

ACESSIBILIDADES NO ALOJAMENTO TURÍSTICO ALGARVIO

Um longo caminho ainda a percorrer

Resumo: A presente investigação, que visou a obtenção do grau de mestre em Gerontologia Social, propôs-se recolher elementos sobre a oferta turística na região algarvia para a população com necessidades especiais. Nesse sentido, recolheram-se dados junto de empreendimentos turísticos, mediante a aplicação de um questionário on-line e de uma entrevista a um diretor de um empreendimento turístico que apresenta características particularmente adequadas ao acolhimento deste público. Relacionaram-se então os empreendimentos turísticos, consoante a sua tipologia, classificação, antiguidade e acessibilidade, com os serviços de apoio e recursos que oferecem aos turistas nacionais ou internacionais que os procuram.

A partir dos dados obtidos, foi possível traçar uma panorâmica global dos turistas que visitam a região e que se enquadram neste público-alvo, constatando-se várias fragilidades e indefinições no que respeita à própria atribuição da designação de empreendimento turístico acessível, assim como uma generalizada pouca sensibilização à importância da formação no domínio do turismo acessível.

Palavras-chave: Turismo acessível, turista com necessidades especiais, acessibilidades, empreendimentos turísticos, Algarve.

ACCESSIBILITIES IN THE ALGARVE ACCOMMODATION

A long way that still needs to be overcome

Abstract: This research, conducted to obtain a Master's Degree in Social Gerontology, aims to collect information about the tourism offer for disabled people in the Algarve region. In this sense, data were collected from tourism enterprises, through the application of an online questionnaire and through an interview with a director of a touristic enterprise that presents special characteristics appropriate to this public. The tourism enterprises, according their typology, classification, antiquity and accessibility, were then related with the support services and with the resources they offer to the national or international tourists who seek them.

From the data, it was possible to obtain a global overview of the tourists who visit this region of Portugal and that fit this target audience; the research showed also several fragilities and uncertainties regarding the very attribution of the designation of accessible touristic enterprise and outlined a generalized little awareness about the importance of staff training in the accessible tourism domain.

Keywords: Accessible tourism, disabled tourist, accessibility, touristic enterprises, Algarve.

¹ Assistente Editorial da OMNIA – Revista Interdisciplinar de Ciências e Artes (Portugal)

Licenciada em Turismo e mestre em Gerontologia Social pela Universidade do Algarve (rute.ralha.simoes@gmail.com)

Introdução

Nos dias de hoje, em sociedades desenvolvidas, está a ser eticamente inaceitável que certos indivíduos sejam discriminados, particularmente os mais vulneráveis que, em consequência disso, maiores dificuldades têm em defender-se. Boavida (2012) defende que o conceito de acessibilidade resulta desta circunstância; no entanto, a sua definição continua a ser difícil e algo subjetiva pois é uma realidade com múltiplas dimensões.

A ideia de “turismo para todos” deriva desta conceção que corresponde a uma “modalidade de turismo inclusivo na qual todas as pessoas, independentemente da idade, género, capacidades físicas, psíquicas ou sensoriais ou *background* cultural, gostos e preferências, possam participar, usufruir ou desfrutar de produtos e turísticos, em destinos acessíveis para todos” (Boavida, 2012, pp. 24-25).

De acordo com a Organização Mundial de Turismo (OMT) a atividade turística é um bem social que é fundamental que esteja ao alcance de todos os cidadãos sem excluir nenhum grupo da população. Com base neste pressuposto, realizámos uma investigação, no âmbito de uma dissertação de mestrado em Gerontologia Social na Universidade do Algarve (Ralha-Simões, 2016), que se propôs conhecer um pouco melhor as particularidades da oferta turística da região algarvia destinada aos seniores e aos turistas que apresentam alguma necessidade especial (Calçada, 2009; Cavaco, 2009).

A OMT refere que as pessoas com deficiência, em qualquer faixa etária, são uma parte importante da população mundial, constituindo assim um segmento emergente a considerar na procura da oferta turística. Isto é tanto mais importante quanto este cliente é na prática um multiclente pois raramente a sua procura da oferta turística é individualizada, uma vez que cada pessoa com deficiência ou com alguma necessidade especial tende a deslocar-se com um ou mais acompanhantes.

Esta população tem necessidades particulares a que é preciso saber dar resposta, nomeadamente ao nível dos acessos do alojamento. Ora, a capacidade das entidades turísticas para o fazer adequadamente ajudará certamente a melhorar a sua imagem para um certo destino. Além disso, esta procura, frequentemente de carácter não sazonal, gera habitualmente maior receita do que a média das ofertas turísticas convencionais (Figueiredo, Pedro e Cachadinha, 2010, 2011).

