



Universidade de Aveiro
2023

**RITA CAETANO
FERNANDES**

**ESTRATÉGIAS DE ADOÇÃO DE EXPERIÊNCIAS
TURÍSTICAS INCLUSIVAS EM PATRIMÓNIO
CULTURAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
AUDITIVA**



Universidade de Aveiro
2023

**RITA CAETANO
FERNANDES**

**ESTRATÉGIAS DE ADOÇÃO DE EXPERIÊNCIAS
TURÍSTICAS INCLUSIVAS EM PATRIMÓNIO
CULTURAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
AUDITIVA**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, realizada sob a orientação científica da Prof. Doutora Ana Filipa Fernandes Aguiar Brandão, Professora auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro, e coorientação da Prof. Doutora Zélia Maria de Jesus Breda, Professora auxiliar do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro.

Dedico este trabalho a todas as pessoas S/surdas, para que tenham a igualdade e inclusão que anseiam na área do turismo.

o júri

presidente

Prof. Doutor Rui Augusto da Costa
Professor Auxiliar da Universidade de Aveiro

vogais

Prof. Doutora Dália Filipa Veloso de Azevedo Liberato
Professora Adjunta do Instituto Politécnico do Porto

Prof. Doutora Ana Filipa Fernandes Aguiar Brandão
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Todo este caminho não seria possível sem o enorme apoio de todas estas pessoas:

À minha orientadora, Professora Filipa Brandão, que foi incansável e ajudou-me imenso na concretização desta dissertação até ao último minuto.

À Professora Zélia Breda, que me encaminhou no início deste trabalho.

Às associações que me ajudaram na divulgação do questionário para que pudesse chegar a mais pessoas do público em estudo.

À minha mãe por estar presente, porque uma dissertação implica muitas horas de estudo, pesquisa e também isolamento.

Ao meu pai, porque sei que durante todo este percurso protegeu-me e deu-me forças para não desistir.

À minha amiga “emprestada”, Rute, que me ajudou em tudo o que esteve no seu alcance e sei que assim vai continuar.

Às minhas colegas do Mestrado, a Joana e a Renata, pela constante motivação e por estes 2 anos de companheirismo e entreaajuda, gosto muito de vocês.

Às minhas primas, “Teacher” Mafalda pela correção e tranquilização e à Marisa pela ajuda excelente que deu.

À minha amiga Solange pelo apoio inigualável neste processo e durante todos estes anos.

Aos meus amigos João, Mariana e Salomé pelas palavras, apoio e motivação mútua.

Ao João, pela paciência e constante motivação até ao fim.

E por fim, mas não menos importante, um obrigado a mim por, apesar de todos os problemas que se meteram no caminho, não desistir e terminar o que comecei. Muitos podem começar, mas não são todos que conseguem alcançar o fim da meta.

palavras-chave

acessibilidade, adaptação/inclusão, deficiência auditiva, experiência turística, património cultural, S/surdos, turismo acessível.

resumo

Esta dissertação tem como objetivos investigar, desenvolver e adotar metodologias de inclusão das experiências turísticas em património cultural para pessoas com deficiência auditiva. Por meio de uma revisão abrangente da literatura, análise de boas práticas e estudos de caso, este estudo procura desenvolver estratégias que promovam a acessibilidade e a participação das pessoas com deficiência auditiva no turismo cultural em Portugal. Para a concretização dos objetivos, foi implementada uma metodologia quantitativa através de um questionário *online* entre os meses de julho e setembro de 2023. Os dados recolhidos foram analisados descritivamente a partir de análises univariadas. Os resultados do questionário (N=172) revelam que as pessoas com deficiência auditiva costumam viajar para locais nacionais e sentem-se menosprezadas pelos colaboradores do setor do turismo. Para além disso, constatou-se a necessidade de existir vídeos e guias-intérpretes de Língua Gestual Portuguesa para facilitar a visita nos locais culturais. Por fim, denota-se a importância da sensibilização e criação de estratégias por parte das empresas e entidades governamentais para este público ter uma experiência turística positiva e sem qualquer tipo de barreiras.

keywords

accessibility, adaptation/inclusion, hearing impairment, tourist experience, cultural heritage, D/deaf, accessible tourism.

abstract

This thesis aims to investigate, develop and adopt methodologies for inclusion of cultural heritage tourism experiences for individuals with hearing impairments. Through a comprehensive literature review, analysis of best practices and case studies, this study seeks to identify strategies that promote accessibility and the participation of individuals with hearing impairments in cultural tourism in Portugal. To achieve the objectives, a quantitative methodology was implemented through an online questionnaire between the months of July and September 2023. The collected data were descriptively analysed through univariate analyses. The questionnaire results (N=172) reveal that individuals with hearing impairments often travel to national locations and feel undervalued by tourism sector employees. Additionally, there was an identified need for the existence of videos and interpreters in Portuguese Sign Language to facilitate visits to cultural sites.

Finally, it is noted the importance of awareness and the development of strategies by companies and government entities for this audience to have a positive tourism experience without any barriers.

Índice

1	Introdução	2
1.1	Enquadramento, relevância do estudo e justificação da temática.....	2
1.2	Objetivos e metodologia	4
1.3	Estrutura da dissertação	5
2	Enquadramento teórico	7
2.1	Introdução	7
2.2	Turismo acessível	8
2.2.1	Conceito de turismo acessível	8
2.2.2	Dimensão do mercado	11
2.2.3	Perfil dos turistas com incapacidade	13
2.3	Experiência turística para pessoas com incapacidade.....	16
2.3.1	Experiências turísticas para pessoas com deficiência auditiva	17
2.4	Turismo cultural.....	20
2.4.1	Turismo cultural acessível.....	22
2.5	Conclusão.....	25
3	Metodologia	28
3.1	Introdução	28
3.2	Objetivos e hipóteses	28
3.3	Método de recolha de dados	30
3.3.1	População e amostra.....	30
3.3.2	Estrutura do questionário	31
3.3.3	Aplicação do questionário	32
3.4	Método de análise de dados	33
3.5	Conclusão.....	34
4	Análise e discussão dos resultados	36

4.1	Introdução	36
4.2	Perfil de amostra	36
4.3	Experiência prévia de viagem.....	45
4.4	Experiências culturais inclusivas para pessoas com deficiência auditiva.....	53
4.5	Verificação das hipóteses.....	59
4.5.1	Hipótese 1: Fatores que dependem a frequência de viagem	59
4.5.2	Hipótese 2: Fatores que influenciam a frequência de viagem.....	61
4.5.3	Hipótese 3: Fatores sociodemográficos e obstáculos de viagem	62
4.5.4	Hipótese 4: Fatores sociodemográficos e motivações de viagem.....	74
4.6	Conclusão.....	85
5	Conclusão.....	87
5.1	Principais conclusões	87
5.2	Contributos.....	88
5.3	Limitações.....	89
5.4	Propostas de estudos futuros	89
	Referências Bibliográficas.....	91
	Apêndices	96
	Apêndice I – Perguntas do questionário.....	96
	Apêndice II – Lista de Associações de Surdos em Portugal.....	97
	Apêndice III – E-mail enviado para associações para divulgação do questionário	98
	Glossário.....	99

Índice de quadros

Quadro 1 - Ficha técnica da amostra	30
---	----

Índice de tabelas

Tabela 1 - Perguntas do questionário relacionadas com os objetivos empíricos.....	31
Tabela 2 - Hipóteses relacionadas com os objetivos empíricos	32
Tabela 3 – Local de residência	40
Tabela 4 – Testemunhos	52
Tabela 5 – Feedback do questionário	58
Tabela 6 - Hipótese 1a).....	59
Tabela 7 - Hipótese 1b)	60
Tabela 8 - Hipótese 1c).....	60
Tabela 9 - Hipótese 1d)	60
Tabela 10 - Hipótese 2a).....	61
Tabela 11 - Hipótese 2b)	61
Tabela 12 - Hipótese 3a) obstáculo 1	62
Tabela 13 - Hipótese 3a) obstáculo 2	62
Tabela 14 - Hipótese 3a) obstáculo 3	63
Tabela 15 - Hipótese 3a) obstáculo 4	63
Tabela 16 - Hipótese 3a) obstáculo 5	64
Tabela 17 - Hipótese 3a) obstáculo 6	64
Tabela 18 - Hipótese 3b) obstáculo 1	65
Tabela 19 - Hipótese 3b) obstáculo 2	65
Tabela 20 - Hipótese 3b) obstáculo 3	66
Tabela 21 - Hipótese 3b) obstáculo 4	66
Tabela 22 - Hipótese 3b) obstáculo 5	67
Tabela 23 - Hipótese 3b) obstáculo 6	67
Tabela 24 - Hipótese 3c) obstáculo 1	68
Tabela 25 - Hipótese 3c) obstáculo 2	68
Tabela 26 - Hipótese 3c) obstáculo 3	69
Tabela 27 - Hipótese 3c) obstáculo 4	69

Tabela 28 - Hipótese 3c) obstáculo 5	70
Tabela 29 - Hipótese 3c) obstáculo 6	70
Tabela 30 - Hipótese 3d) obstáculo 1	71
Tabela 31 - Hipótese 3d) obstáculo 2	71
Tabela 32 - Hipótese 3d) obstáculo 3	72
Tabela 33 - Hipótese 3d) obstáculo 4	72
Tabela 34 - Hipótese 3d) obstáculo 5	73
Tabela 35 - Hipótese 3d) obstáculo 6	73
Tabela 36 - Hipótese 4a) motivação 1	74
Tabela 37 - Hipótese 4a) motivação 2	74
Tabela 38 - Hipótese 4a) motivação 3	75
Tabela 39 - Hipótese 4a) motivação 4	75
Tabela 40 - Hipótese 4a) motivação 5	76
Tabela 41 - Hipótese 4b) motivação 1	76
Tabela 42 - Hipótese 4b) motivação 2	77
Tabela 43 - Hipótese 4b) motivação 3	77
Tabela 44 - Hipótese 4b) motivação 4	78
Tabela 45 - Hipótese 4b) motivação 5	78
Tabela 46 - Hipótese 4c) motivação 1	79
Tabela 47 - Hipótese 4c) motivação 2	79
Tabela 48 - Hipótese 4c) motivação 3	80
Tabela 49 - Hipótese 4c) motivação 4	80
Tabela 50 - Hipótese 4c) motivação 5	80
Tabela 51 - Hipótese 4d) motivação 1	81
Tabela 52 - Hipótese 4d) motivação 2	81
Tabela 53 - Hipótese 4d) motivação 3	82
Tabela 54 - Hipótese 4d) motivação 4	82
Tabela 55 - Hipótese 4d) motivação 5	82
Tabela 56 - Hipóteses rejeitadas e validadas	83

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Consentimento do questionário	37
Gráfico 2 – Caracterização da incapacidade auditiva.....	37
Gráfico 3 - Grau de conhecimento de Língua Gestual Portuguesa, Gesto Internacional e Leitura Labial	38
Gráfico 4 - Género.....	39
Gráfico 5 – Local de residência.....	39
Gráfico 6 - Idade.....	41
Gráfico 7 - Estado civil.....	41
Gráfico 8 - Grau de ensino completo.....	42
Gráfico 9 – Ocupação profissional	42
Gráfico 10 – Ocupação profissional por conta de outrem	43
Gráfico 11 - Rendimento	43
Gráfico 12 - Dimensão do agregado familiar	44
Gráfico 13 - Composição do agregado familiar	45
Gráfico 14 – Frequência de viagem.....	45
Gráfico 15 – Motivos de não viajar	46
Gráfico 16 – Frequência do local de viagem.....	47
Gráfico 17 – Frequência da companhia de viagem	47
Gráfico 18 – Incapacidade dos acompanhantes.....	48
Gráfico 19 – Tipo de incapacidade dos acompanhantes.....	48
Gráfico 20 – Grau de afinidade aos tipos de viagem.....	49
Gráfico 21 – Dificuldades na viagem	50
Gráfico 22 – Diferença de tratamento na viagem.....	51
Gráfico 23 – Tipo de diferença de tratamento na viagem	52
Gráfico 24 – Familiaridade com turismo acessível	54
Gráfico 25 – Experiência turística cultural.....	54
Gráfico 26 – Procura por recursos acessíveis.....	55
Gráfico 27 – Participação em atividades acessíveis	55
Gráfico 28 – Ferramentas acessíveis na preparação da viagem	56
Gráfico 29 – Ferramentas acessíveis durante a viagem	57

01

C A P Í T U L O



01

1 Introdução

1.1 Enquadramento, relevância do estudo e justificação da temática

O turismo é uma das indústrias mais significativas e em constante crescimento a nível mundial, visto que cria rendimentos e mercados que conciliam a oferta e a procura e é escolhido na grande maioria das vezes para motivos de lazer relacionados com uma atração natural e/ou cultural (Cabugueira, 2005). No entanto, pode-se afirmar que não existe igualdade de acesso no turismo para todos, como é afirmado no turismo acessível por Buhalis e Darcy (2011). Esta falta de igualdade de acesso motivou a escolha da temática desta dissertação, centrada na necessidade urgente de promover a acessibilidade e a inclusão no turismo, com um foco particular no património cultural.

O turismo inclusivo e acessível tem tido uma expressão crescente e relevante, quer a nível académico, quer na prática, dado que a procura por experiências turísticas que atendam a diversas necessidades tem vindo a aumentar. Salienta-se assim, a relevância deste tema, na medida em que reforça os estudos e o conhecimento existente. Contudo, os estudos existentes e as medidas implementadas na prática nos elementos da oferta de turismo cultural, concentram-se maioritariamente em públicos cuja incapacidade é a mobilidade reduzida (Rodrigues et al., 2017). Efetivamente, o número de estudos junto de públicos com outro tipo de deficiência e/ou incapacidade, tais como deficientes cognitivos, invisuais e auditivos, apresenta-se ainda reduzido. A maioria dos estudos acerca das pessoas com deficiência são de áreas da saúde, o que demonstra a escassez de estudos em outros setores de atividade e áreas científicas, como a do turismo (Leal et al., 2020).

Alguns dos estudos realizados acerca do tema do turismo acessível, referem conclusões muito interessantes. O relatório “Impacto Económico e os Padrões de Viagem do Turismo Acessível na Europa” da Comissão Europeia (2014), por exemplo, refere quatro observações importantes sobre os cidadãos europeus:

- 1- Mais de metade das pessoas com algum tipo de incapacidade não viajam em férias devido à falta de informação fiável, disponibilidade financeira e experiências negativas anteriores;
- 2- A maioria das pessoas com incapacidade verificam antes da viagem as condições de acessibilidade ou a sua disponibilidade para tal;

- 3- As pessoas com incapacidade que costumam viajar fazem-no durante as férias de verão;
- 4- O transporte no destino é a parte da viagem mais complicada para as pessoas com incapacidades sensoriais, comportamentais e de mobilidade.

O estudo que relaciona a prática de turismo em famílias com filhos com incapacidade, da autoria de Pedrosa e Eusébio (2017), revela que as atividades turísticas que são preferenciais para este segmento são as atividades praticadas ao ar livre, como os passeios e atividades de praia e piscina. Também neste estudo, foi constatado que a falta de infraestruturas adequadas, falta de acessibilidade dos destinos e a falta de colaboradores com formação adequada são os principais constrangimentos que as famílias encontram.

Já o artigo de Edusei et al. (2015), coloca as perspetivas dos colaboradores em vigor, sendo a comunicação o maior problema que encontram, especialmente se estiverem a lidar com pessoas S/surdas. Consequentemente, essa incapacidade de comunicar e atender às necessidades deste público desencoraja as pessoas com deficiência a retornarem a aceder a este tipo de serviços futuramente.

Além destes, outros artigos referentes ao tema indicam outros assuntos por desenvolver, como a falta de recursos económicos e informação acessível, a implementação de formações em turismo acessível e ainda a visão da deficiência e incapacidade como uma limitação interpessoal, em vez de uma limitação estrutural (Alves et al., 2020; Kamyabi e Alipour, 2022; Załuska et al., 2022).

No ponto de vista internacional, o turismo é um direito humano em que todas as pessoas devem ter o direito de usufruir da sua prática, como indica a legislação da UNICEF (1948). Em Portugal, cerca de 24000 indivíduos são surdos profundos – o que significa que não conseguem ouvir de todo –, enquanto aproximadamente 260000 têm dificuldades significativas de audição, o que representa 2,72% da população nacional (Instituto Nacional de Estatística, 2021a). A população com algum tipo de deficiência auditiva trata-se assim, de uma minoria que é frequentemente esquecida pelas organizações em termos gerais, bem como no turismo em particular, destacando a falta das suas necessidades respondidas adequadamente (Chang e Chen, 2012; Garcia et al., 2017).

A fim de fundamentar ainda mais a importância desta pesquisa, é crucial destacar constantemente a escassez de estudos dedicados ao turismo cultural inclusivo direcionado a deficientes auditivos. A literatura existente, embora rica em análises sobre acessibilidade,

geralmente negligencia a comunidade S/surda. Este vazio de pesquisa destaca a necessidade urgente de explorar as dinâmicas específicas que envolvem a inclusão de deficientes auditivos no turismo cultural.

Assim, importa desenvolver e implementar iniciativas que permitam que a comunidade S/surda se sinta integrada nas atividades de turismo, nomeadamente nos elementos associados ao turismo cultural. Porque, para além de promover a sua inclusão, beneficia o turismo economicamente ao ampliar os seus mercados e promove a conscientização e boa prática por todas as entidades envolvidas, como afirmam Garcia et al. (2017) e o Turismo de Portugal (2014). A disponibilização de guias-intérpretes de Língua Gestual Portuguesa, vídeo-guias ou pictogramas são algumas das medidas que podem ser implementadas em monumentos, museus e outros locais culturais, que permitem a inclusão das pessoas S/surdas na cultura e no turismo (Sousa e Vlachou, 2020).

Neste contexto, esta dissertação visa preencher essa lacuna, através de uma análise detalhada das dinâmicas do turismo cultural inclusivo direcionado a deficientes auditivos, com vista ao desenvolvimento de propostas e medidas que possam ser adotadas pelas organizações e locais e serviços turísticos, permitindo uma maior integração destas pessoas no turismo cultural. A pesquisa não apenas contribuirá para o conhecimento existente, mas também oferecerá orientações práticas para a promoção da inclusão no setor do turismo cultural.

1.2 Objetivos e metodologia

Esta dissertação tem como principal objetivo a identificação de estratégias e medidas mais eficazes para a inclusão dos deficientes auditivos no turismo cultural. Estas linhas orientadoras permitirão criar e implementar um conjunto de propostas que aumentam a inclusão destas pessoas na atividade turística, e na cultura em geral. Para tal, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Sistematizar os conceitos de acessibilidade e inclusão;
- Caracterizar o segmento do turismo acessível, em termos de dimensão e perfil;
- Caracterizar o turismo patrimonial cultural acessível;
- Caracterizar a experiência turística de pessoas com deficiência auditiva;
- Identificar as necessidades e motivações de pessoas com deficiência auditiva em termos turísticos;
- Identificar os principais obstáculos às viagens de pessoas com deficiência auditiva;

- Identificar os desafios de adoção de experiências inclusivas em património cultural;

Para cumprir os objetivos definidos, adotou-se uma metodologia mista, envolvendo métodos quantitativos e qualitativos assente na recolha de dados primários e secundários. Os dados secundários verificam-se essencialmente na revisão de literatura, no âmbito da análise da dimensão da população deficiente a nível internacional e nacional, destacando a comunidade S/surda. Quanto à recolha de dados primários, foram utilizados métodos mistos para a recolha de dados quantitativos e qualitativos, o que permitirá a triangulação de resultados. O tipo de amostragem será amostra não probabilística por conveniência ou intencional. Neste âmbito, foi aplicado um questionário com questões fechadas, de escolha múltipla, bem como questões abertas que permitem a obtenção de informação qualitativa. O estudo foi aplicado junto da população portuguesa direcionado a pessoas com algum tipo de deficiência ou incapacidade auditiva.

