



MESTRADO EM TURISMO

Gestão Estratégica de Destinos Turísticos

Dissertação

Acessibilidade no turismo religioso: o Santuário de Fátima

Andressa Eleutério do Amaral

Estoril, novembro de 2022

ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL

MESTRADO EM TURISMO

Gestão Estratégica de Destinos Turísticos

Acessibilidade no turismo religioso: o Santuário de Fátima

Dissertação apresentada à Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril para a
obtenção do grau de Mestre em Turismo

O júri:

Professor Doutor Jorge Manuel Rodrigues Umbelino

Professor Doutor João Caldeira Heitor

Autor: Andressa Eleutério do Amaral

Orientador: Professor Doutor Vitor Manuel Cadete Ambrósio

Novembro, 2022

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	ii
RESUMO	iv
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE TABELAS	x
SIGLAS E ACRÓNIMOS	xi
INTRODUÇÃO	1
METODOLOGIA	4
CAPÍTULO 1 – REVISÃO DA BIBLIOGRAFIA	9
1.1 - O Turismo Religioso	9
1.1.2 - As características da procura	11
1.1.3 - As características da oferta	13
1.1.4 - As peregrinações nas diversas religiões mundiais	15
1.2 – Os vários tipos de deficiências	19
1.2.1 – Inclusão no Turismo	23
CAPÍTULO 2 – CARACTERIZAÇÃO DE FÁTIMA	25
2.1 - A oferta turística em Fátima:	26
2.2 - A procura turística em Fátima:	37
CAPÍTULO 3 – CASO DE ESTUDO	39
3.1 – Análise de dados obtidos através das entrevistas	39
3.2 - Entrevista com responsável pelo Santuário de Fátima	52
CAPÍTULO 4 – CONCLUSÃO	55
BIBLIOGRAFIA	58
ANEXO 1 -Entrevista aos peregrinos/visitantes do Santuário de Fátima	62
ANEXO 2 - Entrevista a ser realizada com o responsável pelo Santuário de Fátima	64
ANEXO 3 – Transcrição da entrevista realizada com o responsável pelo santuário	66

AGRADECIMENTOS

Parafraseando o autor Shawn Achor, foi um ato de grande ousadia da minha parte me inscrever para o mestrado na Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril. Nasci e cresci na cidade de Fortaleza, nordeste do Brasil e fazer um mestrado em outro país era algo dos ecrãs de cinema. Eu sabia que as chances de eu ser aceite eram pequenas e dizia a mim mesma que já me daria por satisfeita se um dia pudesse dizer aos meus filhos, casualmente em um jantar, que um dia cheguei a me inscrever para um mestrado fora do país.

Quando, para minha surpresa, fui aceita nesta instituição e senti-me empolgada e grata diante desse privilégio. Durante esses dois anos tentei fazer “jus” a oportunidade que me foi dada, mesmo em meio aos desafios da vida de imigrante, tentando me adaptar a um novo país, novas regras e culturas.

Mas sei que não cheguei aqui sozinha, por isso esta seção foi a parte mais fácil de escrever. Tenho a humildade e alegria de saber que cada palavra dessa dissertação foi moldada pelas pessoas que fazem parte da minha vida e espero ter escrito de tal forma que possa orgulhá-las.

Gostava de começar agradecendo ao meu orientador, Professor Doutor Vítor Ambrósio, eu me lembro de tê-lo encontrado pela primeira vez em um café para conversar sobre o meu projeto, naquele momento achei que ele era um homem gentil e amigável, mas eu mal sabia que ele iria não somente orientar o meu trabalho, mas também me ajudar a enxergar questões que eu não via, além de incentivar o meu crescimento e perdoar as minhas falhas. Agradeço todos os dias pela sorte de tê-lo conhecido, pois sem ele certamente a conclusão deste trabalho não teria sido possível.

Gostava de agradecer também a minha mãe e ao meu pai (*in memoria*), por terem priorizado a minha educação, mesmo em um cenário adverso, pois isso me possibilitou

amar o processo de aprendizagem e almejar continuamente novos conhecimentos e desafios. E aos meus irmãos, que mantiveram a luz radiante o suficiente para me lembrar que eu ainda tenho um lar, mesmo depois de dois anos distante.

Sou grata também aos amigos que fiz aqui, tenho o privilégio de contar com uma rede de amigos extensa demais para nomear, mas gostava de deixar o meu agradecimento em especial a Lorena Parente, cuja amizade e incentivo foram fundamentais para minha felicidade e sucesso nesta escola e neste país. Afinal não fazemos nada sozinhos.

Por fim, gostava de dedicar este trabalho a um rapaz de sorriso largo que me acompanhou, incentivou e compreendeu todos os momentos de renúncia para que este trabalho fosse concluído dentro do prazo estimado. Desejo do fundo do meu coração que você seja muito feliz Caio Braga Santana, mesmo que a partir de agora sigamos por caminhos distintos.

RESUMO

O turismo religioso é considerado uma das formas mais antigas de turismo e vem crescendo ano após ano, se tornando um dos motivos exponenciais que levam as pessoas a se deslocarem em todo o mundo.

A acessibilidade também tem sido um tema recorrente e vem ganhando força e visibilidade em todas as esferas da sociedade, exigindo uma adaptação dos espaços para atender a esta demanda.

Neste trabalho, optou-se por unir essas duas temáticas, que são igualmente relevantes, mas que não costumam aparecer interligadas, e devido à insuficiência de estudos acerca deste tema. Espera-se contribuir para um melhor conhecimento da acessibilidade com aplicação ao turismo religioso, possibilitando também a continuação deste estudo, já que se trata de um tema muito amplo.

Para tal finalidade foi realizada uma pesquisa bibliográfica e posteriormente uma pesquisa exploratória com a aplicação de entrevistas e observação direta, realizadas no Santuário de Fátima, para analisar as potencialidades e deficiências do mesmo tanto na visão dos seus visitantes, quanto na visão dos seus responsáveis.

O Santuário de Fátima foi escolhido devido à sua relevância nacional e mundial. O estudo focou-se nos deficientes que utilizam cadeiras de rodas para se locomover, idosos com bengalas e, ademais, as grávidas, que apesar de não serem consideradas deficientes, apresentam uma certa limitação que também não permite grandes deslocamentos de forma ágil e confortável.

Após análise dos dados recolhidos foi possível concluir que o destino está apto a receber visitantes com tais limitações e, principalmente, que estas pessoas estão satisfeitas com o acolhimento e oferta estrutural encontrada, para além de indicarem a visita a outras pessoas nas mesmas condições, o que nos leva a crer que a questão da acessibilidade pode

ser um fator decisivo na escolha do destino e ajuda a elevar a importância do Santuário de Fátima no panorama do turismo religioso mundial.

Palavras-chaves: Turismo Religioso, Acessibilidade, Santuário de Fátima.

ABSTRACT

Religious tourism is considered one of the oldest forms of tourism and has been growing year after year, becoming one of the exponential reasons that lead people to move around the world.

Accessibility has also been a recurring theme and has been gaining strength and visibility in all spheres of society, demanding an adaptation of spaces to meet this demand.

In this work, it was decided to unite these two themes, which are equally relevant, but do not usually appear interconnected and due to insufficient studies on this topic, it is expected to contribute to a better understanding of accessibility with application to religious tourism, also enabling the continuation of this study, as it is a very broad topic. For this purpose, a bibliographic research was carried out and later an exploratory research with the application of interviews and direct observation, carried out in the Sanctuary of Fátima, to analyze the potentialities and deficiencies of the same in the vision of its visitors, as in the vision of those responsible.

The Sanctuary of Fátima was chosen due to its great national relevance and worldwide and the study focused on people with disabilities who use wheelchairs to locomotion, elderly people with canes and, moreover, pregnant women, who despite not being considered deficient, present a certain limitation that also does not allow great displacements in an agile and comfortable way.

After analyzing the collected data, it was possible to conclude that the destination is able to receive visitors with such limitations and, mainly, that these people are satisfied with the reception and structural offer found, in addition to indicate the visit to other people under the same conditions, which leads us to believe that the issue of accessibility

can be a decisive factor in the choice of destination and helps to raise the importance of the Sanctuary in the panorama of world religious tourism.

Keywords: Religious Tourism, Accessibility, Sanctuary of Fatima.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de comportamento do consumidor	12
Figura 2 - Oferta Turística	14
Figura 3 - Santuário de Fátima	28
Figura 4 - Basílica de Nossa Senhora do Rosário	29
Figura 5 - Basílica da Santíssima Trindade	30
Figura 6 - Capelinha das aparições.....	30
Figura 7 - Local para queima de velas.....	31
Figura 8 - Museu de Fátima.....	32
Figura 9 - Via sacra e caminho de Aljustrel	33
Figura 10 - Imagem de Nossa Senhora em Valinhos	33
Figura 11 - Loca do Anjo	34
Figura 12 - Casa de Francisco e Jacinta	35
Figura 13 - Casa de Lúcia.....	36
Figura 14 - Museu etnográfico	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Número de participantes nas celebrações do Santuário de Fátima	26
Gráfico 2 - Sexo do entrevistado	42
Gráfico 3 - Idade do entrevistado	42
Gráfico 4 - Grau de escolaridade do entrevistado	43
Gráfico 5 - Frequência de visita no Santuário de Fátima	44
Gráfico 6 - Percepção de melhorias no Santuário de Fátima	44
Gráfico 7 - Tempo de visita no Santuário de Fátima.....	Erro! Marcador não definido.
Gráfico 8 -Nível de conhecimento dos espaços do Santuário de Fátima	46
Gráfico 9 -Anuência a missa no Santuário de Fátima	46
Gráfico 10 - Motivação da visita ao Santuário de Fátima	47
Gráfico 11 - Percepção da estrutura Santuário de Fátima	48
Gráfico 12 - Intenção de referenciar o Santuário de Fátima.....	49
Gráfico 13 - Percepção dos direitos respeitados no Santuário de Fátima	49
Gráfico 14 - Sugestão de melhorias ao Santuário de Fátima.....	50
Gráfico 15 -Avaliação do Santuário de Fátima	51

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Estabelecimentos por tipologia Concelho Ourém	27
--	----

SIGLAS E ACRÓNIMOS

ACISO – Associação Empresarial Ourém-Fátima

INE – Instituto Nacional de Estatística

INR – Instituto Nacional de Reabilitação

OMS – Organização Mundial da Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

ONU – Organização das Nações Unidas

PENT -Plano Nacional do Turismo

RNT- Registo Nacional de Turismo

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho parte da constatação de insuficiência de estudos acerca da acessibilidade com aplicação ao turismo religioso, procurando contribuir para um melhor conhecimento dessa questão. Para tal, foi feita uma pesquisa exploratória através da coleta de dados bibliográficos relativamente aos conceitos de turismo religioso e acessibilidade e, posteriormente, um estudo de caso, realizado no Santuário de Fátima, para analisar as suas potencialidades e deficiências.

É do conhecimento de todos que o turismo de forma geral deve fomentar o desenvolvimento local e promover diversas melhorias e valorização dos espaços com potenciais turísticos, como forma de atender a sua demanda.

A acessibilidade, por sua vez, deve incorporar os espaços físicos, os transportes e a comunicação, tornando-se indispensável a sua aplicação aos locais de grande relevância social e turística.

As uniões destas duas vertentes se complementam e possibilitam que os turistas, peregrinos e cidadãos de forma geral, tenham experiências positivas e possam exercer seus direitos de usufruir da vida social e cultural de forma justa e adequada. Todavia, na prática, sabemos que muitas vezes este conceito ainda é paradoxal, por isso surgiu o interesse inicial de explorar esta temática.

A estrutura deste trabalho será dividida em três partes distintas, ademais a introdução, metodologia e conclusão.

No primeiro capítulo teremos uma revisão bibliográfica, primeiramente referente ao turismo religioso e seus desdobramentos nas diversas religiões mundiais, além da definição de procura e oferta turística e um comparativo entre o perfil do turista religioso e o turista cultural.

Ainda neste capítulo referente a revisão bibliográfica revisaremos também os conceitos de acessibilidade e a definição dos principais tipos de deficiências que existem e, por fim, a sua aplicação ao turismo.

O segundo capítulo refere-se ao Santuário de Fátima, que é objeto do nosso estudo de caso, portanto, é de suma importância conhecê-lo com mais afinco, onde pretende-se descrever a estrutura do santuário, destacando principalmente a sua oferta turística.

No terceiro capítulo será evidenciado o estudo de caso, através da análise de dados obtidos por entrevistas que foram realizadas nas diversas visitas realizadas ao Santuário de Fátima no decorrer desta pesquisa.

Por fim, serão apresentadas as considerações finais, pautada nos resultados obtidos e sugestões de melhorias, que foram levantadas através da investigação.

Temos como objetivo geral deste trabalho: determinar se o Santuário de Fátima está preparado para receber pessoas com necessidades especiais, nomeadamente, pessoas com bengalas, com cadeiras de rodas ou grávida. E como objetivos específicos, teremos:

- Identificar os conceitos de turismo religioso e acessibilidade, assim como fazer um estudo bibliográfico acerca desses conceitos;
- Analisar o espaço físico do santuário e identificar as potencialidades e deficiências nas atuais instalações;
- Avaliar o grau de satisfação dos visitantes e perceber a relevância da acessibilidade na escolha do destino.

A justificativa para a escolha desse tema se deu baseada na experiência da autora, quando esteve com sua família no Santuário de Fátima, em outubro de 2021, na ocasião surgiram as inquietações e primeiras pesquisas, visto que não foram encontradas informações suficientes para o acolhimento do turista com limitações ou necessidades

especiais, que era o caso da mãe da autora, que na altura tinha 76 anos e um problema no joelho que a faz caminhar com dificuldades.

Portanto um dos objetivos do trabalho é perceber se Fátima realmente está preparada para receber essas pessoas com limitação, visto que, naquela ocasião não foram encontradas sinalizações com a indicação de elevadores para aceder a basílica de Nossa Senhora do Rosário. Este facto leva muitos idosos a fazer um grande esforço para subir as escadarias e apesar de sabermos que a acessibilidade é um direito de todo ser humano, é sabido também que nem todos locais estão realmente preparados para receber as pessoas com essas especificidades.

METODOLOGIA

Como foi constatado a insuficiência de estudos acerca da acessibilidade com aplicação ao turismo religioso, optou-se por primeiramente fazer uma pesquisa exploratória, através da coleta de dados bibliográficos relativamente aos conceitos de turismo religioso e acessibilidade, separadamente. Posteriormente o estudo será complementado por uma pesquisa de campo na cidade de Fátima, localizada no centro de Portugal, local que acolhe cerca de 6 milhões de peregrinos/visitantes por ano.

Metodologicamente, para chegarmos ao nosso objetivo, primeiramente precisamos definir o tipo de pesquisa que iremos adotar, para tal efeito, Gil (2007) nos diz que existem três tipos: as pesquisas exploratórias, descritivas e explicativas.

A primeira, nomeadamente a pesquisa exploratória, tem como objetivo “o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições (...) e envolve o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão” (Gil, 2007, p. 41). A segunda, que é a pesquisa descritiva, tem por objetivo “estudar as características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (...). Nesta abordagem o autor nos esclarece também que “as técnicas para coleta de dados, são os questionários e a observação sistemática” (Gil, 2007, p. 42).

E a terceira e última, nomeada como pesquisa explicativa, tem o objetivo de “identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos (...) explica a razão, o porquê das coisas” (Gil, 2007, p. 42).

De entre estas três abordagens, optamos por seguir na linha da pesquisa exploratória, que tem a finalidade de ampliar o conhecimento a respeito de um determinado fenômeno. Quanto ao tipo de análise, pretende-se fazer uma investigação baseada nos métodos qualitativos e quantitativos, sendo considerado qualitativo os dados

que permitem compreender a complexidade e os detalhes das informações obtidas, enquanto os dados quantitativos apresentam os números que comprovam os objetivos gerais da pesquisa. Por acreditar que são abordagens que se complementam, optou-se por utilizar os dois métodos, pois nos ajudarão a obter as respostas das questões e a construir os resultados para a conclusão deste trabalho.

Para iniciar a pesquisa, foi considerado também a leitura de Quivy & Campenhoudt (2008, p.8) que nos diz que “o investigador deve procurar romper com os preconceitos e as falsas evidências, iniciando a fase da construção e desenvolvimento que procure expor a ideia que acredita está subjacente ao fenómeno em estudo, definindo um plano de pesquisa e seguindo etapas num processo de sucessão e que se encontrem em permanente interação”. Os autores ainda sugerem separar o processo em sete etapas:

- Etapa 1: A pergunta de partida.
- Etapa 2: A exploração.
- Etapa 3: A problemática.
- Etapa 4: A construção do modelo de análise.
- Etapa 5: A observação.
- Etapa 6: A análise das informações.
- Etapa 7: As conclusões.

Seguindo esta indicação, começamos por definir a pergunta de partida, que deve “expressar o mais exatamente possível o que procuramos” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p.8). Nesse sentido, apresentamos como questão de partida para esta dissertação: A questão da acessibilidade é vista como prioridade para o turismo religioso, no Santuário de Fátima?

A etapa dois será o fio condutor do trabalho, que constitui a exploração do tema de fato, incluindo leituras e entrevistas exploratórias, para conseguir qualidade nas

informações. Como forma de colocar a etapa dois em prática foram definidos os seguintes objetivos:

- Identificar os conceitos de turismo religioso e acessibilidade;
- Conhecer e explorar o espaço físico do Santuário de Fátima e identificar as potencialidades e deficiências nas atuais instalações;
- Avaliar o grau de satisfação dos visitantes e perceber a relevância da acessibilidade na escolha do destino.

A etapa três trata da problemática, que o autor defende como “a abordagem ou perspectiva teórica que decidimos adotar para tratarmos o problema definido na pergunta de partida” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p.13) e nesse caso, será perceber se existe uma preocupação com a questão da acessibilidade no Santuário de Fátima.

Para tal, entraremos na etapa quatro, que é a construção do modelo de análise e na definição de hipóteses e conceitos, que teremos, enquanto respostas provisórias, a serem testadas:

- O santuário está preparado para receber pessoas com necessidades especiais e os visitantes estão satisfeitos com instalações encontradas;
- O santuário não está preparado para receber visitantes com necessidades especiais e os visitantes estão insatisfeitos, pois identificaram barreiras nas instalações do santuário que dificultam a mobilidade;
- O santuário não está preparado para receber pessoas com necessidades especiais, porém o visitante, em sua maioria, não tem conhecimento suficiente dos seus direitos e por isso se mostram satisfeitos com as instalações encontradas.

Na quinta etapa partiremos para a observação que “engloba o conjunto das operações através das quais o modelo de análise (constituído por hipóteses e conceitos) é

submetido ao teste dos factos e confrontado com dados observáveis” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p.18).

Para tal finalidade foi escolhido estudar uma amostra representativa da população, formada por visitantes do Santuário de Fátima, com foco nos deficientes físicos que necessitam de cadeiras de rodas para se locomover, os idosos com bengalas e as grávidas, todos eles com a característica comum da mobilidade reduzida.

Em relação a quantidade de pessoas entrevistadas, espera-se abordar aproximadamente cem pessoas e os critérios de escolhas dos inquiridos, será baseada nos visitantes que já estão de saída do santuário, para que já tenham tido a experiência completa e, portanto, possam responder os nossos questionamentos com propriedade, por isso a abordagem será feita próximo as principais saídas do santuário.