O usufruto do turismo é atualmente uma parte integrante do estilo de vida de grande parte da sociedade e as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais não são diferentes relativamente a isto. Por conseguinte, esta população, que inclui muitos idosos, é um segmento cada vez mais importante da procura turística. De facto, permite incentivar os negócios da indústria turística de modo a diversificarem destinos e produtos, melhorando assim novas estratégias de desenvolvimento do turismo.

De acordo com a OMS, no seu *Relatório Mundial sobre a Deficiência*, mais de um bilião de pessoas no mundo apresentam algum tipo de deficiência, ou seja, cerca de 15% da população mundial, sendo que, de entre elas, por volta de 200 milhões apresentam mesmo dificuldades consideráveis a este nível as quais têm um impacto significativo nos seus modos de funcionamento, se comparados com indivíduos que não apresentam qualquer problema particular. Por outro lado, até 2030, prevê-se também que cerca de 20% da população terá uma idade superior a 65 anos (WHO, 2011).

Refira-se ainda que a própria noção do que deve ser o turismo acessível reconhece que todas as pessoas deverão poder usar os equipamentos e serviços turísticos, mesmo que seja necessário proceder a algumas adequações (Deville, 2010).

O aprofundamento desta temática é tanto mais importante quanto o turismo acessível - ou seja um turismo para todos independentemente da sua idade, estatuto, condição social, género ou situação de saúde - é uma realidade que infelizmente ainda depende muito das boas vontades e da criatividade dos envolvidos na atividade turística, constatando-se ainda atualmente enormes carências ao nível do cumprimento da legislação já existente sobre o assunto, quer no que se refere às acessibilidades arquitetónicas dos próprios empreendimentos turísticos (ET) quer ao nível da envolvência dos locais onde estes estão integrados.

Com esse objetivo, na presente investigação, recolheram-se elementos sobre a adequação da oferta turística de qualidade para esta população junto de empreendimentos turísticos da região algarvia, por via da aplicação de um questionário *on-line* e de uma entrevista a um diretor de um empreendimento turístico que apresenta características adequadas ao acolhimento de turistas seniores e com mobilidade reduzida.

Foi assim possível relacionar os empreendimentos turísticos consoante a sua tipologia, classificação, antiguidade e acessibilidade com os respetivos serviços de apoio e recursos que proporcionam aos turistas nacionais e/ou estrangeiros, tendo merecido um particular destaque a importância atribuída, nomeadamente, à animação sociocultural e à formação específica em turismo acessível.

Objetivos e questões de pesquisa

A pesquisa teve um carácter essencialmente exploratório, estabelecendo como meta principal contribuir para conhecer melhor o turismo acessível no contexto da hotelaria na região algarvia. Para tal socorreu-se de uma metodologia de tipo descritivo que inclui elementos qualitativos e quantitativos pois, como referem Brewer e Hunter (1989), tal opção permite abordar problemas de pesquisa complexos e multideterminados. Na verdade, os elementos quantitativos que procuram caracterizar a amostra com base em parâmetros objetiváveis, fundamentam-se na convicção de que a frequência do aparecimento de certos elementos pode transmitir-nos informações significativas essenciais no pôr à prova as principais questões de pesquisa.

As opções metodológicas tomadas procuraram que a fundamentação teórica conduzisse a uma identificação da informação pertinente, utilizando uma técnica quantitativa de recolha de dados - o inquérito por questionário - para clarificar as vantagens e os inconvenientes, no caso particular da oferta turística atualmente proporcionada em empreendimentos turísticos na região algarvia (Fortin, 1999).

Teve-se como principal objetivo sistematizar a informação sobre os empreendimentos turísticos cujas acessibilidades permitem um bom acesso aos turistas com necessidades especiais, nomeadamente identificando diversas atividades que lhes disponibilizam, como as de animação, sejam elas ou não direcionadas especificamente para estes turistas.

Para concretizar esses objetivos enunciaram-se algumas questões, que estruturaram todo o percurso investigativo:

Será que os empreendimentos turísticos da região algarvia recebem um número significativo destes turistas nacionais ou estrangeiros?

Será que os empreendimentos turísticos identificados na base de dados do Turismo de Portugal como tendo acessibilidades, a nível de apoios e de infraestruturas próprias dispõem realmente de condições adequadas para as necessidades particulares do turista sénior e/ou com necessidades especiais?

