



[www.eumed.net/rev/turedes/](http://www.eumed.net/rev/turedes/)  
Vol 6, Nº 14 (Junio/junho 2013)

## ACESSIBILIDADE E TURISMO NA CIDADE DE COIMBRA

**Cátia Domingues<sup>1</sup>**

FLUC – Universidade de Coimbra (Portugal)  
cdmingues@hotmail.com

**Paulo Carvalho<sup>2</sup>**

CEGOT – Universidade de Coimbra (Portugal)  
paulo.carvalho@fl.uc.pt

### RESUMO

As preocupações e as práticas no contexto da acessibilidade, no sentido de proporcionar condições semelhantes de acesso e fruição de equipamentos, espaços e serviços a todos os cidadãos, têm influenciado o turismo a construir destinos para todos. De tal maneira que a atividade turística apresenta também algumas modificações nas características dos produtos, equipamentos e serviços, a fim de torná-los mais acessíveis e desta forma pode constituir um fator decisivo na escolha do destino turístico.

Após o enquadramento teórico e conceptual, com uma revisão de literatura em que se percorre as escalas internacional e nacional, é realizada uma análise da acessibilidade turística de Coimbra (Centro Litoral de Portugal) através de um inquérito por questionário dirigido às unidades de alojamento e aos espaços de interesse turístico da cidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acessibilidade, Turismo Acessível, Cidade de Coimbra (Portugal)

### ABSTRACT

The concerns and practices in the context of accessibility, in order to provide similar conditions of access to and enjoyment of equipment, spaces and services to all citizens, have

---

<sup>1</sup> Mestre em Lazer, Património e Desenvolvimento (Universidade de Coimbra).

<sup>2</sup> Doutor em Geografia (Universidade de Coimbra).

influenced the construction of tourism destinations for all. In such a way that the tourist activity has also some modifications in the characteristics of the products, equipment and services in order to make them more accessible and thus may constitute a decisive factor in the choice of tourist destination.

After the theoretical framework and conceptual, with a literature review which covers international and national scales, is carried out an analysis of the accessibility of Coimbra (Center Coast of Portugal) through a survey directed to the units of accommodation and the tourist areas of the city.

**KEY-WORDS:** Accessibility, Accessible Tourism, City of Coimbra (Portugal)

## **1. TURISMO ACESSÍVEL**

### **1.1 Preocupações e orientações de um turismo para todos**

Como refere Domingues (2012), segundo a Organização Mundial de Turismo, em 2005, o termo “cidadãos com incapacidades” corresponde a todos os cidadãos que, devido ao ambiente onde estão inseridos, têm necessidades especiais durante a viagem, no alojamento e a nível de outros serviços turísticos. No entender da Associação de Turismo Acessível – um acesso Para Todos (APTTA), turismo acessível deve abarcar todas as propostas de turismo que possibilitam o acesso independente de todas as pessoas, inclusive quem possui mobilidade reduzida. Nesta oferta incluem-se os produtos, bens e serviços próprios do turismo, entre os quais a informação, o transporte, o alojamento e a alimentação, bem como a fruição de serviços, equipamentos e todos os espaços (APTTA, s/d). Darcy (1998) define o Turismo Acessível como o conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir aos cidadãos com mobilidade reduzida desfrutar das suas férias e tempos de lazer sem barreiras (Devile, 2009).

Para que o turismo seja considerado acessível é necessário que aqueles que dele vão desfrutar considerem que estão reunidas as condições para uma total independência, hospitalidade e comodidade tal e qual os restantes turistas usufruem, tanto durante o transporte e alojamento, como nos restantes serviços (APTTA, s/d).

O turismo é um direito de todos, contudo, nem todos têm as mesmas capacidades, sejam elas motoras (físicas), cognitivas (por exemplo atenção/foco, percepção, memória e linguagem) ou sensoriais (por exemplo a visão e a audição). Por essa razão, começou-se a falar em turismo acessível. Foi no ano de 1980, nas Filipinas, através da Declaração de Manila sobre o turismo mundial, produzida pela Organização Mundial do Turismo (OMT) que, pela primeira vez, o termo “turismo” se associa ao termo “para todos”. Nesta declaração o termo turismo é reconhecido como um direito fundamental de todos. Ficou então declarado que “o direito ao uso do tempo livre e especialmente o direito de acesso às férias e à liberdade de viagens e de turismo, consequência natural do direito ao trabalho, estão reconhecidos (...) na Declaração Universal dos Direitos Humanos assim como acolhidos na legislação de muitos Estados.” (Marcionami, s/d: 2).

Tal facto compromete a sociedade com o dever de proporcionar a todos os cidadãos as melhores condições possíveis de acesso e sem qualquer tipo de discriminação a atividades de lazer, usufruto do tempo livre e turismo (Marcionami, s/d). Declarou-se ainda que “o turismo social é um objetivo que a sociedade deve alcançar para os cidadãos menos favorecidos no exercício do seu direito ao descanso.” (Marcionami, s/d: 3). O turismo é um agente de equilíbrio social, de aumento da capacidade de trabalho e de bem-estar individual e coletivo devido aos benefícios que detém na saúde física e psíquica de quem o pratica (Marcionami, s/d).

Na Declaração de Manila manifestou-se também que o turismo da juventude é aquele que deve ter uma vigilância mais ativa pelo facto desta camada da população possuir um rendimento menos propício a usufruir de viagens. Além desta categoria da população, considerou-se que o mesmo cuidado deveria existir igualmente quanto aos seniores e ainda com as pessoas que tenham qualquer tipo de deficiência (Marcionami, s/d).

“Turismo para todos”, “turismo inclusivo” ou ainda “turismo acessível” são alguns conceitos relativamente recentes que dizem respeito ao turismo, mas numa vertente para todos. A expressão “todos” pretende incluir todas as pessoas quer sejam jovens ou adultos saudáveis, quer sejam pessoas com algum tipo de mobilidade reduzida ou condicionada. Na verdade, todos os cidadãos podem, em algum momento, ter algum tipo de condicionamento físico, quer enquanto crianças que dependem dos adultos por não terem a mesma destreza e percepção dos obstáculos; quando têm o azar de fraturar algum membro do corpo (por exemplo uma perna) e ficam limitados na mobilidade; quando carregam sacos de compras ou malas de viagem a mobilidade também está condicionada; quando transportam carrinhos de bebé e percebem facilmente que não é uma tarefa simples de realizar na cidade; ou quando chegam à idade sénior, como todos têm a esperança de chegar, também aí é provável que tenham algumas limitações que anteriormente, enquanto jovens e adultos saudáveis, não tinham. Assim, o número de pessoas com mobilidade reduzida possui então uma extensão importante no total da população, criando uma parcela de mercado com expressão que não deve ser descurada. Contudo, enquanto clientes de produtos e serviços de lazer, este grupo é continuamente esquecido, resultando daí efeitos negativos – humanos, cívicos e económicos.

Desta forma, é essencial tornar o turismo acessível a todos os cidadãos para que todos, de igual forma, tenham acesso, na prática, aos mesmos direitos que todos têm em teoria. Por outro lado, o turismo que é acessível para as pessoas com mobilidade reduzida é acessível para todas as pessoas. Assim, trabalhar em prol do turismo acessível não é agir exclusivamente para um grupo restrito e minoritário de pessoas, muito pelo contrário, é contribuir para proveito de todos os cidadãos sem exceção. Todavia, para criar uma rede de turismo acessível é necessário que haja um envolvimento por parte de todos os setores da sociedade e, claro está, da própria sociedade. Neste âmbito, incluem-se as autarquias, por terem uma grande responsabilidade social nestes temas; os arquitetos; os designers; as escolas – onde se incluem os professores; a comunicação social; etc., e cada cidadão

individualmente, porque cada um de nós tem direitos que deve vê-los consagrados, mas também tem deveres para que esses direitos sejam iguais para todos.