1.3 Estrutura da dissertação

A dissertação é composta por 5 capítulos, divididos em secções coerentes. O primeiro capítulo tem como objetivo posicionar o leitor quanto ao enquadramento e relevância do tema. O segundo capítulo inclui a revisão da literatura, onde são abordados os conceitos fundamentais para a dissertação, nomeadamente o turismo acessível, o turismo cultural acessível e a experiência turística para pessoas com deficiência auditiva com especial foco na dimensão de mercado e perfil.

A metodologia insere-se no terceiro capítulo, onde se recordam os objetivos e apresentam as hipóteses do estudo, se explicam os métodos de recolha e análise de dados utilizados, bem como se reflete sobre a população e representatividade da amostra. No quarto capítulo, são apresentados, analisados e discutidos os dados recolhidos dos questionários. Neste âmbito, é efetuada uma análise descritiva dos resultados dos questionários, seguida dos testes às hipóteses definidas.

No quinto e último capítulo, são apresentadas as conclusões gerais desta dissertação, os contributos práticos dos resultados para as empresas e organizações e são identificadas as principais limitações do estudo, assim como se apresentam propostas para estudos futuros sobre o tema em análise.

02

C A P Í T U L O



02

2 Enquadramento teórico

2.1 Introdução

Cada vez mais, o turismo é visto como um fenómeno de grande contributo que cresce a nível económico e vai evoluindo rapidamente o seu conceito (Zajadacz e Syzmal, 2017). São muitas as áreas onde o turismo se pode inserir e, assim como existem vários produtos como o turismo cultural, de desporto, de natureza e gastronómico, existe também o turismo acessível que se pode integrar em todos eles.

Este capítulo baseia-se num enquadramento teórico através de uma revisão de literatura realizada com vários artigos científicos, com o propósito de identificar as boas práticas e metodologias que existem atualmente para a adaptação e inclusão de pessoas com deficiência auditiva em experiências turísticas em património cultural, a fim de existir uma total inclusão turística.

As pessoas com deficiência auditiva enfrentam constantemente desafios no que diz respeito à procura de informações e envolvimento direto nos locais turísticos. A falta de comunicação adequada, a ausência de materiais informativos adaptados e a falta de sensibilidade às necessidades das pessoas com deficiência auditiva podem limitar a sua participação e privá-las de aproveitar plenamente as riquezas culturais.

Considera-se o turismo cultural como um encarregado perspicaz na promoção e preservação do seu património histórico, visto que ao haver interesse em praticar turismo cultural (procura turística), também há interesse pelos agentes e fornecedores (oferta turística) na contínua manutenção e investimento dos locais e artefactos (Cabugueira, 2005).

Por conseguinte, quantas mais pessoas com diferentes características se interessarem pelo turismo cultural, mais ele será desenvolvido e responderá às necessidades das pessoas que o procuram, seja direta ou indiretamente como o caso de implementação de novas leis e políticas.

Desta forma, para alcançar os objetivos pretendidos, este capítulo centra-se na identificação do que é, efetivamente, o turismo acessível, abordando-se qual a sua dimensão de mercado e o seu perfil de turista para posteriormente, seguir-se com os seguintes subcapítulos sobre a experiência turística cultural acessível para pessoas com deficiência auditiva.

Este estudo contribuirá para a conscientização sobre a importância da inclusão de pessoas com deficiência auditiva no setor do turismo cultural, um tema de extrema relevância no contexto atual que se vivencia nos dias de hoje.

2.2 Turismo acessível

2.2.1 Conceito de turismo acessível

Enquanto no mundo, em 2011, havia 15% de pessoas com algum tipo de deficiência (Turismo de Portugal, n.d.), Portugal apresentava-se acima da média, detendo 17,79% (Instituto Nacional de Estatística, 2021b), o que representa quase 2 milhões de habitantes portugueses. Ao longo de dez anos, verificou-se que o número de indivíduos portugueses que têm pelo menos uma incapacidade aumentou para 43,70%, havendo um crescimento de 1,46 pontos percentuais (Instituto Nacional de Estatística, 2021b). Porém, é de notar uma diferença entre os termos “deficiência” e “incapacidade” que é relevante distinguir. “Deficiência” é uma incapacidade duradoura, ou seja, com tendência a ser permanente, que pode impedir a participação de uma pessoa na sociedade por não ter as mesmas condições de igualdade, e o termo “incapacidade” designa-se como uma limitação negativa de alguém entre o seu contexto ambiental e pessoal, seja essa limitação motora, intelectual ou sensorial, de forma temporária ou permanente (que pode originar à deficiência), e cabe à sociedade colocar à disposição alternativas que permitam a integração a todos. (Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020). É importante advertir que existem condições físicas que não são consideradas deficiências, por exemplo, um membro inferior ou superior partido como um braço ou perna (Burnett e Baker, 2001).

Deste modo, é imprescindível que todas estas pessoas possuidoras de algum tipo de incapacidade ou deficiência estejam incluídas nas legislações para que se sintam integradas na sociedade, não só no seu modo de vida quotidiano, como também em momentos de lazer e de turismo.

Segundo Burnett e Baker (2001), um indivíduo com deficiência torna-se consumidor com deficiência quando a sua limitação (física ou mental) dificulta a prática de alguma atividade. Os mesmos autores afirmam que o desenvolvimento deste segmento de mercado possibilita uma vantagem de maior lucro, pois, apesar destes consumidores não possuírem grandes posses financeiras, apresentam recursos para viajar para a visita a familiares e cuidados médicos.

Antes de turismo acessível surgir como conceito, existiam legislações que premeditavam a importância de incluir as pessoas com algum tipo de incapacidade na sociedade.

Segundo o artigo 27º da Declaração Universal dos Direitos Humanos (UNICEF, 1948), “Todo ser humano tem o direito de participar livremente da vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar do progresso científico e de seus benefícios.”. Para além dos direitos das pessoas com algum tipo de deficiência se apresentarem na legislação internacional, também em Portugal se verifica no Decreto-Lei 123/97 “O imperativo da progressiva eliminação das barreiras (...) decorre de diversos preceitos da Constituição, quando proclama, designadamente, o princípio da igualdade, o direito à qualidade de vida, à educação, à cultura e ciência e à fruição e criação cultural e, em especial, quando consagra os direitos dos cidadãos com deficiência.”, sendo que foi também em 1997 que foi reconhecida a Língua Gestual Portuguesa como Língua Oficial (Diário da República, 1997). No decorrer dos anos foram aprofundados os Decretos-Lei com a questão da acessibilidade, contudo, denota-se uma controvérsia no que toca à prática das legislações, visto que pessoas incapacitadas continuam a ter dificuldades na acessibilidade de viajar.

O turismo acessível revela-se ser um termo já presente na revisão de literatura há vários anos representado por inúmeros autores que ao longo do tempo apresentam diferentes, porém, semelhantes definições do que é, efetivamente, o turismo acessível.

Geralmente o turismo acessível é focado apenas nas acessibilidades físicas (Zajadacz e Syzmal, 2017), discriminando o público que tem outro tipo de incapacidade que não a física e, conseqüentemente, limitando a sua procura. A acessibilidade no turismo cultural envolve a remoção destas barreiras físicas e comunicacionais, permitindo a participação de todos os visitantes, incluindo aqueles com deficiência auditiva.

No ano de 2016, as celebrações do Dia Mundial do Turismo realizadas pela Organização Mundial do Turismo (OMT), foram dedicadas ao tema “Turismo para todos: promover a acessibilidade universal”, dado que mais de mil milhões de pessoas em todo o mundo detêm algum tipo de incapacidade e é crucial haver a sua integração na comunidade (World Tourism Organization, 2016b). Um dos compromissos que os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propõem é exatamente oferecer melhores serviços para todos, de maneira a credibilizar o turismo como direito humano (World Tourism Organization, 2016b).

Em 2019, Portugal recebeu a distinção de “Destino Turístico Acessível” na 23ª Assembleia Geral da Organização Mundial do Turismo (Turismo de Portugal, 2019), mas a verdade é que tanto em Portugal como no resto do mundo, existe um longo caminho a percorrer para a total acessibilidade turística.

O conceito mais conhecido mundialmente é o de Buhalis e Darcy (2011), afirmando o turismo acessível como uma forma de turismo que permite que as pessoas com requisitos e necessidades de acesso, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas, funcionem de forma independente com equidade e dignidade através da entrega de produtos, ambientes e serviços turísticos universalmente concebidos.

No entanto, este tipo de turismo, não só diz respeito a pessoas com algum tipo de deficiência visual, auditiva, cognitiva e/ou motora, como referido anteriormente, mas também a uma diversidade de pessoas que exigem especial atenção e carecem de meios acessíveis para satisfazer as suas necessidades, como é o caso de pessoas idosas, famílias com bebés e crianças, grávidas, ou até mesmo pessoas com algum tipo de alergia ou intolerância (Turismo de Portugal, 2014).

A Accessible Portugal (2017) define turismo acessível como uma oferta turística que possui a inclusão de requisitos específicos de acesso para todos os clientes/turistas com necessidades especiais, tratando-os igualmente e respeitando a sua diferença (Accessible Portugal, 2017). Para Zajadacz e Syzmal (2017) é definido pela adaptação de ambientes e produtos e serviços turísticos, de modo a possibilitar o acesso, uso e usufruto por todos os usuários sob os princípios do 'Universal Design' (Zajadacz e Syzmal, 2017).

Na verdade, o turismo acessível é um tipo de turismo responsável e sustentável que acaba por integrar todos os turistas e visitantes para além dos que possuem algum tipo de limitação, como diz Taleb Rifai – antigo secretário-geral da OMT –, citado pelo Turismo de Portugal (2014).

No Regulamento da União Europeia nº 1107/2006 (Conselho da União Europeia e Parlamento Europeu, 2006) relativo aos direitos das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, constata-se que todos os passageiros têm direitos em todas as formas de transporte: “o transporte das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida deve ser aceite e não recusado com fundamento na sua deficiência ou falta de mobilidade, exceto por motivos de segurança justificados e previstos na lei.”, e ainda cita-se que “(...) as transportadoras aéreas, os seus agentes e os operadores turísticos deverão fazer todos os

esforços razoáveis para verificar se há uma razão justificada por motivos de segurança que impeça essas pessoas de viajar nos voos em questão”.

No transporte aéreo, por exemplo, não há *staff* com especialização para eventuais situações de emergência, corredores e WC's para pessoas com mobilidade reduzida, e infelizmente, não são muitas as companhias aéreas e aeroportos que seguem as recomendações e que realmente estão atentos a este público mais sensível. Aliás, muitas das próprias entidades acreditam que passageiros deficientes perturbam o *staff* das companhias aéreas (Chang e Chen, 2012). É necessário melhorar as condições em causa, nomeadamente facilitar o acesso ao balcão de *check-in* e entrega de bagagem e implementar a prioridade de entrar no avião para este público (Burnett e Baker, 2001).

E da mesma forma que se verifica a inacessibilidade nas viagens aéreas, também nas experiências culturais os turistas com alguma deficiência sentem dificuldade em comunicar, visitar e integrarem-se (Garcia et al., 2017; Turismo de Portugal, 2014).

De facto, grande parte dos equipamentos e infraestruturas não estão preparados para receber turistas com incapacidades e é necessário que todos esses serviços da área turística sejam acessíveis, destacando os meios de alojamento turístico, atrações, transportes, restauração e património cultural (Pedrosa e Eusébio, 2017; Pinho e Eusébio, 2017).

Deste modo, é possível afirmar que o turismo acessível pode denominar-se como um tipo de turismo que integra pessoas com algum tipo de incapacidade a exercer o seu direito de viajar, e para exercer esse direito, todas as entidades deverão criar estratégias para o seu cumprimento. É importante que gradualmente ocorram ações de promoção de inclusão social que permitam as pessoas sentirem-se bem-vindas, seguras, confortáveis e envolvidas no local (Garcia et al., 2017).

2.2.2 Dimensão do mercado

A dimensão de mercado no contexto das pessoas com deficiência auditiva passou por transformações significativas ao longo do tempo, refletindo avanços sociais e mudanças nas perceções sobre a inclusão e a acessibilidade.

A nível nacional, os censos de 2011 realizados pelo Instituto Nacional de Estatística – INE (2011) confirmam que mais de 506300 pessoas possuem muita dificuldade em ouvir e 26860 pessoas não conseguem ouvir de maneira alguma.

Em contrapartida, os censos de 2021 também realizados pelo INE (2021a), revelam uma evolução positiva, já que mais de 258000 indivíduos têm muita dificuldade em ouvir e aproximadamente 24000 indivíduos não conseguem ouvir de todo. Estes censos de 2021 também acrescentam outro grau de dificuldade, sendo que mais de 1 milhão de residentes em território português têm alguma dificuldade em ouvir.

Esta evolução positiva reflete que ao longo dos anos, houve uma diminuição significativa das pessoas com dificuldades que pode ter acontecido através de várias condições, como os avanços na medicina, programas de educação sobre saúde auditiva e até mesmo por existir uma maior conscientização e atenção à inclusão de pessoas com deficiência. Porém, mesmo com estas condições melhoradas, os dados ressaltam a importância contínua de práticas inclusivas para garantir que as necessidades da população com dificuldades auditivas sejam atendidas adequadamente.

A nível mundial, a dimensão do mercado de pessoas com limitações, sobretudo auditivas, é significativa. De acordo com o relatório da Comissão Europeia, em 2012 foram realizadas mais de 7 milhões de viagens por pessoas incapacitadas, provindas especialmente dos Estados Unidos da América, Suíça e Rússia (European Commission, 2014). Ora, se 18% das pessoas que detém alguma incapacidade afirmam não ter viajado nos últimos 12 meses – sobretudo quando se fala em viagens a pernoitar –, encontramos-nos perante uma situação crítica onde a acessibilidade auditiva deve existir nos destinos para os 68% de indivíduos com limitações sensoriais (European Commission, 2014).

Tendo em conta que, em 2014, 127 milhões de europeus viajam com necessidades especiais (cerca de 19% da população da UE) e 8% dos turistas em todo o mundo possuem algum tipo de limitação, este tipo de turista é desvalorizado e não recebe a devida preocupação (Garcia et al., 2017; Turismo de Portugal, n.d., 2014).

Dados da OMT aquando da comemoração do Dia Mundial do Turismo em 2016, revelam que muitas das pessoas com este tipo de anomalia não possuem o privilégio de conhecer e experienciar outro tipo de culturas, histórias e locais devido aos grandes obstáculos da acessibilidade nos destinos e dos serviços nas várias áreas existentes, apesar da constante evolução das tecnologias (World Tourism Organization, 2016a, 2016b).

Este setor de pessoas incapacitadas perceciona-se como um mercado de dimensão pequena, mas, são 180 milhões de turistas unicamente europeus que se caracterizam como potenciais consumidores de turismo acessível e procuram destinos inclusivos, tornando-se numa grande

oportunidade de investir neste mercado (Garcia et al., 2017; World Tourism Organization, 2016a).

Para além disso, o turismo acessível – embora os seus números aparentem insignificância perante outros tipos de turismo – considera-se deter uma grande utilidade, na medida em que impulsiona atividades para todos os indivíduos seja qual for o destino e o desenvolvimento de políticas e estratégias inclusivas e sustentáveis (Turismo de Portugal, 2014; World Tourism Organization, 2016a). Fala-se de um grande número de pessoas que não têm os mesmos direitos que todas as outras não detentoras de algum tipo de limitação, e, tal como já referido anteriormente, todos devemos ter o direito de viajar e estar integrado turisticamente.

2.2.3 Perfil dos turistas com incapacidade

A compreensão do perfil dos turistas com incapacidade é essencial para desenvolver estratégias e serviços que promovam a acessibilidade e a inclusão. No segmento de turistas com limitações, observa-se um padrão definido em relação às características que se alinham ao perfil desse tipo específico de turista. Ao analisar essas características distintas, é possível adaptar experiências e infraestruturas para atender às necessidades específicas, garantindo uma jornada turística mais inclusiva e satisfatória.

Segundo o inquérito efetuado a mais de 1000 europeus pela Comissão Europeia (2014) sobre o impacto económico e os padrões de viagem do Turismo Acessível na Europa, geralmente o turista com algum tipo de incapacidade não viaja por: i) questões financeiras, ii) pela preferência por ficar em casa, iii) por problemas de saúde e a sua durabilidade e, iv) pela acessibilidade inexistente. Consequentemente, é expectável ponderar que talvez os indivíduos prefiram ficar em casa pela hipótese de se sentirem menosprezados por terem efetivamente uma incapacidade perante os outros.

Às perguntas “quando e qual é a altura mais provável de realizar viagens?”, 64% das pessoas limitadas referem o verão como o período mais propício a viajar, além do seu destino ocorrer maioritariamente no próprio país de residência, sendo apenas 25% de pessoas que fazem uma viagem no exterior do continente europeu. Dentro da Europa, os destinos dominantes são países da Europa Central e Ocidental sobretudo Espanha, França, Alemanha, Bélgica, Itália, Reino Unido e Portugal.

No que concerne à questão de viajar com ou sem companhia, habitualmente as pessoas com limitações viajam acompanhadas com o/a companheiro/a, seguido de membros da família, e viajam para locais com interesses culturais e/ou naturais, seguido de viajar para visita a familiares e parentes. Cerca de 59% deste público pernoita em hotéis ou alojamentos com regime de pequeno-almoço incluído, enquanto 43% fica em casa de familiares ou amigos e usam transporte próprio. O facto de as pessoas com incapacidade auditiva terem o costume de viajar com pessoas acompanhadas, demonstra que se pode duplicar o número de pessoas que procuram locais acessíveis e, por conseguinte, conquistar um maior lucro para o destino (World Tourism Organization. et al., 2015).

As atividades turísticas que predominam durante a viagem deste mercado regem-se pela realização de compras, jantar fora, passear e passar tempo com familiares ou amigos.

No que toca à parte da pré-viagem, este tipo de turista considera importante a qualidade-preço do destino, assim como a segurança e as informações disponíveis antes da viagem. Costuma pedir sugestões à sua roda pessoal (família, amigos e colegas) e posteriormente informa-se em *websites* de turismo, uma das melhores fontes de informação para estes casos. Para além disso, 57% das pessoas com algum tipo de limitação verificam as condições de acessibilidade existentes nos destinos e respetivos locais.

Outro estudo que demonstra características de perfil deste tipo de turista são os resultados obtidos no artigo de Figueiredo et al. (2012). Primeiramente, os resultados mostraram que os turistas portugueses com incapacidade que participaram no estudo têm características heterogéneas, pois não se deparam com os mesmos constrangimentos e necessidades em relação às atividades turísticas de lazer e recreação, uma vez que esses fatores variam conforme a natureza e o nível de limitação de cada turista.