Pretende-se ainda realizar uma entrevista com um responsável do santuário, mas esta etapa ficará condicionada à disponibilidade do entrevistado, sendo possível a realização também de forma online.

A etapa seis será constituída pela análise das informações, assim como a preparação dos dados para análise, medir a relação entre as variáveis, comparar os resultados e procurar as diferenças, através da análise de dados, que o autor afirma que “só ganham existência através do esforço teórico que os constrói” (Quivy & Campenhoudt, 2008, p.30).

Na sétima e última etapa serão apresentadas as conclusões que Quivy & Campenhoudt (2008) nos diz ser a parte onde recapitulamos o procedimento e apresentamos os resultados pondo em evidência os novos conhecimentos e as consequências práticas.

Portanto, o trabalho estará dividido em três partes, para além da introdução, metodologia e conclusão, onde a primeira parte contará com a revisão da bibliografia

relativamente ao turismo religioso e acessibilidade, a segunda parte em torno da apresentação do Santuário de Fátima e a terceira parte abordará o estudo de caso e seus desdobramentos.

Espera-se que este estudo possa não somente responder às questões levantadas, mas perceber melhor sobre a questão da acessibilidade ligada ao turismo religioso, que é uma problemática pouco explorada, mas evidentemente necessária em nossa sociedade e assim abrir espaço também para futuras pesquisas neste mesmo âmbito.

CAPÍTULO 1 – REVISÃO DA BIBLIOGRAFIA

1.1 - O Turismo Religioso

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (1995, p.12) “O turismo é visto como um conjunto de atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distantes do que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros.”

De entre as várias formas de turismo, neste trabalho vamos abordaremos o turismo religioso, que, sem dúvidas, é uma das formas de turismo mais antigas. De acordo com Tendeiro (2010, p.9) turismo religioso é “a conjunção de duas componentes fundamentais: a deslocação e a motivação”. Dias (2003, p.17), complementa afirmando que é “empreendido por pessoas que se deslocam por motivações religiosas e/ou para participarem em eventos de caráter religioso que compreende romarias, peregrinações e visitação a espaços, festas, espetáculos e atividades religiosas”.

O turismo religioso significa muito mais do que conhecer espaços considerados “santos”, como igrejas, mosteiros e museus, é uma forma de compreender o fenômeno espiritual, se diferenciando dos demais segmentos de turismo por sua motivação intrínseca e seu calendário de festas que normalmente estão ligados à acontecimentos nas localidades recetoras.

Alguns autores ainda defendem que o perfil do turista religioso tem se fundido cada vez mais ao do turista cultural, fazendo com que estas pessoas busquem não somente atividades religiosas, mas conhecer o destino também no seu âmbito cultural. De acordo com Silberberg (1995), é considerado turista cultural aquelas pessoas que se deslocam de grandes distâncias, possuem um alto nível de educação, com idade madura e que buscam conhecer sítios e monumentos históricos ou artísticos. Sabe-se que esse nicho já ocupa um bom percentual dos atuais visitantes dos santuários e locais de peregrinações.

Entretanto podemos identificar que ao longo dos anos realmente foi acontecendo uma fusão no perfil do turista religioso e cultural, ligada ao crescimento das viagens em todo o mundo e tornando os espaços religiosos cada vez mais visitados pelos turistas não religiosos. Podemos dizer que o perfil do turista religioso coincide com o do turista cultural sempre que o objetivo da viagem for o conhecimento do património artístico e histórico de uma determinada região. Trata-se de um paradoxo, uma vez que um se refere ao conceito de lazer e cultura e o outro implica numa atitude de fé e espiritualidade, porém mesmo como características opostas, a sua coexistência parece inevitável e nos leva a perceber o quão devemos estar atentos às novas exigências desse mercado.

E por falar em novas exigências, é importante destacar também que após a pandemia de Covid-19 o turismo, de forma geral, foi fortemente afetado e conseqüentemente o comportamento das pessoas impactados, onde essas novas exigências envolvem o bem-estar económico e principalmente a preocupação com os riscos à saúde. Tal fator tem exigido grandes mudanças também no turismo religioso e sabemos que atender a essas novas demandas e necessidades tem sido um grande desafio para o setor, uma vez que durante dois anos foi uma atividade totalmente estagnada, sendo um dos primeiros atingidos e dos últimos a recuperar diante dos diversos problemas e conseqüências decorrentes dessa pandemia.

Com efeito, seja considerado turista religioso ou cultural, movida pelas festividades, romarias ou peregrinações, pela fé ou simples desejo de conhecer, o que podemos afirmar é que milhares de pessoas viajam pelo mundo, todos os anos, para visitar esses lugares tidos como santos, com o objetivo de pagar promessas, encontrar algo superior ou simplesmente explorar um pouco mais da cultura local, unindo os pilares da procura e da oferta turística.

1.1.2 - As características da procura

Os principais componentes da procura no turismo são: transporte, alimentação, alojamento, bens públicos e serviços (Pearce, 1987) e segundo Cooper et al (1993) a forma mais fácil de compreender a procura é estudando o comportamento do consumidor que se caracteriza por fatores externos, como distância, acessibilidade, história e a própria oferta turística, assim como as motivações internas, expressas como necessidades, condições económicas e desejos que conduzem a intenção de viajar.

O estudo da procura turística é evidenciado por vários autores como duas vertentes: a económica e comportamental.

Para analisar o critério económico vamos ainda abordar o trabalho de Cooper et al (1993) que divide a procura em três elementos básicos: a procura efetiva, a procura suprimida e procura redirecionada.

A primeira consiste no número atual de consumidores no turismo, isto é, as pessoas que atualmente viajam. É a componente da procura mais facilmente medida e referenciada em estatísticas turísticas.

A procura suprimida, que inclui a população que não viaja por qualquer motivo, distinguindo-se por dois tipos: a procura potencial, que se refere às pessoas que irão futuramente viajar, acaso a sua situação de vida se altere (disponibilidade de meios financeiros, vontade de viajar, tempo livre, etc.); e a procura adiada, que é considerada como tal, pelo aparecimento de problemas relacionados com a oferta (insuficiência de capacidade de alojamento, condições climatéricas adversas...), mas que futuramente ultrapassados, se poderá converter numa procura efetiva.

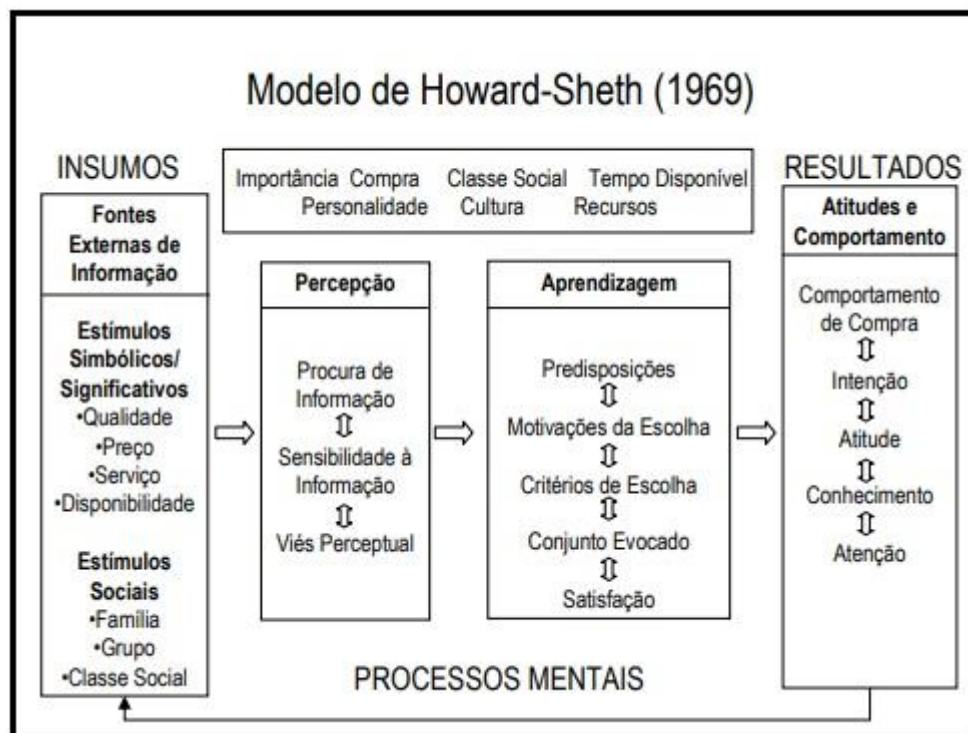
A procura redirecionada consiste na procura de um destino ou atividade turística que pode ser reencaminhada para outro local ou atividade, no caso de se verificar déficit na oferta e excesso na procura.

A segunda vertente, ligada à parte comportamental é um processo dinâmico com foco na formação da decisão que envolvem fatores psicossociológicos e publicidade, ou seja, pode ser criada a necessidade através de ferramentas de marketing, que são preparadas através de um estudo prévio do grupo de consumidores, nomeadamente, um estudo de comportamento do consumidor, pois na prática todos os comportamentos humanos são motivados (Middleton, 2002).

Após criar a necessidade, parte-se para o processo de decisão, que a maioria dos autores, referem em cinco etapas: identificação do problema, procura de informação, avaliação de alternativas, processo de escolha e pós compra.

Na figura 1, referente ao modelo de Howard-Sheth (1969) é possível ver mais claramente como funciona esse processo.

Figura 1 - Modelo de comportamento do consumidor



Este modelo é considerado pelos especialistas como um dos mais completos e abrangentes. Por isso é dos mais utilizados e destina-se a explicar o comportamento de compra, e, em particular, o processo de comparação entre diferentes produtos ou marcas, com base em três pressupostos: a racionalidade do comportamento, o caráter sistemático do processo de avaliação e decisão e a ocorrência de qualquer fenômeno externo que venha a causar impacto no indivíduo, provocando o comportamento de compra (Lopes & Silva, 2011).

Relativamente à procura turística, podemos concluir que o processo de compra, baseado neste modelo, é orientado pelo desejo de comprar o produto ou viagem, seguido por um processo de busca de informações e comparação das opções disponíveis, que finalmente leva indivíduo ao comportamento de concretizar a compra.

1.1.3 - As características da oferta

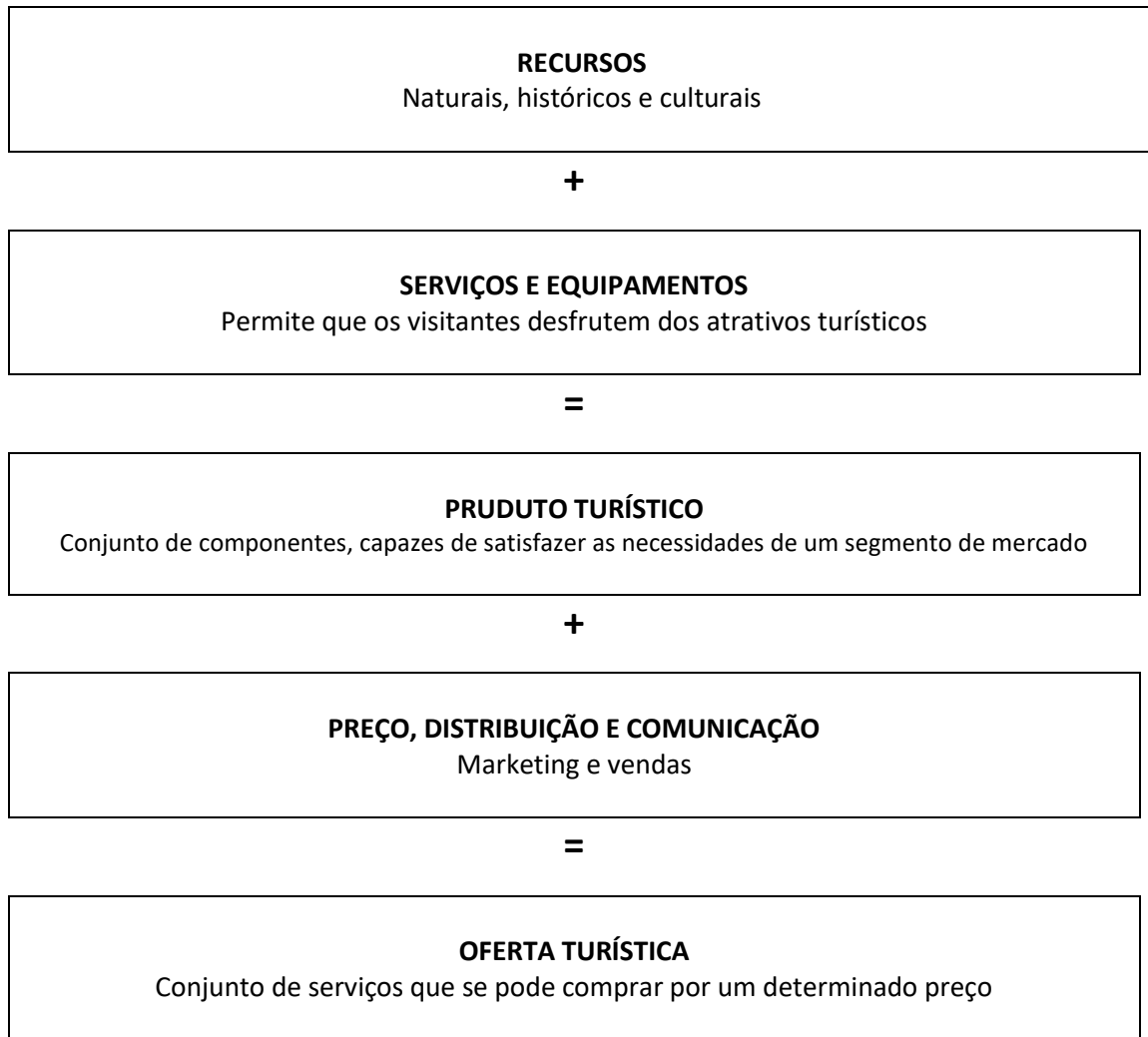
Cooper et al (1993) nos fala também da vertente ligada a oferta turística, que consiste em fatores patrimoniais, equipamentos e serviços e estão subdivididos em: recurso turístico, produto turístico, serviço turístico e destino turístico.

Os recursos turísticos podem ser considerados a matéria-prima, ou seja, todos os bens naturais, históricos e culturais disponíveis para atrair o interesse turístico.

Os serviços turísticos buscam satisfazer a necessidade do público alvo e envolve vários setores, como hotelaria, transporte e animação turística.

Já o produto turístico é a soma dos recursos turísticos e infraestrutura (equipamentos e serviços). Na figura 2 é possível identificar mais claramente que a soma desses fatores, acrescidos do preço e marketing, resultam exatamente no que chamamos de oferta.

Figura 2 - Oferta Turística



Fonte própria

Os recursos são considerados a “matéria-prima” ou base para que se desenvolva uma atividade turística em um determinado lugar e acrescidos aos serviços e equipamentos permite uma infraestrutura adequada para se tornar, de facto, um produto turístico, que juntamente a divulgação e ao preço resultam no que chamamos de oferta turística.

Por fim, o destino turístico é considerado o espaço físico para onde o turista precisa se deslocar com a finalidade de consumir um determinado produto turístico.

Atualmente, dentro do turismo religioso, os produtos com mais oferta são as peregrinações e romarias. Por conseguinte, é importante esclarecer que existe uma diferença entre os termos Romaria e Peregrinação, que para Lima (2010, p.113) “estão separadas pela estranheza da terra”. O autor define que a primeira “é uma simples viagem a um lugar santo, sem nada que desvie a atenção do viajante entre o ponto de partida e o de chegada” e a segunda “tem como definitivo apenas o ponto de partida, porque entre este e o de chegada há uma tão grande quantidade de desvios que por vezes ofuscam completamente o último”, concluindo que “a romaria é sempre uma peregrinação religiosa, mas nem toda peregrinação é necessariamente uma romaria” (Lima, 2010, p.113)

Todavia, considerando que o turismo religioso ainda é um fenómeno em processo de construção e tem o poder de potencializar a economia e gerar inúmeros benefícios como emprego, renda, preservação da cultura, através do movimento de milhões de pessoas em todo o mundo, entende-se que vale o esforço e investimento para se adequar a novas exigências do mercado, sejam elas ligadas as novas determinações do setor, quanto as necessidades do nicho que vem se formando após a pandemia de Covid-19. Para isso é necessário focar principalmente na qualidade dos serviços prestados e na capacidade de atender as necessidades dessa demanda.

1.1.4 - As peregrinações nas diversas religiões mundiais

De acordo com Dupront em 1987 (citado por Toniol, 2011, p.70) a peregrinação tem uma “raiz etimológica do termo ‘peregrinar’ derivada do vocábulo latino *peregrinus* que significa: o estrangeiro, aquele que vive alhures e que não pertence à sociedade autóctone estabelecida, ou seja, é aquele que percorreu um espaço e, neste espaço,

encontra o outro”, portanto entende-se que se trata de uma busca intrínseca por algo superior que possa ajudar a dar sentido a vida.

No Cristianismo, as primeiras peregrinações são datadas do século IV que tinham como destino a Terra Santa. Acredita-se que a partir daí surgiram também as primeiras cruzadas, que tinham como objetivo a reconquista de locais que estavam sob domínio de outras religiões (Runciman, 2005). Naquele tempo peregrinar significava abrir mão do seu lar, família e trabalho para se lançar em uma jornada desconhecida, onde muitos morriam no caminho, mas para além disto, peregrinar significava a obtenção de milagres e até a salvação da alma.

Pereira *et al* (2008, p.4) nos diz que “no catolicismo as peregrinações a locais sagrados tornaram-se, juntamente com as festas, uma expressão privilegiada da religiosidade do povo”, nos fazendo perceber que não se trata apenas de um ato isolado de devoção, mas de pertencimento e valorização da crença na qual essas pessoas fazem parte.

Atualmente o Vaticano é considerado a capital do catolicismo, sendo uma das cidades mais visitadas a nível mundial e teve um crescimento de 7,4% em 2018 registrando 7,6 milhões de visitas, segundo divulgou o Ministério do Turismo Italiano em suas redes sociais (2020). No catolicismo podemos destacar também as peregrinações a Lourdes, em França, que é um dos locais de culto mais procurado da Europa e recebe cerca de 5 milhões de visitantes por ano, segundo o escritório de Turismo de Lourdes (Infotourisme, 2021). Por fim, não podemos deixar de referir Fátima, em Portugal, que será o objeto de estudo neste trabalho. Localizado numa cidade no centro de Portugal, onde supostamente ocorreram as aparições de Nossa Senhora aos três pastorinhos, Lúcia, Jacinta e Francisco (1917) ao longo dos anos tornou-se um dos destinos de turismo religioso mais importante internacionalmente, atraindo cerca de 6 milhões de pessoas por ano (INE, 2021).

Contudo, essas peregrinações que atualmente movimentam milhões de pessoas em todo o mundo, têm sofrido diversas mudanças culturais e sociais ao longo do tempo, tendo como principal mudança o perfil do turista que busca essa experiência, que para Lavin et al (2017) tem se assemelhado cada vez mais ao perfil do turista cultural, mas ainda com algumas características exclusivas, como por exemplo o fato de se deslocarem focando em uma data comemorativa ou uma festa específica que seja importante para o destino.