Assim, o acesso ao lazer, a serviços culturais e a atividades oferecidas por um destino turístico deve ser concedido a todos os indivíduos de igual forma enquanto cidadãos de pleno direito. Segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 10 de dezembro de 1948, “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. (...)” (Artigo 1º). Além disso, “Todos os seres humanos podem invocar os direitos e as liberdades proclamados na presente Declaração, sem distinção alguma, nomeadamente de raça, de cor, de sexo, de língua, de religião, de opinião política ou outra, de origem nacional ou social, de fortuna, de nascimento ou de qualquer outra situação.” (Artigo 2º). Todos os seres humanos têm também “direito a proteção igual contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação.” (Artigo 7º). E ainda “Toda a pessoa tem direito a recurso efetivo para as jurisdições nacionais competentes contra os atos que violem os direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição ou pela lei.” (Artigo 8º). (DRE, 1978a: 489). Desta forma, tendo em conta a Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, fica claro que todas as pessoas, sem exceção, têm os mesmos direitos. Porém, são muitos os locais que ainda não proporcionam a mesma igualdade de direitos para todos.

Durante muito tempo as pessoas portadoras de deficiência foram encaradas como doentes (Trindade, 2004), razão pela qual não eram vistas como potenciais turistas. Pelo contrário, existia a ideia de que as pessoas com mobilidade reduzida, devido às suas limitações, ficavam apenas em casa e, assim, não se tinha em consideração as suas necessidades para o caso de estas também quererem viajar e conhecer novos lugares, com todos os direitos que lhes assistem. Esta postura prejudicou não só os cidadãos portadores de deficiência, como também o próprio setor do turismo (Trindade, 2004). Tal facto teve consequências negativas, daí que muitos serviços e equipamentos, hoje em dia, ainda não ofereçam as condições necessárias para receber todos os cidadãos de forma equitativa.

Segundo Lilian Müller, Presidente da Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT – *the European Network for Accessible Tourism*), tem vindo a verificar-se um aumento do envelhecimento demográfico na Europa (ENAT, 2012b). Ao mesmo tempo, verifica-se também uma maior predisposição em viajar por parte dos cidadãos que integram essa mesma faixa etária da população. Desta forma, os seniores que ainda querem e estão aptos a viajar, em breve corresponderão a 25% da população europeia (ENAT, 2012b). Além disso, existem ainda cerca de 50 milhões de pessoas com deficiência na Europa que desejam realizar férias com a família e amigos (ENAT, 2012b). Por fim, a ENAT considera que, só na Europa, mais de 130 milhões de pessoas que viajam sozinhas venham a beneficiar de mais acessibilidade e serviços turísticos mais acessíveis (ENAT, 2012b).

A população que dispõe de mais tempo livre (por integrar a idade da reforma) e, ao mesmo tempo, possui condições financeiras para viajar (uma vez que, em princípio, tem economias) diz respeito à população sénior. Além disso, o facto de esta manifestar cada vez

maior interesse em viajar, e ainda com o aumento do envelhecimento demográfico como referido anteriormente, estão reunidos os fatores para um nicho de mercado que não deve ser descurado. Assim, tendo em conta a faixa etária da população em questão, o turismo acessível tem também aqui um papel muito importante. No momento de optar por viajar ou não, ou aquando da escolha sobre o destino de viagem, estas decisões podem ser influenciadas pelas condições de acessibilidade que a oferta turística dispõe.

Lilian Müller defende que as pessoas com necessidades especiais têm o direito de usufruir dos mesmos serviços e oportunidades que qualquer outra pessoa, quer se trate de viajar de forma independente, de estruturas acessíveis, de um staff preparado para atender a necessidades especiais, de informação fiável ou ainda de marketing inclusivo (ENAT, 2012b). O turismo acessível beneficia todos sem exceção, por consequência, quantas mais pessoas tiverem oportunidade de viajar maior é o número de receitas que a indústria do turismo obtém (ENAT, 2012b). No fundo, a sociedade em geral acaba por beneficiar do turismo acessível, por exemplo, através de novas oportunidades de emprego, de mais receitas fiscais e de um ambiente mais acessível, tanto para os visitantes como para os habitantes (ENAT, 2012b).

A procura pelo turismo acessível está a crescer (ENAT, 2012b). Trata-se, cada vez mais, de uma oportunidade e não de uma obrigação. Deste modo, Lilian Müller advoga que se a indústria do turismo quer manter e desenvolver a qualidade, sustentabilidade e competitividade deve, de facto, apoiar e fomentar o turismo acessível para todos (ENAT, 2012b). L. Müller refere mesmo que “Accessible tourism is not a niche market; it’s a demographic explosion and we will all feel the effects. We have to improve access now.” (ENAT, 2012b). A missão da Rede Europeia de Turismo Acessível é tornar os destinos turísticos europeus, bem como os seus produtos e serviços, acessíveis a todos os cidadãos (ENAT, 2012c). Além disso, a ENAT tem ainda como missão promover o turismo acessível em todo o mundo (ENAT, 2012c). Para alcançar os seus objetivos a ENAT reúne vários intervenientes do setor com o propósito de partilharem experiências; promove a consciencialização da necessidade de acessibilidade no turismo; apoia o fomento e a disseminação de boas políticas e práticas; proporciona uma plataforma para aqueles que apoiam a acessibilidade no turismo; e é ainda uma voz representativa perante as instituições europeias e nacionais, bem como organizações cujas ações têm uma influência direta no setor do turismo (ENAT, 2012c).

Relativamente ao alojamento, o Turismo de Portugal, I.P., em coordenação com a Direção de Estudos e Planeamento Estratégico e sob a consultoria da Accessible Portugal, publicou, em maio de 2012, o Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria. Este guia faculta, entre outras informações, recomendações que os profissionais hoteleiros devem ter em conta aquando do seu procedimento com clientes que tenham algum tipo de deficiência. Nesta publicação incluem-se algumas indicações muito claras de como podem (e devem) os profissionais de hotelaria auxiliar o cidadão portador de uma deficiência da forma correta. Este tipo de informação é da máxima importância pois muitas vezes os profissionais querem ajudar

as pessoas portadoras de deficiência mas, por não terem qualquer conhecimento técnico, acabam por tratá-las como se fossem doentes ou inválidas.

Desta forma, o guia torna-se num elemento fundamental para bem atender todos os cidadãos. Nele encontram-se diversas recomendações quanto aos aspetos a ter em conta no acesso ao estabelecimento hoteleiro, tais como: “condições de acesso ao estacionamento, número de lugares reservados, tamanho dos espaços, sinalização, percursos acessíveis de ligação ao hotel (qualidade do piso) e espaço de entrada” (Turismo de Portugal, 2012: 20). No entanto, no caso dos clientes com deficiência motora existem ainda outros cuidados a ter, tais como a transferência do banco do carro para a cadeira de rodas e vice-versa, a movimentação da cadeira de rodas e, também, o acompanhamento da pessoa com bengala ou canadianas (Turismo de Portugal, 2012).

As recomendações do guia verificam-se também sobre o *check-in*, o *check-out* e a mobilidade no interior (Turismo de Portugal, 2012). Assim, são apresentados os procedimentos específicos que os profissionais de hotelaria devem ter perante situações de necessidades especiais. Para além disso, encontram-se ainda algumas indicações correspondentes às áreas que são necessárias ao cliente com mobilidade condicionada ou com deficiência e que a unidade hoteleira deve respeitar como, por exemplo, espaços amplos que permitam a livre circulação; portas largas (> 80 cm) e cantos arredondados no mobiliário; altura da cama recomendada (45-50 cm de altura); existência de armários com portas de correr ou de abertura fácil; acesso a janelas e cortinas; barras laterais nas instalações sanitárias; cadeira sanitária que permite, também o acesso ao interior das piscinas; etc. (Turismo de Portugal, 2012).