Depois, o estudo revela que a maioria dos respondentes não estão empregados, sendo apenas 37% trabalhadores, o que acaba também por ser motivo destes turistas não fazerem tantas viagens internacionais como gostariam, além das barreiras físicas e atitudinais que encontram. Na verdade, os inquiridos afirmam veementemente que os destinos não estão preparados para satisfazer as suas necessidades.

Por fim, o estudo comprova que há uma utilização superior por parte das pessoas inquiridas com limitações auditivas no que diz respeito aos serviços da internet, em comparação aos inquiridos com outro tipo de limitações.

Relativamente ao estudo feito por Burnett e Baker (2001) sobre os comportamentos em viagens do consumidor com deficiência de mobilidade, realizado com o apoio de pessoas com conhecimento sobre pessoas com deficiência, são mencionados quatro fatores principais: i) os consumidores com deficiência tornam-se leais às entidades e destinos que compreendem e satisfazem as suas necessidades, embora viajariam mais frequentemente se houvesse muitos mais destinos adequados para este segmento; ii) o preço é uma condição bastante relevante; iii) os turistas sem deficiência apreciariam igualmente as medidas implementadas para os turistas com deficiência; e iv) é crucial estudar as características e necessidades de cada segmento de mercado para obter uma melhoria no posicionamento, na comunicação e no marketing do destino ou serviço.

Evidentemente, estes dados apresentados não correspondem à totalidade da população em estudo, mas sim a uma parte de pessoas com algum tipo de limitação, entre elas limitação visual, auditiva, intelectual, comportamental e de mobilidade. Quanto à análise de dados concretos sobre pessoas exclusivamente com incapacidade auditiva, a sua carência de materiais de pesquisa leva à não apresentação de dados e, portanto, adequa-se mais um propósito para aprofundar este tema. Torna-se essencial aprimorar estratégias de inclusão social para colmatar as dificuldades sentidas pelos turistas com incapacidades (Kastenholz et al., 2015).

Sendo assim, é interessante perceber que as pessoas possuidoras de algum tipo de limitação geram um perfil de turista que geralmente passeia com o/a companheiro/a e com carro próprio dentro do seu país de residência tendo em conta as suas condições financeiras.

No estudo anteriormente referido da Comissão Europeia (2014), tratando especificamente as pessoas com limitações sensoriais, as mesmas preferem visitar locais culturais e de natureza, como excursões, visitas guiadas culturais e caminhadas, ao contrário de pessoas com limitações de mobilidade ou de comunicação. Relativamente à procura de informação, consideram importante saber as condições meteorológicas, optam por *websites* de turismo e guias gerais e especializados, visto serem pessoas com limitações sensoriais que possuem inevitavelmente problemas de comunicação com os prestadores de serviços. Este turista está mais predisposto a utilizar serviços e ferramentas para um melhor aproveitamento da sua visita, como o uso de intérpretes de Língua Gestual, aparelhos auditivos e *loops* de audição (Hearing Link Services, 2023).

Em suma, com as análises efetuadas pelas referências encontradas, percebe-se que existe um certo padrão do que se considera como perfil de turista de pessoas com algum tipo de limitação, nomeadamente a limitação sensorial. É um turista que normalmente viaja por motivos de lazer, com preferência a locais de carácter cultural e natural, acompanhado de alguém, com a hipótese de preferencialmente ser alguém sem algum tipo de incapacidade sensorial para facilitar a comunicação entre eles e os prestadores de serviços (Turismo de Portugal, 2014).

2.3 Experiência turística para pessoas com incapacidade

No ramo do turismo, quando os turistas viajam para um local, a sua prática resulta de uma experiência turística. Desde o primeiro momento de contacto com a viagem (planeamento) até ao durante e após a viagem, a experiência turística está presente (Devile, 2009).

Esta “experiência” surge como um conceito fundamental a partir dos anos 50 do século XX e descreve-se como uma experiência que não tem início nem fim, traduzindo-se como “emoções e aprendizagens que resultam de um processo dinâmico e complexo” incluindo: i) a imaginação, ii) as expectativas, iii) a vivência, e iv) a memória da viagem, segundo consta Novo (2020) e Salvador (2012).

Na verdade, cada turista idealiza e planeia uma viagem que corresponda às suas motivações, tenciona uma procura por experiências únicas e personalizadas, sendo associado ao chamado “fenómeno do Novo Turista”: um consumidor mais informado e exigente (Salvador, 2012). De acordo com Carvalho e Duarte (2021), a experiência turística ocorre quando há uma interação entre o consumidor e o ambiente. É um acontecimento irrepetível, dado que depende de tudo o que está presente no momento e do próprio turista (Salvador, 2012).

Em relação à experiência turística de pessoas com incapacidades, a maior parte encontra dificuldades quando tenta fazer algum tipo de viagem e atividade turística, revelando uma experiência turística negativa ou até mesmo inexistente (Devile, 2009). Como afirma no artigo de Devile et al. (2012), caso o turista fique satisfeito com a sua experiência turística, ele vai regressar ao local que lhe proporcionou essa experiência positiva.

No caso dos museus, por exemplo, os turistas procuram experiências que proporcionam não só a educação, mas também uma interação mais dinâmica, e de facto, os museus têm consciência dessas necessidades, visto que muitos deles já abrangem condições para pessoas com incapacidades (Carvalho e Duarte, 2021; Devile et al., 2012).

Como já foi referido várias vezes ao longo deste trabalho, os turistas que têm algum tipo de incapacidade têm os mesmos direitos que todos os turistas que viajam, e, portanto, cabe às entidades e instituições governamentais adotarem produtos turísticos mais acessíveis, incluindo alojamentos, espaços públicos e transportes, para haver um progresso notável da experiência turística para todo este público que possui limitações físicas, sensoriais e cognitivas (Devile, 2009; Devile et al., 2012).

2.3.1 Experiências turísticas para pessoas com deficiência auditiva

Habitualmente, associa-se a deficiência somente às pessoas que apresentam uma mobilidade reduzida. Existem várias medidas e até mesmo leis direcionadas para essas pessoas, mas não se pode ocultar a existência de mais e variados grupos com algum tipo de deficiência e que são esquecidos, como é o caso das pessoas com barreiras intelectuais e sensoriais (Sousa e Vlachou, 2020) que integram pessoas surdas, cegas e deficientes intelectuais.

Sendo a população S/surda a população em estudo deste trabalho, é importante referir que há uma diferença entre pessoas Surdas e pessoas surdas. As pessoas Surdas são todas as pessoas consideradas falantes maternas de Língua Gestual Portuguesa (na maioria das vezes nascem com a incapacidade), enquanto as pessoas surdas são aquelas que têm a Língua Portuguesa como a sua língua materna, independentemente de saberem ou não Língua Gestual Portuguesa (Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020). Segundo o Turismo de Portugal (2014), este tipo de deficiência pode estar relacionado com acontecimentos que ocorreram numa determinada circunstância, por exemplo acidentes ou doenças que afetaram a audição, ou mesmo situações hereditárias em que a pessoa já nasce ou vai adquirindo essa incapacidade ao longo do tempo.

Um dos grandes problemas da falta de audição para este segmento da população portuguesa é a dificuldade em comunicar. Consequentemente, transferem a sua dificuldade no desenvolvimento da compreensão e expressão oral, o que requer a muitas das pessoas com incapacidade auditiva o estudo da leitura labial para uma melhoria da comunicação ou a utilização de próteses auditivas, caso a incapacidade não for total (Garcia et al., 2017; Turismo de Portugal, 2014).

No que se concerne às experiências turísticas, pode afirmar-se que a revisão de literatura a respeito da deficiência auditiva no turismo não é um tema que suscite interesse e seja muito

debatido por autores, muito menos a experiência turística das pessoas com deficiência auditiva em locais de património cultural, o que acaba por assinalar uma grande infração no tema da acessibilidade turística. Lamentavelmente, existe pouca informação científica devido à falta de estudos concretos sobre pessoas S/surdas, revelando a pouca revisão de literatura que existe e possa ser aplicada neste projeto.

Detém-se mais manuais e guias práticos turísticos do que artigos científicos. No caso de Portugal, há vários guias de acessibilidade publicados por várias entidades, nomeadamente o Turismo de Portugal, Accessible Portugal, Acesso Cultura e Património Cultural, que contam com informação privilegiada de como um destino e a sua população poderão ser capazes de ser acessíveis para todos os turistas e visitantes (Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020; Tourism for all, n.d.; Turismo de Portugal, 2014). Nestes manuais, existem várias ideias e sugestões para realizar uma melhoria de acessibilidade dentro de monumentos culturais e outros edifícios turísticos.

Um número reduzido de museus e monumentos têm ferramentas para melhorar a visita e a experiência das pessoas S/surdas, tais como intérpretes de Língua Gestual, vídeo-guias, pictogramas, entre outros. O “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade, Comunicação Inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus” (Garcia et al., 2017), afirma que normalmente as pessoas S/surdas, quando praticam turismo, fazem-se acompanhar de um intérprete – dada a falta de intérpretes nos próprios locais turísticos. Refere ainda a importância de apelar a que haja informação simples e clara para um melhor entendimento de todos, do cuidado com a sinalética e até mesmo da existência de opção dos locais possuírem vídeo-guias ou QR Codes com vídeos em Língua Gestual. Para além disso, é importante ter em consideração a acessibilidade nos *websites* das próprias entidades.

A maior parte das pessoas com deficiência não viajam porque as instalações e serviços não são adequados às suas necessidades (Chang e Chen, 2012), por isso é crucial implementar estratégias que promovam a acessibilidade de deficientes auditivos nestes locais de património cultural.

A definição de estratégias para este público torna-se complicada, tendo em conta que todos os países têm a sua Língua Gestual, apesar da existência do Código de Sinais Internacional que facilita a comunicação entre pessoas S/surdas de outras nacionalidades (Garcia et al., 2017; Turismo de Portugal, 2014). Portanto, o trabalho foca-se principalmente nos deficientes auditivos portugueses em Portugal, mas com potencial ajuda para o estudo de

estratégias para deficientes auditivos com nacionalidade estrangeira e/ou que viajam para o estrangeiro.

No relatório “Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe” da Comissão Europeia (2014) e no artigo sobre turismo acessível para pessoas S/surdas na Polónia (Zajadacz e Syzmal, 2017), são mencionados alguns exemplos de locais e entidades europeias que podem ser denominados como casos de *benchmarking*¹ (Madeira, 1999), detentores de estratégias de acessibilidade para S/surdos. Na região da Alemanha, possui-se membros do *staff* com conhecimento em Língua Gestual Alemã e disponibiliza-se informações em Língua Gestual e experiências sensoriais alusivas ao cheiro e toque. Em França, mais precisamente na região da Bretanha, existem descrições visuais, assim como passeios turísticos e informações no *website* com a Língua Gestual Francesa. Na Polónia encontram-se campanhas de sensibilização das necessidades dos S/surdos para os trabalhadores, utilização de modelos gráficos como textos, imagens, mapas, pictogramas e um avatar tradutor de Língua Gestual Polaca. Também a cadeia hoteleira sueca “Scandic Hotels” integra sistemas vibratórios nos quartos (por exemplo despertadores e avisos de emergência vibratórios).

No caso de Portugal, existem empresas que se encarregam de incluir ferramentas para pessoas com algum tipo de incapacidade auditiva nas atividades que providenciam, como é o caso da Accessible Portugal, Vale Verdejante, Green Walk, Ultra-Spirit e Duck Dive, empresas maioritariamente de animação turística e agências de viagens que utilizam guias intérpretes de Língua Gestual Portuguesa (LGP), campanhas de emergência, uso de pictogramas nas instruções das atividades e têm particularmente cuidado com as expressões faciais, além da especial atenção nos seus *websites* acessíveis e sinalética (Garcia et al., 2017; Turismo de Portugal, 2014).

Todos estes casos de *benchmarking* devem ser considerados e as ações destes locais e entidades devem encarar-se como excelentes exemplos para aperfeiçoar a acessibilidade de pessoas com incapacidade auditiva em território nacional.

Concentrando em Portugal, dadas as circunstâncias, é possível afirmar que estes exemplos de *benchmarking* poderão ser auscultados e, em consequência, tirar partido deles para apoiar a comunidade S/surda no território. A consciencialização e conhecimento básico de Língua

¹ *benchmarking* - termo introduzido no fim da década de 80 pela empresa Xerox Corporation por estudar os seus concorrentes com o objetivo de melhorar os resultados de custos de produção e preços de venda da empresa (Madeira, 1999).

Gestual Portuguesa nos formadores e trabalhadores de turismo, as informações destacadas de uma forma fácil de entender, QR Codes com ligação a vídeos com LGP, pictogramas, vídeo-guias, intérpretes de LGP e vídeos promocionais com legendas e/ou LGP tornam-se grandes estratégias para as pessoas que necessitam de comunicar de uma forma mais alternativa e facilitada, e ajuda no encorajamento para a prática mais frequentemente de turismo cultural (European Commission, 2014; Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020; Turismo de Portugal, 2014; Zajadacz e Syzmal, 2017).

2.4 Turismo cultural

O turismo cultural é uma demonstração de cultura e identidade de uma região ou país. Em um sentido amplo, o turismo cultural pode ser visto como uma prática de viajar que envolve experiências relacionadas a atrações históricas e culturais com o objetivo de aprender sobre o passado de uma região ou país de uma maneira informativa e divertida. No entanto, é importante observar que a definição exata do turismo cultural nem sempre é consensual, uma vez que o turismo pode englobar uma variedade de motivos e experiências (Marujo, 2015; Pérez, 2009).

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (n.d.), o turismo cultural “é um tipo de atividade turística na qual a motivação essencial do visitante é aprender, descobrir, vivenciar e consumir as atrações/produtos culturais tangíveis e intangíveis em um destino turístico que engloba vários elementos como artes, património, herança culinária e culturas com os seus próprios estilos de vida, crenças e tradições”.

Reconhecido como uma das formas mais antigas de viajar, é uma forma de encaminhar a preservação e promoção das identidades locais, além de ser muitas vezes o principal sustento turístico das regiões (Marujo, 2015).

Segundo Pérez (2009), “não pode existir turismo sem cultura”, e portanto, cabe às comunidades produzirem bens, produtos e experiências autênticas e enriquecedoras associadas à sua região, de modo que os turistas tenham a oportunidade de conhecer diferentes culturas e tradições, e conseqüentemente consumirem o produto.

O mesmo autor, Pérez (2009), afirma ainda que o turismo cultural oferece vários tipos de atrações:

- 1) Património cultural – sítios históricos e naturais, monumentos e museus;

- 2) Lugares de recordação e memórias – locais que remontam a acontecimentos históricos e recordam a vida de pessoas célebres;
- 3) Artes – teatros, concertos de música, festivais e ópera;
- 4) Atividades de criação e aprendizagem cultural – *workshops* e *ateliers* de artesanato e gastronomia.

Com isto, pode-se comprovar que a prática de turismo cultural não se resigna apenas a locais históricos como museus e monumentos, mas também à oferta de produtos de recreação e entretenimento (como o caso do teatro e da música), e de atividades que promovem a história e tradição do local que as pessoas escolhem para visitar (como *workshops* de artesanato e culinária local).

O facto de haver uma grande diversidade de oferta, possibilita o conhecimento e acesso a diferentes culturas, conjuntamente com a sua conservação, através das formas de vivência, tradições, história, gastronomia e artesanato que a comunidade local possui ou possuiu num determinado tempo (Marujo, 2015).

A verdade é que a cultura de um local pode providenciar outros tipos de experiências e atrações turísticas culturais que não seriam procuradas anteriormente, mas que atualmente são e revelam um crescimento notável de procura e da escolha dos destinos de viagem (Rodrigues et al., 2017).

No caso de Portugal, é inevitável ser deparado com locais de carácter cultural. O país detém uma grande riqueza de património em todo o seu território e como consta Curado (1996), Portugal, sendo bastante atrativo para turistas estrangeiros pelas suas tradições culturais, foca-se particularmente na preservação dos recursos culturais existentes.

Em relação ao impacto económico, o turismo cultural é uma das maiores fontes de lucro na economia dos países, incluindo Portugal, por isso tem a função e objetivo de melhorar e investir nos setores e serviços culturais (Curado, 1996).

Em suma, o turismo cultural numa região promove uma série de benefícios mútuos tanto para a comunidade local – nomeadamente a preservação da herança cultural, desenvolvimento económico e crescimento de uma comunidade empreendedora – como para quem a visita, com o enriquecimento das experiências de viagem (Ferreira et al., 2012). Porém, encontra-se bastantes indivíduos que pretendem praticar turismo cultural e participar em eventos culturais, mas não possuem essa possibilidade devido a dificuldades de acesso, como é o caso de pessoas cegas, S/surdas, com mobilidade reduzida, entre outras. Por esse

motivo, surgiu o conceito de “turismo cultural acessível”, onde são criadas estratégias e ferramentas para colmatar os obstáculos que se impõem e ajudar no encorajamento da prática de turismo cultural.

Sendo o turismo cultural uma forma de turismo que se baseia na cultura como o seu principal atrativo, é importante adicionar todas as pessoas da comunidade que têm interesse em praticar este tipo de turismo. E, apesar de já existir museus, monumentos, espaços culturais e eventos que implementam medidas acessíveis, é crucial as medidas estenderem-se a todos os locais de carácter cultural, visto que o turismo cultural e o turismo acessível estão em constante crescimento na vertente da oferta e da procura (Peréz, 2009; Rodrigues et al., 2017).

2.4.1 Turismo cultural acessível

O turismo cultural acessível, como o nome pressupõe, é a junção do termo ‘turismo cultural’ e ‘acessibilidade’, e revela-se como uma oferta de turismo que ocorre em locais de carácter cultural que têm o cuidado com a acessibilidade, visando sobretudo mercados que necessitam destes procedimentos.

Este tipo de turismo integra essencialmente espaços culturais de exposições – como museus, galerias, monumentos e teatros – e considera-se sustentável e benéfico para residentes, turistas e até para o próprio destino, na medida em que: i) traz lucro e outros benefícios locais, ii) abrange pessoas com algum tipo de incapacidade devido aos cuidados específicos que necessitam para acederem ao local, iii) combate a sazonalidade, e iv) potencia a imagem turística do destino, elevando a sua competitividade (Galán, 2013; Rodrigues et al., 2017).

Muitas das vezes, os locais de património cultural não abrangem condições para se tornarem acessíveis, devido à falta de infraestruturas adequadas a pessoas com mobilidade reduzida. Porém, para o público S/surdo, não são precisas medidas que afetam materialmente o edifício. É evidente que não se tornará 100% acessível por não se poder destinar a todos os públicos com algum tipo de incapacidade, mas pode incluir indivíduos com barreiras físicas (grávidas e famílias com crianças), barreiras intelectuais (cegos e S/surdos) e barreiras sociais (analfabetos e desempregados) (Sousa e Vlachou, 2020).