3. Será que os empreendimentos turísticos que consideram que têm acessibilidades dispõem também de apoios e de programas específicos adequados, nomeadamente ao nível da animação turística?

4. Será que os empreendimentos turísticos estão sensibilizados para a importância deste público-alvo e dispõem de atividades próprias e de colaboradores com formação em turismo acessível?

Principais etapas da investigação

A investigação passou por várias etapas que permitiram criar um estudo assente em informações variadas para validar e complementar informação (fig. 1)

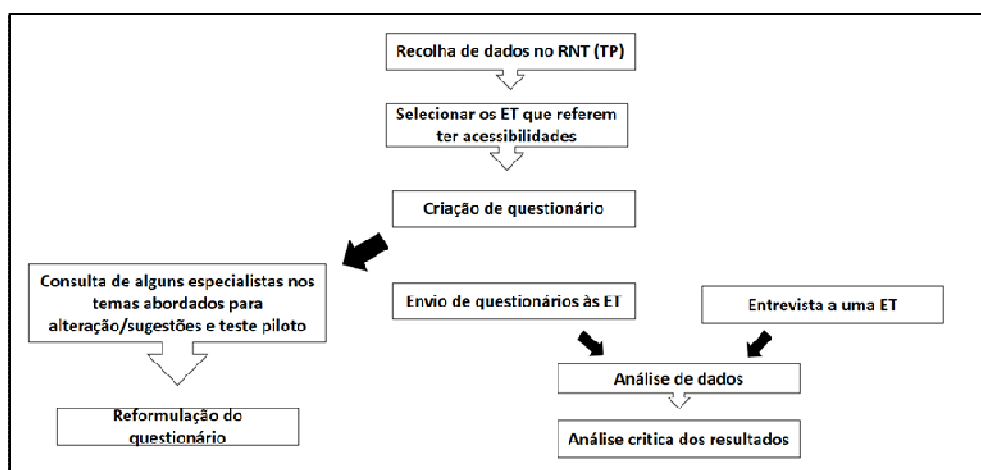


Figura 1 – Recolha de dados (Fonte: Elaboração própria)

Como se ilustra na tabela 1, a seguir, o processo inicial passou pela pesquisa no sítio da *internet* do Registo Nacional de Turismo (RNT) do Turismo de Portugal, inventariando os empreendimento turísticos que dizem ter acessibilidades na região algarvia com as suas respetivas tipologias identificadas (Turismo de Portugal, 2015a, 2015b).

Tipologia dos ET	N.º de ET	% dos ET que referem ter acessibilidades
Hotéis (3, 4 e 5 *)	123	74,8%
Hotel Apartamento (3, 4 e 5 *)	69	71%
Aldeamento Turístico (3, 4 e 5 *)	31	48,4%
Apartamentos Turísticos (3, 4 e 5 *)	129	30,2%
Total	352	60%

Tabela 1 – Percentagem de ET no Algarve que referem ter acessibilidades (Fonte: Elaboração própria)

Foi elaborado um mapa da região algarvia para se poder identificar melhor quais os concelhos que com maior frequência albergam empreendimentos turísticos que dizem ter acessibilidades (fig.2).

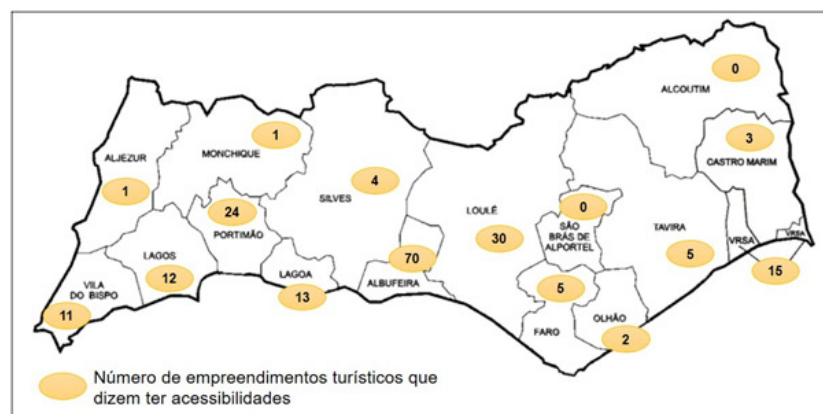


Figura 2 – Empreendimentos Turísticos no Algarve que referem ter acessibilidades
(Fonte: Elaboração própria a partir das bases de dados do Turismo de Portugal)