## **1.2 Práticas inclusivas: algumas iniciativas em Portugal**

### **1.2.1 ART&TUR**

A Associação de Turismo Acessível – um acesso Para Todos (APTTA) assinou um protocolo de cooperação com a Associação Portuguesa de Turismologia (APTUR) em 2010. A APTUR “tem por fim fundamental a contribuição para a valorização científica e para a correta atuação deontológica dos profissionais da área do Turismo, bem como promover a institucionalização e o progresso da Turismologia (...)” (APTUR, 2011). Além disso, a APTUR é ainda a entidade promotora do ART&TUR – Festival Internacional de Filmes de Turismo – que tem como propósito “contribuir para a inovação do Turismo, em particular nos domínios da investigação e da comunicação” (APTTA, 2010). Neste festival a APTTA tem a função de contribuir “para a normalização de padrões de acessibilidade turística em Portugal” (APTTA, 2010). Assim, a assinatura de protocolo entre as associações referidas anteriormente tem como intento que este festival assista “a promoção dos valores inerentes ao turismo acessível para todos” (APTTA, 2010).

Desde a sua primeira edição, em 2008, que a autenticação do ART&TUR passa pela integração no CIFFT – Comité Internacional dos Festivais de Filmes de Turismo. O móbil do festival é galardoar filmes e produções audiovisuais que promovam o turismo nas suas mais

variadas dimensões, quer seja cultural, social, económica ou desportiva, entre outras (APTTA, 2010). Porém, o ART&TUR propõe-se também a outros fins como, por exemplo, “promover Portugal como destino turístico; promover a implementação de boas práticas no setor do turismo, de acordo com as premissas da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável (...)” (APTTA, 2010). A cargo da APTTA encontra-se a atribuição do prémio referente ao melhor filme, a nível mundial, na categoria de Turismo Acessível. Desta forma, pretendia-se que a APTTA contribuísse para a “necessária credibilização institucional desta categoria de filmes” (APTTA, 2010). No entanto, após contacto por correio eletrónico com os responsáveis do Festival ART&TUR, foi possível apurar que desde a assinatura do protocolo entre a APTUR e a APTTA nunca se verificou qualquer ação concreta por parte da APTTA para que o mesmo adquirisse alguma significação. Deste modo, o que poderia ser uma boa iniciativa para promover Portugal como destino turístico, de divulgação de boas práticas de responsabilidade social e de desenvolvimento sustentável acaba por não passar do papel e das boas intenções.

### **1.2.2 Lousã Acessível**

Todavia existem casos que vão além das boas intenções, um bom exemplo localiza-se perto de Coimbra. Trata-se do Município da Lousã, que abraçou o Projeto “Destino de Turismo Acessível”. Este projeto nasceu em 2007, no Congresso Nacional de Turismo Acessível, e foi após as conclusões obtidas no referido congresso que o município realizou a primeira candidatura ao Programa Operacional Potencial Humano (Nunes, 2011). A candidatura foi admitida e, entre 2008 e 2011, foi apoiada com fundos da União Europeia. Em maio de 2009 estabeleceu-se um Protocolo entre a Câmara Municipal da Lousã e a ARCIL (Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã), que assumiu o papel de Incoming do Turismo Acessível na Lousã (Nunes, 2011). Para além disso, também se formaram várias parcerias, estas realizaram-se com a Proasolutions (especialista da Acessibilidade para Todos), com a Accessible Portugal (Agência de Viagens) e com a Essentia, que desenvolveu a gestão do projeto da Lousã (Nunes, 2011).

A Lousã assumiu a acessibilidade como uma mais-valia e como uma responsabilidade social. Abria-se assim o caminho para o Município da Lousã se tornar no primeiro destino de Turismo Acessível em Portugal. A fim de destacar os locais que oferecem acessibilidade como, por exemplo, os estabelecimentos de comércio, foi criado um selo distintivo dessas boas práticas (Fotografia 1). Assim, atualmente a Lousã é uma vila que oferece acessibilidade e qualquer cidadão que a visite pode comprová-lo em diversos pormenores como, por exemplo, os passeios rebaixados junto às passadeiras, a entrada acessível para a Câmara Municipal (Fotografia 2) e o rebaixamento do piso junto à entrada dos Correios e Telecomunicações. Contudo, também é possível verificar alguns acessos na Lousã que não oferecem acessibilidade.

## 2. O Turismo em Coimbra: produtos, capacidade de alojamento e fluxo de turistas

### 2.1 Oferta de produtos

A cidade de Coimbra (e o município homónimo) localiza-se no Centro Litoral mais concretamente na sub-região do Baixo Mondego e faz a transição entre o litoral (oceano atlântico) e o interior (serras e contrafortes da cordilheira central), o norte e o sul de Portugal. Apresenta uma boa rede de acessibilidades e transportes que permite a ligação aos principais centros urbanos ibéricos e europeus.



Fotografia 1. Selo



“Lousã Acessível”

## Fotografia 2. Acesso em rampa e com corrimão para a Câmara Municipal da Lousã

O rio Mondego, que atravessa a cidade, na fase final do percurso entre a Serra da Estrela e a Figueira da Foz, é um dos elementos mais marcantes da paisagem urbana e uma referência incontornável dos novos espaços de lazer que hoje permitem a fruição da frente ribeirinha (e a articulação das duas margens) junto ao coração da velha urbe.

Capital de um sistema urbano com cerca de 300 mil habitantes, a cidade de Coimbra reflete a importância secular do ensino/investigação (é a mais antiga universidade portuguesa e um das primeiras na Europa) e dos serviços de saúde, áreas em que ainda hoje é uma referência nacional e internacional, e apresenta um conjunto significativo de recursos e produtos que estão na base do seu interesse e afluência turística.

Segundo o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), a contribuição dos Produtos para a Região Centro encontra-se distribuída da seguinte forma: no 1º Nível está o Touring, no 2º Nível o Turismo de Natureza, no 3º Nível o Golfe (a Oeste) e Resorts Integrados/Turismo Residencial (também a Oeste) e no 4º Nível situam-se os produtos de Saúde e Bem-Estar e também Gastronomia e Vinhos (PENT, 2007). Seguidamente far-se-á referência a três produtos (Touring, Turismo de Natureza e City Break) e nomear-se-ão as razões para se apostar nestes produtos em Coimbra.

No que respeita ao setor de Touring (Cultural e Paisagístico) a principal motivação para a sua realização é o interesse por “descobrir, conhecer e explorar os atrativos de uma região.” (Turismo de Portugal, 2006a). Assim, as atividades realizadas são “percursos em tours, rotas ou circuitos de diferente duração e extensão, em viagens independentes e organizadas.” (Turismo de Portugal, 2006a). Nos mercados existe o Touring genérico e o Touring temático. O Touring genérico corresponde a tours, rotas ou circuitos de teor variado e abrangente, podendo mesmo considerar-se o próprio tour, rota ou circuito como a essência do produto. Este representa à volta de 90% das viagens de Touring. O Touring temático refere-se a tours, rotas ou circuitos centrados num tema específico, o qual constitui a essência da experiência (Turismo de Portugal, 2006a). Em Coimbra existe, por exemplo, a rota da 1ª Dinastia, a Rota dos Percursos da Natureza de Coimbra e a Rota das Tabernas, encontrando-se em fase de

planeamento a Rota dos Caminhos de Santiago. Além destas, Coimbra podia apostar numa Rota Monumental, numa Rota Museológica, numa Rota da Contemporaneidade e numa Rota das Repúblicas, uma vez que dispõe de elementos para tal. O Touring temático representa cerca de 10% do total de viagens de Touring (Turismo de Portugal, 2006a). Quanto às modalidades, segundo o modo de transporte, existe o Touring independente, que designa a viagem em veículo próprio ou *fly & drive*, e o Touring em grupo que denomina as viagens em transporte coletivo (Turismo de Portugal, 2006a).