Exemplificando, o uso de áudio e vídeo-guias com audiodescrição, LGP e legendagem, guias com conhecimentos (mesmo que básicos) de LGP, informação em *braille*, pictogramas e imagens fáceis de interpretar são ferramentas essenciais para estes tipos de público. Para

além disso, existe ainda a possibilidade de residentes em Portugal visitarem museus, monumentos e palácios reconhecidos pela Direção-Geral do Património Cultural (DGPC) gratuitamente todos os domingos e feriados até às 14h, contribuindo para a oportunidade de público com dificuldades financeiras (Diário da República, 2017; Sousa e Vlachou, 2020). Dado que os visitantes devem ser o fator prioritário no que diz respeito aos locais com um propósito turístico, também o seu meio de comunicação deve de o ser, portanto deve sempre existir alguém responsável pela coordenação da acessibilidade de modo a garantir um plano de acessibilidade com ferramentas e condições adequadas para todos os visitantes (Sousa e Vlachou, 2020; Zajadacz e Syzmal, 2017).

Como dito no subcapítulo anterior “Experiência turística para pessoas com incapacidade”, verifica-se que alguns locais culturais europeus estão cientes das limitações deste público, não só de indivíduos S/surdos, como também dos outros tipos de público acima mencionados.

No caso do Castelo da Bretanha, em França, e cidades Erforte e Berlim, na Alemanha, os visitantes podem pedir empréstimo de cadeiras de rodas, recorrer a guias informativos em *braille* ou descrições visuais e/ou vídeo-guias em Língua Gestual, guias-intérpretes com conhecimentos de Língua Gestual e abordar experiências sensoriais alusivas aos cinco sentidos: visão, audição, toque, olfato e paladar. Na Polónia existem guias locais com experiência em vários idiomas e Língua Gestual (European Commission, 2014).

Nacionalmente, no Museu Nacional do Azulejo, em Lisboa, há uma aplicação móvel para Android e iPhone com conteúdos sobre o museu em português, inglês, LGP e Língua Gestual Internacional; na plataforma Google Arts & Culture existe desde 2015, a possibilidade de visitas virtuais a vários monumentos nacionais e internacionais (Garcia et al., 2017).

Na empresa Parques de Sintra, preza-se a utilização de pictogramas e sinalética acessível, manuais em LGP e Gestos Internacionais, visitas sensoriais, e o complemento *swiss-trac* que auxilia na mobilidade de cadeiras de rodas (Parques de Sintra, 2019).

No Museu da Comunidade Concelhia da Batalha (MCCB) criou-se um livro multiformato “Saltos no Tempo – uma visita especial ao MCCB” com pictogramas, informação em *braille* e LGP, QR Codes com conteúdos de multimédia, vídeos de LGP e áudio-guias, além da entrada e circulação preparadas para pessoas com mobilidade reduzida (Museu da Comunidade Concelhia da Batalha, 2020).

Todos estes locais demonstram ter uma política de boas práticas em relação à acessibilidade, porém, devem procurar constantemente novas estratégias para a inclusão de mais público com alguma incapacidade, como o caso da criação de *e-cards* e *newsletters* para cegos e S/surdos, vídeos promocionais com audiodescrição e com legendas, material informativo (digital e impresso) com imagens e linguagem simples de fácil compreensão, e atenção especial no que diz respeito à sinalética dos locais (Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020; Zajadacz e Syzmal, 2017).

Para além disso, é possível verificar locais que possuem sites considerados acessíveis, de acordo com as Diretrizes de Acessibilidade ao Conteúdo da Web (WCAG) (Agência para a Modernização Administrativa, 2020b), como por exemplo o Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA), a Rota do Românico e a Parques de Sintra e o Museu da Comunidade Concelhia da Batalha (entidades já anteriormente referidas).

Como Garcia et al. (2017) afirmam, existem três níveis de acessibilidade: A, AA (duplo) e AAA (triplo). Consoante o maior nº de “A”, afirma-se que o *website* possui uma acessibilidade superior. No *website Access Monitor* (<https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/>) – ferramenta desenvolvida pela Unidade Acesso da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) da posse da Agência para a Modernização Administrativa (AMA) – é seguro verificar o grau de práticas de acessibilidade dos *websites* conforme as WCAG. Por exemplo, o *Access Monitor* afirma que o MCCB obtém uma classificação de 8.8/10, enquanto o Museu de Cera de Fátima obtém uma classificação de 4.9/10 com práticas de níveis acessíveis AA. Já a Federação Portuguesa das Associações de Surdos (FPAS) possui uma classificação de 10/10 revelando-se um *website* de nível AAA.

O Observatório Português da Acessibilidade Web (Agência para a Modernização Administrativa, 2020a, 2021a) indica que os 25 Portais da Autoridade Portuguesa mais procurados detém uma pontuação média de 6.9/10, enquanto as 253 Organizações Não Governamentais detém de uma pontuação média de 5.8/10. Quanto à Área Governativa da Cultura, a pontuação centra-se nos 5.4/10 em 11 entidades, o que evidencia uma despreocupação inaceitável de um país com mais de 2 milhões de pessoas com incapacidades (Agência para a Modernização Administrativa, 2021b).

Para que um *website* ofereça um maior nível de acessibilidade, é necessário disponibilizar visitas virtuais, fotografias panorâmicas, informações com uma linguagem clara, vídeos com

legendagem e/ou LGP, incluir no menu o separador “Acessibilidade” (geralmente encontrado no limite inferior do *website*), ter em consideração as colorações das páginas e ainda prestar atenção a todos os utilizadores, visto que a usabilidade não é apenas para pessoas com incapacidade(s), mas também para normovisuais (European Commission, 2014; Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020; Turismo de Portugal, 2014).

Posto isto, verifica-se que no território português é urgente criar um cuidado particular na acessibilidade dos locais turísticos de carácter cultural, visto haver uma grande lacuna neste contexto. Algumas das medidas que podem ser tomadas pelo próprio governo e pelas entidades são, por exemplo, a criação de formações para profissionais no turismo e a utilização de ferramentas e métodos acessíveis que garantam as devidas condições a pessoas com algum tipo de incapacidade, assegurando assim uma maior inclusão nos visitantes, residentes e no próprio destino.

2.5 Conclusão

Durante todo este capítulo de revisão de literatura foi possível fazer uma leitura de tudo o que existe atualmente para integrar S/surdos no turismo, porém observa-se a presença de lacunas e é fundamental o estudo e análise contínua de novas estratégias para poder garantir as suas necessidades.

A verdade é que os estudos de caso, guias de boas práticas e legislações analisadas demonstram várias sugestões de como proceder à inclusão de pessoas com incapacidade auditiva nas experiências turísticas, e portanto, basta aplicar as ferramentas ideais para obter o sucesso especificamente nas experiências turísticas de património cultural. O uso de vídeo-guias, pictogramas, mapas, sinalética e *website* acessível, imagens e a presença de guias-intérpretes de Língua Gestual Portuguesa garantem a inclusão deste público, além de contribuir para uma melhoria da promoção do local.

De facto, ao haver preocupação por parte das entidades que exploram os monumentos em implementar novas medidas de acessibilidade, aumenta-se a visibilidade e potencializa o estabelecimento de parcerias com as associações que apoiam a causa. Essa colaboração multidisciplinar gera a partilha de conhecimentos e recursos e assegura o desenvolvimento de procedimentos e regulamentações seguramente inclusivas que promovem a acessibilidade no turismo cultural, para posteriormente, gerar uma maior consciencialização por parte das entidades governamentais e da própria sociedade.

Para além disso, todas as pessoas com algum tipo de incapacidade devem ter uma participação ativa no turismo, não só na sua prática, como também no seu planeamento, de forma a considerar todas as suas necessidades e expectativas para se tornarem os futuros e fiéis clientes do produto.

Deve-se progredir no estudo sobre o tema e não delimitar novas recomendações e recursos, daí o presente estudo ser tão importante para expor todas as perspetivas do público-alvo e dos profissionais e gestores dos locais culturais turísticos. O principal objetivo centra-se em escutar e valorizar o que o público quer e o que se pode fazer quanto a isso, também com o intuito de promover um turismo cultural acessível e inclusivo.

03

C A P Í T U L O



03

3 Metodologia

3.1 Introdução

O presente capítulo apresenta a metodologia utilizada que se entendeu ser indicada para comprovar o estudo proveniente do enquadramento teórico realizado, com o objetivo de identificar estratégias e medidas mais eficazes para a inclusão dos deficientes auditivos no turismo cultural, de forma a promover a acessibilidade e participação ativa e superar as barreiras e dificuldades que enfrentam.

Para responder aos objetivos da dissertação, optou-se pela realização de um estudo quantitativo assente num inquérito por questionário dirigido a qualquer pessoa com algum tipo de incapacidade auditiva. Este questionário foi aplicado *online*.

Optou-se pela utilização de metodologia quantitativa e a concretização de um questionário ao invés da entrevista porque, primeiramente, é importante obter uma grande quantidade de respostas e conseguir definir um padrão do comportamento do público-alvo, e depois porque uma entrevista exigiria mais disponibilidade por parte do público selecionado para o estudo, além da eventual obrigação da presença de um guia-intérprete de LGP para poder comunicar com estes.

Para validar o questionário, foi elaborado um pré-teste, onde se avaliou a sequência das questões, a formulação das mesmas, a sua compreensão e o tipo de dados obtidos.

O programa utilizado para o tratamento dos dados quantitativos foi o IBM-SPSS *Statistics*.

3.2 Objetivos e hipóteses

Este estudo empírico foi desenvolvido para dar resposta a um conjunto de objetivos, os quais passam por:

- Identificar os fatores que influenciam a frequência de viagem das pessoas S/surdas no âmbito do turismo cultural;
- Identificar os principais obstáculos do turismo cultural de pessoas S/surdas;
- Identificar as principais motivações de viagem de pessoas S/surdas;
- Identificar as necessidades de pessoas S/surdas em termos turísticos;
- Desenvolver estratégias de adaptação de experiências turísticas culturais a pessoas S/surdas.

Ao longo da revisão de literatura, são identificadas várias medidas e estratégias com vista à integração das pessoas S/surdas no turismo. Através da revisão de literatura e da sistematização destas questões, e com estreita ligação aos objetivos da dissertação, foi possível desenhar as hipóteses do estudo:

H1. A frequência de viagem das pessoas S/surdas depende de:

H1a) Gosto pessoal

H1b) Tempo disponível

H1c) Disponibilidade financeira

H1d) Adequação das condições do local

H2. A frequência de viagem é influenciada pela existência de:

H2a) Informações turísticas (*online* e no local) em LGP

H2b) Acessibilidade e ferramentas adequadas como guias-intérpretes de LGP, pictogramas e vídeo-guias em LGP

H3. Os obstáculos à viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos:

H3a) Rendimento

H3b) Ocupação profissional

H3c) Faixa etária

H3d) Género

H4. As motivações para a viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos:

H4a) Rendimento

H4b) Ocupação profissional

H4c) Faixa etária

H4d) Género

3.3 Método de recolha de dados

3.3.1 População e amostra

A população definida para a metodologia deste trabalho foi a população S/surda residente em Portugal com idade superior a 18 anos. Trata-se de uma amostra que representa entre 1% a 2% da população portuguesa. Desta forma, a população corresponde a cerca de 1 380 713 pessoas. Para atingir representatividade estatística, a amostra teria de incluir 385 respostas. Tal não foi possível, uma vez que foram recolhidos 172 questionários válidos. Desta forma, e apesar do número de respostas ter sido interessante para analisar o fenómeno, existe alguma limitação na generalização dos resultados por falta de representatividade estatística da amostra.

Quadro 1 - Ficha técnica da amostra

População	Portugueses S/surdos
Dimensão da população	1 380 713 pessoas
Dimensão da amostra	170 questionários válidos
Tipo de amostra	Amostra por conveniência não aleatória
Erro	7,52%
Nível de confiança	80,7%

A metodologia é uma abordagem indutiva com uma amostragem não aleatória, que se traduz por conveniência/intencional e com efeito de bola de neve, dado que pessoas S/surdas conhecem inevitavelmente outras com as mesmas características e por isso ajudaram na divulgação do questionário.

As pessoas S/surdas inquiridas foram todas as pessoas com algum tipo de incapacidade auditiva, ou seja, pessoas com alguma dificuldade em ouvir, que possam ter ou não algum tipo de implante e aparelho auditivos, sendo que não era obrigatório saberem Língua Gestual Portuguesa. Porém, dado a várias pessoas terem bastante dificuldade em ler e compreender português, o questionário foi traduzido em LGP por uma guia-intérprete, onde o vídeo da tradução foi colocado na plataforma YouTube e o respetivo link afixado no questionário na FORMS UA, o que não só ajudou as pessoas Surdas, como também acabou por tornar o questionário inclusivo. Assim, houve um melhor entendimento às questões, uma melhor

seleção de respostas mais acertadas e um maior aprofundamento de opiniões de como adotar estratégias de acessibilidade nos locais de patrimônio cultural.

O questionário foi respondido por 172 inquiridos através da plataforma FORMS UA e os dados recolhidos foram posteriormente exportados para o programa de estatística IBM-SPSS *Statistics* da versão 28 para executar a sua análise.

3.3.2 Estrutura do questionário

O questionário foi dividido em cinco grupos de perguntas: o formulário de consentimento de que aceitariam responder ao questionário; o perfil do inquirido; as experiências de viagens; as experiências de turismo acessível; e as questões sociodemográficas.

As perguntas do questionário foram elaboradas de forma a serem claras para fácil entendimento dos inquiridos e foram estimadas de modo a serem respondidas com a máxima duração de 10 minutos. O inquérito contava com uma parte inicial que formalizava os objetivos do questionário e a informação da garantia da privacidade dos respondentes, sendo que os dados divulgados foram analisados de forma anónima.

O questionário incluía uma parte inicial com perguntas sobre a Língua Gestual e leitura labial. Já na segunda parte, o objetivo seria conhecer as dificuldades que as pessoas S/surdas sentem quando têm ou se têm uma experiência turística cultural.

Existem perguntas apresentadas que não foram respondidas por todas as pessoas, pois com determinadas respostas, outras perguntas iam surgindo ou sendo ocultadas. No Apêndice I, verificam-se todas as perguntas incluídas no questionário.

Todas estas perguntas têm como propósito compreender sobretudo o perfil e a experiência turística do público-alvo. Nas seguintes tabelas, observam-se as perguntas (Tabela 1) e as hipóteses (Tabela 2) correspondentes aos objetivos empíricos.

Tabela 1 - Perguntas do questionário relacionadas com os objetivos empíricos

Objetivos empíricos	Perguntas colocadas
Identificar os fatores que influenciam a frequência de viagem das pessoas S/surdas no âmbito do turismo cultural	C1. Quão frequente costuma viajar por motivos de lazer (férias, fins de semana, feriados)?
	C2. Porque não costuma viajar?
	D3. Procura por atrações culturais que disponham de ferramentas que ajudem a conhecê-las melhor (e.g., visitas guiadas com guias-intérpretes de LGP, vídeo-guias, QR Codes com vídeos em LGP, imagens e pictogramas informativos)?

	D4. Caso as atrações adotem meios para tornar a experiência turística mais inclusiva como visitas guiadas com guias-intérpretes de LGP, vídeo-guias, QR Codes com vídeos em LGP, imagens e pictogramas informativos, em que medida participaria mais em atividades de turismo cultural?
	D5. Em que medida considera as seguintes ferramentas úteis para a inclusão de pessoas S/surdas no âmbito do turismo cultural na preparação da viagem?
	D6. Em que medida considera as seguintes ferramentas úteis para a inclusão de pessoas S/surdas no âmbito do turismo cultural, durante a viagem?
Identificar os principais obstáculos do turismo cultural de pessoas S/surdas	C8. Em que medida sente as seguintes dificuldades quando viaja?
Identificar as principais motivações de viagem de pessoas S/surdas	C7. Avalie o grau de afinidade em relação às seguintes atividades que pode realizar quando viaja

Tabela 2 - Hipóteses relacionadas com os objetivos empíricos

Objetivos empíricos	Hipóteses
Identificar os fatores que influenciam a frequência de viagem das pessoas S/surdas no âmbito do turismo cultural	H1. A frequência de viagem das pessoas S/surdas depende de: H1a) Gosto pessoal; H1b) Tempo disponível; H1c) Disponibilidade financeira; H1d) Adequação das condições do local.
	H2. A frequência de viagem é influenciada pela existência de: H2a) Informações turísticas (<i>online</i> e no local) em LGP; H2b) Acessibilidade e ferramentas adequadas como guias-intérpretes de LGP, pictogramas e vídeo-guias em LGP.
Identificar os principais obstáculos do turismo cultural de pessoas S/surdas	H3. Os obstáculos à viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos: H3a) Rendimento; H3b) Ocupação profissional; H3c) Faixa etária; H3d) Género.
Identificar as principais motivações de viagem de pessoas S/surdas	H4. As motivações para a viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos: H4a) Rendimento; H4b) Ocupação profissional; H4c) Faixa etária; H4d) Género.

3.3.3 Aplicação do questionário

Como referido anteriormente, o questionário foi desenvolvido na plataforma FORMS UA, de modo que fosse um questionário intuitivo e, ao mesmo tempo, em virtude da facilidade em extrair os dados para futura análise. Este questionário providencia dados para poder analisar a lacuna que foi descoberta na revisão de literatura, nomeadamente o porquê das

peessoas S/surdas não viajarem frequentemente e quais as estratégias para combater essa constante.

Para poder divulgar o inquérito às pessoas referidas, foi feita uma lista de todas as associações de Surdos em Portugal (ver Apêndice II). Além disso, recorreu-se também às redes sociais, sendo que se fez uma pesquisa nas aplicações Facebook e Instagram para facilitar a procura de grupos com comunidade S/surda, guias-intérpretes e professores de LGP e, posteriormente, para pedir apoio na divulgação, visto obterem vários contactos de pessoas S/surdas. Para além disso, obteve-se vários contactos particulares que foram gentilmente partilhados por se saber da utilidade do questionário nesta dissertação (amostragem bola de neve). O método de administração utilizado foi via e-mail para as associações contactadas (ver Apêndice III) e os restantes pelo meio de mensagens nas aplicações descritas.

O facto de haver o vídeo em LGP a traduzir o questionário também foi um ponto fundamental para que as pessoas se sentissem incluídas e com vontade de responder ao questionário, pois até o vídeo em LGP não estar concluído, notou-se uma certa resistência em aderirem.

3.4 Método de análise de dados

A análise de dados tem como principal objetivo alcançar resoluções face aos problemas que são expostos pelos inquiridos, portanto é necessário analisar os dados através de estatísticas adquiridas no programa IBM-SPSS *Statistics*.

Neste caso, os dados fornecidos pelos inquiridos foram analisados mediante gráficos univariados e testes qui-quadrado.

Os gráficos univariados adequaram-se para analisar descritivamente os resultados de cada pergunta do questionário individualmente, tendo sido utilizados gráficos de barras e circulares para essas análises.

Os testes qui-quadrado serviram para combinar as respostas das questões com todas as hipóteses colocadas ao longo do trabalho, de forma a testar as hipóteses para saber se tinham estatisticamente alguma significância e daí serem tomadas decisões adequadas.

Ao utilizar as análises descritivas e os testes qui-quadrado é possível verificar todo o conjunto de dados gerado e a sua distribuição e variação e, neste caso, encontrar soluções para inovar no setor do turismo, promovendo novos avanços e desenvolvimentos.

3.5 Conclusão

O presente capítulo apresentou a metodologia utilizada no trabalho, pelo meio dos objetivos do estudo e o método de recolha e análise de dados selecionados.