Para além do Cristianismo, a crença em algo superior e a religiosidade sempre fizeram parte da história da humanidade. Temos como exemplo o culto grego primitivo a natureza, a veneração aos mausoléus dos Imans, a importância da Meca para o islamismo, a visitação aos templos budista e hinduístas, todos eles representam uma forma de reforçar a crença dos seus devotos e colaboraram para o surgimento das peregrinações.

Para o Islamismo, um dos cinco pilares que todo muçulmano deve cumprir, é ir, pelo menos uma vez na vida, a peregrinação anual à Meca, denominada de Hajj. Essa peregrinação é composta por várias etapas, sendo a primeira etapa a manifestação do desejo de realizar esse ritual. Ao chegar na Meca, que representa a cidade sagrada para os muçulmanos, o peregrino deve se purificar e vestir roupas sem costura, em seguida devem fazer sete voltas em torno do Kaaba, onde fica a Grande Mesquita, e em cada volta o peregrino tem que dar um beijo em uma pedra incrustada na Kaaba. Depois de cumprir essa primeira etapa, o peregrino deve fazer uma caminhada entre Safa e Marwa, seguindo os passos de Hajar, esposa do profeta Abraão e, segundo a tradição, ela fazia essa caminhada para buscar água ao seu filho, até que um dia a fonte surgiu diante dos seus pés. Posteriormente o peregrino deve ir ao Vale de Mina, onde vai pernoitar, antes de participar do momento mais importante para eles, que são as orações no Monte Arafat.

Após as orações, os peregrinos vão para outro lugar chamado Muzdalifa, como forma de se preparar para a festa do sacrifício e nesta festa eles sacrificam um cordeiro em memória de Abraão. Por último os peregrinos precisam fazer um apedrejamento contra três pilares que representam o Demônio em Mina e a peregrinação acaba ao final de 5 dias, com mais algumas voltas ao redor do Kaaba (Goldfarb & Lima, 2015).

Para o hinduísmo, as crenças religiosas variam por múltiplos fatores e regiões, mas dentre as maneiras de praticá-la, existe o caminho da devoção chamado bhakti que consiste em adorar as divindades, visitando os templos e fazendo peregrinações. Um dos seguimentos do hinduísmo, chamado vixnuísmo, considera que o conjunto de quatro moradas de deuses, localizados nos quatro limites da Índia (Puri a leste, Rameshwaram a sul, Dwarka a oeste e Badrinath a norte) e representam os lugares que os hindus devem visitar pelo menos uma vez na vida. Também o Rio Ganges, um dos mais emblemáticos da Índia, tem grande importância para os hindus, pois é considerado uma divindade e pelo menos uma vez na vida os hindus tomam banho em suas águas. Também é comum a prática de queimarem os corpos dos defuntos e lançarem as cinzas ao rio Ganges, como forma de alcançar a purificação da alma. Atualmente estima-se que dois milhões de pessoas, vindas de várias partes do mundo, se banham diariamente nesse rio (Campos Neto, 2009).

No budismo não é diferente, muitos locais que estão relacionados com a vida de Buda são tradicionalmente visitados como meio de alcançar graças. Para eles o local que tem o significado mais especial é o Lumbini, no Nepal, que é a cidade onde Buda nasceu. Mas, para além desta cidade, também são reconhecidas pelos budistas várias cidades da Índia, onde ocorreram fatos da vida de Buda. O Sri Lanka também possui alguns locais com importantes ruínas budistas, conhecidas como Triângulo cultural, e inclui as cidades Anuradhapura ao norte, Polonaruwa ao leste e Kandy ao sudoeste. As duas primeiras

idades citadas são apenas ruínas, mas têm um grande valor histórico e cultural, pois já foram capitais do Sri Lanka e atualmente são património mundial da UNESCO. A última cidade, Kandy, é um grande complexo de templos do Buda Gautama e também a sede para o principal festival do Sri Lanka, o Esala Perahera, também conhecido como festival do dente, que consiste em um espetáculo com elefantes, dançarinos com trajes elegantes e engolidores de fogo que faz menção ao século III A.C, onde as pessoas pediam chuvas aos deuses e posteriormente o evento se integrou com a procissão do dente sagrado do Buda, que é considerado um símbolo sagrado para os cingaleses e atualmente este festival acontece todos os anos durante 10 noites que podem ser nos meses de julho ou agosto, mas sempre durante o período de lua cheia. O Camboja possui um templo que é património histórico mundial, chamado Angkor Wat. que abriga um dos sítios arqueológicos mais visitado do sudeste asiático. A Indonésia tem o maior templo budista do mundo, chamado Borobodur, local onde uma vez por ano os budistas comemoram o Vesak, que é um festival para comemorar o nascimento de Buda, e é atualmente o monumento e a atração turística mais visitada da Indonésia (Suzuki, 2019).

Diante da infinidade de locais sagrados em vários lugares do planeta, podemos afirmar que o turismo religioso é um produto turístico ainda com muito por explorar, pois trata-se de uma realidade em expansão em todo o mundo.

1.2 – Os vários tipos de deficiências

Desde o início da humanidade sabemos que a raça humana apresenta diferenças entre si, como por exemplo a definição de sexo, as características específicas de cada indivíduo e a capacidade física de desempenhar atividades, mas a verdade é que as pessoas nunca se acostumaram a conviver com essas diferenças.

Surgindo assim as primeiras formas de preconceitos com as minorias mais vulneráveis, a exemplo do código de Manu de 1500 a.C., citado por Assis & Pussoli (1992, p. 27) que dizia “os eunucos, homens degradados, os cegos, surdos de nascimento, os loucos, idiotas, mudos e estropiados, não serão admitidos a herdar”. Já para os antigos hebreus, a deficiência era sinal de impureza, como cita o livro bíblico de Levítico “Todo homem de estirpe do sacerdote Arão, que tiver qualquer deformidade, não se aproximará a oferecer hóstias ao senhor, nem pães ao seu Deus; comerá dos pães que se oferecem no santuário, contanto, porém, não chegue ao altar, porque tem defeito e não deve contaminar o meu santuário” (Lev. 21:21-23). Também podemos citar a Lei das XII Tábuas, na Roma antiga, que tinha como regra que o filho que nascesse monstruoso, fosse morto imediatamente.

A visão sobre a deficiência modifica-se com a chegada do Cristianismo, onde a sociedade começou a aceitar essas pessoas, antes marginalizadas, mas ainda assim presumiam que eram pessoas que precisavam de compaixão por conta das suas anomalias.

Atualmente cerca de mil milhões de pessoas apresenta algum tipo de deficiência, representando 15% da população mundial, segundo os dados do relatório mundial de deficiência da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2012).

As deficiências podem ser físicas, mentais, intelectuais e sensoriais (auditiva e visual) dentro da classificação internacional, mas cada país pode incluir outros subgrupos a essa classificação, de acordo com as suas leis.

A deficiência física pode ser considerada um distúrbio da estrutura anatômica ou da função, que interfere na movimentação e/ou locomoção do indivíduo e podem ter causas genéticas, hereditárias ou adquiridas por fatores virais, bacterianos, congênito ou traumáticos (França & Martins, 2019). Neste trabalho focaremos nesse grupo, nomeadamente os cadeirantes (os que se deslocam em cadeiras de rodas) e pessoas que

necessitam da bengala como suporte de locomoção, além de acrescentarmos as grávidas, que apesar de não ser considerado uma deficiência, apresenta a característica comum, em relação aos demais, de mobilidade reduzida.

A deficiência mental corresponde as pessoas que possuem um baixo rendimento cognitivo, sem afetar outras funções cerebrais (França & Martins, 2019). Trata-se de pessoas com um QI baixo e, portanto, que apresentam atrasos para desenvolvimento de habilidades básicas como a fala.

A deficiência intelectual é caracterizada por limitações nas habilidades mentais e essas habilidades estão ligadas à inteligência, atividades que envolvem raciocínio, resolução de problemas e planejamento, entre outras. Estes indivíduos com deficiência intelectual apresentam funcionamento intelectual significativamente inferior à média (França & Martins, 2019). O que diferencia essa deficiência em relação deficiência mental é que na intelectual existe uma limitação do desenvolvimento das funções necessárias, enquanto que na outra essas funções existem, mas ficam comprometidas pelos fenômenos psíquicos.

Por último, a deficiência sensorial que se caracteriza pelo não-funcionamento (total ou parcial) de algum dos cinco sentidos, incapacidade de utilizar em plenitude os sentidos de que se dispõe, independentemente de quantos sejam (França & Martins, 2019). Nesse tipo de deficiência é mais comum ser citado a surdez e a cegueira, mas de acordo com a classificação internacional, também podem ser consideradas as deficiências relacionadas ao olfato, paladar e tato.

A inclusão dessas pessoas no meio social, ganhou mais relevância no plano global com a criação da Organização das Nações Unidas (ONU) e a partir da carta de 24 outubro de 1945, citada por Lopes (2009, p. 33) que estabelecia como um dos propósitos “...

promover e estimular o respeito aos direitos humanos e as liberdades fundamentais para todos, sem distinção de raça, sexo, língua ou religião”.

Finalmente esse tema tornou-se foco de diversos debates internacionais, atraindo cada vez mais a atenção dos pesquisadores, governantes e sociedade no que diz respeito a inclusão, ou seja, a possibilidade de acesso a todas as pessoas ao meio edificado, à via pública, aos transportes, à informação e a comunicação, com o máximo possível de autonomia e usabilidade (INR, 2019).

A ONU (2013), define acessibilidade como “o processo de conseguir a igualdade de oportunidades em todas as esferas da sociedade”, para a UNESCO (2003) “inclusão constitui um direito fundamental e não pode ser negado a nenhum grupo social”.

A autora Maior (2015, p.2) defende que “A deficiência ainda é um conceito em definição e não se limita ao atributo biológico, pois se refere à interação entre a pessoa e as barreiras ou os elementos facilitadores existentes.” ou seja, os conceitos de deficiência e acessibilidade não estão associados somente as limitações físicas, mentais ou sensoriais, mas as barreiras impostas pela sociedade. Portanto podemos afirmar que os conceitos de acessibilidade, inclusão e deficiência atualmente estão mais focados na conscientização da população do que nas limitações que estas pessoas, de facto, apresentam.

Em Portugal, as regras de acessibilidade são pautadas na Lei de Bases nº 38/2004, de 18 de agosto, que considera “a pessoa com deficiência, aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de função ou de estrutura do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresenta dificuldades específicas suscetíveis de, em conjugação com os fatores do meio, lhe limitar ou dificultar a atividade e participação em condições de igualdade com as demais pessoas” (INR, 2019).

É importante destacar que ao longo da história houveram algumas pequenas e grandes invenções que possibilitaram melhorias para facilitar a vida das pessoas com

deficiência, como o exemplo do sistema braile, criado por um jovem cego francês em 1825 e que atualmente é utilizada em todo o mundo. Podemos destacar também a prótese auditiva que foi criado por Alexandre Graham Bell, em 1876, visto que o gênio tinha sua mãe e esposa surdas.

E por último, as simples as rampas de acesso, que de acordo com relatos históricos, surgiram na Grécia há mais de 2,4 mil anos e são muito usadas até os dias de hoje, visto que podem ser facilmente instaladas em todos os locais, como forma de garantir o acesso as pessoas que possuem limitações para subir escadas.

1.2.1 – Inclusão no Turismo

No turismo a inclusão depende de infraestruturas adequadas para que as pessoas com necessidades especiais tenham acesso aos espaços e serviços, sem barreiras físicas ou falta de informações essenciais, mas o que observamos no cotidiano é que muitos desses lugares, que se dizem adaptados, não apresentam características satisfatórias e isso acaba por inibir o turismo para esse nicho de pessoas.

De acordo com o Secretário-Geral da Organização Mundial do Turismo (2013), Teleb Rifai, “a acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável. Constitui simultaneamente um imperativo dos direitos humanos e uma oportunidade de negócio excepcional”. É realmente necessário que a acessibilidade seja um tema prioritário dentro do turismo, pois além de ser um direito básico, também pode resultar em mais negócios, visto que com o avanço das tecnologias e transportes, as pessoas com deficiências têm se deslocado cada vez mais.

Para Kamio & Sassi (2010), entende-se que o turismo, como atividade multidisciplinar que tem como objetivo gerar experiências inesquecíveis às pessoas, também precisa proporcionar justiça social, combatendo preconceitos e garantindo que

esse processo de inclusão seja bem executado. Podemos citar como exemplo os Estados Unidos, que criaram há mais de 30 anos a *Society for Accessible Travel & Hospitality* (SATH), um dos pioneiros a atuar com certificação de locais para pessoas com deficiência, assim como outras inúmeras iniciativas como essa que reforçam a importância de tornar o turismo cada vez mais acessível. Na Europa existe o “conceito europeu de acessibilidade” (CEA) que é um documento de compromisso para gerar melhorias e padronização nas condições de acessibilidade do meio edificado, como forma de garantir a igualdade a todos os cidadãos europeus, o conceito foi criado em 1985 e atualizado em 2002. Mas, na prática, ainda não há nenhum meio fiável de avaliar se realmente há conformidade com essas normas em todos os locais.

E para além das questões acima, o Relatório Mundial sobre a Deficiência (2012), estima que o número de pessoas com deficiência em todo o mundo tende a crescer cada vez mais, com o envelhecimento da população. Nesse sentido é importante que a preocupação com a acessibilidade seja cada vez maior, não somente no âmbito do turismo, mas em todos os stakeholders envolvidos, para que possamos garantir a essas pessoas com deficiência que os seus direitos básicos de liberdade, cultura e lazer serão supridos.

CAPÍTULO 2 – CARACTERIZAÇÃO DE FÁTIMA

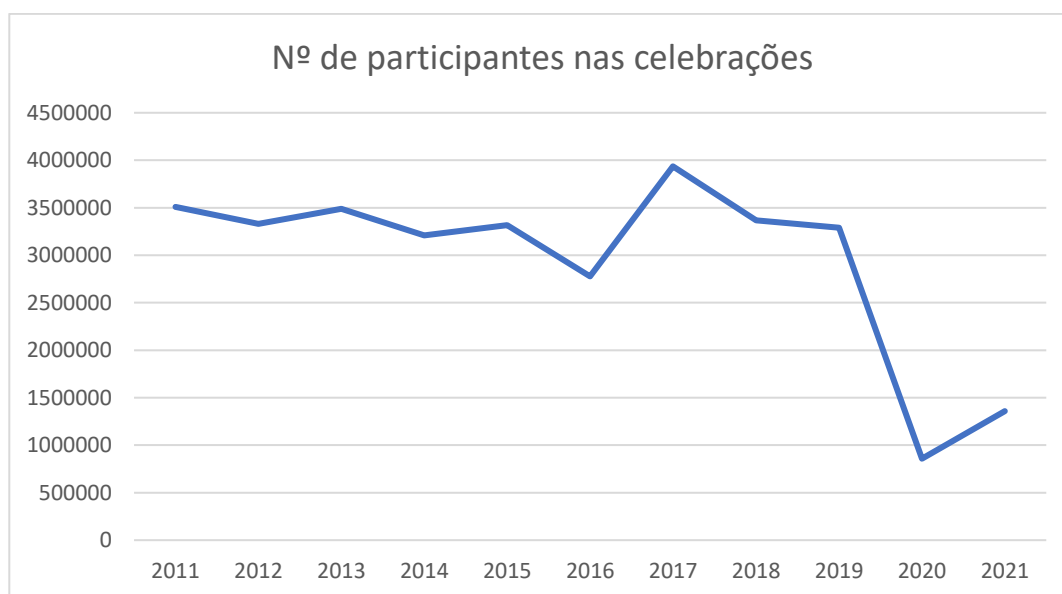
O Santuário de Fátima, que é uma referência para o turismo religioso mundial, era um lugar desconhecido até 1917, situado na Cova da Iria, concelho de Ourém. Ganhou notoriedade somente após as aparições de Nossa Senhora do Rosário aos três pastorinhos Lúcia, Jacinta e Francisco e ganhou maior dimensão, à escala mundial, após o Papa João Paulo II, ter efetuado três visitas ao local e beatificado Jacinta e Francisco.

Como afirma Heitor (2019, p.69) “Fátima nasceu e cresceu devido à componente religiosa e à fidelidade do seu público, afirmando-se como um dos principais destinos de turismo religioso do mundo”, contemplando um crescimento orgânico ao longo dos anos, pois mesmo quem não crê, fica maravilhado ao conhecer o santuário, pela sua grandiosidade e simbolismo. “A maioria das pessoas conhecem Fátima pelo nome, pelo fenómeno, deslocam-se a este destino para conhecer o santuário e vivenciar o ambiente” (Heitor, 2019, p. 69).

Por um outro lado a Associação Empresarial Ourém-Fátima, vem trabalhando para atrair cada vez mais turistas, não somente para Fátima, mas para toda a região, através de investimentos no setor hoteleiro e promoção do destino por operadores especializados, uma vez que muitos hotéis dependem das atividades sazonais, concentradas nos meses de maio a outubro.

Contudo, seja através do crescimento orgânico que é fruto da espiritualidade ou pelo incentivo dos stakeholders envolvidos, através dos dados fornecidos pelo próprio santuário, o número de visitantes nos últimos 10 anos se manteve sempre alto, exceto no período pandémico entre o final do 2019 até 2021, conforme mostra o gráfico 1:

Gráfico 1 - Número de participantes nas celebrações do Santuário de Fátima



Fonte: SEPE – Santuário de Fátima (2022)

Este gráfico reforça a importância de Fátima como cartão-postal de Portugal e o quanto o mesmo deve ser valorizado enquanto produto turístico, por todo o potencial envolvido. Nesse sentido é importante articular cada vez mais a promoção do destino, através de parcerias públicas e privadas que possibilitem a ampliação do potencial turístico dessa zona, pois de acordo com Heitor (2019, p. 83) “com o aumento da capacidade económica e com o prolongamento da esperança média de vida, Fátima reúne todos as condições para reforçar (ainda mais) o número de turistas”.

2.1 - A oferta turística em Fátima:

De acordo com o censo 2021 (INE) Fátima possui atualmente 13.224 habitantes distribuídas numa área de 71,29 km², tendo crescido aproximadamente 14% em 10 anos e recebe cerca de 6 milhões de visitantes por ano, ou seja, basicamente a principal atividade económica do destino é o turismo, que também ocupa o primeiro lugar nos postos de trabalho.

O Município de Ourém surge em terceiro lugar geral em relação ao número de hotéis de Portugal, ficando atrás apenas de Lisboa e Porto, que são as duas maiores cidades do país. De acordo com a ACISO – Associação Empresarial Ourém-Fátima, o destino oferece pouco mais de 7.500 leitos de hospedagem, segundo dados de 2021.

Quanto à tipologia, a Tabela 1, mostra a distribuição dos hotéis, alojamentos locais e outros perfis de hospedagens que fazem parte do concelho de Ourém, de acordo com os dados do Registo Nacional de Turismo. Podemos perceber que atualmente os estabelecimentos identificados como Alojamento Local representam a maioria, com 78% de quota, evidenciando uma tendência que ganhou muito fôlego durante a pandemia, porém sabe-se que a maioria desses alojamentos locais ficam mais afastados do centro de Fátima e por isso, os hotéis ainda continuam sendo os primeiros procurados pelos turistas/peregrinos, mesmo apresentando preços relativamente mais altos.