Relativamente ao setor de Turismo de Natureza, este tem como motivação primordial “viver experiências de grande valor simbólico, interagir e usufruir da Natureza” (Turismo de Portugal, 2006b), sendo as atividades principais deste setor desportivas, de interesse especial e de contemplação da natureza. Os mercados de Turismo de Natureza são a Natureza *soft* e a Natureza *hard*. A Natureza *soft* prima pelas experiências que se baseiam na prática de atividades ao ar livre de baixa intensidade como, por exemplo, passeios, excursões, percursos pedestres e observação da fauna. Este mercado afigura à volta de 80% do total de viagens de Natureza (Turismo de Portugal, 2006b). Em Coimbra pode-se realizar, por exemplo, os Percursos da Natureza de Coimbra que incluem cinco itinerários temáticos: o Percurso Mondego, o Percurso Urbe Natural, o Percurso Margem Esquerda, o Percurso Matas Ribeirinhas e o Percurso - A Serra e a Montanha (Pardal, 2005). Estes percursos contemplam a serenidade existente na cidade e apresentam lugares inspiradores onde é possível observar e descobrir peixes (exemplo: boga e lampreia), anfíbios (sapo-parteiro e tritão-verde), borboletas (exemplo: borboleta-do-medronheiro e cauda-de-andorinha), aves insectívoras (exemplo: melro e chapins), mamíferos (exemplo: ouriço-cacheiro e toupeira), micromamíferos (exemplo: rato-dos-bosques e ratazana-preta) e répteis (exemplo: licranço e lagartixa-do-mato), entre muitas outras espécies (Pardal, 2005). Os amantes da natureza podem ainda apreciar a vegetação (exemplo: arbustiva e ribeirinha), árvores (exemplo: plátanos e liquidambares) ou flores (exemplo: lobélias e prímulas), entre variadíssimas opções (Pardal, 2005). Na Região destacam-se ainda os percursos pedestres no Baixo Mondego, nas Serras da Lousã e Sicó. No que respeita ao mercado de Natureza *hard* as experiências ligam-se com a prática de desportos na Natureza como, por exemplo, *rafting*, *kayaking*, *hiking* ou *climbing* e de atividades que exigem um elevado grau de concentração ou de saber, como é exemplo o *birdwatching*. Em Coimbra é possível realizar, por exemplo, atividades de canoagem e remo no rio Mondego. A Natureza *hard* afigura cerca de 20% do total das viagens do mercado Natureza (Turismo de Portugal, 2006b). Relativamente ao *City Break*, a motivação principal para a sua realização passa pelo interesse em conhecer as diferentes atrações de uma cidade. Neste aspeto, Coimbra tem bastante variedade para oferecer, uma vez que a cidade possui muitas atrações de diferentes épocas e, conseqüentemente, diferentes estilos. Um desses exemplos é a Universidade de Coimbra, uma vez que durante os reinados de D. João V e D. José I a instituição sofreu grandes reformas, quer a nível do ensino, quer no que respeita à construção de novos edifícios de estilo barroco e neoclássico.

Contudo, apesar de belo e grandioso, nem só do passado vive Coimbra. Assim, também é possível encontrar obras arquitetónicas de estilo contemporâneo pela cidade, exemplo disso é o Pavilhão Centro de Portugal projetado pelos arquitetos Souto Moura e Siza Vieira para a Expo 2000, realizada em Hannover, na Alemanha. A arquitetura contemporânea encontra-se ainda no Pólo II da Universidade de Coimbra, idealizado pelos arquitetos Camillo Cortesão e Mercês Vieira foi inclusive selecionado, em 2000, pela Fundação Mies Van der Rohe, para o Prémio da Arquitetura Contemporânea da União Europeia (Turismo de Coimbra, 2012). A ponte pedonal Pedro e Inês, projetada pelos engenheiros Cecil Balmond e Adão da Fonseca, é mais uma obra de destaque na cidade de Coimbra. Esta é vista como “um ícone de arquitetura, tendo sido classificada por vários especialistas como um “arrojo em engenharia”, ao ser considerada uma “estrutura revolucionária, mas elegante”.” (Turismo de Coimbra, 2012).

Por outro lado, a gastronomia regional e os eventos culturais são mais alguns dos argumentos para considerar Coimbra como uma boa escolha para os turistas que procuram realizar *city break standard*. Os turistas que viajam com o objetivo de realizar este tipo de city break têm como propósito visitar atrações relacionadas com uma diversidade de temas, quer sejam históricos, culturais ou outros (Turismo de Portugal, 2006c). Durante a sua estada, este tipo de turista procura ficar alojado em hotéis confortáveis de duas ou três estrelas, além de que procuram também produtos e serviços com preços acessíveis (Turismo de Portugal, 2006c). No que diz respeito ao alojamento referido, a cidade de Coimbra dispõe de seis hotéis que correspondem à descrição, quanto aos produtos e serviços a preços acessíveis Coimbra continua a ser uma boa opção.

Relativamente ao *city break upscale* o turista viaja para uma cidade com o intuito de visitar atrações relacionadas com uma multiplicidade de temas, sejam eles culturais, sociais ou outros (Turismo de Portugal, 2006c). Desta forma, o turista pode continuar a optar por Coimbra como destino. Todavia, para este tipo de turista, embora o objetivo das visitas às atrações seja o mesmo que para o turista que realiza *city break standard*, a diferença entre eles surge na altura de escolher onde pernoitar durante a sua estada. Assim, o turista do *city break upscale* opta por serviços personalizados de alta qualidade tais como boutique hotéis, hotéis de quatro ou cinco estrelas e com charme, menus de degustação e provas de vinho, entre outros detalhes que fazem a diferença (Turismo de Portugal, 2006c). Neste aspeto, a cidade de Coimbra possui quatro hotéis de quatro estrelas e pela região encontram-se mais alguns, inclusivamente de cinco estrelas. Alguns desses hotéis possuem um charme natural pelos seus jardins e pela sua história envolvente, além disso, conquistam também pelos seus pratos requintados, bem como pelas diversas ofertas de produtos disponíveis. Para além dos *city breaks* já referidos, Coimbra oferece ainda a possibilidade de realizar *city breaks* temáticos. Nestes os turistas viajam com o propósito de visitar atrações e de vivenciar experiências relativas a um tema específico como, por exemplo, assistir a um evento teatral, cinematográfico, de moda, desportivo ou musical, entre outros, numa determinada cidade (Turismo de Portugal, 2006c). Deste modo, Coimbra afigura-se como uma boa escolha para os

amantes do *city break* temático uma vez que tem vindo a promover grandes eventos musicais, como foi o caso dos U2, Ivete Sangalo e, mais recentemente, Madonna. Além destes exemplos, grandiosos mas relativamente isolados, todos os anos se realiza em Coimbra a Queima das Fitas, que move e atrai milhares de pessoas à cidade, na grande maioria estudantes, sendo mesmo considerada a maior festa estudantil da Europa. Dentro das festas académicas insere-se ainda a Latada ou a Festa das Latas e imposição das insígnias, como também é conhecida. Tanto na Queima das Fitas como na Festa das Latas cumpre-se a tradição e é cantada por uns e ouvida por muitos a Serenata Monumental.

## **2.2 Alojamento**

De acordo com o Anuário Estatístico da Região Centro 2010, o número de noites da estada média de hóspedes estrangeiros é de 3,5 em Portugal, 3,2 em Portugal Continental, 2,1 no Centro de Portugal e 1,5 em Coimbra (INE, 2011).

No município de Coimbra regista-se 46,0% de hóspedes estrangeiros e as dormidas entre julho e setembro apresentam valores de 34,3% (INE, 2011). Relativamente aos estabelecimentos hoteleiros Coimbra regista 22 no total (o que significa 40,3% do Baixo Mondego, 5,3% da Região Centro e 1,1% de Portugal), sendo que 9 correspondem a hotéis, 12 a pensões e 1 a outros (INE, 2011).

A capacidade de alojamento é de 2 230 (ou seja 45,8% do Baixo Mondego, 5,7% da Região Centro e 0,8% de Portugal), sendo que destes 1 377 são em hotéis, 532 são em pensões e 321 inserem-se na categoria de “outros” (INE, 2011). Desta forma, o total de proveitos de aposento efetua-se em 10 745 milhares de euros (INE, 2011).

As dormidas nos estabelecimentos hoteleiros do município de Coimbra registam um total de 365 465, sendo que, segundo o país de residência habitual, 311 056 provêm da União Europeia a 27 (UE 27) e os restantes 5 582 dos Estados Unidos da América (E.U.A.) (INE, 2011). Ainda segundo o país de residência habitual, Portugal ocupa o primeiro lugar referente às dormidas nos estabelecimentos hoteleiros com o valor de 196 337, seguindo-se da Espanha com 47 639 e, em terceiro lugar, a Itália com 18 711 dormidas nos estabelecimentos hoteleiros (INE I.P., 2011).