A utilização de um questionário para obter feedback foi o método considerado mais adequado, face às dificuldades existentes das pessoas com deficiência auditiva.

Este questionário foi fundamental ao angariar potenciais desenvolvimentos de metodologias de adaptação e inclusão para uma melhor, acessível e inclusiva experiência turística para pessoas com algum tipo de incapacidade auditiva. Todas as estratégias analisadas devem ir de encontro às necessidades deste tipo de visitantes, levando em consideração as suas características e eventuais dificuldades.

É imprescindível que exista compreensão por parte das entidades para proporcionarem igualdade de acesso a todas as pessoas que queiram visitar monumentos e garantam a sua participação ativa nas visitas a locais de turismo cultural.

Posto isto, afirma-se que o questionário foi divulgado com sucesso e foi o melhor recurso que se poderia ter usufruído para a aquisição de um número generoso de respostas.

04

C A P Í T U L O



04

4 Análise e discussão dos resultados

4.1 Introdução

O capítulo 4 apresenta a análise e discussão dos resultados obtidos com os dados do inquérito.

Começa-se primeiramente por analisar e discutir as necessidades e dificuldades dos inquiridos S/surdos no turismo, dada à comparação entre a revisão de literatura e o inquérito. Através deste feedback, consegue-se descobrir as ferramentas ideais para não só inovar, como também melhorar a experiência turística cultural dos visitantes S/surdos. O inquérito ajuda a compreender se, efetivamente, este público aprecia experiências de turismo culturais e quais as razões que os levam, ou não, a experienciar.

Ao analisar e discutir os dados e gráficos adquiridos através do questionário, é possível fazer ajustes e melhorias com base nos resultados obtidos, que envolvem o investimento de novos recursos inclusivos e a correção de lacunas e potenciais barreiras identificadas.

Para além disso, dá voz às pessoas com algum tipo de incapacidade e leva à produção de uma maior acessibilidade e igualdade de acesso, podendo corresponder eficazmente às expectativas desses indivíduos.

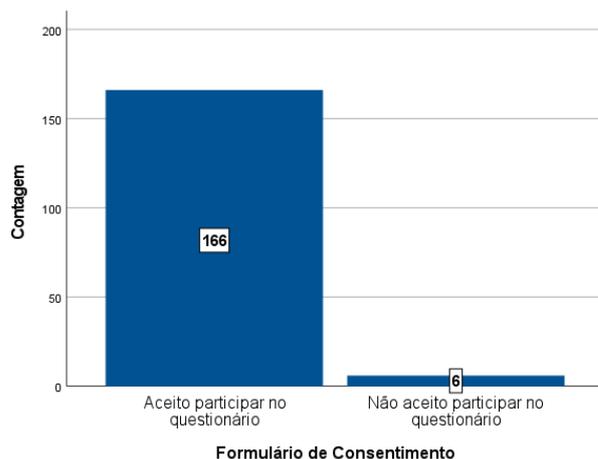
Em suma, este capítulo pretende avaliar o feedback dado pelos inquiridos para garantir que existe, num futuro próximo, uma maior consciencialização por parte dos profissionais do setor do turismo, melhoria nas metodologias de adaptação e inclusão implementadas e uma participação ativa do potencial mercado de visitantes com incapacidade auditiva.

4.2 Perfil de amostra

Começou-se por colocar todas as respostas do questionário no programa de estatística IBM-SPSS *Statistics* na versão 28. É importante evidenciar que algumas respostas ao questionário foram invalidadas dadas as suas lacunas, pelo que foi feita uma filtragem dos questionários que efetivamente seriam válidos para analisar. Para além disso, notou-se uma certa apreensão do público escolhido em responder ao questionário, visto que muitos indivíduos não responderam ao apelo feito pelas associações e guias-intérpretes e muitos dos inquiridos não completaram todo o questionário.

Para averiguar o perfil de amostra, foram analisadas 13 perguntas do questionário e executados gráficos e tabelas univariados para melhor compreensão através de uma análise descritiva.

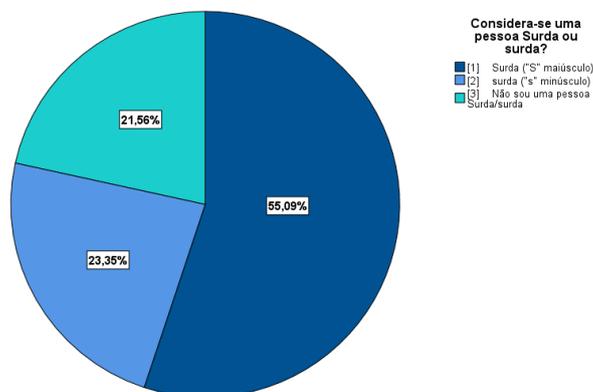
Gráfico 1 – Consentimento do questionário



O gráfico 1 mostra o formulário de consentimento para realizar o questionário. No total, foram 172 respostas ao questionário, sendo que no formulário de consentimento cerca de 6 inquiridos não aceitaram responder ao questionário, portanto 166 pessoas aceitaram participar no questionário.

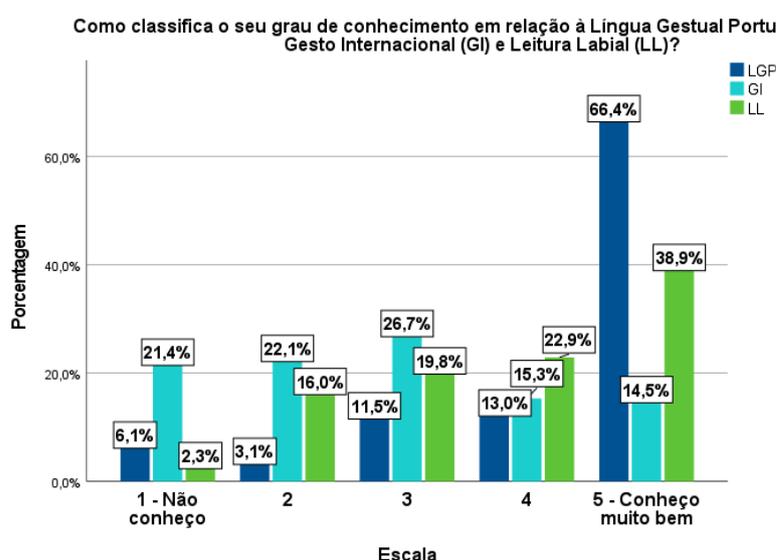
É evidente que estas 172 pessoas não são uma representação estatística de todos os S/surdos residentes em Portugal, mas conseguem mostrar as opiniões e sentimentos que muitos dos S/surdos têm, assim como as coisas que gostariam de ver melhoradas e desenvolvidas consoante as suas necessidades no turismo.

Gráfico 2 – Caracterização da incapacidade auditiva



Assim como houve pessoas que não aceitaram o questionário e automaticamente foi terminado, o mesmo aconteceu com as pessoas que escolheram a opção de “Não sou uma pessoa S/surda”, visto que só se queria ter um questionário respondido por pessoas Surdas ou surdas, e não por ouvintes. Sendo assim, 21,56% que corresponde a 36 inquiridos afirmaram que não são S/surdos. A maior parte dos inquiridos respondeu serem Surdos, com 55,09%, e 23,35% confirmaram ser surdos. Este foi um dado pertinente para incluir no estudo para perceber se seria possível chegar aos dois públicos e ver a distinção nas suas respostas, dado terem necessidades semelhantes, mas diferentes.

Gráfico 3 - Grau de conhecimento de Língua Gestual Portuguesa, Gesto Internacional e Leitura Labial



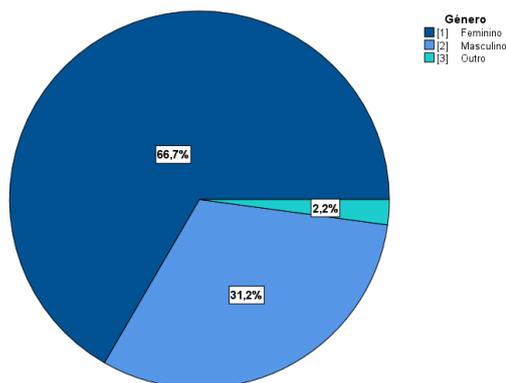
O gráfico 3 corresponde ao grau de conhecimento dos inquiridos sobre a Língua Gestual Portuguesa (LGP), Gesto Internacional (GI) e Leitura Labial (LL), avaliado através da escala de Likert com 5 níveis. A maioria dos respondentes confirmou que conhece muito bem LGP, correspondendo a 66,4%, e 6,1% inquiridos afirmaram que não conhecem.

Quanto ao GI, observa-se uma distribuição entre os vários níveis, sendo o nível 3 o nível correspondente ao maior número de respostas dos inquiridos, com 26,7%, e o nível 5 “Conheço muito bem” com 14,5% de respostas. Neste elemento, é importante constatar que cerca de 21,4% dos respondentes não conhecem o GI.

Por fim, em relação à LL, cerca de 38,9% dos inquiridos conhecem muito bem, e apenas 2,3% não conhece.

Com estes dados, é interessante verificar que existem pessoas com incapacidade auditiva que não conhecem e/ou não praticam a Língua Gestual Portuguesa, assim como existem pessoas com dificuldades em perceber a Leitura Labial, que costuma ser o recurso mais utilizado pelos colaboradores comunicarem com as pessoas S/surdas.

Gráfico 4 - Género



O gráfico 4 revela o género predominante que respondeu ao questionário. Mais de 66% são inquiridos do género feminino, enquanto 31% são do género masculino. Apenas 2,15% de pessoas colocaram a opção “Outro” como género.

O facto de o inquérito ter sido partilhado e divulgado através de redes sociais, associações apoiantes da surdez e convites de “boca a boca” pode ter influenciado na disposição de responder ao questionário, na medida em que as pessoas do género feminino se sentiram mais predispostas a ajudar a obter respostas.

Gráfico 5 – Local de residência

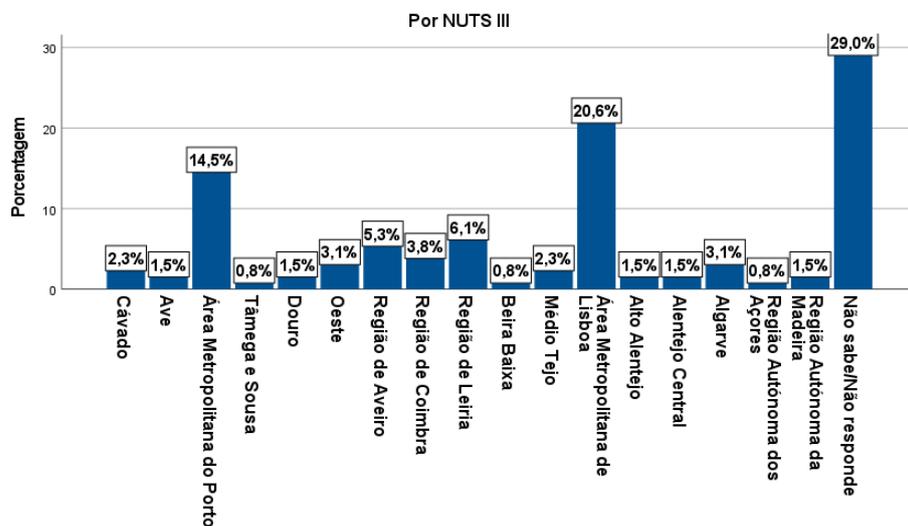


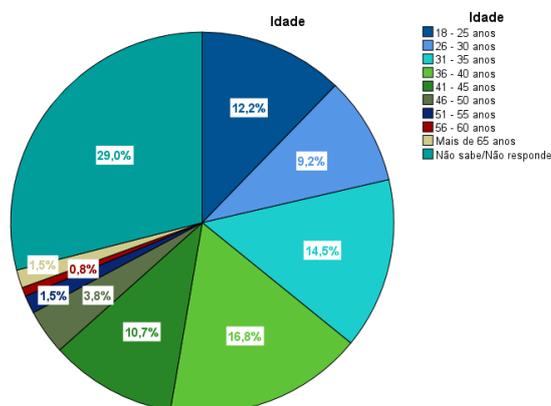
Tabela 3 – Local de residência

		Por NUTS III		
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida
Válido	Cávado	3	1,7	2,3
	Ave	2	1,2	1,5
	Área Metropolitana do Porto	19	11,0	14,5
	Tâmega e Sousa	1	,6	,8
	Douro	2	1,2	1,5
	Oeste	4	2,3	3,1
	Região de Aveiro	7	4,1	5,3
	Região de Coimbra	5	2,9	3,8
	Região de Leiria	8	4,7	6,1
	Beira Baixa	1	,6	,8
	Médio Tejo	3	1,7	2,3
	Área Metropolitana de Lisboa	27	15,7	20,6
	Alto Alentejo	2	1,2	1,5
	Alentejo Central	2	1,2	1,5
	Algarve	4	2,3	3,1
	Região Autónoma dos Açores	1	,6	,8
	Região Autónoma da Madeira	2	1,2	1,5
	Não sabe/Não responde	38	22,1	29,0
	Total	131	76,2	100,0
	Omisso	41	23,8	
Total	172	100,0		

Quanto à residência dos inquiridos, foram colocadas como opções de resposta todos os municípios e, posteriormente, criada uma nova variável que convertia os municípios por regiões por NUTS III (Diário da República, 2013). Com isto, é possível observar uma grande variedade de regiões por NUTSIII que aderiram ao questionário. De 25 regiões por NUTS III, apenas não há registos de 8 regiões, nomeadamente, Alto Minho, Alto Tâmega, Terras de Trás-os-Montes, Viseu Dão Lafões, Beiras e Serra da Estrela, Alentejo Litoral, Baixo Alentejo e Lezíria do Tejo.

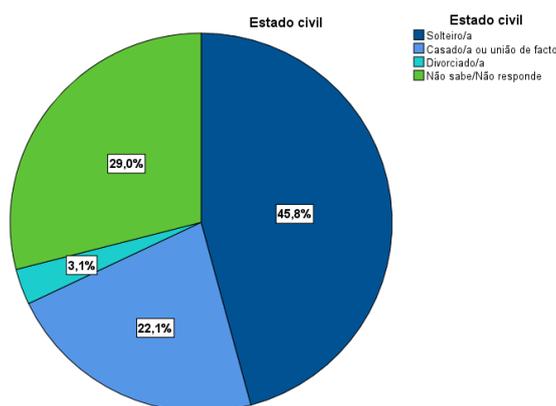
Como o gráfico 5 e tabela 3 acima apresentam, a Área Metropolitana de Lisboa (20,6%) e a Área Metropolitana do Porto (14,5%) são as unidades que albergam a maior parte dos inquiridos, seguidas da Região de Leiria (6,1%), Região de Aveiro (5,3%), Região de Coimbra (3,8%) e Oeste e Algarve (ambos com 3,1%). Relativamente às regiões que deteram um menor número de inquiridos foram as regiões do Tâmega e Sousa, Beira Baixa e as ilhas Região Autónoma dos Açores e Região Autónoma da Madeira com 0,8%, seguidas das regiões Ave, Douro, Alto Alentejo e Alentejo Central, todas elas com 1,5%.

Gráfico 6 - Idade



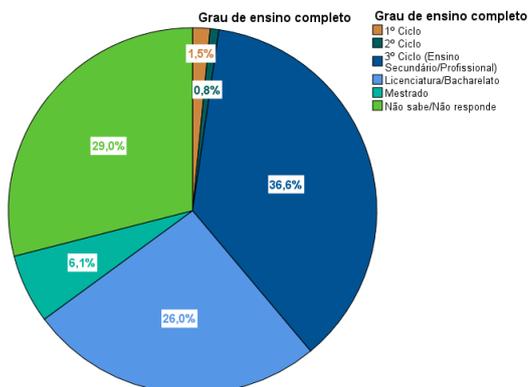
Em relação à idade, como mostra o gráfico 6, os questionários foram respondidos maioritariamente por pessoas entre os 36 e 40 anos, com uma percentagem de 16,8%. Segue-se com 14,5% pessoas entre os 31 e 35 anos e posteriormente, jovens entre os 18 e 25 anos com 12,2%. Quanto a pessoas entre os 26 e 30 anos, obteve-se 9,2% e pessoas entre 51 e 55 anos e mais de 65 anos obteve-se 1,5%. Apenas uma pessoa entre 56 e 60 anos (correspondente a 0,8%) respondeu ao questionário. Nenhum inquirido tem idade entre os 61 e 65 anos. Cerca de 29% das pessoas não responderam às questões sociodemográficas, pelo que se pode notar novamente nas próximas leituras dos gráficos e tabelas.

Gráfico 7 - Estado civil



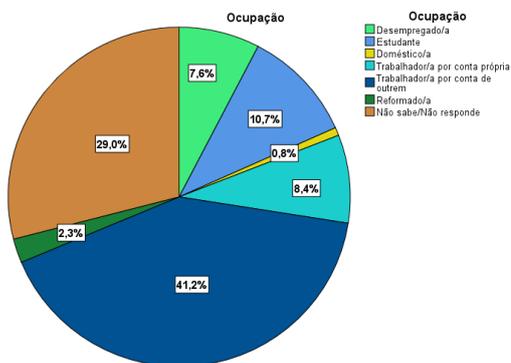
O gráfico acima corresponde à pergunta sobre o estado civil dos inquiridos. Houve predominância das respostas em que 45,8% são solteiros e outra parte considerável dos inquiridos, cerca de 22,1%, são casados ou em união de facto. Cerca de 3,1% afirmaram ser divorciados, o que revela que estes inquiridos já passaram por um divórcio e não estão atualmente casados ou em união de facto.

Gráfico 8 - Grau de ensino completo



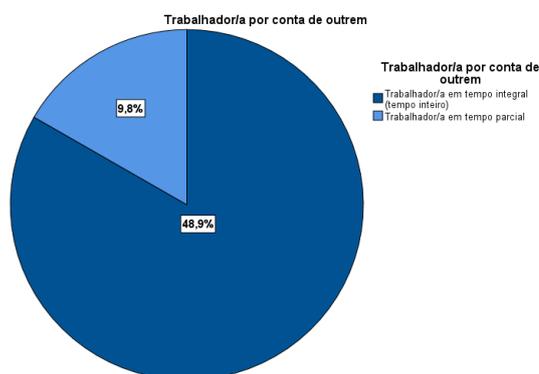
À pergunta sobre o grau de ensino completo, o gráfico 8 confirma que todos os inquiridos têm algum tipo de habilitação. A maioria (36,6%) é composta pela habilitação do 3º Ciclo, seguida da Licenciatura (26%) e o Mestrado (6,1%). Já a minoria, é refletida pelo 2º Ciclo (0,8%) e 1º Ciclo (1,5%). É interessante averiguar estes dados, na medida em que mostram que, apesar da maior parte dos inquiridos serem Surdos e poderem eventualmente ter dificuldades no ensino, os mesmos possuem de 3º ciclo e de alguma licenciatura, o que revela bons dados.

Gráfico 9 – Ocupação profissional



Quanto à ocupação dos inquiridos, o gráfico 9 releva que cerca de 41,2% trabalham por conta de outrem. 10,7% são estudantes e 8,4% têm o seu próprio negócio, ou seja, trabalham por conta própria. É possível verificar ainda que 7,6% das pessoas são desempregadas e 2,3% reformadas. Apenas uma pessoa (0,8%) respondeu sendo doméstica. Apesar das potenciais dificuldades e barreiras no que diz respeito à comunicação, no geral, os inquiridos têm oportunidade de trabalhar.