Tabela 1 - Estabelecimentos por tipologia | Concelho Ourém

Estabelecimentos Hoteleiros, Alojamento Local e outros	Quantidade
Hotéis 1*	3
Hotéis 2*	17
Hotéis 3*	24
Hotéis 4*	17
Pousada	1
Alojamento local	239
Empreendimento de Turismo no Espaço Rural	3
Total	304

Fonte: RNT (2022)

Atualmente os números de ocupação são otimistas e sabe-se ainda que há um plano em marcha para expandir o turismo religioso no destino, conseqüentemente acredita-se no aumento do número de empreendimentos hoteleiros na região nos próximos anos.

O seu principal produto turístico do destino é o Santuário de Fátima (figura 3), com 72 mil metros quadrados e capacidade para receber aproximadamente meio milhão de pessoas de forma simultânea, trata-se de um espaço realmente amplo, com vários locais de acolhimento e oração, onde as pessoas que visitam pela primeira vez normalmente levam o dia todo para conseguir conhecer todo o complexo. Esta amplitude, inclusive, permitiu manter algumas celebrações durante a pandemia, respeitando o distanciamento entre as pessoas, que foram predefinidos através de marcações no chão da área externa do santuário. O santuário está localizado na Cova da Iria e o complexo é composto pela Basílica de Nossa Senhora do Rosário (figura 4), que foi a primeira basílica do local e começou a ser construída em 1928, recebendo o título de Basílica Menor, pelo Papa Pio XII, também é o local onde estão os túmulos de Francisco e Jacinta Marto.

Figura 3 - Santuário de Fátima



Fonte: Arquivo Santuário de Fátima (2022)

Figura 4 - Basílica de Nossa Senhora do Rosário



Fonte: Arquivo Santuário de Fátima (2022)

Também faz parte do complexo, a Basílica da Santíssima Trindade, conhecida como Basílica Nova (figura 5) que foi inaugurada em outubro de 2007 por ocasião do 90º aniversário das aparições da Virgem Maria em Fátima e por se perceber que a antiga Basílica já não comportava a dimensão de peregrinos que recebia, tendo esta em torno de 40.000 metros quadrados de área e mais de 8.000 lugares sentados.

Figura 5 - Basílica da Santíssima Trindade



Fonte: Arquivo Santuário de Fátima (2022)

Também neste espaço fica a capelinha das aparições (figura 6) que marca o local onde se encontrava a azinheira sobre a qual apareceu a Virgem Maria aos pastorinhos nos meses de maio, junho, julho e setembro de 1917. A capelinha foi construída em 1919 como resposta ao próprio pedido de Nossa Senhora e apesar de ligeiras mudanças e um alpendre que foi construído posteriormente, ela se mantém com os traços originais.

Figura 6 - Capelinha das aparições



Fonte: Arquivo Santuário de Fátima (2022)

Há também um local dedicado à queima de velas (figura 7), que está localizado junto à Capelinha das Aparições e é um dos espaços mais procurados do santuário, onde as pessoas enfrentam grandes filas para deixar suas velas ou outras figuras de ceras que representam pedidos ou agradecimento por milagres, como por exemplo órgãos do corpo humano.

Figura 7 - Local para queima de velas



Fonte: Arquivo Santuário de Fátima (2022)

E, por último, um museu (figura 8) localizado no subsolo do santuário, que foi fundado em 1955 e dispõe tanto de exposições permanentes, quanto temporárias abertas ao público durante todo o ano.

Figura 8 - Museu de Fátima



Fonte: arquivo próprio (2022)

Durante a primeira visita que foi feita ao santuário, através de observação direta, foi identificado que todos esses espaços possuem acesso por rampas ou elevadores, facilitando o acesso para todos.

Para além da Cova da Iria, o destino oferece também a visita a Aljustrel e Valinhos, através de comboio, até à aldeia ou através de uma caminhada de aproximadamente 3 km, seguindo uma via sacra até Valinhos (figura 9).

Figura 9 - Via sacra e caminho de Aljustrel



Fonte: Arquivo próprio (2022)

Em Valinhos foi construído uma imagem de Nossa Senhora de Fátima (figura 10), que é um monumento evocativo para representar a quarta aparição da Virgem Maria aos três pastorinhos, que ocorreu no dia 19 de agosto de 1917 e também é dos locais mais visitado pelos milhares de peregrinos que visitam Fátima e fazem esse trajeto até Aljustrel.

É importante destacar também que o percurso no qual os pastorinhos faziam quando iam de Aljustrel até a Cova da Iria, foi transformado em via sacra, se torando um local de oração e introspeção, que inicia na Rotunda Sul de Fátima e termina na 15^a estação, próxima a Capela de Santo Estevão, encimada pelo Calvário Húngaro.

Figura 10 - Imagem de Nossa Senhora em Valinhos



Fonte: Arquivo próprio (2022)

Também é possível encontrar neste caminho, em um bosque cercado por oliveiras, o local conhecido como Loca do Anjo ou Loca do Cabeço, que foi onde aconteceram a primeira e terceira aparição do Anjo aos videntes (Figura11).

Figura 11 - Loca do Anjo



Fonte: Arquivo próprio (2022)

Já na aldeia de Aljustrel, local onde viveram os pastorinhos, é possível conhecer a casa onde eles nasceram (figuras 12 e 13). As duas casas são muito parecidas, simples e apresentam objetos da época que permanecem preservados, mas por terem sido construídas em 1888 e 1885, respetivamente, obviamente não dispõem de acessibilidade, por isso foram adaptadas algumas rampas para o acesso de todos os visitantes. É possível visitar as casas dos pastorinhos todos os dias do ano, com horários variados de acordo com a estação.

Figura 12 - Casa de Francisco e Jacinta



Fonte: Arquivo próprio (2022)

Figura 13 - Casa de Lúcia



Fonte: Arquivo próprio (2022)

O museu etnográfico (figura 14), por sua vez, é um local que conta a história de Fátima, através da exposição de trajes tradicionais da época e peças em geral que remontam o contexto histórico do século XVII, foi fundado em 1955 e também fica aberto para visitação durante todo o ano, mas infelizmente não dispõe de rampas de acesso.

Figura 14 - Museu etnográfico



Fonte: Arquivo próprio (2022)

Também faz parte da oferta turística de Fátima, diversas lojas para vendas de artigos religiosos e mimos, além de restaurantes em todo o entorno do santuário.

Em relação ao transporte, Fátima tem fácil acesso pela auto estrada A1, que é a mais importante de Portugal e liga Lisboa ao Porto. É possível também ir de comboio, mas não muito indicado, visto que a estação mais próxima fica a aproximadamente 20 km do santuário. Os autocarros são a opção mais utilizada pelos turistas para ir até Fátima, pois além da estação ficar apenas 10 minutos de caminhada do santuário, a Rede Expressos dispõe de várias opções de horários de autocarros saindo dos principais centros do país.

Não podemos deixar de citar também o acesso a pé, já que muitas pessoas optam por peregrinar, como forma de sacrifício ou promessa. Os Caminhos de Fátima, são certificados pelo Centro Nacional de Cultura, desde 1996, e têm como finalidade criar condições seguras para os peregrinos. Atualmente os caminhos mais conhecidos são: Caminho do Tejo (143 km), Caminho do Norte (364 km), Caminho de Nazaré (48 km) e Rota Carmelita (111 km).

2.2 - A procura turística em Fátima

Através do modelo de análise dos autores Cunha & Abrantes (2013) a variável mais estudada para que se possa medir a procura turística é o número de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros. De acordo com os dados do ACISO (2022), Fátima teve uma ocupação de 78% em 2020 e de 64% em 2021, comparativamente com 81% em 2019, que foi o ano pré-pandemia e, portanto, podemos considerar como o dado mais próximo da realidade. Espera-se que neste ano de 2022 se recupere a normalidade do fluxo turístico, já que o santuário retornou as celebrações sem restrições. Logo, de um total de 7.500 camas existentes nos estabelecimentos hoteleiros de Fátima e uma ocupação

sempre superior a 60%, podemos afirmar que o destino tem uma alta procura, que está intrinsecamente ligado a busca pela religiosidade, tanto que se destacam os períodos de datas comemorativas para o santuário, nomeadamente os meses de maio e outubro, que são as datas da primeira e última aparição da Virgem Maria aos pastorinhos. É importante destacar também que, de acordo com o INE (2021), a estadia média no centro de Portugal atualmente é de 2,8 dias.

Católicos de todo o mundo querem ir a Fátima, mas de acordo com os dados do próprio santuário, atualmente destacam-se como principais mercados emissores: Europa Central e Leste Europeu, Brasil e EUA. Para além desses países, faz parte dos Planos Nacionais do Turismo (PENT, 2013 & PENT, 2027) a expansão desses mercados emissores, já que se trata de um produto estratégico para o país dentro do nicho de turismo cultural e religioso.

Ambrósio (2000) refere que na construção deste território identificamos três estruturas: a igreja, os agentes económicos privados de âmbito turístico e a administração. Para este autor a igreja assume a responsabilidade de erigir os equipamentos religiosos e de salvaguardar a sua envolvente, que se assume como o centro nevrálgico, da localidade. Ou seja, no âmbito turístico é necessário disponibilizar a oferta para que haja procura turística e isso acontece a partir do planeamento estratégico e desenvolvimento do destino, através dos agentes económicos privados.

CAPÍTULO 3 – CASO DE ESTUDO

3.1 – Análise de dados obtidos através das entrevistas

Neste capítulo vamos tratar da análise de dados, recolhidos através de entrevistas estruturadas realizadas no Santuário de Fátima. Para Gil (1999, p.21) “a entrevista estruturada desenvolve-se a partir de uma relação fixa de perguntas, cuja ordem e redação permanecem invariáveis para todos os entrevistados”, ou seja, segue-se um roteiro previamente estabelecido e o objetivo é obter diferentes respostas, possibilitando que sejam comparadas.

Tendo em consideração também o que o autor Murteira (1993) nos fala, que através da estatística é possível recolher, organizar, descrever e interpretar conjuntos de dados numéricos, seguimos com uma análise quantitativa que nos levarão as respostas para as questões levantadas no início deste trabalho, que são:

- Avaliar o grau de satisfação dos visitantes e perceber a relevância da acessibilidade na escolha do destino.
- Identificar as potencialidades e deficiências nas atuais instalações e serviços do Santuário de Fátima.

A ferramenta utilizada para colher as informações foi Google *Forms*, que é uma plataforma de gerenciamento de pesquisas onde é possível coletar informações através de questionários ou formulário de registo e a própria plataforma trata os dados e mostra os resultados através de gráficos, como é possível verificar nas tabelas que seguem abaixo.

A justificativa da escolha do Santuário de Fátima para este estudo de caso, foi devido ser um local de grande expressão nacional e internacional para o turismo religioso e que recebe inúmeros visitantes todos os dias com diferentes características,

facilitando uma análise mais assertiva. Para tal finalidade, foi considerado uma amostra de cento e cinco pessoas com limitações físicas: grávidas, pessoas com bengalas e pessoas com cadeiras de rodas. Tais perfis foram selecionados por acreditar que possuem semelhanças relativamente a dificuldade de acesso a determinados locais e limitada capacidade em fazer grandes deslocamentos.

Previamente a realização das entrevistas, foi feita uma visita de observação direta e reconhecimento do território de Fátima, como forma de mapearmos as condições de acessibilidade do local, o que possibilitou identificar que todos os acessos possuem rampas alternativas e que de forma geral o santuário apresenta condições em conformidade com as regras de acessibilidade para acolher bem os seus visitantes.

Porém, foi identificado também que a sinalização é escassa, pois se limitam as proximidades das rampas de acesso e acredito que seria mais eficiente se essas placas sinalizadoras fossem espalhadas por todos os espaços do santuário, indicando o melhor caminho a percorrer e evitando que as pessoas com limitações façam deslocamentos desnecessários.

Posteriormente à visita de observação direta, foram feitas também outras 6 visitas ao santuário para realizar as entrevistas, que foram aplicadas através de uma abordagem direta as pessoas dentro do perfil pré-definido (cadeiras de rodas, bengalas e grávidas). Por último, foi agendada uma entrevista semiestruturada junto a um dos responsáveis pelo santuário, com o objetivo de perceber a visão dos administradores e depois compará-las com as respostas dos nossos entrevistados.

Havia uma expectativa inicial do estudo de caso incorporar uma terceira fase, com visitas a outros santuários ibéricos, nomeadamente Santiago de Compostela, na Espanha, e Bom Jesus do Monte, em Braga, com a intenção de compará-los e perceber se a questão da acessibilidade poderia ser um contributo para a promoção do destino e se influencia

na escolha do turista/peregrino, porém, devido alguns percalços durante a realização da pesquisa, não foi possível colocar esta última etapa em prática.

O primeiro passo para obter os dados necessários foi abordar pessoas que estavam no santuário, mas já a finalizar a sua visita, por isso estas pessoas foram abordadas nas saídas do santuário e através de uma breve exposição do objetivo da pesquisa, era verificado a disponibilidade das pessoas em responder as questões. Nesta etapa foram encontradas algumas dificuldades, principalmente porque a maioria das pessoas afirmavam que estavam com pressa e se mostravam resistentes em responder a entrevista, mas aos poucos o discurso de abordagem foi sendo moldado para conseguir o maior número possível de participantes.

No total tivemos a participação de 105 pessoas, sendo 47% com bengalas, 32% cadeiras de rodas e 21% grávidas.

As primeiras perguntas da entrevista estavam ligadas a identificação do perfil dos entrevistados, no que se refere ao sexo (gráfico 2) e idade (gráfico 3), onde foi possível identificar que a maioria do público deficiente que visita o Santuário de Fátima é feminino, com mais de 50 anos, com ressalva para as grávidas que estavam dentro do perfil entre 15 e 30 anos (ver anexo 1). Este ponto permitiu ter uma clara visão de que a idade é um contributo para maiores limitações, uma vez que as grávidas, em sua maioria, não apresentavam qualquer queixa, enquanto os mais idosos foram mais enfáticos nas reclamações.

Gráfico 2 - Sexo do entrevistado

Sexo:
105 respostas

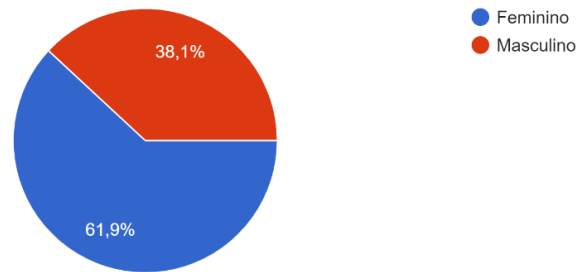
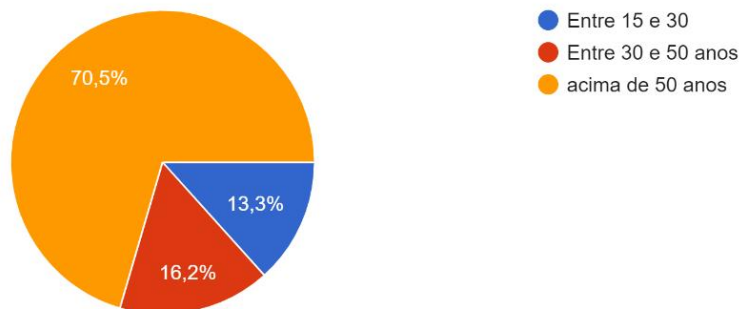


Gráfico 3 - Idade do entrevistado

Idade:
105 respostas

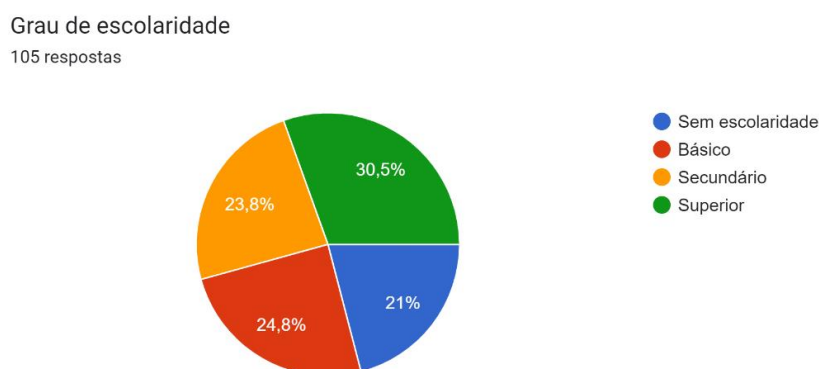


Quanto ao grau de escolaridade, podemos afirmar que não existe um padrão, mas existe um equilíbrio nas quantidades de cada perfil, conforme mostra o gráfico abaixo (gráfico 4).

Isto permite-nos acreditar que o Santuário de Fátima recebe pessoas de todos os perfis e classes sociais, onde foi identificado que os mais instruídos apresentaram mais críticas construtivas, enquanto os menos instruídos apresentaram poucos argumentos e contextualização.

Ainda em análise deste ponto, foi possível identificar que as grávidas eram as que possuíam maior grau de instrução, visto que a maioria apontou para o nível superior, em contraposição aos idosos que em sua maioria aprontaram apenas nível básico de educação.

Gráfico 4 - Grau de escolaridade do entrevistado

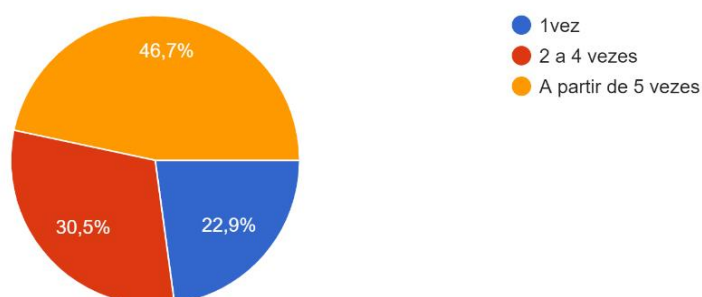


No seguimento das perguntas, obtivemos a informação que maioria das pessoas entrevistadas já estiveram no santuário por mais de 5 vezes (gráfico 5), o que nos confirma uma “fidelização” espontânea e nos faz a acreditar em um nível de satisfação alta, que levam as pessoas a repetirem esta visita. Nesta secção foi possível também identificar que os idosos com bengalas repetem mais a visita do que as grávidas e pessoas em cadeiras de rodas.

Gráfico 5 - Frequência de visita no Santuário de Fátima

2. Quantas vezes já esteve no Santuário?

105 respostas

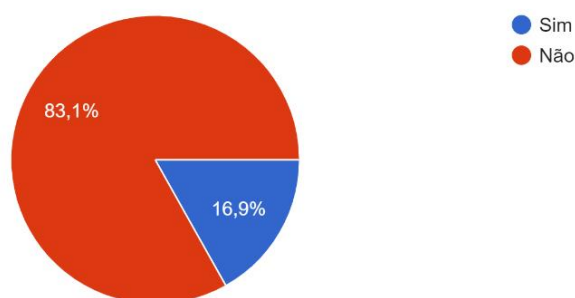


Entretanto o que não foi possível identificar é se estes idosos repetem a visita exclusivamente pelo fator espiritualidade ou se as instalações encontradas cooperam para isto, visto que na pergunta de continuação desta entrevista, percebemos que a maioria dos entrevistados disseram não ter identificado mudanças relevantes no santuário durante sua última visita, conforme mostra o gráfico 6, abaixo.