Os empreendimentos turísticos da região algarvia que referem ter acessibilidades receberam um questionário *on-line* sobre esta temática. Com efeito, no estudo, foi inquirida a totalidade de hotéis, hotéis-apartamentos, apartamentos turísticos e aldeamentos turístico de 3, 4 e 5 estrelas desta região que dizem ter acessibilidades (ou seja 195 empreendimentos). Pretendeu-se assim que caracterizassem a oferta turística disponibilizada a este público e os principais recursos e serviços de apoio que lhe fornece. Posteriormente, essa informação foi complementada com uma entrevista a um responsável de um empreendimento reconhecido pelas suas boas práticas em termos de acessibilidades. Trata-se de um empreendimento com apartamentos turísticos no concelho de Lagoa, relativamente recente e de uma dimensão apreciável, quando comparado com a capacidade dos empreendimentos que responderam ao questionário *on-line*.

Os dados recolhidos pela aplicação do questionário permitem constatar que 50% das respostas foram fornecidas por hotéis (16) e 31,3% por hotéis -apartamento (10), tendo sido as restantes dadas por 3 aldeamentos e por 3 empreendimentos que especificaram “apartamentos turísticos” na opção “Outro”; registou-se assim, em cada uma destas duas últimas categorias – “Apartamentos Turísticos” e “Outro” –, 9,4% das respostas, em qualquer um dos casos.

No que concerne à identificação da classificação dos ET que constituem a amostra verifica-se que 53,1% são ET de 4*, havendo um número aproximadamente igual de ET de 3* (25%) e 5* (21,9%) com estas características que respondem ao questionário.

É curioso constatar a prevalência dos empreendimentos que dizem ter acessibilidades no conjunto dos existentes na região algarvia, pois são sobretudo os hotéis e hotéis-apartamentos que, no seu entender, cumprem estas condições (Tabela 1)

O questionário, a preencher, *on-line*, foi enviado para os empreendimentos turísticos que haviam sido identificados no RNT do Turismo de Portugal. O questionário encontra-se organizado em quatro blocos específicos, correspondendo cada conjunto de perguntas a certas unidades de informação bem precisas, designadamente:

Bloco 1 – Informação e caracterização dos empreendimentos turísticos;

Bloco 2 – Informação sobre os turistas;

Bloco 3 – Informação sobre a oferta de serviços

Bloco 4 – Turismo acessível

A fim de aprofundar a informação obtida pelo questionário, foi igualmente levada a cabo uma entrevista semiestruturada para fornecer uma visão complementar à obtida mediante a aplicação do questionário, de modo a ilustrar de forma um pouco mais detalhada a realidade com que poderemos vir a contar nesta região. O guião desta entrevista incluiu tópicos a elaborar junto do entrevistado que correspondiam aos conjuntos de perguntas do questionário.

Procedimento

Recorreu-se à análise de documentos da base de dados do Registo Nacional de Turismo (RNT) do Turismo de Portugal (TP), previamente à elaboração e aperfeiçoamento do questionário, que foi depois administrado *on-line* junto dos 195 ET da região algarvia, que se autorreferenciam como sendo acessíveis, designadamente Hotéis, Hotéis-Apartamento, Aldeamentos Turísticos e Apartamentos Turísticos com as categorias de 3, 4 e 5 estrelas.

A respetiva formulação deste questionário foi pilotada recorrendo a individualidades ligadas a estas questões do turismo sénior/turismo acessível que proporcionaram sugestões relevantes, dando origem a alterações antes da sua formulação final, prévia à administração junto da totalidade dos referidos ET algarvios. Daí resultou um instrumento com 34 tópicos, articulados essencialmente de modo a permitirem realçar os vetores turismo sénior/acessível e animação sociocultural, sendo tal opção metodológica assente na convicção de que seria uma via particularmente pertinente para a obtenção da informação considerada mais relevante para equacionar as relações que se podem evidenciar na problemática em estudo.

Procurou-se também, a fim de complementar esta informação de uma maneira mais aprofundada, obter alguns outros elementos sobre a realidade aqui focada, mediante a realização de uma entrevista junto de um responsável por um ET da região algarvia particularmente paradigmático em termos de boas práticas no que concerne às acessibilidades. Com esse objetivo, foi elaborado o respetivo guião e foram levadas a cabo todas as diligências pessoais e institucionais para tornar possível a sua concretização, uma vez que se considerou que poderia ser um importante apontamento para ilustrar de modo qualitativo as questões em análise.