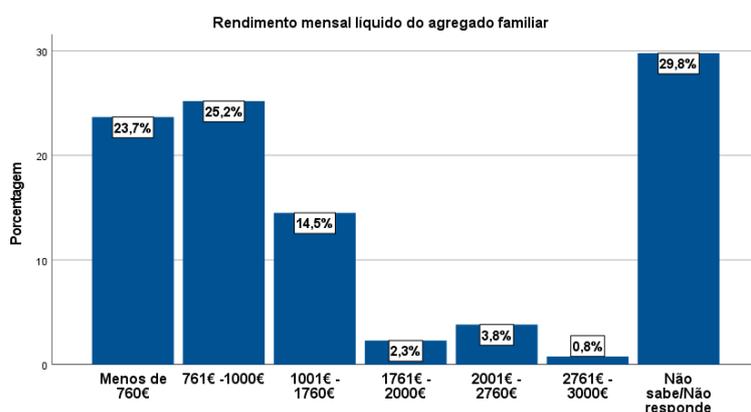
Gráfico 10 – Ocupação profissional por conta de outrem



É importante informar que esta questão apenas surgia caso o inquirido respondesse que trabalha por conta de outrem e, sendo assim, somente 54 (41,2%) inquiridos responderam a esta pergunta.

Visto a surdez poder ser uma limitação quanto ao trabalho, poderia haver a hipótese das pessoas que trabalhassem por conta de outrem trabalharem apenas em tempo parcial, dadas as dificuldades. Porém, o presente gráfico revela que não é esse o caso, sendo que 48,9% das pessoas trabalham em tempo integral e apenas 9,8% trabalha em tempo parcial, demonstrando uma grande predominância.

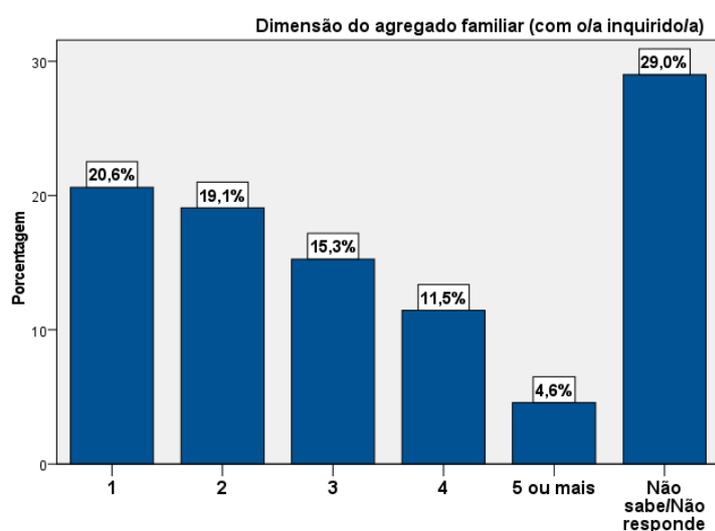
Gráfico 11 - Rendimento



Esta questão requer o rendimento mensal do agregado familiar, portanto, é a soma do rendimento mensal líquido de todos os membros que compõem o agregado familiar. Assim sendo, afirma-se que quase 30% (29,8%) dos inquiridos optaram por não responder. 23,7% dos inquiridos têm um rendimento mensal inferior a 760€ e 25,2% dos inquiridos com rendimento mensal entre 761€ e 1000€. De seguida, com 14,5% revelam-se os inquiridos

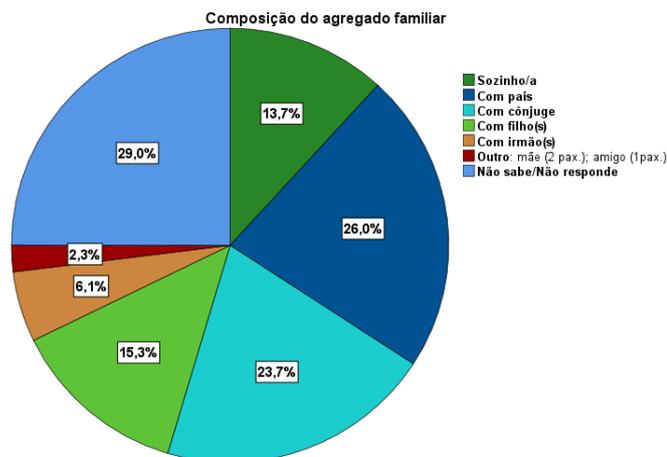
com rendimento entre os 1001€ e 1760€ e com 3,8% os inquiridos entre 2001€ e 2760€. Por fim, segue-se com 2,3% inquiridos com um rendimento entre 1761€ e 2000€ e com apenas 0,8% um inquirido com rendimento entre 2761€ e 3000€. Dada a maioria dos inquiridos afirmarem-se solteiros, faz sentido que o rendimento do agregado familiar esteja entre o “menos de 760€” e “761€-1000€”.

Gráfico 12 - Dimensão do agregado familiar



Neste gráfico, observa-se a dimensão do agregado familiar a contar com o inquirido. Cerca de 20,6% dos inquiridos são o único elemento do agregado familiar, seguido de 19,1% que são o inquirido com mais uma pessoa. 15,3% dos inquiridos têm 3 elementos no agregado familiar e 11,5% têm 4. Apenas 4,6% dos inquiridos têm 5 ou mais elementos no agregado familiar. Como dito anteriormente, os 29% das pessoas que não responderam às questões continuam a destacar-se.

Gráfico 13 - Composição do agregado familiar

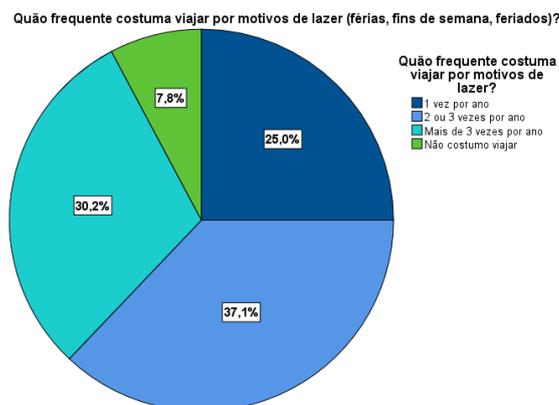


Relacionando a dimensão com a composição do agregado familiar, verifica-se que a maioria das pessoas vive com os pais (26%) ou com o cônjuge (23,7%). Cerca de 13,7% vive sozinho/a e 15,3% com filho(s). Já com irmão(s) corresponde a 6,1%. Houve ainda quem colocasse a opção “Outro” (2,3%), sendo 2 inquiridos que vivem somente com a mãe e 1 inquirido que vive com o amigo.

4.3 Experiência prévia de viagem

Passando para a experiência prévia de viagem, foram analisadas 11 perguntas, não só com gráficos univariados descritivos, mas também com testes qui-quadrado.

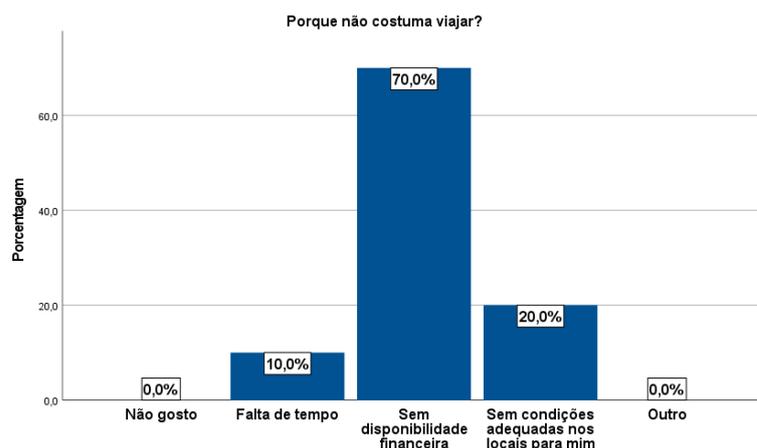
Gráfico 14 – Frequência de viagem



Em relação à frequência que os inquiridos costumam viajar por motivos de lazer, conclui-se que a grande maioria viaja, sendo que 37,1% dos inquiridos viajam entre 2 a 3 vezes por ano

e 30,2% viajam mais de 3 vezes por ano. Cerca de 25% viaja apenas 1 vez por ano, enquanto aproximadamente 8% (7,8%) dos inquiridos não costuma viajar. Este gráfico 14 demonstra que a maior parte dos inquiridos viaja e tenta incluir-se no turismo, o que anuncia ser muito bom.

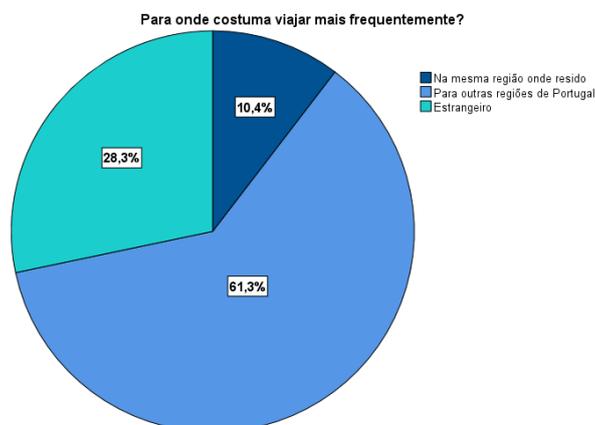
Gráfico 15 – Motivos de não viajar



Visto que no gráfico 14, em torno de 8% dos inquiridos confirmaram que não costumam viajar, é necessário perceber qual ou quais as razões que levam a essa decisão. A questão do gráfico 15 envolvia algumas opções como “não gosto”, “falta de tempo”, “sem disponibilidade financeira”, “sem condições adequadas nos locais para mim” e a opção “outro” para quem não se identificasse com as opções dadas. Nenhum inquirido colocou a opção outro e/ou a de não gostar de viajar. No entanto, 70% dos inquiridos que não costumam viajar afirmaram que não viajam por não haver disponibilidade financeira para tal. Apesar da disponibilidade financeira ser a maior razão, 20% dos inquiridos testemunharam que também não viajam pela falta de condições adequadas nos locais para eles. Somente 10% selecionaram a causa como “falta de tempo”.

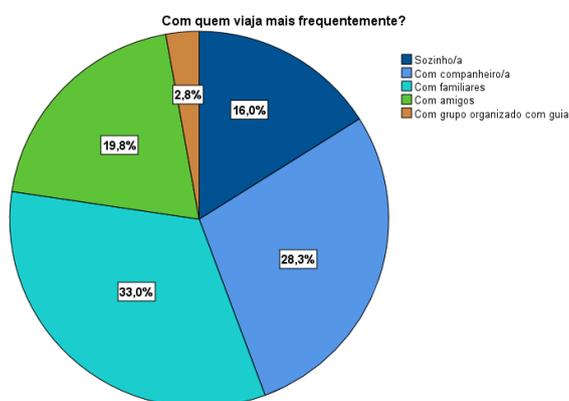
Com isto, verifica-se que a questão de não viajar não é pelo público S/surdo não gostar, mas sim por não ter disponibilidade financeira e condições nos locais que sejam adequadas às suas necessidades.

Gráfico 16 – Frequência do local de viagem



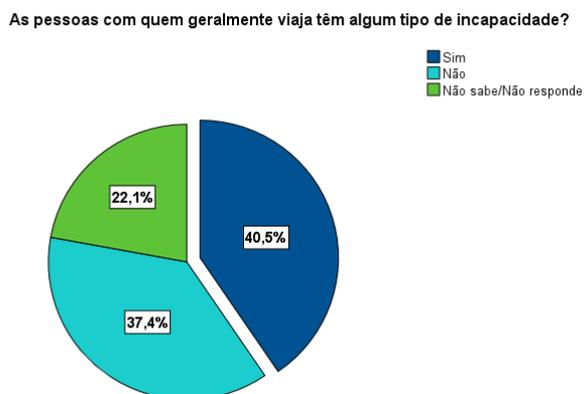
Este gráfico 16 relata as regiões para onde as pessoas S/surdas viajam com maior frequência. As viagens para outras regiões de Portugal, que não a região de residência do inquirido, ultrapassam a maioria, com 61,3%. Já viajar para o estrangeiro corresponde a 28,3% e a minoria viaja para a mesma região onde reside. Podemos concluir então que os S/surdos costumam viajar dentro do país, predominantemente para outras regiões de Portugal.

Gráfico 17 – Frequência da companhia de viagem



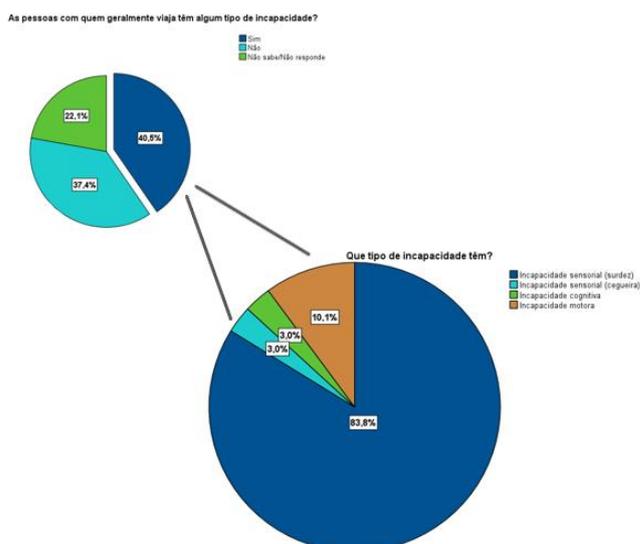
Na questão “Com quem viaja mais frequentemente?”, constata-se que há uma maior distribuição nas opções de resposta. Os inquiridos têm tendência a viajar mais frequentemente com familiares (33%) e com o/a companheiro/a (28,3%). No entanto, viajar com amigos (19,8%) e sozinho/a (16%) também possui uma grande percentagem de inquiridos. Já a tendência em viajar com um grupo organizado com guia é muito menor, detendo apenas 2,8%, talvez porque não existem tantos guias-intérpretes especializados com Língua Gestual Portuguesa como deveriam existir.

Gráfico 18 – Incapacidade dos acompanhantes



A questão “As pessoas com quem geralmente viaja têm algum tipo de incapacidade?” foi respondida por 102 inquiridos, onde 40,5% afirmaram que viajam com pessoas que têm incapacidade e 37,4% afirmaram que não viajam com pessoas que têm algum tipo de incapacidade. Cerca de 22,1% dos inquiridos não responderam à questão. Estes dados são capazes de confessar a preferência dos inquiridos a viajarem com alguém que possua também uma incapacidade, pelo facto de conhecerem alguém com as mesmas características e as mesmas motivações de viagem e também para não se sentirem de certa forma inferiores e expostos por terem uma diferença perante os outros turistas.

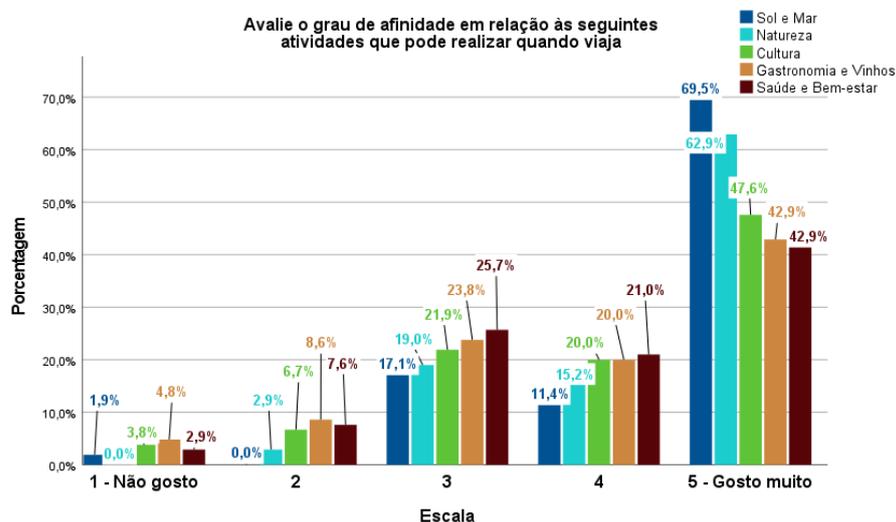
Gráfico 19 – Tipo de incapacidade dos acompanhantes



Na resposta anterior, 40,5% dos inquiridos afirmaram viajar com pessoas que têm algum tipo de incapacidade. Desses 40,5%, 86,8% dos inquiridos viajam com pessoas com incapacidades sensoriais, nomeadamente a surdez (83,8%) e a cegueira (3%). Quanto à

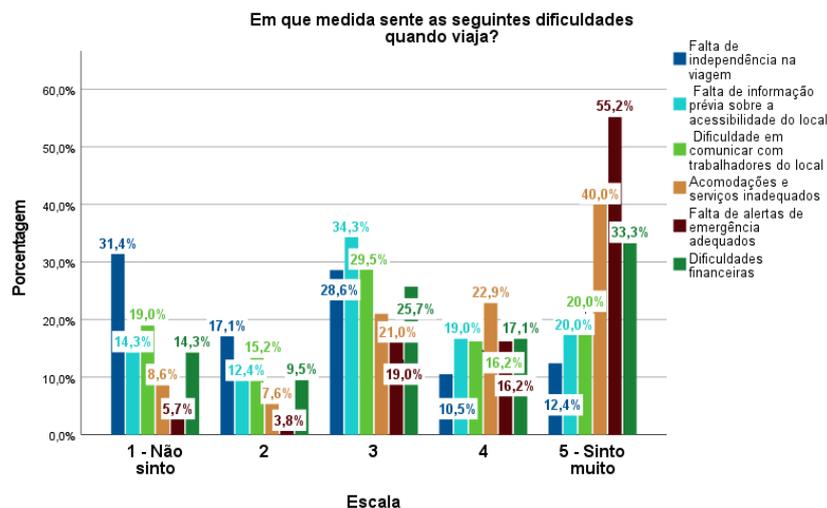
incapacidade motora nomearam 10,1% e incapacidade cognitiva 3%. Portanto, a maioria dos inquiridos S/surdos, viaja também com pessoas S/surdas.

Gráfico 20 – Grau de afinidade aos tipos de viagem



O gráfico 20 representa a avaliação com a escala de Likert, de 1- Não Gosto a 5- Gosto muito, das seguintes 5 atividades de turismo: atividades ligadas ao Sol e Mar (fazer praia, praticar desportos náuticos...); atividades ligadas à Natureza (apreciar paisagens, fazer trilhos pedestres...); atividades ligadas à Cultura (visitar monumentos, palácios, museus...); atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos (apreciar a gastronomia tradicional, visitar caves...); e atividades ligadas à Saúde e Bem-estar (fazer tratamentos termais ou de spa...). De acordo com os inquiridos, todos gostam muito maioritariamente de todas as atividades mencionadas. 69,5% gostam muito de praia e 62,9% de natureza, 47,6% de cultura, e 42,9% gostam muito de gastronomia e vinhos e, igualmente, saúde e bem-estar. Em relação ao nível 1 de “Não gosto”, a gastronomia e vinhos predomina com 4,8%, sendo então, ligeiramente, a atividade menos gostada pelos inquiridos, seguida de cultura com 3,8% e saúde e bem-estar com 2,9%. Aparentemente, sol e mar e a natureza, são, sem dúvida, as atividades que os respondentes têm uma melhor afinidade.