Gráfico 6 - Percepção de melhorias no Santuário de Fátima

3. Se a resposta anterior for mais de 1, percebeu alguma diferença em relação a visita anterior?

89 respostas



Para os que responderam ter identificado alguma mudança, foi questionado qual seria tal diferença e, neste caso, a maioria das pessoas acabaram por apresentar respostas variadas e sem profundidade, como por exemplo: “tudo está melhor”, “cada vez melhor”,

“muitas coisas mudaram, mas não sei citar algo em específico”, evidenciando que as pessoas não se atentam as mudanças estruturais do ambiente.

Portanto, aqui temos a resposta para um dos nossos questionamentos iniciais, pois acredita-se que este ponto não pode ser considerado como um contributo para a escolha do destino ou repetição da visita, considerando a maioria das pessoas não se atentaram à estas mudanças.

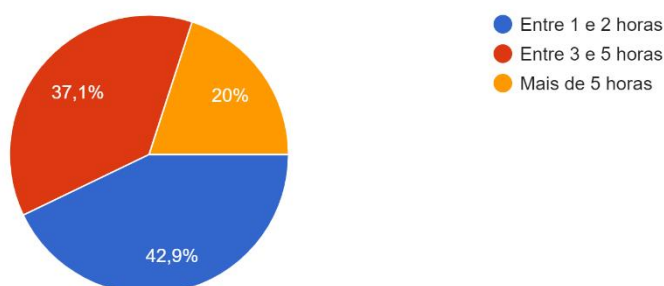
No seguimento da entrevista, foi identificado também que a maioria das pessoas ficam no santuário entre uma e duas horas (gráfico 7), portanto, não conseguem conhecer todos os espaços (gráfico 8), visto que para isso seria realmente necessário disponibilizar mais tempo, principalmente no que toca as limitações dos nossos entrevistados, que possuem limitações físicas que acabam por tornar os deslocamentos mais lentos.

Neste ponto chamou atenção que os idosos com bengalas apresentaram, em sua maioria, respostas que caracterizam mais de 5 horas de duração das visitas em contraposição as grávidas, que apesar de mais jovens, costumam ficar somente entre uma e duas horas no local, entretanto foi possível perceber no decorrer das entrevistas que a maior parte do tempo em que estes idosos com bengalas estiveram no santuário foi dedicado a oração e, portanto, os mesmos não estavam em movimento.

Gráfico 7 - Tempo de visita no Santuário de Fátima

4. Quantas horas ficou na presente visita?

105 respostas



Sobretudo foi identificado que mesmo sem tempo hábil para conhecer todos os espaços do santuário, a prioridade dos nossos entrevistados era de assistir a uma missa e isto representou a opinião de quase 70% das pessoas consultadas, vide gráfico 8.

Inclusive, este dado foi evidenciado para os três perfis de entrevistados, reforçando que realmente a questão da espiritualidade predomina em relação a outros critérios secundários.

Gráfico 8 -Nível de conhecimento dos espaços do Santuário de Fátima

9. Você conseguiu conhecer todos os espaços da Cova da Iria? Ex.: Sítio de compra e queima de velas, capelinha das aparições, Basílica de Nossa ...orinhos) e Basílica da Santíssima Trindade (nova).
105 respostas

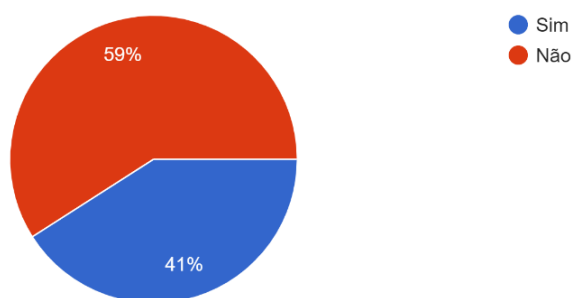
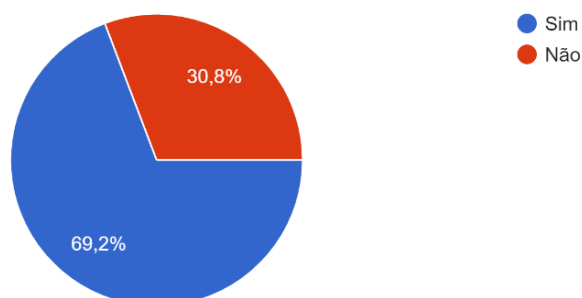


Gráfico 9 -Anuência a missa no Santuário de Fátima

5. Assistiu alguma missa?
104 respostas

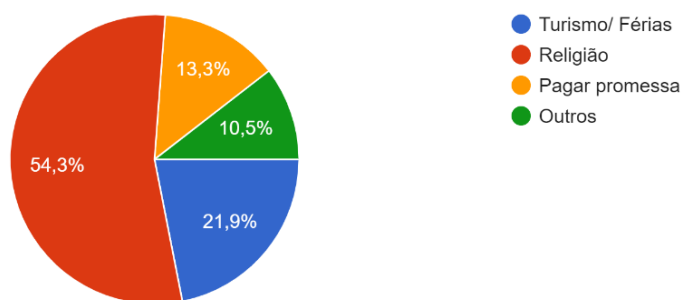


Sobre a motivação que levou nossos entrevistados ao santuário (gráfico 10), é importante ressaltar primeiramente que optou-se por desmembrar as opções de turismo e religião, mesmo que estejam intrinsecamente ligadas neste trabalho, como forma de evitar equívocos. Desta forma foi possível identificar que realmente a motivação religiosa é o primeiro aspeto buscado. As motivações turísticas e férias se apresentam como segundo lugar no nosso ranking, mas com uma diferença relevante em mais de 30% em comparação a primeira.

Gráfico 10 - Motivação da visita ao Santuário de Fátima

6. O que o motivou a fazer esta visita ao santuário de Fátima?

105 respostas



A pergunta seguinte foi a de maior relevância para esta pesquisa, visto que através da mesma foi possível identificar quase uma unanimidade dentre os entrevistados ao afirmarem que consideram o Santuário de Fátima bem estruturado para receber pessoas com as limitações já mencionadas (gráfico 11).

Dos poucos entrevistados que responderam de forma negativa, ao serem questionados sobre a dificuldade que sentiram durante a visita, citaram: “piso escorregadio”, “pouca sinalização dos acessos para deficientes” e “grandes espaços a serem percorridos dentro do santuário”.

É importante ressaltar também que nesta questão as grávidas não apresentaram nenhuma reclamação, mostrando que este perfil de visitante, apesar de apresentar uma

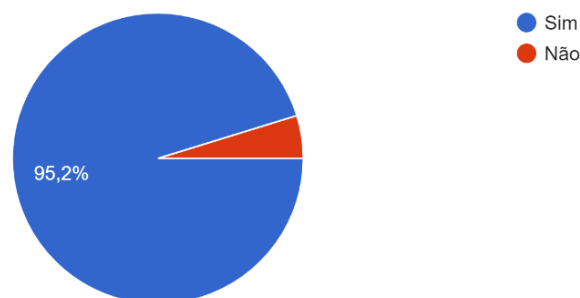
certa limitação para deslocamento, não se sentem prejudicadas por qualquer ineficiência que o santuário possa apresentar neste aspeto.

No que se refere aos utilizadores de bengalas foram os que mais apresentaram queixas, visto que normalmente são idosos e sem acompanhantes, o que realmente acaba por tornar os deslocamentos mais difíceis.

Gráfico 11 - Perceção da estrutura Santuário de Fátima

7. Na sua opinião, o Santuário está bem estruturado para receber as pessoas com o seu tipo de limitação (grávidas, cadeiras de rodas ou bengalas)

105 respostas

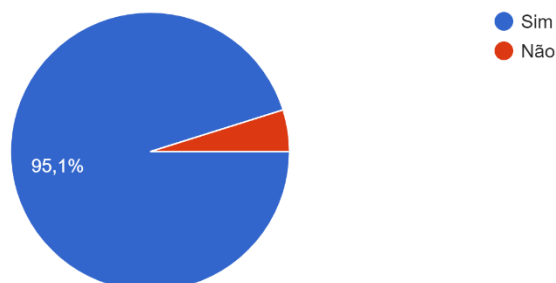


Na questão seguinte, mais de 95% dos nossos entrevistados responderam que pretendem voltar ao santuário e indicariam esta visita para outras pessoas com limitações semelhantes das suas (gráfico 12), o que reforça novamente o elevado grau de satisfação.

Gráfico 12 - Intenção de referenciar o Santuário de Fátima

10. Tendo em conta os problemas que enfrentou durante a sua visita, pretende voltar ao Santuário ou aconselharia para alguém com a mesma limitação que a sua?

103 respostas

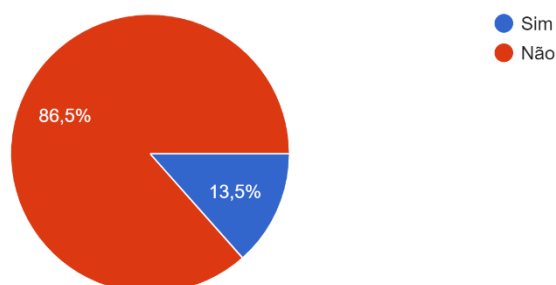


Entretanto quando questionados se os seus direitos foram suficientemente respeitados (gráfico 13), chamou atenção o fato de 13,5% dos entrevistados responderem negativamente e a justificativa, na maioria das vezes, foi relacionada a fila da queima de velas, que de acordo com os entrevistados não apresenta uma prioridade, gerando demora e conseqüente insatisfação dos mesmos. Neste aspeto todos os perfis de entrevistados apresentaram respostas semelhantes, inclusive as grávidas, que nas questões anteriores não apresentaram queixas.

Gráfico 13 - Perceção dos direitos respeitados no Santuário de Fátima

11. Em algum dos sítios onde esteve sentiu que os seus direitos não foram suficientemente respeitados?

104 respostas

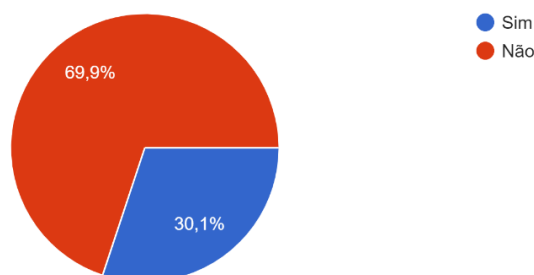


Por fim, foi questionado aos entrevistados quais seriam as sugestões de melhorias para o santuário (gráfico 14) e nesta questão o que chamou atenção foi perceber que as pessoas realmente gostam de propor melhorias, visto que foi a pergunta aberta onde houve mais interações. Dentre as sugestões mais relevantes destacam-se prioridade na fila da queima das velas, que foi uma reclamação bastante recorrente, como já citado anteriormente; a colocação de um autocarro até Valinhos, porém neste aspeto sabemos que há um comboio e, portanto, a falha pode estar ligada a comunicação, já que as placas de indicações do comboio não estão muito destacadas. Tivemos também a sugestão de aumentar a quantidade de horários de missas, e apesar de não estar correlacionado ao tema da acessibilidade, reforça mais uma vez que há uma grande necessidade por parte dos nossos entrevistados de ter a vivência da missa, superando qualquer reclamação que possa estar relacionada ao seu bem-estar físico. Foi sugerido ainda, pelo mesmo grupo de pessoas, a inclusão de passadeiras/esteiras rolantes, semelhantes as que existem nos aeroportos para a deslocação entre as duas basílicas, já que é um trajeto considerado longo para eles. Foi pedido também melhorias no que diz respeito à distância dos parques de estacionamento e nas rampas de acessos aos banheiros que estavam escorregadias.

Gráfico 14 - Sugestão de melhorias ao Santuário de Fátima

12. Você tem alguma sugestão de melhoria para o Santuário?

103 respostas

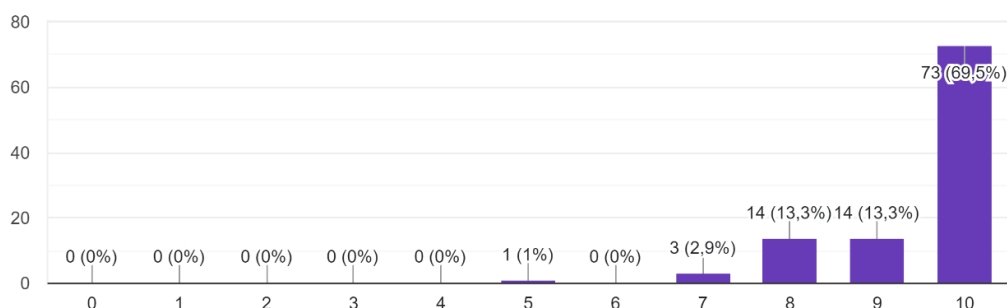


Para finalizar a entrevista, foi aplicado uma escala numérica aonde eles podiam apontar uma nota de 0 a 10 ao santuário e apesar de poucas críticas no decorrer da entrevista, tivemos algumas notas medianas como 7 e 8 de forma expressiva, entretanto quase 70% dos nossos entrevistados deram a nota máxima, conforme segue no gráfico 15, logo abaixo.

Gráfico 15 -Avaliação do Santuário de Fátima

13. De forma geral qual a nota, de a 0 a 10, você daria para as condições encontradas para sua condição? (cadeiras de rodas, bengalas e grávidas)

105 respostas



Nesta secção foi possível identificar também que as maiores notas foram dadas pelos idosos em cadeiras de rodas e com bengalas, enquanto as grávidas deram notas medianas, o que nos remete a uma correlação com o nível de escolaridade apontado no início desta entrevista, visto que as grávidas, por apresentar em sua maioria nível superior, podem apresentar também um perfil mais analítico e exigente em termos de avaliação.

Contudo, podemos concluir que a maioria dos visitantes do Santuário de Fátima, dentro do perfil entrevistado (grávidas, deficientes de cadeiras de rodas e bengalas), estão satisfeitos com o acolhimento que recebem e estrutura física encontrada nas dependências do santuário, o que os leva a uma experiência positiva e a referenciar esta visita a outras pessoas na mesma condição que as suas.

Para além disto, foi possível identificar, tanto através da observação direta, quanto nas respostas dos nossos entrevistados que o santuário possui muitas potencialidades, mas também que ainda há muito o que melhorar e acredito que para isto seria necessário colher feedbacks constantes dos visitantes.

3.2 - Entrevista com responsável pelo Santuário de Fátima

Para finalizar esta análise de dados foi realizado uma entrevista semiestruturada (ver anexo 2) com o Diretor Operacional do Departamento de Acolhimento e Pastoral, do Santuário de Fátima, Dr. André Pereira.

Diferentemente a entrevista que foi realizada com os visitantes, com o Dr. André Pereira optou-se por aplicar uma entrevista semiestruturada, onde o entrevistador organiza um roteiro de perguntas, mas permite que o entrevistado fale livremente, assim como é permitido também desdobramentos ao tema principal. Optou-se por seguir desta forma, para além de comparar as respostas que os visitantes nos trouxeram, perceber a visão do santuário e identificar se a questão da acessibilidade é prioritária para o Santuário de Fátima.

Inicialmente o Dr. André Pereira, informou que o santuário recebeu em 2019, em um cenário pré-pandemia, 6.3 milhões de visitantes que corresponde a uma média de 17.200 visitantes por dia. Já em 2021 (cenário pandémico), a quantidade foi de 4 milhões de pessoas, o que nos leva a uma média de 6.500 visitantes por dia, o que corresponde a uma queda considerável, mas totalmente justificável frente as limitações causadas pela pandemia de Covid-19. Para o próximo ano, inclusive, espera-se um aumento promissor neste número, visto que Fátima irá sediar a Jornada Mundial da Juventude, que é o maior evento católico da atualidade. Entretanto, em relação aos números apresentados, o Dr. André Pereira ponderou também que esses dados podem não corresponder a 100% da realidade, visto que não é possível mensurar todas as

peessoas que visitam o destino e, portanto, esses dados são uma média baseados nas principais celebrações que ocorrem no santuário. Infelizmente o santuário não possui números especificamente ligados ao número de deficientes físicos e grávidas que visitam o santuário, o qual é o foco da nossa pesquisa, mas pudemos ter uma conversa bastante agradável e esclarecedora a respeito da visão e objetivos do santuário em relação a esse nicho de visitantes.

Dando seguimento a entrevista, foi questionado ao Dr. André Pereira se as pessoas com algum tipo de deficiência normalmente vêm integradas em grupos organizados, em grupos familiares ou individualmente e para o Dr. André Pereira ocorrem as três modalidades, mas se destacam os grupos organizados.

O questionamento seguinte da entrevista foi voltado ao acompanhamento de pessoas com deficiências, no sentido de verificar se há algum tipo de apoio ou acompanhamento, caso os mesmos tenham a intenção de ir a Fátima sozinhos.

Neste caso, o Dr. André Pereira informou que há um serviço de voluntários para atuar nos eventos específicos que tem como finalidade este público alvo, como é o exemplo do retiro de doentes ou as férias para pais com deficiências, porém que não há o serviço de forma contínua no santuário e, portanto, não é possível fazer agendamentos ou obter o serviço diretamente no santuário, caso o deficiente esteja sozinho.

Entretanto, o nosso entrevistado reforçou que o santuário toma algumas medidas para receber as pessoas com limitação de deslocamento, como por exemplo a aplicação de rampas em todos os acessos e espaços fisicamente amplos, além da possibilidade de reservar lugares especiais durante as celebrações, sem qualquer custo ou burocracia.

Porém o Dr. André Pereira concorda que o santuário ainda precisa de mais melhorias e para o mesmo, essas melhorias tratam-se de um processo contínuo, por isso existe um acompanhamento diário onde eles identificam “lacunas”, e ao ser identificado

estas falhas, eles analisam se é urgente ou grave, e caso seja confirmado que sim, tratam de reparar de forma imediata, sendo uma responsabilidade atual do departamento de acolhimento e pastoral juntamente ao departamento de infraestrutura e manutenção, porém foi fortemente destacado pelo Dr. André Pereira que este assunto é transversal a todos os setores do santuário.

Foi pontuado também que há um posto médico na Cova da Iria, que não é exclusivo para atendimento de deficientes físicos, mas que está apto a prestar todo o suporte necessário aos visitantes do santuário, pois conta com uma equipe médica sempre de plantão.

Dentre os questionamentos desta pesquisa foi pontuado ainda se há alguma aferição de satisfação dos visitantes quanto a estrutura encontrada no santuário ou se é possível deixar sugestões de melhorias de forma espontânea e o nosso entrevistado afirmou que os inquéritos não são realizados de forma generalizada, mas aplicados pontualmente em atividades específicas que ocorrem no santuário, como é o caso dos retiros. Para além disto, é ser possível deixar sugestões e críticas através do livro de reclamação, por e-mail ou pelo telefone de atendimento geral, mas preferencialmente por e-mail para que tenham um *feedback*.

Para finalizar esta entrevista foi questionado se os vários santuários de Portugal costumam se reunir para discutir e encontrar soluções conjuntas as situações que abarcam os peregrinos com incapacidades, mas o Dr. André Pereira não tinha informações sobre isso, apenas justificou que apesar de não saber da existência de uma reunião formal para tratar destes assuntos, há uma reflexão conjunta e efetiva na igreja católica para dar uma resposta aos peregrinos mais frágeis de forma contínua.