No que diz respeito ao número de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros em Coimbra verifica-se um valor de 240 779 no total e, segundo o país de residência habitual, 206 469 advêm da UE 27 e os restantes 3 434 dos E.U.A. (INE, 2011). Tendo em conta o país de residência Portugal apresenta valores de 130 018 quanto ao n.º de hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros da cidade de Coimbra, seguido da Espanha com 31 063 e da Itália com 14 288 (INE, 2011). Embora os valores anteriormente apresentados sobre a estada média de hóspedes em Coimbra sejam resultados razoáveis para a cidade, percebe-se que a mesma tem algumas desvantagens por estar situada entre as duas grandes metrópoles de Portugal –

Lisboa e Porto. Devido à sua localização Coimbra é muitas vezes um local de passagem entre uma e outra cidade (Lisboa e Porto), mas onde muitos não chegam a parar.

### **2.3 Acessos aos postos de turismo**

Em relação ao fluxo de turistas em Coimbra, a informação disponível decorre do registo de visitantes que procuram informações junto dos postos municipais de turismo. Assim, em 1999 registaram-se 93.669 utentes nos postos de turismo em Coimbra (CMC, 2000), enquanto em 2011 houve um registo de 126.1819 (segundo a Turismo de Coimbra, Empresa Municipal). De 1999 para 2011 verifica-se um aumento da procura, embora com alguns decréscimos entre as datas referidas e também com algumas mudanças que importa enunciar.

Até o ano de 2007 o turismo estava incluído nas funções da Câmara Municipal de Coimbra (CMC), no entanto, a partir dessa data o turismo passou a ser tutelado pela T.C. – Turismo de Coimbra, E.M., altura em que a empresa municipal assumiu funções, embora a sua constituição tenha ocorrido em 2005. A partir de 2007 o fluxo de turistas comparativamente com os anos anteriores aumentou, provavelmente este acontecimento está interligado com o início de funções da Turismo de Coimbra, E.M., seja porque se passou a efetuar uma contagem mais real do número de turistas que se dirigem aos postos de turismo, ou ainda devido a uma presença mais assídua em feiras de turismo e, conseqüentemente, a uma melhor promoção da cidade.

No entanto, convém realçar que os valores apresentados correspondem exclusivamente ao número de turistas que se dirigiu aos postos de turismo da empresa a fim de obter alguma informação turística. Desta forma, os dados anteriormente apresentados não devem ser interpretados como se se tratasse do fluxo de turistas que Coimbra recebe, uma vez que nem todos os turistas procuram os postos de turismo da cidade (Domingues, 2012).

As informações prestadas passam pela divulgação das iniciativas promovidas pela Turismo de Coimbra; divulgação de monumentos e dos horários de funcionamento dos mesmos; divulgação de atividades e eventos que decorrem na cidade de Coimbra e fora dela; informações turísticas de outras localidades; informações sobre transportes públicos; divulgação e execução de visitas turísticas organizadas pela Turismo de Coimbra; divulgação da gastronomia regional e de artesanato; informações relativas a instalações turísticas oficiais: locais, regionais e nacionais (hotéis, pensões, parques de campismo, Pousadas de Portugal, Pousadas da Juventude e Turismo no Espaço Rural) (CMC, 2000 e CMC, 2007). Relativamente ao último item enunciado, a Turismo de Coimbra colabora, sempre que solicitado o apoio, em reservas de alojamento.

Das atividades previstas no objeto social da Turismo de Coimbra, E.M. são exercidas atualmente a realização de espetáculos e o desenvolvimento de atividades de caráter turístico (T.C., 2011). As referidas atividades incluem, por exemplo, as Festas de Coimbra e da Rainha Santa Isabel; feiras de turismo nacionais e internacionais; visitas guiadas e programas de animação. A Turismo de Coimbra apoia ainda vários eventos como, por exemplo, a Queima

das Fitas, a Feira Popular, o Festival das Artes e o Jazz ao Centro – Encontros Internacionais de Jazz de Coimbra (T.C., 2008 e 2011).

### **3. Turismo Acessível em Coimbra**

#### **3.1 Problemática e metodologia de investigação**

Com o intuito de avaliar a acessibilidade turística da cidade de Coimbra, e com o apoio da Turismo da Coimbra que pretende planear percursos turísticos acessíveis e, conseqüentemente, proceder à sua divulgação, bem como deseja informar os potenciais turistas e a população em geral acerca dos percursos possíveis de serem realizados por todas as pessoas (o que inclui, naturalmente, as pessoas que possam ter algum tipo de deficiência ou condicionamento), realizaram-se três inquéritos por questionário, a saber: um destinado ao alojamento na cidade; o segundo destinado a espaços de interesse turístico/cultural em Coimbra (monumentos, museus e outros pontos de interesse) e, ainda, outro destinado a espaços de interesse turístico mas, desta vez, dirigido a jardins e espaços verdes, também na cidade de Coimbra. No total procurou-se avaliar a acessibilidade a oitenta e nove locais na cidade. Para o primeiro caso (alojamento), inquiriu-se vinte e dois locais de hospedagem. Destes, contam-se dezasseis hotéis, quatro dos quais com quatro estrelas, seis deles com três estrelas, três com duas estrelas e outros três com uma estrela. Além dos hotéis, procurou-se também conhecer a acessibilidade existente nos quatro hostels de Coimbra, na Pousada da Juventude e ainda no Parque Municipal de Campismo, que está classificado com quatro estrelas.

Relativamente aos espaços de interesse turístico/cultural, na categoria dos monumentos incluem-se nove igrejas (Igreja de Santa Cruz - Panteão Nacional; Igreja do Colégio da Graça; Igreja de Santo António dos Olivais; Igreja de São Tiago; Igreja de Santa Justa; Igreja do Salvador; Igreja de São Bartolomeu; Igreja do Colégio de São Pedro; Igreja da Nossa Senhora do Carmo); a Sé Velha e a Sé Nova; o Seminário Maior; o Mosteiro de Santa Clara-a-Velha e o Mosteiro de Santa Clara-a-Nova; o Mosteiro de Celas e o Carmelo de Santa Teresa; o Colégio de Santo Agostinho e o Colégio de São Tomás; o Pátio da Inquisição e o Centro de Artes Visuais (que se localiza no Pátio da Inquisição); a Torre e o Arco de Almedina; o Aqueduto de S. Sebastião; o Palácio de Sub-Ripas; a Torre de Anto; a Fonte Nova; o Portugal dos Pequenitos; e a Universidade de Coimbra, sendo que desta contam-se sete locais: a Biblioteca Joanina, a Capela de S. Miguel, a Prisão Medieval e Académica, a Sala das Armas, a Sala dos Capelos, a Sala do Exame Privado e a Torre da Universidade. No total inquiriram-se trinta e quatro espaços referentes a monumentos.

Na categoria dos museus, inquiriu-se o Museu Municipal com duas exposições: a Coleção Telo de Morais e o Núcleo da Cidade Muralhada. Para além deste, incluiu-se o Museu Nacional Machado de Castro; o Museu da Santa Casa da Misericórdia; o Museu da Agricultura; o Museu Académico; o Museu da Ciência; o Museu da Água; a Casa Museu Miguel Torga; a

Casa Museu Bissaya Barreto; o Memorial da Irmã Lúcia e o Centro de Estudos de Santo António. No total verificam-se doze avaliações nesta categoria.

Ainda no que respeita aos espaços de interesse turístico/cultural mas relativamente aos “outros pontos de interesse”, avaliou-se o posto de Turismo situado no edifício da Universidade de Coimbra; o Pavilhão Centro de Portugal; o Observatório Astronómico; o Exploratório Infante D. Henrique; a Casa da Escrita e a Ponte Pedro e Inês. Assim, contam-se no total seis “outros pontos de interesse” inquiridos.