A fim de equacionar o problema em estudo, averiguando a pertinência das questões a investigar, começou-se por identificar, mediante a consulta da já referida base de dados no sítio do TP, quais os ET que, em todos os concelhos da região algarvia, seguiam qualquer uma das seguintes tipologias: hotéis, hotéis-apartamento, aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos, identificando as situações em que está referenciado que cada um deles dispõe de acessibilidades.

Foi então enviado um questionário *on-line* aos 195 ET, o qual foi elaborado no sentido de saber quais deles, simultaneamente, tinham uma oferta turística destinada aos mais velhos e às pessoas com necessidades especiais, sistematizando os dados dos que responderam afirmativamente no que respeita às vantagens e às desvantagens que entendem resultar do turismo sénior e acessível; a partir daí, foi identificada igualmente a eventual existência de

animação turística entre as atividades que oferecem – precisando também se estas últimas eram especificamente pensadas para a população com necessidades especiais e para os idosos ou se eram sobretudo de tipo indiferenciado ou apenas destinadas a outras faixas etárias.

Foi ainda possível concretizar a entrevista semiestruturada que se previa conduzir junto de um responsável de um ET da região algarvia que se destaca em particular pela sua qualidade em termos de disponibilização de acessibilidades, a qual foi realizada presencialmente, sendo os respetivos dados objeto de uma análise de conteúdo por forma a complementarem a informação obtida com o questionário.

Finalmente, todos os dados que foi possível obter através do questionário foram sistematizados e analisados utilizando *Statistical Package for the Social Sciences*, no sentido de dar resposta às questões formuladas e a fim de se interpretarem os resultados obtidos, pondo-os em relação com os dados da literatura referentes a esta temática (Ceia, 1997; Sousa & Baptista, 2011).

Principais resultados

Foi possível relacionar os empreendimentos turístico consoante a sua tipologia, classificação, antiguidade e acessibilidade com os serviços de apoio e recursos que oferecem aos turistas nacionais ou internacionais que os procuram, com particular destaque para a importância que atribuem à animação sociocultural e à formação específica em turismo acessível.

Dos dados obtidos evidencia-se uma panorâmica global dos turistas que visitam a região algarvia e que se enquadram neste público-alvo, caracterizando aspetos como a sua nacionalidade, duração da estadia, com quem vêm acompanhados e o seu eventual recurso a serviços de apoio e a programas de animação turística.

Constatarem-se várias fragilidades e indefinições no que respeita à própria atribuição da designação de empreendimento turístico acessível e uma generalizada pouca sensibilização à importância da animação sociocultural bem diferenciada do mero entretenimento bem como da relevância de uma formação específica em turismo acessível entre os colaboradores.

Pode-se também verificar que grande parte dos ET inquiridos indicaram que menos de 10% dos hóspedes com necessidades especiais são das seguintes nacionalidades: Portugal (25), Espanha (17), Reino Unido (26), Alemanha (21), França (17), Países Baixos (20), Irlanda (23) e “outros” (outras nacionalidades) (19).

Apenas 2 empreendimentos afirmam que têm entre 10% a 25% de hóspedes com necessidades especiais cuja nacionalidade seja canadiana, havendo apenas 1 único empreendimento que indica que têm entre 25% e 50% deste tipo de clientes provenientes da França e dos Países Baixos.

Em relação à percentagem de 0% podemos verificar que 14 empreendimentos a indicam relativamente a países como a Espanha e França; e 16 em relação ao Canadá, depreendendo-se que nunca teriam tido hóspedes com necessidades especiais provenientes desses países.

É igualmente de realçar que podemos verificar também que nenhum dos empreendimentos inquiridos diz nunca ter tido mais de 50% de hóspedes com necessidades especiais.

Pode-se verificar que grande parte dos ET inquiridos indicaram que os hóspedes com necessidades especiais de Portugal, Espanha, Alemanha, França, Canadá e “outros” ficam em média menos de 5 dias hospedados nos respetivos empreendimentos. Os hóspedes de

nacionalidade alemã são referidos pela mesma quantidade de empreendimentos (11) que os indicam como hóspedes que permanecem ou menos de 5 dias ou entre 5 a 10 dias no seu ET.

Na questão sobre quem acompanha os turistas com necessidades especiais os inquiridos referem que no mercado nacional cerca de 87,5% são acompanhados pelo seu cônjuge enquanto que ao nível dos clientes estrangeiros apenas 81,3%. Podemos constatar igualmente que enquanto os turistas nacionais nunca são referidos como vindo sozinhos, os estrangeiros são como tal mencionados, embora em apenas 3 casos.