CAPÍTULO 4 – CONCLUSÃO

Tínhamos como primeiro objetivo deste trabalho determinar se o Santuário de Fátima está preparado para receber pessoas com necessidades especiais, nomeadamente, pessoas com bengalas, com cadeiras de rodas e grávidas. Constatou-se que de facto existe uma preocupação do santuário para com essas pessoas, dispondo de rampas, elevadores e sinalização adequada para facilitar o acesso de todos.

Em relação aos objetivos específicos, tínhamos primeiramente que identificar os conceitos de turismo religioso e acessibilidade, assim como fazer um estudo bibliográfico acerca desses conceitos e acredito que este primeiro passo foi cumprido. Também foi analisado o espaço físico do Santuário de Fátima e identificado as potencialidades e deficiências: Neste sentido foi identificado como principal ponto positivo a estrutura geral que dispõe de acessibilidade para todos os locais que constituem o santuário e como ponto negativo, de acordo com a opinião apurada pelos nossos entrevistados foi apontado a falta de prioridade na queima das velas.

Também tínhamos como objetivo específico avaliar o grau de satisfação dos visitantes e a relevância da acessibilidade na escolha do destino. Neste aspeto podemos concluir que houve uma decisão quase unanime de que as condições fornecidas pelo Santuário de Fátima são satisfatórias. Os participantes na investigação referiram recomendar, na sua maioria, a visita para outras pessoas nas mesmas condições que a sua. A par desta recomendação, manifestaram o desejo de retornar ao santuário, pelo alto grau de satisfação. Não se apurou se a questão da acessibilidade pode ser um contributo para a escolha do destino, tendo em conta que os participantes no estudo não manifestaram essa questão nas respostas às entrevistas.

Por parte da observação direta, foi possível detetar que falta mais alguma sinalização, indicando, especificamente, os locais onde há elevadores e rampas de

acessos, visto que os espaços são muito amplos e que as placas informativas, habitualmente, ficam mais próximas aos acessos. Nesse sentido, acredita-se que seria de suma importância acrescentar mais informações em todos os espaços do santuário, assim como prestar indicações mais claras sobre o comboio que leva até Valinhos, tendo em conta que muitas pessoas não sabem da existência do mesmo. Deixa-se como sugestão a criação e disponibilização de um mapa com as indicações de acessibilidade, que ficassem disponíveis nas principais entradas do Santuário de Fátima, facilitando a busca por estas informações.

Relativamente ao cruzamento de dados, referente as respostas dadas pelos visitantes e confrontadas pelo responsável do santuário, foi possível identificar algumas semelhanças, o que nos leva a concluir que as estratégias de pensamento e atuação dos responsáveis da estrutura, coincidem com o que as pessoas esperam encontrar no Santuário de Fátima.

Ainda de acordo com a entrevista realizada com o Dr. André Pereira, Diretor do Departamento de Acolhimento e Pastoral, foi possível concluir as autoridades do santuário procuram responder rapidamente aos problemas encontrados no dia-a-dia e que podem influenciar de forma negativa a experiência dos seus visitantes. Esta preocupação e zelo levam a que exista uma averiguação constante da estrutura física e uma equipa disponível para efetuar reparações e intervenções que sejam considerados urgentes, de forma a corrigir situações e de gerar sempre uma experiência positiva aos seus visitantes.

Relativamente às limitações deste estudo, foi primeiramente percebido a falta de material bibliográfico relevante, que explorasse a temática da acessibilidade e turismo religioso juntos, o que foi contornado com a pesquisa desses dois temas de forma separada. Posteriormente foi identificado também alguma dificuldade no que diz respeito à grande resistência por parte dos entrevistados em responder aos inquéritos,

primeiramente devido a limitação de tempo, mas também por acharem que estas respostas pudessem de alguma forma prejudicar o santuário. Por fim consegui transpor este problema, com uma pequena adaptação no discurso de abordagem.

Importa realçar que o turismo religioso é um importante produto turístico com contínuo crescimento e relevância a nível mundial, ajudando a consolidar o turismo de Portugal.

Conclui-se também que a religiosidade foi a base para o desenvolvimento turístico do Santuário de Fátima, mas que o património edificado construído ao longo dos anos, consolidou ainda mais o espaço como sendo um dos principais centros de peregrinações do mundo, visto que Fátima recebe pessoas de todos os credos e muitos vão pelo simples desejo de conhecer uma obra tão grandiosa, mesmo que não professe da mesma fé.

Para finalizar, este estudo procurou compreender a acessibilidade no turismo religioso, tendo o Santuário de Fátima como estudo de caso. Foi admirável perceber no final do estudo que o mesmo consolida a cultura da acessibilidade a todos, no sentido de assegurar que os direitos das pessoas com tais limitações sejam respeitados, com procuras constantes por melhorias contínuas.

Tudo isto ficou evidente tanto através da identificação dos seus espaços físicos adaptados, como nos diversos eventos realizados anualmente pela Administração do Santuário de Fátima, reconhecido nas entrevistas, diante de elogios, sorrisos e palavras de gratidão por parte dos entrevistados, por cada vez que davam uma nota positiva à gestão e organização deste espaço, com uma nítida e genuína satisfação.

BIBLIOGRAFIA

Ambrósio, V. (2000). *Fátima: Território Especializado na Recepção de Turismo Religioso*. Lisboa: Instituto Nacional de Formação Turística.

Assis, O. & Pussoli, L. (1992). *Pessoa Deficiente – Direitos e Garantias (constitucionais, civis, trabalhistas, eleitorais, tributários e previdenciários)*. São Paulo: Edipro

Campos Neto, A. (2009). O hinduísmo. O direito hindu. O direito indiano. *Revista Da Faculdade De Direito*. 1(104), pp. 71-111.

Cunha, L. (2009). *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.

Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D. & Wanhill, S., (1993). Tourism - Principles & Practice. *Tourism Management*, 15 (3), pp. 235-237.

Dias, R. & Emerson J. (2003). *Turismo Religioso: ensaios e reflexões*. Campinas: Alínea.

De Almeida, L. & Enoque, A. & Oliveira Júnior, A. (2020). Turismo religioso como fonte de desenvolvimento local: um estudo acerca da produção do espaço urbano a partir da prática turística religiosa. *Marketing & Tourism Review*, 4(2), pp. 1-37.

Dos Santos, K. & Duarte, D. (2014). A acessibilidade em cidades históricas. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1(27), pp.349-362.

França, G. & Martins, F. (2019). Pessoas com deficiência: Definição, tipos, e trajetória histórica. *ETIC-Encontro de iniciação científica*. São Paulo, Brasil: Toledo Prudente Centro Universitário.

Gil, A. (2007). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.

Goldfarb, M. & Lima, V. (2017). Peregrinação (HAJJ) Islâmica-diálogos antropológicos sobre práticas Inativas para compreensão da comunidade religiosa muçulmana. *Sociabilidades Urbanas Revista de Antropologia e Sociologia*, 1(3), pp. 1-18

Heitor, João. (2019). *A imagem peregrina de Nossa Senhora de Fátima: uma marca na promoção do turismo religioso de Fátima*. (tese de doutoramento). Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, Universidade de Lisboa.

INE - Instituto Nacional de Estatística. (2021). *Estatísticas do Turismo*. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOE_Spub_boui=22122921&PUBLICACOES_tema=55581&PUBLICACOES_mod=2 [obtido a 23/06/2022]

Infotourisme – *Circuit touristique à Lourdes* (s.d). Disponível em: <https://www.infotourisme.net/circuit-touristique> [obtido a 15/09/2022]

INR – Instituto Nacional de Reabilitação (2019). *Guia Prático: os direitos das pessoas com deficiências em Portugal*. Disponível em: <https://www.inr.pt/inicio> [obtido a 10/04/2022].

Kamio, L. & Sassi, O. (2010). *Inclusão Social No Turismo*. São Paulo: Saber Académico.

Lavín, J., Bonilla, C., Guerra, F. & Torres, W. (2017). Diferencias entre el perfil del turista cultural y el turista religioso. La festividad del Señor del Terremoto en Patate. *Methaodos revista de ciencias sociales*, 5 (1), pp. 142-154.

Lopes, L. (2009). *Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência da ONU, seu protocolo facultativo e a acessibilidade*. (Dissertação de Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

Lopes, E. & Da Silva, D. (2012). Modelos integrativos do comportamento do consumidor: uma revisão teórica. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(3), pp 3-23.

Youtube (2020). História, Conceito e Tipos de Deficiências [vídeo]. Disponível em https://www.youtube.com/watch?v=NLST9mfo7Yg&feature=emb_title [obtido a 18/08/2020]

Macedo, C & Sousa, B. (2019). A acessibilidade no etourism: um estudo na ótica das pessoas portadoras de necessidades especiais. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17 (4), pp. 709-723.

Middleton, V. & Clarke, J. (2002). *Marketing de Turismo: teoria & prática*. Rio de Janeiro: Campus.

OMS – Organização Mundial da Saúde (2012). *Relatório mundial sobre a deficiência*.

Disponível em:

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44575/9788564047020_por.pdf?sequence=4 [obtido a 24/01/2022]

PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo (2013). Disponível em: <https://www.pwc.pt/pt/publicacoes/desafios-turismo.html> [Obtido a 10/05/2022]

Pearce, D. (1987). *TourismToday: a geographical analysis*. Nova Iorque: Longman.

Prazeres, J. & Carvalho, A. (2015). Turismo Religioso: Fátima no Contexto dos Santuários Marianos Europeus. *Pasos-Revista de Turismo y Patrimonio*, 13(5), pp.1145-1160.

Pereira, T., Costa, L., Santos, J. & Ribeiro, R. (2008). Turismo religioso: análise e tendências. *V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo*. Belo Horizonte, Brasil: Universidade Estadual de Santa Cruz-UESC.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

RNT – Registo Nacional do Turismo (2022). Travel BI open Data. Disponível em https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/_default.aspx [obtido a 01/11/22].

Runciman, S. (2005). *História das Cruzadas: A Primeira Cruzada e a Fundação do Reino de Jerusalém*. Rio de Janeiro: Imago

Sanchis, P. (2006). Peregrinação e romaria. *Revista Ciencias Sociales y Religión/Ciências Sociais e Religião*, 8(8), pp.85-97.

Santos, G. (2015). Importância das peregrinações para o turismo mundial. *Revista Turismo em Análise*, 11(2), p.38.

Silberberg, T. (1995). Cultural Tourism and Business Opportunities for Museums and Heritage Sites. *Tourism Management* 16(5), pp. 361-365.

Suzuki, D. (2019). *Uma introdução ao zen-budismo*. São Paulo: Edipro

Tendeiro, I. (2010). *A igreja de Santo António de Lisboa e o turismo religioso italiano*. (Dissertação de Mestrado). Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Estoril

Toniol, R. (2011). O caminho é aqui: um estudo antropológico da experiência do Caminho de Santiago de Compostela em uma associação de peregrinos do Rio Grande do Sul, Brasil. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9(3), pp.69-82.

UNWTO – World Tourism Organization (2013). *Turismo Acessível para Todos* *Recomendações da OMT 20ª Assembleia OMSGeral-Victoria Falls-Zâmbia/Zimbabwe*. Disponível em: <http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/Recomendações da OMT sobre Turismo Acessível para Todos.pdf>. [obtido a 28/12/2021]

UNWTO - World Tourism Organization. (1995). *Concepts, Definitions and Clasifications for Tourism Statistics: a Technical Manual*. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284401031> [obtido a 13/06/2022]

Silberberg, T. (1995). Cultural Tourism and Business Opportunities for Museums and Heritage Sites. *Tourism Management*, 16(5), pp. 361-365.

Valle, E. (2006). Santuários, romarias e discipulado cristão. *Revista de Estudos de Teologia e Ciências da Religião*, 4(8), pp. 31-48.

ANEXO 1 -Entrevista aos peregrinos/visitantes do Santuário de Fátima

Objetivo: Perceber se a questão da acessibilidade é uma prioridade para o Santuário de Fátima e se os peregrinos/visitantes estão satisfeitos com a estrutura encontrada, através dos critérios abaixo:

- Avaliar o grau de satisfação dos visitantes e perceber a relevância da acessibilidade na escolha no destino.
- Identificar as potencialidades e deficiências nas atuais instalações e serviços;

Público Alvo (população): exclusivamente Lusófonos que apresentam mobilidade reduzida, por razões de gravidez, cadeira de rodas ou bengalas.

Cronograma/ Duração: 3 finais de semana (durante os meses de junho e julho a realizar-se no Santuário Fátima).

Dados biográficos do entrevistado:

Sexo

- Feminino
- Masculino

Idade

- entre 15 e 30
- entre 30 e 50 anos
- acima de 50 anos

Grau de escolaridade

- Sem escolaridade
- Básico
- Secundário
- Superior

1. Quantas vezes esteve no santuário

- 1
- 2 a 4
- A partir de 5

2. Se a resposta anterior for mais de 1, percebeu alguma diferença em relação a visita anterior?

- Sim
- Não

3. Quantas horas ficou na presente visita?

- 1 a 2 horas
- 3 a 5
- Mais de 5

4. Assistiu alguma missa?

- Sim
- Não

5. O que o motivou a fazer esta visita ao Santuário de Fátima?

- Turismo/ Férias
- Religião
- Pagar promessa
- Outros

6. Na sua opinião, o santuário está bem estruturado para receber as pessoas com o seu tipo de limitação (grávidas, cadeiras de rodas ou bengalas)

- SIM
 - NÃO
- Justifique:

7. Se a resposta anterior for sim, qual foi a sua dificuldade durante a sua visita?

8. Você conseguiu conhecer todos os espaços da Cova da Iria? Ex.: Sítio de compra e queima de velas, capelinha das aparições, Basílica de Nossa Senhora do Rosário (onde estão sepultados os pastorinhos) e Basílica nova.

- SIM
- NÃO

9. Tendo em conta os problemas que enfrentou durante a sua visita, pretende voltar ao santuário ou aconselharia para alguém com a mesma limitação que a sua?

- SIM
- NÃO

10. Conheces e exerces os teus direitos? Em algum dos sítios onde esteves sentiu que os seus direitos não foram suficientemente respeitados?

- SIM
 - NÃO
- Justifique:

11. Você tem alguma sugestão de melhoria para o santuário?

- SIM
 - NÃO
- Qual:

12. De forma geral, qual a nota de a 0 a 10, você daria para as condições encontradas para sua condição? (cadeiras de rodas, bengalas e grávidas)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ANEXO 2 - Entrevista a ser realizada com o responsável pelo Santuário de Fátima

Objetivo: Perceber se as respostas a estas questões estão em consonância com as respostas dos nossos entrevistados e analisar se a questão da acessibilidade é realmente uma prioridade para o Santuário de Fátima.

1. Dados bibliográficos do entrevistado:

Nome: _____

Sexo: _____

Idade: _____

Cargo: _____

1. Sabe-se em média quantas pessoas são recebidas diariamente pelo santuário? E desse total, quantas são as pessoas com dificuldades de locomoção?

2. De forma geral, quais as medidas são tomadas pelo santuário para receber essas pessoas com necessidades especiais?

3. Acredita que santuário ainda precisa de alguma melhoria em relação a acessibilidade?

4. Se a resposta anterior for sim, há alguma previsão de obras pra implantar essas melhorias?

5. Existe algum departamento do santuário que trata especificamente dessas questões de acessibilidade?

6. Existe no santuário algum local de apoio para os deficientes físicos?

7. Já foi feito algum inquérito para medir o grau de satisfação dos visitantes?

8. Atualmente existe alguma forma dos visitantes darem feedbacks e sugestões de melhorias a respeito do santuário?

9. Desejas acrescentar alguma informação adicional que seja relevante a esta pesquisa?

ANEXO 3 – Transcrição da entrevista realizada com o responsável pelo santuário

Entrevistador - Andressa Amaral:

Muito boa tarde caro Dr. André Pereira. Somente para contextualizar o meu trabalho, ele está no âmbito do mestrado da Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril, no qual o foco é pesquisar sobre acessibilidade no turismo religioso. E eu escolhi o Santuário de Fátima como estudo de caso. Na verdade, essa entrevista que farei agora com o senhor também pretendo fazer com alguns outros santuários ibéricos, posteriormente, para nível de comparação, mas, de facto, o foco do meu trabalho é no Santuário de Fátima, por ser o maior de Portugal e por toda a representatividade. Agora vou iniciar as perguntas, mas fique à vontade se quiser intervir, se quiser acrescentar algo que ache que seja relevante à pesquisa, eu serei muito grata. Está bem?

Entrevistado Dr. André Pereira:

Ok.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Vamos lá. Só para confirmar, o Dr. André Pereira, é atualmente diretor do departamento de Pastoral, correto?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Departamento de Acolhimento e Pastoral. Tem esta dupla vertente em que, embora naturalmente o acolhimento seja neste santuário necessariamente de tipo pastoral, é a própria Pastoral do santuário que está também presente no acolhimento que fazemos aos peregrinos, porque é a missão primeira do santuário, pois há também ações de pastoral específica, digamos assim, direcionadas para as crianças, os jovens, os idosos, os doentes, as pessoas com necessidades especiais também, e portanto, digamos que esta dupla dimensão também é uma coisa que está gravada no nome, por isso Departamento de Acolhimento e Pastoral.

Entrevistador - Andressa Amaral:

É, faz todo sentido os dois serem juntos, Acolhimento e Pastoral realmente são coisas que se complementam, na minha perceção.

Entrevistado Dr. André Pereira:

E eram dois departamentos, de facto, há algum tempo, e entretanto percebeu que a afinidade das missões de um e de outro não só justificavam, como pedia mesmo que fosse um só departamento, no fundo, a tratar esta única dimensão do acolhimento dos peregrinos, mas nesta dupla vertente de um acolhimento associado à peregrinação organizada ou individual dos que vêm, de forma espontânea, acolhendo, mas também organizando as próprias iniciativas do santuário, algumas iniciativas do santuário com vista a chamar, a que cá venham, a dar a conhecer a mensagem, etc.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Perfeito, obrigada. Vamos à primeira pergunta. Eu gostava de saber se tens a informação, se sabes em média, quantas pessoas são recebidas pelo santuário? Pode ser diariamente ou mensalmente, enfim, se houver esses dados. E desse total, se vocês têm uma visibilidade de quantas são pessoas com dificuldades de locomoção, é feito esse levantamento?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Então, relativamente, antes de tudo, às pessoas, ao número de pessoas que são recebidas no santuário, nós fazemos, efetivamente, uma estatística diária, que depois se reflete em reportes mensais e se reflete num relatório anual. Enfim, não fazemos habitualmente depois um reporte diário, até porque a estatística é registada diariamente, mas depois não é diariamente que a classificamos, digamos assim. Até porque, de facto, no santuário há uma sazonalidade que depois se reflete em variações consideráveis na afluência dos peregrinos ao longo de diversos meses do ano. Portanto, o que é que eu poderia dizer a este propósito? E não sei se interessa, neste momento, ter números concretos, se lhe importaria tê-los, seja como for, para além do que lhe disser agora, pode, depois, através do arquivo, solicitar especificamente estes dados e nós poderemos facultá-los na medida do possível e do desejado, e dentro do desejado que for possível. Portanto, peço que depois, se tiver essa necessidade e conveniência, faça o pedido pela via do arquivo, portanto, do departamento de estudo.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Seria no mesmo e-mail que eu estava a tratar?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Não. Com o doutor André Melissa. Isto para manter um canal estável e único de interlocução. Naturalmente, ele depois, alguns dos dados já os terá ao seu dispor, porque nós também fazemos sempre esse reporte para o arquivo, mas aqueles de que necessitar adicionalmente solicitarmos há, mas mantemos essa linha unitária de interlocução, está bem?