Por último, quanto aos espaços de interesse turístico mas no que respeita à categoria de jardins e espaços verdes considerou-se quinze locais: a Mata Nacional de Vale de Canas e a Mata Nacional do Choupal; a Reserva Natural do Paul de Arzila; a Lapa dos Esteios; o Penedo da Saudade e o Penedo da Meditação; o Jardim da Manga, o Jardim Botânico, o Jardim Sá da Bandeira, o Jardim da Casa do Sal e os Jardins da Quinta das Lágrimas; o Parque Manuel Braga, o Parque Verde do Mondego, o Parque de Santa Cruz e o Parque Linear do Vale das Flores.

A estrutura dos três questionários é muito similar. Em cada um deles consta um espaço para a data em que o questionário é respondido, bem como um espaço para a identificação do responsável pelas respostas. Seguidamente solicita-se (a todos os locais) a identificação do espaço através do nome, da localização e do ano de abertura. Apenas no caso do alojamento se inclui ainda o pedido de identificação de categoria (número de estrelas correspondentes à unidade hoteleira em questão).

Na primeira questão propriamente dita, interessa saber se o local inquirido se encontra preparado para receber pessoas com mobilidade reduzida e, caso a resposta seja positiva, a que tipo(s) de mobilidade(s) é que o espaço está adaptado. Neste âmbito apresentam-se as seguintes hipóteses: Deficiência Motora (física), Deficiência Sensorial [Visual, Auditiva, Outra(s)] e Deficiência Cognitiva. No caso da resposta à questão “O local está preparado para receber pessoas com mobilidade reduzida?” ser positiva, interessa saber se o espaço foi criado com todas as condições de acessibilidade ou se foi adaptado. Caso tenha sido adaptado, considera-se relevante saber em que ano se realizaram as adaptações necessárias, bem como se o investimento teve algum apoio (público ou algum programa) e, se tal se verificar, qual o respetivo apoio. No questionário dirigido ao alojamento questiona-se ainda se o investimento nas adaptações (caso tenha ocorrido) teve um efeito positivo na procura da unidade hoteleira por parte das pessoas com dificuldades de mobilidade.

Seguidamente, considerou-se relevante conhecer quais as áreas que estariam adaptadas (acessibilidade nas proximidades, acesso ao espaço e acessibilidade no interior). No caso de existir acessibilidade no interior, interessa saber se esta é total ou parcial. Caso seja apenas parcial, importa saber o que está acessível. No questionário referente ao alojamento indica-se algumas hipóteses de resposta: a entrada/receção; (se aplicável) o restaurante, o bar, a sala de estar, a sala de reuniões, a sala de fitness, casas de banho

comuns (se sim, quantas), outro(s) local(is) e qual(is). Nos restantes questionários a resposta é totalmente livre.

A existência de casas de banho nos locais inquiridos corresponde a outra questão e, caso a resposta seja positiva, pretende-se saber se o espaço possui casas de banho adaptadas. Contudo, esta questão não se encontra no questionário referente aos alojamentos, pelo menos de uma forma individual, uma vez que já se questiona sobre o mesmo assunto na pergunta referida anteriormente.

Através dos questionários procurou-se saber se os locais inquiridos estão divididos por vários pisos e, caso a resposta seja positiva, quantos pisos se verificam e quais estão acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida. No caso de se verificarem vários pisos e se forem considerados acessíveis, questiona-se de que forma estão efetivamente acessíveis. Neste âmbito são apresentadas algumas hipóteses (elevador; plataforma elevatória; rampa e escadas).

Por último, nos questionários dirigidos aos espaços de interesse turístico/atrações turísticas, considera-se importante saber se no caso de se desenvolverem atividades/ações, estas preveem a possível participação de pessoas com mobilidade reduzida. Caso se verifique uma resposta positiva, interessa saber quais as atividades/ações que permitem tal participação.

Nos questionários dirigidos às unidades hoteleiras da cidade, através da última questão pretende-se saber se o alojamento tem quartos adaptados e, se tal se verificar, importa saber qual o número total de quartos existentes e quantos estão adaptados.

Com os questionários referidos anteriormente e as suas respetivas respostas pretendeu-se conhecer a realidade da acessibilidade na cidade de Coimbra, pelo menos no que diz respeito às unidades hoteleiras e aos espaços de interesse turístico/atrações turísticas. Contudo, após as respostas obtidas tornou-se necessário a validação das mesmas. Para tal recorremos a duas associações existentes em Coimbra, a ACAPO e a APCC. A formalização de parcerias com ambas as associações, inclusive que tenham um carácter futuro, para além do apoio prestado no âmbito deste trabalho, entendeu-se ser relevante, pelo que se realizaram essas mesmas parcerias da ACAPO e da APCC com a Turismo de Coimbra, E.M.

A ambas as associações foram dadas a conhecer as respostas dos questionários obtidos. No caso da ACAPO esta associação deu-nos o seu parecer às respostas de um modo geral. Assim, refere que é comum designar-se um determinado local como totalmente acessível quando este apenas está preparado para receber pessoas em cadeiras de rodas. No entanto, muitas vezes esquece-se que a acessibilidade não é do exclusivo interesse das pessoas que usam cadeiras de rodas, mas sim de todos, o que inclui também os cegos. Além disso, a ACAPO considera que a sinalética interior nos hotéis é ainda muito deficiente, mas é muito importante, pelo que se deve investir nela. O mesmo acontece com as entradas, quer em hotéis ou em qualquer outro local. O piso das entradas deve ser executado com algum cuidado para que indique às pessoas cegas ou amblíopes onde se realiza o atendimento. Contudo, este

pormenor também não costuma ser tido em conta. De um modo geral, a ACAPO considera que um local, seja ele qual for, só pode, eventualmente, ser acessível a uma pessoa cega ou amblíope se existir, pelo menos, um acompanhamento inicial para que se realize o reconhecimento do espaço e a pessoa cega ou amblíope possa então ter a possibilidade de circular nesse local de forma minimamente autónoma.

No caso da APCC esta considerou que havia locais onde gostaria de se dirigir para verificar a fiabilidade das respostas dadas. Assim fez e, após essa verificação, deu a conhecer o seu parecer, que se considerou informação relevante para o presente trabalho. Contudo, é importante referir que a APCC realizou a avaliação sobre mobilidade reduzida principalmente em questões motoras/físicas, uma vez que é esta a sua área de atuação. É ainda de salientar que, nalguns casos, a APCC considera válidos os questionários mesmo quando, eventualmente, se verifica alguns entraves à mobilidade. Tal acontece quando a APCC considera que existe hipótese de melhorar os aspetos menos corretos verificados e, por isso, prefere nomeá-los para que as entidades possam alterá-los de modo a tornarem-se cada vez mais acessíveis.

## **3.2 Análise dos resultados do inquérito**

### **3.2.1 Alojamento**

Analisando as respostas obtidas (22) verifica-se que 10 alojamentos afirmam ter acessibilidade para receber pessoas com mobilidade reduzida, o que corresponde a 45% dos alojamentos inquiridos. Os restantes 55% dizem respeito à percentagem que afirma não ter acessibilidade, neste caso são 12 alojamentos.

No entanto, após a validação das respostas obtidas, com o parecer da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, os números diferem e verifica-se que nem todas as respostas são válidas, ou seja, nem todos os alojamentos que indicaram estar aptos a receber pessoas com mobilidade reduzida possuem essas características. Assim, verifica-se que 86% das respostas (19 questionários) são válidas e 14% (3 questionários) corresponde a respostas inválidas.

Após esta diferença de opinião, interessa saber afinal quantos alojamentos em Coimbra apresentam condições de receber pessoas com mobilidade reduzida. Verifica-se então que 32% (7 alojamentos) têm acessibilidade, enquanto 68% (15 alojamentos) não oferecem essa mesma acessibilidade.

### **3.2.2 Monumentos**

As respostas obtidas em relação aos monumentos (34) indicam que 41% (14 questionários) afirmam ter acessibilidade, enquanto 59% (20 questionários) afirma não ser acessível.