Como podemos verificar da leitura da tabela seguinte os quartos estarem localizados num piso baixo é um dos pedidos mais comuns (33%) assim como o de quartos adaptados (30,4%) e de quartos sossegados (12,7%).

Pedidos especiais	Percentagem
Quartos adaptados	30,40%
Quartos num piso baixo	33%
Quarto sossegado	12,70%
Apoios técnicos para banho	11,40%
Apoios técnicos para deslocações	2,50%
Refeições especiais (dieta)	5%
Refeições a horas diferentes	1,30%
Room Service	3,80%
Outros	0%

Tabela 2 – Pedidos especiais dos hóspedes seniores e/ou com necessidades especiais
(Fonte: Elaboração própria)

No que se refere ao tipo de empresas com que os ET dizem ter parcerias para o fornecimento de serviços de apoio, de acordo com os dados obtidos, podemos verificar que os 68,8% dos empreendimentos que afirmaram ter protocolos especificam que estes apoios são ao nível dos transportes especializados, mencionando 12,5% terem protocolos com empresas de atividades lúcidas ou de serviços de cuidados de saúde e higiene, referindo-se ainda apenas 6,13% à existência de protocolos com empresas de tradução.

Relativamente ao facto de disporem ou não de programas de animação específicos para este público constata-se que na sua maioria (78,1%) os empreendimentos envolvidos na pesquisa não beneficiam deste serviço.

No que se refere ao conhecimento e cumprimento do DL 163/2006 de 8 de agosto, constata-se que, embora seja generalizado o conhecimento da legislação em vigor que define as normas de acessibilidade – pois que se 71,9% dos empreendimentos afirmam conhecê-lo –, existem ainda 28,1% que o desconhecem.

Se tomarmos apenas o conjunto dos ET que está ciente deste DL, mais de metade julga cumprir as suas exigências (56,3% da totalidade dos inquiridos). Entre os tópicos que referenciam, conformes com as secções previstas no referido DL, salientam-se as rampas e os quartos adaptados (mencionados por 18 empreendimentos), seguidos, por um lado, pelos

percursos acessíveis, espaços para estacionamento de viaturas e instalações sanitárias e utilização geral (17) e, por outro, pelas referências às acessibilidades ligadas com o átrio, patamares, galerias e corredores e ascensores (16); é ainda feita referência às escadas (14), aos balcões de atendimento (11) e, por último, a plataformas elevatórias (7).

Quase metade – ou seja (43,8%) dos ET – não cumpre as exigências do mencionado DL; contudo, dos empreendimentos que o cumprem, cerca de metade (28,1%) teve de fazer para isso alterações arquitetónicas. No entanto, de entre a totalidade dos ET inquiridos, 66,7% não usufruiu, nem pretende vir a usufruir, de programas de incentivos para proceder a eventuais alterações arquitetónicas. Em 3 destes casos, foi mencionado que beneficiaram de programas de incentivos para poderem fazer as mencionadas alterações, designadamente dos programas de Inovação Produtiva (1) e de Qualificação das PME (2).

Considerações finais

A própria regulação do que é um empreendimento turístico acessível é muito discutível, pois embora o Turismo de Portugal detenha essa informação não tem sobre ela qualquer controlo, uma vez que tal atribuição é da responsabilidade de cada empreendimento que se intitula a si próprio acessível, com fundamento ou sem ele.

Apesar de a generalidade dos empreendimentos turísticos reconhecerem vantagens no turismo sénior/acessível, não só para assegurar o direito ao turismo para todos mas também como recurso para combater os malefícios da sazonalidade, as adequações para darem resposta às necessidades deste público, que tende a ser cada vez mais numeroso, são pouco coordenadas ou inexistentes.

A formação em turismo acessível parece também ser um domínio para o qual os ET da região algarvia não estão ainda sensibilizados. De facto, alguns ET referem, terem funcionários com formação em turismo acessível, mas a maior parte alega que o principal motivo porque carecem de tal recurso se deve sobretudo ao facto de que “não é um investimento prioritário” ou porque têm “falta de informação acerca das formações”, invocando apenas um dos empreendimentos que tal se deve ao facto de considerarem tal recurso “muito dispendioso”.

Não obstante, parecem ver neste público bastantes virtualidades, mais que desvantagens. Com efeito, entre as principais vantagens alegadas pelos ET a este propósito salientam-se “Combater a sazonalidade”, “Atrair novos públicos” e “Formação do *staff*”, seguindo-se outros motivos como “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de apoio ao cliente”, “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de transferes” e “Diferenciar produtos já oferecidos a nível das refeições”, havendo também referência à vantagem que pode haver em “Fazer alterações arquitetónicas nas instalações”.