Gráfico 21 – Dificuldades na viagem



Relativamente ao gráfico 21, este mostra em escala de Likert de 1 a 5 que dificuldades são sentidas quando o inquirido viaja, sendo as opções: falta de independência na viagem (dependeer de alguém para apoiar na concretização da viagem); falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local (materiais escritos sobre o local nos *websites* e páginas oficiais); dificuldade em comunicar com trabalhadores do local (na bilheteira, guias-intérpretes, vigilantes, ...); acomodações e serviços inadequados (falta de intérpretes de LGP, tecnologias de apoio e informações em formatos visuais); falta de alertas de emergência adequados (sistema de luzes e vibração, ...); e dificuldades financeiras (serviços adicionais necessários por causa da incapacidade).

De facto, o que se mostra bastante visível no nível 5 é a falta de alertas de emergência adequados às dificuldades das pessoas com incapacidade auditiva, uma vez que foi avaliado como “Sinto Muito” por 55,2% dos respondentes e de seguida, a falta de acomodações e serviços inadequados por 40% e a dificuldade financeira por 33,3%.

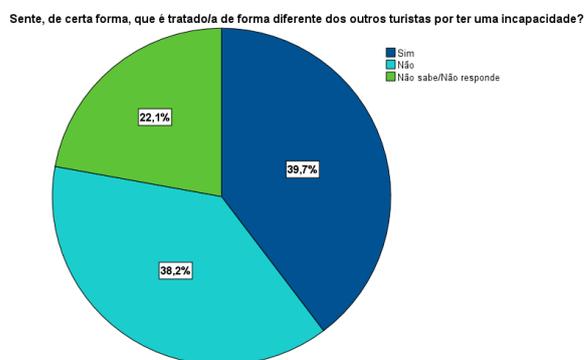
Todavia, a dificuldade menos sentida (nível 1) pelos inquiridos é a falta de independência da viagem (31,4%), a dificuldade em comunicar com os trabalhadores do local (19%) e a falta de informação prévia sobre o local (14,3%).

Assim sendo, pode-se concluir que:

- Apesar de muitos colaboradores dos locais não saberem LGP, os inquiridos conseguem comunicar com eles através de familiares que falam língua portuguesa ou através da escrita ou mímica;

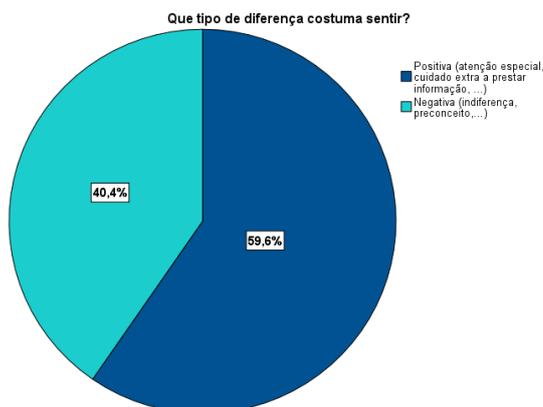
- É necessário investir em sistemas de emergência adequados a todo o tipo de público, como luzes e áreas vibratórias;
- A falta de informação prévia sobre o local é uma dificuldade um pouco sentida, pelo que é preciso informar através dos canais de comunicação e promoção do local se existe ou não acessibilidade para este público;
- As acomodações e serviços devem corresponder às necessidades dos inquiridos para que haja uma maior acessibilidade.

Gráfico 22 – Diferença de tratamento na viagem



No gráfico acima, mostra-se as respostas dos respondentes à questão “Sente, de certa forma, que é tratado/a de forma diferente dos outros turistas por ter uma incapacidade?”. O gráfico encontra-se equilibrado, visto que 39,7% dos respondentes afirmaram sentir que são tratados de forma diferente e 38,2% afirmaram que não sentem. Para além disso, 22,1% dos respondentes não selecionaram nenhuma opção de resposta da questão. Esta questão vai ao encontro com a questão anterior e a seguinte, de maneira a perceber se o tratamento diferente que foi sentido foi de um modo positivo ou negativo.

Gráfico 23 – Tipo de diferença de tratamento na viagem



No que diz respeito à pergunta “Que tipo de diferença costuma sentir?” quando viaja, o gráfico revela quase um equilíbrio, porém, o sentimento de diferença positiva sobrepõe-se à negativa. Quase 60% (59,6%) dos respondentes afirmaram sentir uma diferença positiva com atenção especial e cuidado extra a prestar informação. Contudo, 40,4% costumam sentir uma diferença negativa, nomeadamente indiferença e preconceito, o que demonstra que muitas pessoas se sentem de alguma forma descredibilizadas pela incapacidade que têm e é necessário corrigir o quanto antes.

Tabela 4 – Testemunhos

Casos positivos	Casos negativos
“Prioridade, logo reduz o tempo de espera em relação aos outros.”	“Olhar com desdém, inferiorizado.”
	“Faço sempre uma pesquisa antes para sentir-me bem preparada e faço o meu próprio plano com o meu companheiro. Já fizemos várias viagens. Normalmente eu pesquiso em vários sites e também nas redes sociais (grupo de amantes de viagens) por informação e faço análise do mapa.”
	“Fui discriminada em reunião por não deixarem que a minha filha pudesse ajudar-me a perceber e obrigaram-me a ler os lábios e a escrever. Eu preferia com a ajuda da minha filha, e isto é só um exemplo porque já aconteceu muitas vezes.”
“Sempre acompanhada, falam diretamente para mim. Têm sempre o cuidado de verificar se entendi ou se tenho dúvidas e se preciso de ajuda.”	“Falta sensibilidade, informação e educação pois não temos tanto apoio... Nós para os estados superiores somos apenas os "cães". Eles fazem de nós os “coitados”, mas não queremos isso. Nós precisamos é de motivação e coragem e, claro, também igualdade. Só que vivemos no mundo dos ouvintes... ainda irei mostrar a luta e dizer que não somos pessoas inferiores.”
	“No estrangeiro não é como aqui em Portugal. Assim que descobriam a minha surdez, faziam mímica e moviam bem os lábios. Sempre que não conseguiam, disponibilizavam-se para escrever tudo até eu perceber. Já me aconteceu em francês, inglês e espanhol.”

	“Falam demasiado sem dividir a informação por partes e falam aceleradamente...”
	“Eu sempre senti diferença ao viajar no estrangeiro. Mas é normal...”
	“Luto comigo própria para conseguir fazer mímica e escrever em papel para compreenderem-me.”
“Usam a escrita para comunicar e tentam também usar a mímica.”	“Faltam os apoios, intérprete de LGP, etc.”
	“As pessoas ficam a olhar quando comunicamos em LGP. Pessoas do hotel e de outros sítios não percebem LGP, só tenho ajuda porque o meu amigo surdo fala.”
	“Fui tratado por comunicação por escrita.”
	“Como tinha prioridade houve críticas.”
	“Por ter dificuldades têm de ter atenção à surdez porque temos barreiras.”

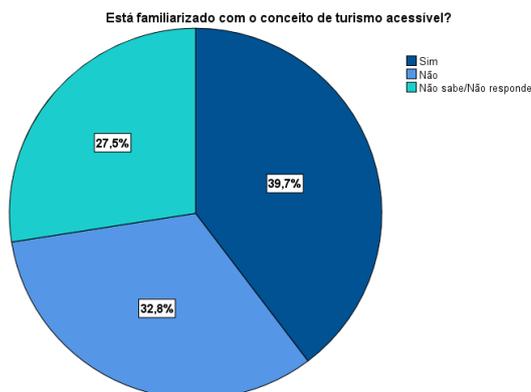
A tabela acima relaciona-se à pergunta aberta de como os inquiridos foram tratados e é possível constatar 16 testemunhos, alguns deles positivos e outros negativos, porém, os testemunhos negativos são bastante superiores. Os testemunhos positivos informam que as pessoas tentam arranjar alternativas para comunicarem com as pessoas S/surdas, nomeadamente através da escrita ou de mímica. Já os testemunhos negativos asseguram que pessoas S/surdas são desprezadas pela falta de apoio e sensibilidade, criticadas por serem prioritárias e são elas que têm de fazer o esforço de se comunicar e fazerem-se entender. Houve ainda inquiridos que relataram situações que não se relacionam às viagens e turismo, o que pode ser interpretado como a falta de atenção que não recebem e através deste inquérito sentiram abertura para falar do que está mal também no seu quotidiano e que querem ver mudado.

4.4 Experiências culturais inclusivas para pessoas com deficiência auditiva

Transitando para o último grupo de questões relacionadas com as experiências culturais inclusivas, foram analisadas 7 perguntas para perceber se os inquiridos experienciaram algum tipo de turismo cultural e quais as ferramentas e sugestões que acham cruciais para implementar no turismo a fim de melhorar a barreira da comunicação e acessibilidade.

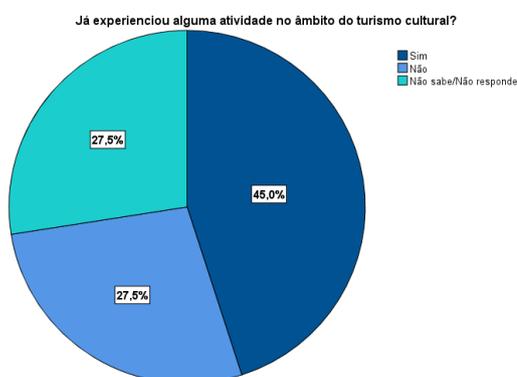
Além da análise descritiva foram feitos testes qui-quadrado.

Gráfico 24 – Familiaridade com turismo acessível



Em relação à questão “Está familiarizado com o conceito de turismo acessível?”, o gráfico acima realça que 39,7% dos inquiridos afirmaram que sim e 32,8% que não. Portanto, é de acreditar que há ainda muitas pessoas que não sabem o que é, efetivamente, o turismo acessível e se alguma vez tiveram possibilidade de o praticar. Os inquiridos que não responderam continuam a ser os mesmos das questões anteriores, apenas difere a percentagem por ter mais uma opção de resposta.

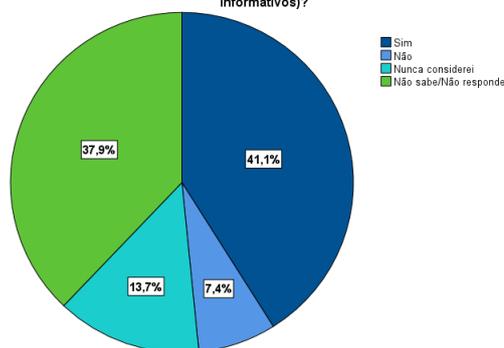
Gráfico 25 – Experiência turística cultural



Na pergunta “Já experienciou alguma atividade no âmbito do turismo cultural?”, 45% dos inquiridos selecionaram a opção “Sim” e cerca de 27,5% selecionaram a opção “Não”. Também 27,5% dos inquiridos não responderam à questão, o que revela que existe uma parte de pessoas que nunca vivenciaram qualquer tipo de atividade turística cultural, porém, com as 45% respostas de que praticaram turismo cultural consegue-se ter uma visão de que, definitivamente, é necessário fazer um trabalho e criar estratégias para esta comunidade para se sentir mais integrada.

Gráfico 26 – Procura por recursos acessíveis

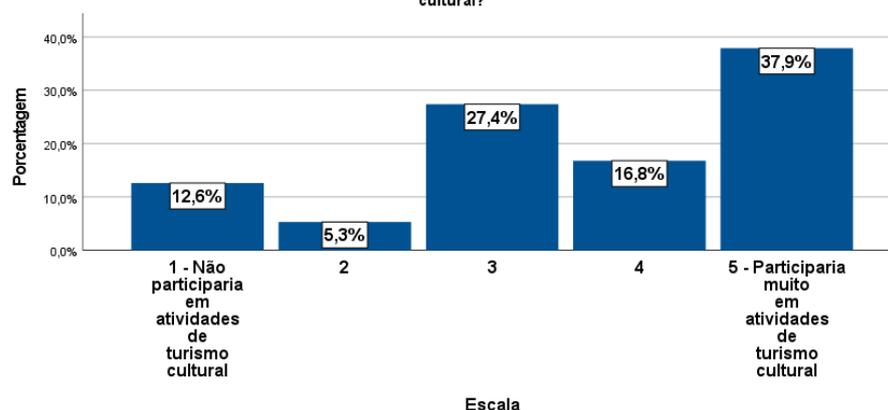
Procura por atrações culturais que disponham de ferramentas que ajudem a conhecê-las melhor (e.g., visitas guiadas com guias-intérpretes de LGP, vídeo-guias, QR Codes com vídeos em LGP, imagens e pictogramas informativos)?



Quanto à questão “Procura por atrações culturais que disponham de ferramentas que ajudem a conhecê-las melhor (ex: visitas guiadas com guias-intérpretes de LGP, vídeo-guias, QR Codes com vídeo em LGP, imagens e pictogramas informativos)?” 41,1% das pessoas afirmaram que sim, 13,7% afirmaram que nunca consideraram e apenas 7,4% afirmaram que não procuram. Quase 38% dos respondentes não responderam à questão. Estes dados revelam que a procura por este tipo de acessibilidade é elevada, mas também que há inquiridos que nunca consideraram essa procura por, inconscientemente, saberem que são raros os locais que possuem algum tipo de ferramentas que os apoiem.

Gráfico 27 – Participação em atividades acessíveis

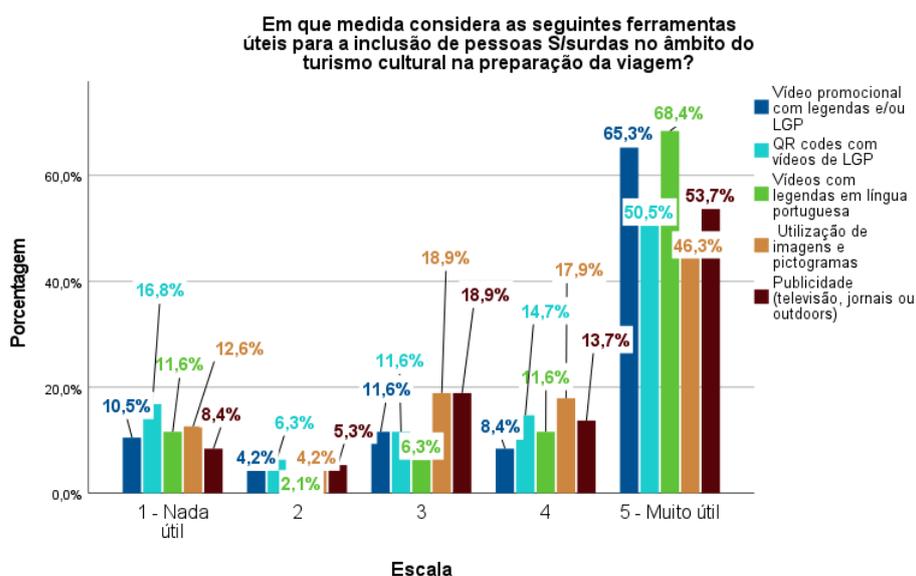
Caso as atrações adotem meios para tornar a experiência turística mais inclusiva, como visitas guiadas com guias-intérpretes de LGP, vídeo-guias, QR Codes com vídeos em LGP, imagens e pictogramas informativos, em que medida participaria mais em atividades de turismo cultural?



Passando para o gráfico 27, este expõe a decisão, em escala de Likert, dos inquiridos ao participarem mais vezes em atividades de turismo cultural caso existisse meios mais inclusivos como visitas com guias-intérpretes de LGP, vídeo-guias, QR Codes com vídeos em LGP e imagens e pictogramas informativos. Como o gráfico revela, 37,9% dos inquiridos

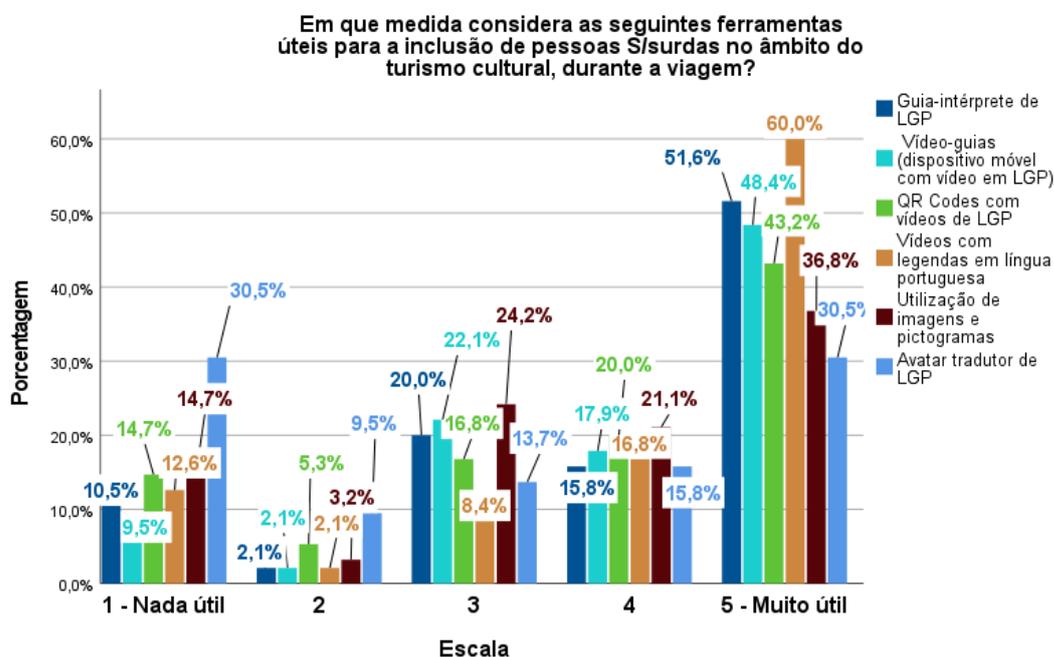
participariam, sem dúvida, em atividades de turismo cultural se houvesse estas alternativas mais inclusivas. No entanto, 12,6% afirmam que não participariam nestas atividades. Estes dados indicam que, apesar de uma percentagem notável de inquiridos que não participariam nas atividades, a maioria afirma que participaria, e, portanto, deve-se investir em ferramentas inclusivas para atrair este tipo de público.

Gráfico 28 – Ferramentas acessíveis na preparação da viagem



Relativamente à questão “Em que medida considera as seguintes ferramentas úteis para a inclusão de pessoas S/surdas no âmbito do turismo cultural na **preparação** da viagem?”, o gráfico 28 apresenta em escala de Likert, sendo 1 – Nada útil e 5 – Muito útil, os seguintes dados: a maioria dos respondentes confirma que seria bastante útil ter todas as ferramentas na preparação da viagem, nomeadamente vídeos com legendas em língua portuguesa (68,4%), vídeo promocional com legendas e/ou LGP (65,3%), publicidade (53,7%), QR Codes com vídeos em LGP (50,5%) e utilização de imagens e pictogramas (46,3%). Quanto ao maior número de inquiridos que considera as ferramentas inúteis, representa-se os QR Codes com vídeos em LGP (16,8%) e a utilização de imagens e pictogramas (12,6%).