Entrevistador - Andressa Amaral:

Ótimo, ótimo. Eu tive até a procurar no próprio site do santuário, mas não encontrei dados estatísticos, por isso que eu preferi colocar na pesquisa, na entrevista.

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Há alguma informação que lá está presente. A pesquisa pode não ser perfeitamente intuitiva ou até tão fácil quanto desejaríamos, mas se for pela via, enfim, da lupinha da pesquisa, se usar o termo estatística, por exemplo, em princípio vão lhe aparecer notícias dos últimos anos, dentro das quais há esses dados de forma global e já com alguma análise até. De qualquer forma, se depois desejar receber a informação mais condensada, ou seja, se for um recorte, digamos assim, creio que estaremos seguramente ao dispor para o que for preciso. Em todo o caso, dando assim só umas notas muito gerais neste momento. E permita-me só que me reporte a 2021, mas fazendo também um lanço a 2019, porque 2019 será mais elucidativo da vida regular do santuário do que 2021, pelo contexto que temos atravessado. E então, se olharmos para 2021, o global da estimativa que fizemos de presença de peregrinos no santuário, importa notar que nós fazemos esta estimativa ou esta estatística a partir essencialmente dos peregrinos que participam em celebrações e, portanto, é uma estatística que reflete uma dimensão fundamental da vinda de pessoas ao santuário, não reflete necessariamente todos aqueles que estiveram presentes no santuário, que atravessaram o santuário, que se dirigiram a ele, ok? Portanto, em 2021 contabilizamos sensivelmente 2,4 milhões de pessoas. O que significa, naturalmente, se fizermos uma média diária, um pouco mais de 6.500 peregrinos por dia, o que obviamente, como dizia no início, não corresponde à realidade diária, isto é, nos meses de inverno, e então, para não falarmos dos meses de confinamento que tivemos no contexto da pandemia, aí obviamente tudo se modifica. Mas se olharmos para a vida ordinária, nos meses de inverno, este número de média anual é de 6500, sensivelmente, se calhar, no inverno pode ser de 1000 ou 1500 por dia, ou de 2500, e no verão ser de 10, 15, 20, mil, só para ter esta noção clara que esta oscilação que é da vida também em geral das pessoas, há maior movimentação normalmente nos meses com dias maiores, com melhor tempo, etc., do que nos restantes. Mas

então a média seria esta, uma média assim totalmente aritmética. Se olharmos a 2019 como um ano então um bocadinho mais tradutor de uma realidade que no santuário tem vindo a ser crescente ao longo dos últimos anos. A vinda de peregrinos foi crescendo nos anos que antecederam o centenário, depois no centenário obviamente houve um pico sem paralelo, mas o que poderia ser 2018, o que poderia ser uma quebra abrupta, seguidamente ao centenário, obviamente foi uma quebra relativamente a 2017, como não poderíamos deixar de antever, mas não foi uma quebra em relação a 2016, ou seja, a tendência que vinha acontecendo até ao centenário manteve que é uma tendência crescente e 2019 a mesma coisa e até com algum incremento também. Portanto, em 2019 contabilizamos cerca de 6,3 milhões de peregrinos, o que dá uma média, lá está a aritmética e que é preciso compreender, de sensivelmente 17.200 peregrinos por dia. Portanto, estou a arredondar a grosso e isto diz nos um bocadinho da afluência ao santuário. Em termos de estatística específica das pessoas com necessidades especiais, nós não temos neste momento uma prática estabelecida, porque também não temos os meios, digamos assim para fazer essa recolha relativamente a estas pessoas com necessidades especiais. Temos, contudo, alguns indicadores que, indiretamente, nos permitem inferir alguma coisa, muito pouco seguramente da realidade, mas pelo menos ter alguns dados e então propunha olharmos aqui para dois âmbitos, tem a ver com atividades de santuário direcionadas para estes públicos. Uma delas são os retiros de doentes. São direcionados explicitamente para pessoas com doença, com, enfim, aqui entendidos, vários âmbitos, vários tipos de doença, o que não corresponde sempre exatamente também a necessidades especiais, como as entendemos, mas que, muitas vezes também correspondam. Pelo menos têm essa dimensão incluída. E os retiros de doentes nestes dois anos de pandemia não se realizaram por razões óbvias, aliadas com uma especial vulnerabilidade destes públicos ao contágio e sobretudo, aos efeitos da infeção. Mas em dois mil e dezanove foi último ano em que tinham realizado agora em dois mil vinte e dois já os retomamos, felizmente um caminho mais contido no número de participantes etc. Mas já reiniciamos esta proposta em dois mil e dezanove. Tivemos mil, duzentos e cinquenta e quatro doentes a participar nestes retidos. São retiros que envolvem muita gente, não só os doentes em si, mas também uma larga a equipa de pessoas voluntárias a apoiarem a realização e apoiarem essencialmente aqueles que estão a participar no retiro.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Se me permite uma pergunta: Qual é a frequência? E quantos dias duram o retiro?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Estes retiros foram tendo ao longo da sua história mais recente, sobretudo, uma periodicidade, digamos assim, ou uma quantidade de dezoito por ano, porque eles funcionam do ponto de vista da captação das pessoas e da organização logística e grupos de participantes funcionam a partir das dioceses portuguesas e, portanto, a normalmente há um retiro por dioceses, sendo que em alguns casos uma diocese não ocupa um retiro inteiro e, portanto conjugam duas dioceses em um retiro, mas noutros casos também há diocese com tanta população, como por exemplo a Diocese do Porto, que chegava a ocupar dois retiros. Portanto, esta era o hábito anual e a pandemia interrompeu, e este ano retomou-se, mas com menos retiros. Apenas sete e com menos participantes por retiros, eram na ordem dos cem participantes, reduziu se agora para cinquenta, sendo que fizemos isto, quer por conveniência sanitária, quer por reconhecimento também de que, não obstante isto, possa implicar no incremento necessário de número de retiros com menos pessoas no retiro, pode ser mais profundo, mais fluído as coisas acontecerem de forma mais serena, é muito diferente movimentar cem pessoas de um lugar para o outro no santuário, porque o retiro acontece ao longo de quatro dias. Era uma questão que perguntou com diversos momentos e em diversos lugares do santuário, portanto, a movimentações, muitas vezes limitadas precisamente pela falta de mobilidade e por isso é muito diferente movimentar cem pessoas, de movimentar cinquenta. E a experiência deste ano está ajudarmos a perceber que muito provavelmente este universo de participantes se manterá mesmo no pós-pandemia, ainda que desejamos fazer alguns retiros mais do que fazíamos, dentro do que seja a possibilidade de encaixe no programa do santuário e também da organização logística, com quem faz estes objetivos conosco. Mas pronto, esta nota para o futuro, provavelmente também para resultar os retiros de um bocadinho mais de qualidade ainda, mais qualidade para os participantes, sobretudo, provavelmente se reduzirá um bocadinho o número para que a experiência possa ser melhor. Não sei se tem alguma dúvida. A propósito desta questão, em particular.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Não, não. Já me respondeu à pergunta. Obrigada!

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Salientava só uma outra coisa. Uma outra atividade neste âmbito, relacionada com a fragilidade, não sei se porventura já teve a oportunidade de contactar com alguma referência dessa iniciativa, são as férias para pais de pessoas com deficiência, sob o título “vem para o meio”.

Enfim, esta é um trecho citado do evangélico. Férias para pais de pessoas com deficiência é uma iniciativa do santuário, uma atividade que santuário faz já há mais de uma década, que a pandemia obrigou a interromper também pelas mesmas óbvias razões de um público especialmente vulnerável, aí porque é uma atividade que não pode prescindir do contacto muito próximo, muito pessoal e por isso as condições não eram nada favoráveis nos picos da pandemia, agora reativamos também. Este ano já voltou a acontecer. Está a acontecer. Está a acontecer agora ao longo de julho e agosto, em cinco turnos. Portanto, é uma atividade destinada a pessoas com deficiência, que têm como, digamos assim, é destinado às pessoas com deficiência, mas tem como motivação primeira promover descanso aos cuidadores. Portanto, aqueles cuidadores que estão vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana com as pessoas que têm ao seu cargo, sejam filhos, sejam outros familiares, outra ordem, ou seja, pessoas, quem são tutores legais ou os seus cuidadores. Portanto, e por isto é uma atividade que se destina a pessoas que não estão institucionalizadas, precisamente por isso, porque essas, em princípio, o tempo que estão na instituição, seja a permanência total, seja uma parte do dia, é sempre um tempo em que o cuidador não está com essa sobrecarga e por isso, é para pessoas não institucionalizadas, que esta atividade se destina. Como dizia acontece há muitos anos, neste ano, se não me falha a memória, desculpa por esta incerteza, mas depois também se pode confirmar. Neste ano é a décima quarta edição, salvo erro, e teve em dois mil e dezenove. Na última edição, já terminada, já contabilizava cento e sessenta e quatro pessoas com deficiência abrangidas. Envolve também um grupo grande de voluntários. Isto tem já algo que ver com algumas questões diante, eventualmente, esta questão dos voluntários associados a estas atividades. Elas acontecem com muita presença e muita importância dos voluntários que estão associados a elas e, portanto, são, digamos as duas atividades fortes relacionadas com este âmbito e que me parece que era importante aqui salientar, não sei se em relação a esta tem alguma questão.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Há dúvida em relação ao período que acontece. E também onde é realizado e quantos dias duram? É igual?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Não, o ritmo é diferente. Portanto, se os retiros de doentes acontecem ao longo de todo ano, sensivelmente na prática tem sido sobretudo entre fevereiro ou março e em novembro, mas depois pode oscilar um bacadinho consoante o número efetivo de retiros que se farão, neste

caso estas férias acontecem no verão, habitualmente a partir do início da segunda quinzena de julho até o fim de agosto. Habitualmente em cinco turnos, portanto cinco semanas de seis dias. Mas, normalmente, em termos globais, estamos a falar desde o início da segunda quinzena de julho até o fim de agosto. Agora, fiquei com a dúvida, de repente são seis ou são sete. No retiro de doentes, quase todas as atividades acontecem no santuário, nas dependências do santuário. Seja santuário, a parte aqui da Cova da Iria, seja a área de Aljustrel e Valinhos, onde algumas atividades ocorrem também. As férias para o país de pessoas com deficiência têm um lugar numa outra instituição que desenvolve esta atividade connosco, uma casa dos Operários da Cruz, que é uma congregação religiosa que realiza atividade em parceria connosco. Toda a parte logística e preparatória é feita connosco, mas depois a concretização prática levada a cabo é feita por essa congregação que também está especialmente vocacionada para este tipo de atividade. E assim é desde a origem da atividade, com a particularidade que também, embora a atividade deve correr essencialmente na casa desta congregação e nas suas instalações também vem os grupos em cada semana ao santuário uma ou duas vezes para participar aqui, das celebrações e para visitar a zona dos Valinhos, etc.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Isso é uma última dúvida. No caso desse último, eu entendo que eles ficam hospedados no próprio local, e no caso do primeiro, que é realizado nas dependências do santuário, eles utilizam as hospedagens próximas? Tem algum custo?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Isso, utilizam as casas de hospedagem do próprio santuário. O santuário tem duas casas de retiros, tem esta finalidade primeira de precisamente alojar pessoas ou grupos que realizam alguma atividade espiritual, mas hoje é possível a pessoa comum, qualquer um de nós, se desejar, ficar alojado no santuário, os retiros de doentes que acontecem numa dessas casas que é a casa de retiros de Nossa Senhora das Dores, onde os doentes ficam alojados e fazem grande parte das atividades. Tem as suas celebrações, realizam coisas diversas. As meditações que se realizam noutra lugar. Duas celebrações que se realizam em outros lugares, realizando-as na Capelinha das Aparições, em cada uma das basílicas nos Valinhos, como dizia tanto no fundo, têm se a sede na Casa de Nossa Senhora das Dores, mas depois, consoante o desenrolar do Programa do Retiro, os doentes vão se mobilizando ou sendo mobilizados para esses lugares sem custos a sentiram para o participante. É totalmente gratuita. É uma das concretizações do santuário, da própria missão do santuário, de estar ao serviço dos mais frágeis. Faltavam só uma

nota sobre uma outra via indireta, digamos assim, para percebermos a vinda de pessoas com necessidades especiais e, aqui, ainda mais voltadas exclusivamente para a acessibilidade que tem a ver com o empréstimo de cadeiras de rodas. Santuário tem um posto, é um posto médico com o serviço de enfermagem e médicos quase em permanência, enfim, ou melhor, quase em permanência no horário diurno e diariamente no âmbito da atividade de primeiros socorros. Esta possibilidade da requisição de cadeiras de rodas, que o santuário serve gratuitamente e que também nos ajuda aqui a ter um carinho destas necessidades, obviamente que há pessoas que solicitam a cadeira de rodas porque têm dificuldades de mobilidade permanentes, digamos assim, e a quem solicite, porque de repente se sentiu menos bem, está mais fraco. Enfim, nem sempre é uma questão exclusivamente de dificuldades, mobilidade permanente, mas, em última análise, a partir do momento em que a pessoa está na cadeira de rodas, põe em questão a acessibilidade e, portanto, vou contar aqui alguns números, com esta nota de enquadramento muito importante, que é só num determinado âmbito deste serviço de empréstimo que está a ser feita a contabilização. O primeiro é o registo, portanto, a indicação do requisitante. E o segundo, que pode apurar junto da enfermeira do posto só no âmbito do seu serviço específico que está sendo feita a contabilidade. Obviamente aproveitei e refletimos sobre o assunto, importará, amplificar esta recolha, ela comentava comigo. Enfim, faço esta partilha, fazia isto há alguns anos e a certa altura pensava com que utilidade? Ela ficou muito contente, percebeu em algum momento foi necessário, e, portanto, importa também amplificar o âmbito de realização dos registos, Isso para dizer que dos números que vão apontar o responderam no máximo cinquenta por cento dos empréstimos reais totais. Até porque em alguns dos momentos em que não é feito o registo devido afluência de pessoas com necessidade de cadeiras de rodas ser muito elevada, nomeadamente nas peregrinações internacionais e aniversários de maio, outubro e sobretudo, precisamente maio e outubro, em que a gestão é feita de outra forma. É importante, mas não há registo. Entretanto, muito provavelmente considerando todos esses âmbitos em que não há registo, iríamos calhar para o dobro. Os números que foram transmitidos foram de setecentos e noventa e quatro cadeiras de rodas cedidas emprestadas em dois mil e vinte e um mil setecentos e noventa e quatro e em 2019. Claramente num caso e no outro, no primeiro seguramente se terá situado realmente na ordem mil e quinhentas e no segundo na ordem das duas mil ou mais quanto. Obviamente isto não é qualificável do ponto de vista de provar a informação, mas é provável do ponto de vista da probabilidade. Para organizar esse registo de forma mais sistemática e mais correspondente à realidade, talvez venhamos a ter, temos essa preocupação e estamos a desenvolver no sentido de melhorar as ferramentas.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Eu percebo e já imaginava que não teria os números exatos por tudo o que falou de facto, entendo que a gestão deve ser complicada. Deve ser difícil mensurar esses números reais, mas o que me passou já vai ajudar na pesquisa.

Podemos seguir para a segunda pergunta. Sabe dizer se, normalmente as pessoas com incapacidade, vão integradas em grupos organizados, grupos familiares, elas vão individualmente?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Eu diria que, na verdade, temos vindas ao santuário nas três modalidades, parece que mais frequente, vinda em grupos organizados, seja no âmbito até institucional, a diversas instituições seniores ou especificamente no âmbito do apoio a deficiência e no cuidado dos deficientes que peregrinam ao santuário. Temos conhecimento porque nós só conseguimos mensurar verdadeiramente a presença daqueles que nos dão nota dessa presença. E embora venha crescendo uma certa cultura, os grupos, estes grupos em concreto, nos dizerem que estão cá ou que vão estar cá, até porque também vão tomando conhecimento de que nós temos algumas propostas para lhes oferecer e, portanto, algum apoio para lhes dar. Um acompanhamento específico, esta cultura vai crescendo, mas ainda é mínima em relação as instituições que vem ao santuário neste âmbito ou grupos familiares muito numerosos. Há individualmente também, sem dúvida, peregrinos com necessidades especiais que venham individualmente ao santuário, mas parece-nos que são menos numerosos.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Obrigada. A próxima pergunta é se existem voluntários no santuário, já me falou da questão do posto médico, mas eu gostava de saber se existem voluntários para acompanhar as pessoas com incapacidades, caso eles queiram ir a Fátima sozinhas.

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Então, essa questão do posto médico é importante reter nesta medida em que é um serviço em permanência disponível também para estas necessidades e para outras de saúde, mas também para estas, mas do ponto de vista, digamos, ordinário da vida diária do santuário deixaria aqui duas ou três notas. A primeira é que alguns colaboradores, infelizmente não muito numerosos, que nós somos poucos com muitas coisas, mas alguns colaboradores que, mediante

disponibilidade de agenda, porque há outras atividades em curso e outras necessidades em curso, mas podem acompanhar estas pessoas que se dirigiam ao santuário. Isso já tem acontecido várias vezes que é o que normalmente é conveniente, mas é conveniente que nos façam saber com alguma antecedência para nós nos organizarmos nesse sentido. Se for na hora, chegaram e pedem esse apoio, pode ser mais difícil de conseguir. Isto toca com uma segunda questão e sonho utópico, mas queria abordar que também estou a falar colaboradores profissionais do santuário, digamos assim. O segundo tópico tem que ver com os voluntários. Nós temos algumas pessoas, poucas ainda neste momento. Enfim, o santuário conta com muitos colaboradores voluntários nos vários âmbitos da sua ação e da sua missão. Neste âmbito em concreto, à exceção desses que estão habitualmente dedicados aos retiros de doentes ou desses outros que são captados com vista ao “vem para o meio”. Não está ainda estabelecido um grupo regular para o apoio a fragilidades e acessibilidade, são muitas necessidades especiais. Temos, contudo, alguns outros voluntários que já tem esta sensibilidade e feito este trabalho connosco, portanto, se conseguirmos articular e se for feito um anúncio previamente da vinda, nós conseguimos contactar o voluntário e prestar esse apoio. Mas para um grupo ou uma pessoa que aqui chega espontaneamente e peça essa ajuda, não temos ainda organizado. É um projeto que está em curso, que é desejável concretizar e constituir este grupo específico conforme vários outros grupos de voluntários no santuário ligados à liturgia, aliados ao acolhimento nos espaços que queremos criar. Este grupo de voluntariado voltado para a fragilidade voltava para as necessidades especiais, etc. É algo que não está ainda concretizada, mas que prevemos brevemente quanto possível concretizar. Vamos fazendo esporadicamente com uma ou duas pessoas já voluntários, a quem se reconhece este perfil e que elas próprias manifestam este gosto e portanto, para aquela situação, vamos contactar destas pessoas, mas uma presença espontânea disponível em permanência não a temos, ainda assim de forma específica, obviamente que importa fazer esta ressalva, a colaboradores do santuário, nomeadamente os vigilantes e sacristãs que se encontram por diversos espaços em permanência que, mediante uma necessidade pontual, prestam esse apoio a alguém que chegue a uma das basílicas e que têm necessidade de uma movimentação fora do comum, porque os espaços estão genericamente preparados para favorecer a movimentação das pessoas com necessidades especiais, mas alguma necessidade, em particular, o colaborador que esteja ali por perto vai ajudar, seguramente não vai deixar a pessoa sem auxílio. Em princípio, ninguém ficará sem o apoio de que necessitam em determinado momento. Mas de qualquer forma não é, digamos, um apoio preparado especificamente para estas pessoas. É uma extensão do serviço dos colaboradores que estão em cada lugar.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Muito obrigada. Eu sei que, pelo que já conversamos, acabou até já respondendo um pouco dessa pergunta, mas eu gostava de saber, no âmbito físico, quais são as medidas tomadas pelo santuário. Eu já estive no santuário por várias vezes, por conta dessa pesquisa, mas eu pergunto porque, de repente, tem algo que eu não tenha percebido ainda ou que eu não tenha visto, então, acho que é importante saber do lado de vocês quais são todas essas ações tomadas para garantir a mobilidade das pessoas nos santuários.