Entre as desvantagens referidas salientam-se sobretudo a necessidade “Fazer alterações arquitetónicas nas instalações” e “Diferenciar produtos já oferecidos a nível das refeições”, sendo também feita referência às implicações a nível de “Formação do *staff*”, da necessidade de “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de apoio ao cliente”, de “Diferenciar produtos já oferecidos a nível de transferes” e, por último, a implicação subjacente ao facto de, em consequência disso, se “Atrair novos públicos”.

Constatou-se que, tanto o entrevistado como a maioria dos inquiridos no questionário, indicam que os hóspedes com necessidades especiais em geral permanecem durante um período

curto de tempo, em média menos de 5 dias, sendo também de várias nacionalidades, tendendo a virem acompanhados pelo cônjuge ou, em menor grau, por amigos.

Também o entrevistado refere uma grande diversidade de nacionalidades, sublinhando que os turistas nacionais procuram o seu ET, muitas vezes de forma repetida e em anos sucessivos. Salienta igualmente que os turistas com necessidades especiais estrangeiros se mostram habitualmente mais aventureiros e participativos do que os nacionais em idênticas circunstâncias. Esclarece ainda que quer o turismo sénior quer o acessível contam muitas vezes com empresas especializadas que ajudam em todas as etapas da viagem (reservas de alojamento, reservas dos transportes de ida e volta, identificação do que há a visitar, entre outros fatores que são essenciais para a preparação e para a realização de uma viagem). Por outro lado, relativamente aos acompanhantes dos turistas com necessidades especiais, acrescenta que, muitas vezes, estes trazem consigo as pessoas que, no seu dia-a-dia, já lhes dão habitualmente assistência.

Pretendeu-se também saber se os ET identificados na base de dados do TP como tendo acessibilidades, a nível de apoios e de infraestruturas próprias, dispõem realmente de condições adequadas para as necessidades particulares do turista sénior e/ou com necessidades especiais; procurou-se inquirir nesse sentido os sujeitos envolvidos no estudo, por forma a sistematizar a informação sobre os ET que dispõem de acessibilidades que permitem um bom acesso aos turistas seniores e/ou com necessidades especiais. Defrontámo-nos aqui com a dificuldade, já anteriormente referida, de os empreendimentos turísticos ditos com acessibilidades não serem de momento acreditados exteriormente para poderem receber esta classificação, pois que se limitam a autodeclarar-se nesta qualidade quando do seu registo no Turismo de Portugal.

As interrogações colocadas sobre as efetivas condições existentes na região algarvia para a oferta turística adequada em termos de turismo acessível também merecem alguma atenção, assinalando sobretudo o muito que ainda há a fazer para que este se torne uma realidade, ao que não será alheio o facto de bastante mais de metade dos ET inquiridos (incluindo o do entrevistado) não dispõem, entre os seus colaboradores, de ninguém com formação nesta área.

Embora o conhecimento da legislação em vigor sobre acessibilidades seja já generalizado, como podemos ver nas respostas dos ET ao questionário e na referência que a isso faz o entrevistado, mais de um quarto dos inquiridos ainda o desconhecem, a que acresce a circunstância de, entre a mais de metade que dele são sequer conhecedores, apenas pouco mais de metade julgar cumprir as suas exigências no momento presente.

Note-se, como um ponto a destacar que ilustra bem o longo caminho que há a percorrer nesta matéria, o facto de um dos inquiridos, cujo ET está registado como acessível no TP, referir na respetiva opção de resposta do questionário que o seu empreendimento não tem nenhum apartamento adaptado. Muitas das secções do DL sobre normas de acessibilidade são contudo suficientemente e equitativamente valorizadas por todos os inquiridos. De realçar o exemplo positivo do ET do entrevistado que, além de ser acessível nos espaços interiores e exteriores, dispõe ainda de estratégias de adaptação dos alojamentos, adequados de forma personalizada utilizando materiais de apoio próprios ao hotel, em função das necessidades de cada hóspede sénior e/ou com necessidades especiais.

O estudo incide sobre ET da região algarvia que aquando do registo no TP referem possuir condições de acessibilidade ao escolherem a opção “Acessibilidade” que surge no formulário.

Importa no entanto realçar que este formulário não possui nenhuma área que permita uma caracterização dos elementos de acessibilidade existentes nesta ET, o que pode originar uma dificuldade acrescida na sua avaliação e controle.