No entanto, também neste caso, considerou-se necessário validar as respostas dos questionários preenchidos. Para tal contámos, novamente, com o apoio da Associação de

Paralisia Cerebral de Coimbra. Após a avaliação efetuada verificou-se que 97% das respostas (33 questionários) foram validadas, restando apenas 3% (1 questionário) considerado inválido.

Assim, 38% dos monumentos analisados (13 questionários) oferecem acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida, enquanto 62% (21 questionários) correspondem a monumentos que não oferecem condições de acessibilidade.

### **3.2.3 Museus**

No que concerne às respostas obtidas dos museus (12) verifica-se que 58% (7 questionários) afirma ter acessibilidade para receber pessoas com mobilidade reduzida. Por outro lado, 42% dos museus (5 questionários) assume não ter condições de acessibilidade.

Após o parecer da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra os valores referidos foram todos validados, ou seja, todos os museus que indicaram estar aptos a receber pessoas com mobilidade reduzida possuem essas características.

### **3.2.4 Jardins e Espaços Verdes**

As respostas obtidas sobre jardins e espaços verdes permite afirmar que 73% (11 questionários) tem acessibilidade, enquanto 27% (4 questionários) assume não estar preparado para receber pessoas com mobilidade reduzida.

Após a avaliação da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra verifica-se que nem todas as respostas obtidas são válidas, ou seja, nem todos os jardins e espaços verdes que indicaram estar aptos a receber pessoas com mobilidade reduzida possuem essas características. Assim, verifica-se 87% de respostas válidas (13 questionários) e 13% de respostas inválidas (2 questionários), ou seja 60% dos jardins e espaços verdes (9 questionários) em Coimbra oferece condições de receber pessoas com mobilidade reduzida, enquanto 40% (6 questionários) não apresenta condições de acessibilidade.

### **3.2.5 Outros Pontos de Interesse**

As respostas obtidas indicam que 83% (5 questionários) afirma ter acessibilidade para receber pessoas com mobilidade reduzida. Por outro lado, 17% das respostas (1 questionário) assume não possuir acessibilidade.

A Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra validou estas respostas, o que significa que todos os outros pontos de interesse foram avaliados como aptos a receber pessoas com mobilidade reduzida possuem essas características.

Numa perspetiva de leitura global dos resultados, considerando o total de respostas obtidas (Alojamento, Monumentos, Museus, Jardins e Espaços Verdes, Outros Pontos de Interesse) verifica-se que 53% (47 questionários) afirma ter acessibilidade para receber pessoas com mobilidade reduzida, enquanto 47% (42 questionários) assume não ter acessibilidade.

No entanto, após a avaliação da Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra, os números diferem e verifica-se que nem todas as respostas são válidas, ou seja, nem todos os locais que indicam estar aptos a receber pessoas com mobilidade reduzida possuem essas características. Assim, verifica-se que 93% das respostas (83 questionários) válidas e 7% das respostas (6 questionários) inválidas o que significa 46% de locais acessíveis e 54% de locais sem acessos para pessoas com mobilidade reduzida em Coimbra.

### **3.3 Soluções para a acessibilidade e o turismo acessível**

A ACAPO considera que qualquer percurso acessível que se pretenda realizar em Coimbra terá, inevitavelmente, de se realizar com um acompanhante para as pessoas cegas ou amblíopes. Tendo em conta este ponto de partida, entende-se que o acompanhante deverá ser um guia turístico para que as pessoas cegas ou amblíopes possam realizar as visitas e usufruir das mesmas. Contudo, o acompanhante além dos conhecimentos de guia turístico deve também saber guiar uma pessoa cega ou amblíope, ou seja, deve ter formação nesta área. Este fator é muito importante em qualquer caso, quer se trate de acompanhamento ou reconhecimento do espaço em unidades de alojamento, visitas a museus, visitas pela cidade, etc. Desta forma, apreende-se que o ideal é que os funcionários de qualquer local (alojamentos, monumentos, museus, etc.) devem estar aptos a atender qualquer pessoa, independentemente das limitações que esta apresente. Para que tal venha a ser possível é necessário, antes de mais, que existam ações de formação e sensibilização dirigidas ao público em geral. Apenas através destas ações é possível que aqueles que não têm mobilidade reduzida se apercebam das dificuldades diárias que têm as pessoas com alguma tipologia de deficiência. A ACAPO já realizou algumas ações neste sentido como, por exemplo, a Ceia de Reis às escuras no Pavilhão Centro de Portugal em Coimbra, este foi um sucesso precisamente por conseguir sensibilizar os cidadãos sem necessidades especiais.

A informação disponível para todos de igual modo é também um sinal de direitos iguais. Contudo, não é comum encontrar-se hotéis, museus ou outros locais que disponham de folhetos em braille. Uma vez que o público cego ou amblíope é bastante mais reduzido que o público sem deficiência visual não seria necessário ter grandes quantidades de folhetos, apenas o suficiente para informar todos sobre o local que estão a visitar ou sobre o alojamento em que estão hospedados. A ACAPO em Coimbra refere que tem disponibilidade para imprimir folhetos para hotéis e também menciona que as impressões em braille não têm custos elevados. A associação anteriormente referida sugere que, tal como acontece com os equipamentos audiovisuais disponibilizados em alguns museus, também os folhetos em braille poderiam, eventualmente, voltar a ser entregues pelos seus utilizadores na receção do local (alojamento, monumento, museu, jardim, entre outros).

A remoção de obstáculos é outro ponto relevante, uma vez que se a cidade estiver bem organizada do ponto de vista urbanístico será mais fácil para todos os cidadãos circularem pela mesma. Contudo, quando existem obras pela cidade de Coimbra não se verifica o

cuidado em proteger as pessoas cegas ou amblíopes que não sabem que determinada obra se encontra num local que anteriormente não possuía aquele obstáculo. Além disso, o mobiliário mal organizado pela cidade; as janelas que abrem para fora; os carros estacionados em cima dos passeios, em cima das passadeiras ou noutros locais onde não podem e não deveriam estar; as esplanadas dos cafés que ocupam parte da via pública que está destinada aos peões, ou nalguns casos em que ocupam o passeio na totalidade obrigando o peão a ir para a estrada para poder passar, são maus exemplos de organização urbanística mas também prova da falta de sensibilidade e civismo da sociedade. Assim, deve existir um maior cuidado neste tipo de questões, de modo a que, aos poucos, a cidade ganhe alguma organização urbanística e, conseqüentemente, mais acessibilidade para os peões com e sem mobilidade reduzida. Neste sentido, é necessário alterar os hábitos das pessoas, algo que leva tempo mas é imprescindível para ganhar qualidade de vida.

A utilização do veículo automóvel deve ser residual, apenas para deslocações de média/longa distância. A confusão presente na cidade de Coimbra e a falta de acessibilidade em muito se deve a esta questão. No entanto, para que a quantidade de tráfego diminua na cidade é fundamental criar condições para tal, uma vez que os cidadãos precisam de se deslocar de casa para o trabalho, para as escolas, para os hospitais, ou simplesmente para passear. Contudo, se existir uma boa rede de transportes que cubra as necessidades dos cidadãos a mobilidade na cidade sai favorecida. Uma das soluções poderá passar pelo transporte intermodal, que se apresentar uma boa oferta e for bem acolhido poderá retirar muitos veículos das cidades. Atualmente muitos espaços são ocupados pelo estacionamento de automóveis, ora se estes deixarem de ocupar esses lugares acabar-se-á por descobrir locais que poderão ser requalificados como espaços de lazer e/ou atividades recreativas.

Ao existir menos trânsito pelas estradas possivelmente haverá possibilidade de reduzir o número de vias de trânsito, pelo que os passeios poderão também ser aumentados permitindo uma maior mobilidade. Com este tipo de medidas haverá uma diminuição dos custos por parte dos utilizadores que deixarão de utilizar o veículo automóvel com tanta regularidade, menor poluição nas cidades, menor confusão no trânsito, menos estacionamentos inadequados (em locais onde os veículos não devem estar), maior segurança para os peões e também para os cidadãos com mobilidade reduzida.