Entrevistado: Dr. André Pereira

Uma primeira dimensão e essa mais explicitamente física, digamos assim a preocupação que o santuário vem tendo e demonstrando creio eu de dotar os espaços das condições necessárias para favorecer a acessibilidade. Andressa já cá esteve e com esta sensibilidade e conhecimento em particular poderá discordar mim, mas imagino que concordará.

já se vai sendo notória essa preocupação, seja pela via das rampas. Eu diria que neste momento, talvez não haja um espaço que seja absolutamente inacessível. Obviamente, Coisas a melhorar isso é que iremos e, portanto, podem, em alguns casos, ser necessário dar uma volta maior do que o desejável para chegar a um determinado espaço. Mas globalmente os espaços estão fisicamente preparados para que as pessoas possam aceder. Esta é uma primeira preocupação e uma primeira medida que não só se concretizou e incrementou ao longo dos últimos anos, concretamente com um programa de reformulação de alguns acessos, com visto com esta preocupação em concreto e vai se concretizando pontualmente, na identificação dessas lacunas, procurando corrigi-las progressivamente. Obviamente “Roma e Pavia não se fizeram num dia” e este espaço é muito amplo e construído também em muitas circunstâncias. Sem essa preocupação em mente, porque estamos a falar de uma preocupação que não é tão remota assim, pelo menos de forma sistemática. É uma preocupação recente no contexto cultural e civilizacional, e, portanto, construções com mais anos às vezes tornam-se mais difíceis de ir adaptando porque impõe intervenções mais de fundo também para manter uma certa harmonia entre a arquitetura como ela está e as intervenções que há de fazer nessa arquitetura. Portanto, esta do espaço físico é uma primeira preocupação que claramente que vai estar no centro presente. Diria que a esta preocupação por facilitar mesmo, do ponto de vista até da reserva de lugares, por exemplo, do acompanhamento, como falávamos há pouco, facilitar o acesso aos espaços e facilitar, na medida do possível, a própria participação do que acontece nos espaços. Em princípio, se nos for dito antecipadamente por parte de um grupo com pessoas, por exemplo,

em cadeiras de rodas, que vai estar presente nas celebrações, nós enfim proactivamente lhes dizemos também se pode reservar um espaço para que estejam mais comodamente a participar nas celebrações. E mesmo aqueles que não nos informam que vem, se as pessoas, os colaboradores do santuário que estão presentes a gerir o espaço e a preparar a celebração se dão conta, por exemplo, de um número de pessoas razoável em cadeira de rodas, procuram também encaminhá-las para um espaço dedicado. Isso se for apenas uma, as vezes nem é preciso ser interpelada, porque as próprias pessoas, já tendo conhecimento e hábitos que há áreas onde, normalmente em cadeiras de rodas ou pessoas com dificuldades de mobilidade podem ir para alguns dos espaços que são também bastante amplos e por isso permitem essa movimentação com alguma liberdade. Alguma possibilidade que falava a pouco e agora só o recorde é o facto de, sendo possível, nós chegamos mesmo a fazer esse acompanhamento personalizado e orientação no espaço. E aquele outro elemento, que refere também que agora só reforço, que é uma descendência das cadeiras de rodas que é feita de forma gratuita e sem contrapartidas, para que as pessoas não tenham entraves na medida do possível, a sua mobilidade no santuário e acessibilidade aos vários espaços.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Perfeito. E complementando a essa pergunta acredita que o santuário ainda precisa de alguma melhoria em relação a isso?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Sim, nós temos. Temos noção de que sim, que como referia há pouco, ainda, que talvez quase cem por cento. Se não cem por cento mesmo dos espaços que estão abertos ao público são acessíveis, isto é, no limite ninguém fica absolutamente impedido, de acender um espaço. Reconhecemos também que, em alguns casos, se calhar a pessoa tem de dar uma volta superior ao que desejávamos e, portanto, acessibilidade está lá, mas as condições para essa acessibilidade não são ainda perfeitas. Também fiz notar e creio, compreenderá que é um processo em curso continuamente e que exige muitas vezes, um certo estudo delicado da forma de implementar as medidas, porque em determinados lugares não se pode simplesmente retirar uma pedra para ali fazer uma rampa. Não se pode simplesmente colocar um elevador, uma cadeira elevatória, sem qualquer integração harmoniosa com o próprio espaço. Obviamente, do ponto de vista, o objetivo se ia fazer, mas não seria desejável também nem conveniente que assim fosse. Portanto, embora nos pareça e temos, vamos também tendo essa percepção que globalmente acessibilidade tem sido uma preocupação do santuário, tem tido a correspondente

à implementação de medidas. Reconhecemos obviamente, que aspetos a melhorar e vamos sempre procurando aos poucos intervir no sentido de concretizar as melhorias.

Entrevistador - Andressa Amaral:

De fato, só para finalizar essa parte, eu percebi que é um processo contínuo, mas, de fato, não existe nenhuma previsão de obra para implantar melhorias a curto prazo?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Então, o que é que eu posso dizer a esse respeito? Enfim, um programa bastante sistemático e consistente de implementação de melhorias ao nível da acessibilidade fez parte do programa de reabilitação, também dos próprios espaços que se procurou a implementar nos anos anteriores ao centenário. Portanto, houve uma campanha, digamos assim, sistemática de melhorias na implementação de melhorias deste âmbito. Neste momento, não há. Não temos, digamos, assim, um programa amplo, transversal, previsto para breve, com este intuito. Não, neste momento não há um plano desse tipo. O que há é uma contínua preocupação pela identificação das lacunas e uma intervenção, quanto às lacunas que se identifiquem, que manifestem situações graves ou urgentes a intervenção é planificada e concretizada quase no imediato, digamos assim, tanto o que quer que o santuário identifica como uma lacuna grave. O que o santuário tem procurado fazer é prevenir, fazendo ao longo dos próximos tempos integrar essas melhorias no âmbito de intervenções, mais intervenções mais amplas, isto é, por exemplo, se há uma área em que há uma das instalações sanitárias que, por ventura ainda não tem a questão da civilidade assegurada, mas se estão próximas de outras instalações sanitárias onde isso acontece, possivelmente vai esperar pela renovação dessas instalações e não pensemos que estamos a falar de termos de esperar dez anos, porque o santuário, de alguma forma, está em permanente construção e em permanente remodelação, porque as coisas carecem dessa manutenção contínua. Portanto, este é um exemplo, enfim, muito básico, entre outros possíveis. Estas lacunas que não são absolutamente inultrapassáveis no imediato, em princípio vão esperar por intervenções um pouquinho mais amplas, de remodelação de um determinado espaço, para nessa remodelação, e, sem dúvida, neste momento já não se fazem intervenções no santuário do ponto de vista de obras de manutenção, de engenharia, que não contemplem a dimensão da acessibilidade muito claramente. Isso já não se faz. E, portanto, qualquer intervenção no contexto da qual haja uma lacuna de acessibilidade, ela vai ser considerada no plano de intervenção e, portanto, nos pós intervenção, essa lacuna estará ultrapassada. E é essa, agora, a prática do santuário. Necessidades urgentes e inultrapassáveis são atacadas no

imediatamente, digamos assim. Outras necessidades convenientes, mas não de uma urgência absoluta, vão sendo integradas em planos mais amplos de intervenção.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Ok, perfeito. Atualmente, somente o seu departamento que cuida dessas questões de acessibilidade?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Não exatamente, isto é, do ponto de vista da acessibilidade em termos de conteúdos, da acessibilidade em termos de acompanhamento no espaço, enfim, o departamento de acolhimento e pastoral tem uma presença muito ativa, não exclusiva. Há bocadinho referia a questão dos, por exemplo, dos vigilantes que se encontram no espaço e que podem ajudar a orientar ou até a ultrapassar uma dificuldade do meu departamento, não são colaboradores do ponto de vista da unidade, do ponto de vista formal, integrados no meu departamento, neste departamento, são de outro departamento e por isso de alguma forma esta é uma preocupação transversal ao santuário concretizada de maneira também transversal, mas sim, a acessibilidade como instância do âmbito dos conteúdos, do acompanhamento, da oferta de propostas adaptadas está mais ligada com este departamento que eu dirijo, mas do âmbito físico da intervenção no espaço, não. Aí é o departamento que tem essa missão de conservar, remodelar ou construir que é o departamento de construções e manutenção

Entrevistador - Andressa Amaral:

Ok, muito obrigada! A propósito, além do posto médico que já me falou existe algum outro ponto de apoio que é para os deficientes físicos?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Não, é mesmo esse que não é exclusivamente para deficientes físicos, que é para o âmbito da saúde em geral, mas também se dedica a estas pessoas, é o posto de socorros, de facto. Depois temos atividades neste âmbito, como já referi, especificamente o “vem para o meio”. Do ponto de vista de um apoio regular e espontâneo a quem tem alguma necessidade, qualquer lugar em que esteja um colaborador do santuário, em princípio é um ponto de apoio. Quanto mais não seja para remeter, se for um caso de saúde que se impõe no momento, remeter para o posto de socorros ou requerer apoio médico ou ambulância, etc. Portanto, no fundo, os vários colaboradores do santuário que estão na primeira linha de acolhimento, sejam os que estão nos

vários espaços, sejam os que estão, por exemplo, no edifício da Reitoria ou no posto de informações, nesta primeira linha de acolhimento, todos os colaboradores estão minimamente habilitados para prestar esse apoio, seja prestando diretamente, seja remetendo para quem o pode prestar ou solicitando a ajuda de quem vem a prestá-lo.

Entrevistador - Andressa Amaral:

E uma curiosidade em relação ao posto médico, as pessoas que lá estão, são voluntárias ou são colaboradores?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Temos as duas modalidades. Há uma equipa de colaboradores do santuário, colaboradores profissionais, contratados, e há sobretudo aos fins de semana e em alguns momentos particularmente com particulares necessidades a este nível, como as peregrinações, missas aniversárias de que falava há pouco, há a colaboração de pessoas voluntárias, médicos e enfermeiros, voluntários e há ainda voluntários aqui diariamente, digamos assim, para fazer o acolhimento, ou seja, qualquer pessoa que se dirija ao posto vai ser acolhida em princípio por uma pessoa voluntária que faz o registo, faz no fundo uma espécie de primeiro registo que depois imediatamente é transferido para a enfermagem e para a parte médica. Portanto, há também no dia a dia de facto a presença de voluntários, mas não propriamente voluntários com competências do âmbito da saúde. Estes com competências do âmbito da saúde estão presentes sobretudo aos fins de semana e nessas tais datas mais fortes.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Perfeito. Passando para a próxima pergunta, já foi feito algum inquérito em algum momento para medir o grau de satisfação dos visitantes?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Com limitações físicas? Digamos assim, de disponibilização de inquérito de satisfação em muitas das atividades que realizamos, inclusivamente nos retiros de doentes, no vem para o meio, em algumas outras atividades que até nem são destinadas a pessoas com este tipo de necessidades, mas em que não raras vezes aparecem pessoas com dificuldades de mobilidade, por exemplo. E como temos essa prática em muitas destas atividades, fazer inquéritos de satisfação, fazer, propor formulários de avaliação, necessidades deste tipo que sejam detetadas muitas vezes são expostas também por essa via. Portanto, especificamente um inquérito com esta finalidade não

tenho conhecimento de que alguma vez tenha sido feito, mas por vias indiretas também chegamos a esse tipo de informação muitas vezes.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Ok. Então vamos passar à próxima pergunta. Como já me disse, não existe um formulário específico para essa finalidade, só existem os que são aplicados de forma geral. Mas caso alguma pessoa queira dar um feedback, uma sugestão de melhoria em relação a isso, é possível?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Sim, com certeza. E acontece com muita frequência, seja presencialmente, seja telefonicamente, sendo que procuramos sempre que a questão seja formalizada. Se a pessoa estiver presente, pode até fazê-lo pela via do livro de reclamações e sugestões, que efetivamente nós procuramos que tenha esta dupla vertente, não é só a da reclamação, mas também a da sugestão de melhoria. Se for telefonicamente, sugerimos também sempre essa formalização por e mail e muitas das vezes já é por e mail também que as questões nos chegam e podem ser, enfim, no fundo podem ser endereçadas a qualquer endereço público de e-mail do santuário, pois nós faremos chegar ao sítio certo, mas por norma também já encaminhamos ou as pessoas até já têm essa iniciativa ou para o e mail da reitoria ou para o e-mail geral de informações do santuário e enfim as coisas seguem o seu curso e chegam ao conhecimento do senhor reitor que obviamente é quem em última análise depois promove a reflexão e promove a procura de se corresponder o melhor possível a essas sugestões implementando as melhorias necessárias.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Ok. E dando continuidade a essa vertente, já aconteceu ou é comum, os representantes dos santuários se reunirem para desenvolver soluções conjuntas para situações que abarcam os peregrinos com incapacidades? Sabes me dizer?

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Eu não tenho conhecimento de que já alguma vez tenha havido um encontro entre santuários ou reitores dos santuários, mas de facto, existe uma reflexão conjunta da igreja católica para acolher os mais frágeis, mas acredito que cada santuário implementa as suas melhorias de forma individual.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Estamos chegando ao fim da entrevista. Eu gostava só de saber se tem algo mais que queiras acrescentar. Acho que foi perfeito o que dividimos, mas, enfim, se quiser acrescentar algo, fique a vontade.

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Na verdade, algumas das... enfim, tinha aqui tomado uma ou duas notas do que importava aqui referir e o que aqui tinha anotado já falamos, porque como não vinha diretamente a propósito de algumas das questões, como o retiro de doentes, etc, não vinha diretamente nas questões, mas acabamos por lá chegar rapidamente. E, portanto, aqui não tem assim muito de substancial acrescentar, indiretamente, também já fomos falando da questão do acesso aos conteúdos, acesso à mensagem, etc. Também, por isso, parece muito importante também salientar que mesmo do ponto de vista celebrativo nas celebrações do santuário, para além daquilo que já referi de muito facilmente se estabelecer uma área reservada mais próxima do lugar onde as coisas estão a acontecer e mais confortável, para além disso acontecer ordinariamente. Há também algumas celebrações em que isto acontece de maneira particularmente. Nessas peregrinações internacionais aniversárias, por exemplo, há uma área no santuário reservada para estas pessoas, que têm maiores dificuldades de mobilidade, que se encontrem mais frágeis do ponto de vista da saúde, e, sobretudo, da saúde física, que normalmente é a chamada Colunata Norte, é a área dedicada aos doentes nestas grandes celebrações e aos domingos também, de forma um bocadinho menos orgânica e menos visível, mas também aos domingos está sempre disponível. Isto é alguém com dificuldade de mobilidade, nunca deixará de ter a possibilidade de estar naquela área, um bocadinho mais resguardada e um pouco mais confortável. E para além da própria, do conforto que se procura dar no espaço, essas celebrações, especificamente as da peregrinação internacional aniversária, em cada mês, entre maio e outubro, tem sempre um momento no próximo do final da celebração, que embora seja próximo do final, não é em nada menos importante que toda a celebração, acaba por ser até ali um outro ápice dentro da própria celebração, que é explicitamente dedicada aos doentes, normalmente com uma mensagem que lhes é dirigida especificamente, é que chamamos palavra ao doente precisamente, com o momento de menção do Santíssimo Sacramento, que embora feita também geralmente para todos os participantes, é feita em particular para aqueles que estão nessa área reservada, com o presidente da celebração a dirigir-se lá, tanto aqui, mesmo do ponto de vista celebrativo, uns cuidados por estas pessoas, com doenças ou com necessidades especiais, por isso normalmente sentem que têm também um lugar próprio, um

lugar aqui já mais amplamente, em sentido mais amplo, um lugar próprio e especial em Fátima, porque por estes meios e por outros do que já fomos falando, sentem-se acolhidas, e aí esse esforço continua também que procuramos fazer, sabendo que há melhorias contínuas a fazer, mas sabendo também que muito de bom já está a ser feito.

Entrevistador - Andressa Amaral:

E eu compartilho disso, eu ainda não finalizei o trabalho, quando finalizar claro que vocês vão ter acesso, mas até aqui o que já foi feito das informações que eu colhi, dos inquéritos que eu fiz também no santuário, junto aos visitantes, as pessoas realmente se sentem muito acolhidas, é sempre um feedback muito positivo, e enfim, o intuito era ver os dois lados, eu pesquisei primeiro fazendo os inquéritos com os visitantes agora com o santuário, mas é muito semelhante, porque eu escuto, claro, existem ainda coisas que precisam ser melhoradas, existem, como tudo na vida, é um processo contínuo, mas de fato a satisfação das pessoas é notória, elas se sentem acolhidas no santuário, então parabéns pelo trabalho de vocês e muito obrigada.

Entrevistado - Dr. André Pereira:

É muito bom receber também esse feedback, porque nós sabemos que por vezes podemos estar mergulhados na nossa realidade e vemos lá de uma determinada maneira, que não corresponda àquilo que as pessoas veem realmente, então é uma alegria saber, enfim, tínhamos essa expectativa e a impressão de que assim era, mas saber que o trabalho no terreno e a satisfação das pessoas, demonstra que de facto, este esforço que procuramos fazer por acolhê-las bem é reconhecido como tal e corresponde muito às expectativas das pessoas, obviamente com essa consciência, que no momento em que ficamos felizes com o que já fizemos e descansados porque atingimos, enfim, tínhamos tudo aquilo que nos propusemos, nesse momento já estamos a regredir, tanto obviamente há aqui a consciência de que temos de estar em permanente melhoria das condições a todos os níveis, a estes níveis físicos, mas a nível pessoal, a nível humano, etc. Mas agradeço e alegro a nos receber esse feedback.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Mais uma vez agradeço pela atenção e disponibilidade.

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Foi um gosto e para o que mais for necessário cá estamos ao dispor está bem? Espero que continue a ser proveitoso o trabalho e que corra bem.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Obrigada. Obrigada!

Entrevistado - Dr. André Pereira:

Bom trabalho e bom final de semana doutora.

Entrevistador - Andressa Amaral:

Obrigado. Com licença. Pra o sr. também. Até breve!