Esta clarificação não é de somenos importância e tem fortes implicações para a adequação dos ET, não só à população com necessidades especiais que aí se desloca mas junto do turista sénior que delas necessita e/ou que delas beneficiaria a vários níveis. Na verdade, embora esta atribuição de acessibilidades seja deixada ao cuidado da iniciativa e discernimento de quem regista o seu ET no TP, isto não impede que a realidade seja bem mais exigente.

Efetivamente, para que verdadeiramente se possa considerar que cada ET reúne estas condições seria necessário que dispusesse não só de quartos adaptados mas também que os seus espaços e acessos estivessem conformes com as normas em vigor para esse efeito. Ora, quando um ET foi construído recentemente, teve de seguir as normas do Decreto-Lei nº163/2006, de 8 de Agosto, que aliás prevêem também que as mais antigas teriam de introduzir as necessárias adaptações ainda em falta até 8 de agosto de 2016.

Dos dados obtidos foi possível traçar uma panorâmica global dos turistas que visitam a região algarvia e que se enquadram neste público-alvo, em termos sua nacionalidade, duração da estadia, com quem vêm acompanhados, bem como o seu recurso a serviços de apoio e a programas de animação turística. Finalmente, evidenciaram-se várias fragilidades e indefinições no que respeita à própria atribuição da designação de empreendimento turístico acessível e uma generalizada pouca sensibilização à importância de animação sociocultural bem diferenciada do mero entretenimento bem como da relevância de uma formação específica em turismo acessível entre os colaboradores.

Referências bibliográficas

- Brewer, J.; Hunter, A. (1989). *Multimethod research – A synthesis of styles*. London: Sage.
- Calçada, J. da C. (2009). Turismo sénior: (Re)contextualização das clientelas turísticas seniores. *Revista Transdisciplinar de Gerontologia – Universidade Sénior Contemporânea*, 3(1) 49-66.
- Cavaco, C. (2009). Turismo sénior: perfis e práticas. COGITUR. *Journal of Tourism Studies*, 3, 33-64.
- Ceia, C. (1997). *Normas para apresentação de trabalhos científicos* (2.ª ed.). Lisboa: Editorial Presença.
- Boavida, A.T.F.N. (2012). *A experiência turística partilhada: Hospitalidade e retenção do destino turístico – o caso da Feira do Cavalo da Golegã* (Tese de Mestrado). Leiria: Instituto Politécnico de Leiria.
- Deville, E.C.P.G.L.; Kastenholz, E.; Santiago R.A. (2010). *Inibidores à participação das pessoas com deficiência nas atividades turísticas. Turismo Acessível: Estudos e Experiências*: Edições Pegado.
- Decreto-Lei n.º163/2006 de 8 de agosto consultado em <https://dre.pt/application/dir/pdf1sdip/2006/08/15200/56705689.pdf> em 26/07/2015
- Figueiredo, W.Z.; Pedro, J.B.; Rebelo M.; Cachadinha, C. (2010). *Hotéis atractivos para hóspedes seniores: A experiência da região do Algarve, Relatório 360/2010/NAU*. Lisboa: LNEC.

- Figueiredo, W.Z.; Pedro, J.B.; Rebelo M.; Cachadinha, C. (2011). Hotéis atractivos a hóspedes seniores: A experiência da região do Algarve – *Book of proceedings vol.I – Internacional Conference on Tourism & Management Studies* – Algarve 2011.
- Fortin, M.-F. (1999). *O processo de investigação: da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Ralha-Simões, R. (2016). *O turismo sénior e a animação sociocultural: Um estudo exploratório em empreendimentos turísticos no Algarve* (Tese de Mestrado). Faro: Universidade do Algarve.
- Sousa, M.J.; Baptista, C.S. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios – segundo Bolonha* (5.^a ed.). Lisboa: Lidel.
- Turismo de Portugal (2015a). Estabelecimentos Algarve, retirado de http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/quadrosestatisticos/ofertahoteleira/Documents/Estabelecimentos%202005-2014%20Algarve_Tipologias.pdf em 20-12-2015.
- Turismo de Portugal (2015b). Registo Nacional de Turismo, retirado de <https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/ConsultaAoRegisto.aspx> em 20-12-2015.
- WHO (2011). *World Report on Disability*. Geneva: World Health Organization.
- World Tourism Organization & Fundación ACS (2015). *Manual on Accessible Tourism for all – Public-private partnerships and good practices*, Madrid: UNWTO.