Coimbra, ao tornar-se numa cidade mais acessível estará a aumentar a qualidade de vida dos seus residentes, bem como dos turistas e excursionistas que a visitam. Além disso, os dados demográficos apontam para uma tendência de crescimento de viagens realizadas por pessoas com necessidades especiais. A adicionar a este fator, o envelhecimento da população dos países desenvolvidos, associado à falta de mobilidade que tende a aumentar com a idade, assim como o aumento do rendimento dos cidadãos com necessidades especiais, resultado da crescente equidade de oportunidades, por exemplo, no acesso ao emprego, impulsionará um aumento do número de pessoas com necessidades especiais a viajar cada vez mais.

Desta forma, procedendo à requalificação territorial de Coimbra, através de políticas de acessibilidade, a capacidade local de atração de visitantes sairá reforçada e, conseqüentemente, verificar-se-á uma revitalização da economia. Para isso é essencial que os agentes envolvidos em todas as áreas compreendam a importância e os benefícios que as políticas de acessibilidade acarretam (Domingues, 2012).

#### **4. Conclusão**

Apesar de uma crescente preocupação e interesse por parte de diversos agentes relativamente à acessibilidade em geral e ao turismo acessível, quer a nível internacional quer a nível nacional, ainda não se pode afirmar que a sociedade em geral e o turismo em particular sejam acessíveis a todos os cidadãos, principalmente no que respeita às pessoas com mobilidade reduzida, independentemente da natureza das suas limitações (motora, visual, auditiva ou intelectual).

Além de ser um imperativo de cidadania, a promoção da acessibilidade é, também, uma oportunidade para inovar e para promover a qualidade, a sustentabilidade e a competitividade, e no que diz respeito ao turismo pode dar origem a efeitos positivos para os territórios que maior sensibilidade e iniciativa demonstrem e desenvolvam neste domínio.

A investigação sobre as acessibilidades nos alojamentos e espaços turísticos da cidade de Coimbra, permite concluir que das unidades hoteleiras analisadas (22 locais) 32% têm acessibilidade; dos monumentos analisados (34 locais) 38% oferecem condições de receber pessoas com mobilidade reduzida; dos museus inquiridos (12 espaços) 58% são acessíveis; dos jardins e espaços verdes avaliados (15 locais) 60% estão preparados para receber pessoas com mobilidade reduzida; e no que diz respeito aos “outros pontos de interesse” (6 locais analisados) 83% têm condições de acessibilidade.

No total, 46% dos locais estão aptos a receber pessoas com mobilidade reduzida, sendo evidente que as maiores dificuldades de acesso para todos estão ainda no setor do alojamento e nos monumentos. Desta forma, verifica-se que Coimbra tem uma oferta turística que não é acessível a todos (com dificuldades mais visíveis no alojamento acessível). Todavia, as preocupações em volta do turismo acessível não podem ser separadas da acessibilidade em geral, uma vez que nesse particular ainda há muito por fazer na cidade, nomeadamente o rebaixamento de passeadeiras e respetivos rebaixamentos de passeio, reparar pavimentos degradados ou ainda modificar a localização de mobiliário que constitui um perigo para os cidadãos em geral e que muitas vezes impede a passagem de pessoas com mobilidade reduzida. Contudo, recentemente Coimbra tem vindo a implementar iniciativas de acessibilidade como, por exemplo, as passeadeiras podotáteis localizadas na Avenida Emídio Navarro. Além deste exemplo efetivo Coimbra também participa no Programa RAMPA (Regime de Apoio aos Municípios para a Acessibilidade), no entanto, o problema deste programa de acessibilidade é que não tem aplicação prática, pelo que, desta forma, o plano tem pouca utilidade.

O trabalho a realizar sobre acessibilidade e turismo afigura-se como um ato contínuo, onde é necessária a envolvimento de todos os agentes relacionados. Apresenta-se da maior importância o desenho de planos estruturados de acessibilidade e mobilidade, num processo que deve sempre incluir um diagnóstico do território em matéria de acessibilidade e pôr em evidência as áreas críticas do mesmo. Após a identificação de cada um dos espaços e dos seus erros em matéria de acessibilidade deve apresentar-se um conjunto de medidas corretivas e soluções. Contudo, é importante que estas se concretizem, de modo a tornar as cidades mais atrativas para o usufruto dos seus residentes, assim como dos turistas ou excursionistas.

Para tal é essencial sensibilizar a sociedade para o facto de a promoção da acessibilidade ser um benefício para todos, pelo que deve ser valorizada, defendida e exigida por todos os cidadãos como um direito básico e um critério de qualidade. Na verdade, a acessibilidade é uma responsabilidade de todos os agentes, entre os quais o Estado, as autarquias, as organizações não governamentais, as entidades empregadoras e cada cidadão individualmente.

Coimbra pode ser um destino para todos, basta que todas as pessoas encarem a acessibilidade e o turismo como um direito efetivo de todos (Domingues, 2012).

## **BIBLIOGRAFIA**

- APTTA (s/d): “Associação de Turismo Acessível – um acesso Para Todos”. Disponível em: <http://www.aptta.org.pt>; consulta a 22 de fevereiro de 2012.
- APTUR (2011): “Quem somos. Associação Portuguesa de Turismologia”. Disponível em: <http://aptur.net/quemsomos.php>; consulta a 01 de março de 2012.
- Devile, E. (2009): “O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado”. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, nº 11, Lisboa, pp. [190].
- Domingues, C. (2012): “Acessibilidade e Turismo: Coimbra, Destino para Todos?”. Dissertação de Mestrado em Lazer, Património e Desenvolvimento, Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras.
- DRE (1978): “Declaração Universal dos Direitos do Homem de 10 de dezembro de 1948”. Diário da República. Disponível em: <http://dre.pt/util/pdfs/files/dudh.pdf>; consulta a 06 de julho de 2012.
- European Network for Accessible Tourism (2012a): “Accessible Cities. European Network for Accessible Tourism (ENAT). Disponível em: [http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessiblecities#EU\\_Accessible\\_Cities\\_list](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessiblecities#EU_Accessible_Cities_list); consulta a 30 de março de 2012.
- European Network for Accessible Tourism (2012b): “President's Message. European Network for Accessible Tourism (ENAT). Disponível em:

[http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presidents\\_message](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presidents_message); consulta a 29 de março de 2012.

European Network for Accessible Tourism (2012c): "Mission Statement. European Network for Accessible Tourism (ENAT). Disponível em: [http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission\\_statement](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement); consulta a 29 de março de 2012.

Instituto Nacional de Estatística (2011): *Anuário Estatístico da Região Centro 2010*. Lisboa, INE.

Marcionami (s/d): "Declaração de Manila sobre o Turismo Mundial, de 1980". Disponível em: [http://www.marcionami.adm.br/pdf/gestao/Declaracao\\_Manila.pdf](http://www.marcionami.adm.br/pdf/gestao/Declaracao_Manila.pdf); consulta a 02 de abril de 2012.

Nunes, C. (2011): "Turismo Acessível: O Caso da Lousã". Dissertação de Mestrado em Lazer, Património e Desenvolvimento, Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras.

Pardal, J. (Coordenação Técnica) (2005): "Percurso da Natureza de Coimbra". Coimbra, Edição da Câmara Municipal de Coimbra.

Trindade, M. N. (2004): "A pessoa portadora de deficiência como turista". *Revista Turismo & Desenvolvimento*, vol. 1/ nº 1, Lisboa, pp. 73; 79.

Turismo de Coimbra (2012): "Turismo de Coimbra, E.M. Disponível em: <http://www.turismodecoimbra.pt/>; consulta a 04 de maio de 2012.

Turismo de Portugal (2006a): "Touring Cultural e Paisagístico. 10 Produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal". Turismo de Portugal. Lisboa.

Turismo de Portugal (2006b): "Turismo de Natureza. 10 Produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal". Turismo de Portugal. Lisboa.

Turismo de Portugal (2006c): "City Breaks. 10 Produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal". Turismo de Portugal. Lisboa.

Turismo de Portugal (2007): "Plano Estratégico Nacional do Turismo — Para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal. Lisboa.

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