Gráfico 29 – Ferramentas acessíveis **durante** a viagem



Por fim, coloca-se a mesma questão anterior com os mesmos níveis da escala de Likert, porém, sendo considerado as ferramentas **durante** a viagem, onde as opções de resposta são: guia-intérprete de LGP; video-guias (dispositivo móvel com vídeo em LGP); QR Codes com vídeos de LGP; vídeos com legendas em língua portuguesa; utilização de imagens e pictogramas; e avatar tradutor de LGP.

Em relação ao guia-intérprete de LGP durante a viagem, os inquiridos afirmam que seria bastante útil, com 51,6%, e somente 10,5% colocaram a opção de “nada útil”. Relativamente aos vídeo-guias 48,4% consideram muito útil e 9,5% nada útil. Já os QR Codes com os vídeos de LGP são representados por 43,2% “muito útil” e 14,7% “nada útil”. Os vídeos com legendas em língua portuguesa foram as ferramentas consideradas mais úteis, com 60%, sendo a percentagem de “nada útil” 12,6%. A utilização de imagens e pictogramas também tem maioria no nível 5 de muito útil com 36,8% e o nível 1 com 14,7%. Por fim, a ferramenta de utilizar um avatar tradutor de LGP é a ferramenta que os inquiridos consideram igualmente muito útil e nada inútil, com 30,5%.

Tabela 5 – Feedback do questionário

“Lamento constatar que mais uma vez se foca em demasia na Língua Gestual Portuguesa ao invés de englobar toda a diversidade no que diz respeito a tecnologias assistivas para pessoas surdas que não sabem Língua Gestual Portuguesa. Não foi mencionada neste questionário este tipo de tecnologia, portanto o questionário está incompleto.”
“Gostaria muito que no aeroporto tivesse acessibilidade LGP no balcão.”
“Melhor desenvolvimento de LGP.”
“Já fui de viagem 5× no total, uma vez por cada ano.”
“A gente sempre se acostumou em pessoa... mas, imagina se acontecer uma emergência, a quem ligamos a essa hora em ponto?... Pouco importa se há videochamadas... o problema são os horários que não são flexíveis. Eu, por exemplo, moro no Reino Unido e há sempre intérprete em 24 horas. Caso haja alguma emergência estão prontos para entrar em ação. E gostaria que houvesse essa possibilidade em Portugal, porque preferiria.”
“É fundamental expandir a Língua Gestual, em todas as áreas, tanto no turismo, saúde, educação, entre outras. Se todas as pessoas soubessem o básico facilitava a comunicação a uma pessoa com défice auditivo.”
“Todos os museus, monumentos ou lugares históricos devem incluir legendas e intérprete de LGP nos vídeos e incluir guias turísticos com intérprete LGP como meio de comunicação.”
“Não acho que um avatar seja boa opção, por vezes não se percebem os gestos ou expressões faciais tão bem. A assistência com intérprete de LGP seria melhor opção.”
“No avatar é difícil compreender o gesto porque é preciso conhecer a pessoa para saber a sua forma de gestuar e poder ter algum tique.”

No fim do questionário, os inquiridos tinham à sua disponibilidade um campo aberto para submeterem algum comentário que considerassem relevante para este questionário.

No total, 9 inquiridos comentaram nesse espaço como mostra a tabela acima e propuseram sugestões pertinentes para as áreas do turismo e também saúde, tais como: ter intérprete LGP no aeroporto, museus, monumentos e lugares históricos; investir em tecnologias assistivas para quem não saiba LGP; ter apoio de intérprete a qualquer momento em 24 horas; e formar profissionais e colaboradores dos locais para saberem pelo menos os princípios de comunicação de LGP. Para além disso, houve inquiridos que sugeriram não colocar o avatar de LGP como ferramenta, pela simples razão de ser difícil perceber os seus gestos, leitura labial e expressões faciais, aspetos imprescindíveis para pessoas com algum tipo de incapacidade e deficiência auditiva.

Apesar de haver 172 respondentes, somente 9 sentiram necessidade de fazer algum tipo de comentário. Cada comentário feito foi valioso para todo este estudo, pois é através do feedback das pessoas que se alcança um patamar superior. Ao expressarem as suas dores diárias e eventuais sugestões, estão a lutar pela mudança que acreditam que pode acontecer neste mundo do turismo e dão ideias de como deve ser alterada e melhorada a comunicação entre o local e o visitante para haver uma experiência positiva e inclusiva para todos.

4.5 Verificação das hipóteses

Após a conclusão da análise descritiva, a investigação avançou para a próxima fase, centrando-se na validação das hipóteses formuladas por meio da aplicação de testes estatísticos utilizando o software IBM SPSS *Statistics* versão 28. Esta etapa permitiu elaborar uma avaliação estatística das relações entre as variáveis em estudo e, desta forma, validar ou refutar as hipóteses definidas.

4.5.1 Hipótese 1: Fatores que dependem a frequência de viagem

A hipótese 1 argumenta que a frequência de viagem de pessoas com deficiências auditivas (S/surdas) depende de um conjunto de fatores identificados na literatura, tais como o gosto pessoal (H1a), o tempo disponível (H1b), a disponibilidade financeira (H1c) e a adequação das condições do local (H1d).

H1. A frequência de viagem das pessoas S/surdas depende de:

H1a) Gosto pessoal

Tabela 6 - Hipótese 1a)

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	116,000 ^a	3	<,001
Razão de verossimilhança	63,298	3	<,001
N de Casos Válidos	116		

a. 4 células (50,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,70.

No que concerne à H1a), como a tabela demonstra, a significância apresenta-se <,001 e por isso afirma-se que existe uma associação estatisticamente significativa entre o gosto pessoal e a frequência da viagem das pessoas S/surdas, visto o p-value ser <,005. A hipótese 1a) é, portanto, validada.

H1b) Tempo disponível

Tabela 7 - Hipótese 1b)

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	116,000 ^a	6	<,001
Razão de verossimilhança	63,298	6	<,001
N de Casos Válidos	116		

a. 8 células (66,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,08.

A hipótese H1b) avalia a relação entre o tempo disponível e a frequência de viagem. Mais uma vez, os resultados confirmam esta relação, indicando que o número de viagens efetuadas pelos S/surdos varia com o tempo que estes têm disponível. A hipótese 1b) é validada.

H1c) Disponibilidade financeira

Tabela 8 - Hipótese 1c)

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	116,000 ^a	6	<,001
Razão de verossimilhança	63,298	6	<,001
N de Casos Válidos	116		

a. 8 células (66,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,16.

No que diz respeito à disponibilidade financeira, confirma-se que a mesma também influencia a frequência da viagem das pessoas S/surdas, já que o p-value é <,001. Há uma associação estatisticamente significativa, então a hipótese 1c) é validada.

H1d) Adequação das condições do local

Tabela 9 - Hipótese 1d)

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	116,000 ^a	6	<,001
Razão de verossimilhança	63,298	6	<,001
N de Casos Válidos	116		

a. 8 células (66,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,16.

Não menos importantes parecem ser as condições dos locais. Efetivamente, a frequência de viagem das pessoas S/surdas é influenciada pela existência (ou ausência) de condições adaptadas à sua deficiência ($p < ,001$), o que nos permite igualmente validar a hipótese 1d).

4.5.2 Hipótese 2: Fatores que influenciam a frequência de viagem

A hipótese 2 argumenta que a frequência de viagem é influenciada pela existência de: informações turísticas (H2a) e acessibilidade e ferramentas adequadas (H2b).

H2. A frequência de viagem é influenciada pela existência de:

H2a) Informações turísticas (*online* e no local) em LGP

Tabela 10 - Hipótese 2a)

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	13,574 ^a	15	,558
Razão de verossimilhança	16,751	15	,334
N de Casos Válidos	116		

a. 14 células (58,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,39.

Na hipótese 2a) afirma-se que não existe uma associação estatisticamente significativa entre as informações turísticas (*online* e no local) em Língua Gestual Portuguesa e a frequência de viagem, visto o p-value ser $> ,005$. Desta forma, a hipótese 2a) é rejeitada.

H2b) Acessibilidade e ferramentas adequadas como guias-intérpretes de LGP, pictogramas e vídeo-guias em LGP

Tabela 11 - Hipótese 2b)

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	9,674 ^a	9	,377
Razão de verossimilhança	10,096	9	,343
N de Casos Válidos	80		

a. 11 células (68,8%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,52.

Nesta hipótese 2b), não há evidências estatisticamente significativas para validar a hipótese entre a acessibilidade e ferramentas adequadas e a frequência de viagem, visto o p-value ser $> ,005$.

4.5.3 Hipótese 3: Fatores sociodemográficos e obstáculos de viagem

A hipótese 3 argumenta que os obstáculos à viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos como: rendimento (H3a), ocupação profissional (H3b), faixa etária (H3c) e gênero (H3d). Os obstáculos são 6: falta de independência na viagem, falta de informação sobre a acessibilidade do local, dificuldade em comunicar com trabalhadores do local, acomodações e serviços inadequados, falta de alertas de emergência adequados, e dificuldades financeiras. Cada obstáculo foi testado como sendo uma única variável

H3. Os obstáculos à viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos como:

H3a) Rendimento

- Obstáculo 1: falta de independência na viagem

Tabela 12 - Hipótese 3a) obstáculo 1

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	17,219 ^a	24	,839
Razão de verossimilhança	19,104	24	,746
Associação Linear por Linear	,015	1	,903
N de Casos Válidos	105		

a. 26 células (74,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,10.

Não existe uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados à falta de independência na viagem e o rendimento, visto o p-value ser $>,005$.

- Obstáculo 2: falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local

Tabela 13 - Hipótese 3a) obstáculo 2

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	26,785 ^a	24	,315
Razão de verossimilhança	27,896	24	,264
Associação Linear por Linear	,155	1	,694
N de Casos Válidos	105		

a. 28 células (80,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,12.

Esta tabela 13 apresenta um p-value $>,005$ e, portanto, também não existe uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados à falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local e o rendimento.

- Obstáculo 3: Dificuldade em comunicar com trabalhadores do local

Tabela 14 - Hipótese 3a) obstáculo 3

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	22,949 ^a	24	,523
Razão de verossimilhança	24,202	24	,450
Associação Linear por Linear	,231	1	,631
N de Casos Válidos	105		

a. 27 células (77,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,15.

Tal como as tabelas anteriores, o obstáculo 3 da hipótese 3a) não tem uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados à dificuldade em comunicar com trabalhadores do local e o rendimento.

- Obstáculo 4: Acomodações e serviços inadequados

Tabela 15 - Hipótese 3a) obstáculo 4

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	45,128 ^a	24	,006
Razão de verossimilhança	45,783	24	,005
Associação Linear por Linear	,660	1	,417
N de Casos Válidos	105		

a. 27 células (77,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,08.

Nesta hipótese 3a) ligada ao obstáculo de acomodações e serviços inadequados, o p-value é $<,005$ portanto há uma diferença estatisticamente significativa entre as variáveis. A hipótese 3a) obstáculo 4 é validada.

- Obstáculo 5: Falta de alertas de emergência adequados

Tabela 16 - Hipótese 3a) obstáculo 5

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	37,584 ^a	24	,038
Razão de verossimilhança	26,844	24	,312
Associação Linear por Linear	,560	1	,454
N de Casos Válidos	105		

a. 29 células (82,9%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,04.

No obstáculo 5 de falta de alertas de emergência adequados, existe uma associação estatisticamente significativa com o rendimento, visto o p-value ser $<,005$. A hipótese 3a) com o obstáculo 5 é então validada.

- Obstáculo 6: Dificuldades financeiras

Tabela 17 - Hipótese 3a) obstáculo 6

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	40,025 ^a	24	,021
Razão de verossimilhança	41,818	24	,014
Associação Linear por Linear	,153	1	,696
N de Casos Válidos	105		

a. 27 células (77,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,10.

Tal como o obstáculo anterior, as dificuldades financeiras têm uma associação estatisticamente significativa com o rendimento, pois a significância é $<,005$. A hipótese 3a) obstáculo 6 é validada.

H3b) Ocupação profissional

- Obstáculo 1: falta de independência na viagem

Tabela 18 - Hipótese 3b) obstáculo 1

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	27,939 ^a	24	,263
Razão de verossimilhança	29,385	24	,206
Associação Linear por Linear	,066	1	,797
N de Casos Válidos	105		

a. 28 células (80,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,10.

Passando para a hipótese 3b), o obstáculo relativo à falta de independência na viagem demonstra que não existe uma associação estatisticamente significativa com a ocupação profissional, visto o p-value ser $>,005$.

- Obstáculo 2: falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local

Tabela 19 - Hipótese 3b) obstáculo 2

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	15,854 ^a	24	,893
Razão de verossimilhança	17,438	24	,829
Associação Linear por Linear	,594	1	,441
N de Casos Válidos	105		

a. 29 células (82,9%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,12.

O obstáculo 2 sobre falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local apresenta uma significância $>,005$, pelo que não tem uma associação estatisticamente significativa com a ocupação profissional, visto o p-value ser $>,005$.

- Obstáculo 3: Dificuldade em comunicar com trabalhadores do local

Tabela 20 - Hipótese 3b) obstáculo 3

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	28,532 ^a	24	,238
Razão de verossimilhança	30,235	24	,177
Associação Linear por Linear	,097	1	,755
N de Casos Válidos	105		

a. 29 células (82,9%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,15.

Nesta tabela verifica-se igualmente que não há uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados à dificuldade em comunicar com trabalhadores do local e a ocupação profissional, visto o p-value ser $>,005$.

- Obstáculo 4: Acomodações e serviços inadequados

Tabela 21 - Hipótese 3b) obstáculo 4

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	31,227 ^a	24	,147
Razão de verossimilhança	34,983	24	,069
Associação Linear por Linear	,001	1	,978
N de Casos Válidos	105		

a. 31 células (88,6%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,08.

A tabela 21 mostra que não existe uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados às acomodações e serviços inadequados e a ocupação profissional, visto o p-value ser $>,005$.

- Obstáculo 5: Falta de alertas de emergência adequados

Tabela 22 - Hipótese 3b) obstáculo 5

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	18,493 ^a	24	,778
Razão de verossimilhança	20,086	24	,692
Associação Linear por Linear	,178	1	,673
N de Casos Válidos	105		

a. 29 células (82,9%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,04.

Também na tabela 22 não há associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados à falta de alertas de emergência adequados e a ocupação profissional, pois a significância é $>,005$.

- Obstáculo 6: Dificuldades financeiras

Tabela 23 - Hipótese 3b) obstáculo 6

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	22,527 ^a	24	,548
Razão de verossimilhança	27,207	24	,295
Associação Linear por Linear	,037	1	,847
N de Casos Válidos	105		

a. 30 células (85,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,10.

Por fim, no obstáculo 6 de dificuldades financeiras na hipótese 3b), demonstra que não existe igualmente uma associação estatisticamente significativa.

H3c) faixa etária

- Obstáculo 1: falta de independência na viagem

Tabela 24 - Hipótese 3c) obstáculo 1

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	37,000 ^a	32	,249
Razão de verossimilhança	39,507	32	,170
Associação Linear por Linear	1,370	1	,242
N de Casos Válidos	86		

a. 41 células (91,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,10.

Passando para a hipótese 3c) da faixa etária e o obstáculo 1 (falta de independência na viagem), não é apresentada uma associação estatisticamente significativa, pois o p-value encontra-se $>,005$.

- Obstáculo 2: falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local

Tabela 25 - Hipótese 3c) obstáculo 2

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	24,298 ^a	32	,833
Razão de verossimilhança	25,013	32	,805
Associação Linear por Linear	,416	1	,519
N de Casos Válidos	86		

a. 42 células (93,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,12.

No obstáculo 2 relativo à falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local, afirma-se que não existe uma associação estatisticamente significativa com a faixa etária.

- Obstáculo 3: Dificuldade em comunicar com trabalhadores do local

Tabela 26 - Hipótese 3c) obstáculo 3

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	44,420 ^a	32	,071
Razão de verossimilhança	45,605	32	,056
Associação Linear por Linear	,172	1	,679
N de Casos Válidos	86		

a. 43 células (95,6%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,13.

Nesta tabela 26, também não há uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados à dificuldade em comunicar com trabalhadores do local e a faixa etária.

- Obstáculo 4: Acomodações e serviços inadequados

Tabela 27 - Hipótese 3c) obstáculo 4

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	42,187 ^a	32	,107
Razão de verossimilhança	39,876	32	,160
Associação Linear por Linear	,573	1	,449
N de Casos Válidos	86		

a. 40 células (88,9%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,07.

Na tabela 27, o mesmo ocorre: não existe uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados às acomodações e serviços inadequados e a faixa etária.

- Obstáculo 5: Falta de alertas de emergência adequados

Tabela 28 - Hipótese 3c) obstáculo 5

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	29,399 ^a	32	,599
Razão de verossimilhança	24,328	32	,832
Associação Linear por Linear	,001	1	,971
N de Casos Válidos	86		

a. 40 células (88,9%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,03.

Quanto ao obstáculo da falta de alertas de emergência adequados, há uma diferença estatisticamente significativa com a faixa etária.

- Obstáculo 6: Dificuldades financeiras

Tabela 29 - Hipótese 3c) obstáculo 6

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	41,945 ^a	32	,112
Razão de verossimilhança	39,415	32	,172
Associação Linear por Linear	,428	1	,513
N de Casos Válidos	86		

a. 42 células (93,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,09.

O último obstáculo da hipótese 3c) refere-se às dificuldades financeiras e também possui uma diferença estatisticamente significativa com a faixa etária, visto o p-value ser $>,005$.

H3d) género

- Obstáculo 1: falta de independência na viagem

Tabela 30 - Hipótese 3d) obstáculo 1

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	12,989 ^a	8	,112
Razão de verossimilhança	9,274	8	,320
Associação Linear por Linear	,223	1	,637
N de Casos Válidos	86		

a. 8 células (53,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,21.

Nesta tabela, não existe uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados à falta de independência na viagem e o género. A hipótese 3d) com o obstáculo 1 é então rejeitada.

- Obstáculo 2: falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local

Tabela 31 - Hipótese 3d) obstáculo 2

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	11,527 ^a	8	,174
Razão de verossimilhança	9,108	8	,333
Associação Linear por Linear	,370	1	,543
N de Casos Válidos	86		

a. 9 células (60,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,23.

O obstáculo 2 relativo à falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local da hipótese 3d) relativa ao género mostra que não existe uma associação estatisticamente significativa. A hipótese 3d) obstáculo 2 é rejeitada.

- Obstáculo 3: Dificuldade em comunicar com trabalhadores do local

Tabela 32 - Hipótese 3d) obstáculo 3

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	2,994 ^a	8	,935
Razão de verossimilhança	3,670	8	,886
Associação Linear por Linear	,018	1	,893
N de Casos Válidos	86		

a. 7 células (46,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,26.

Também nesta tabela, não existe uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados à dificuldade em comunicar com trabalhadores do local e o gênero, visto o p-value ser $>,005$.

- Obstáculo 4: Acomodações e serviços inadequados

Tabela 33 - Hipótese 3d) obstáculo 4

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	5,269 ^a	8	,728
Razão de verossimilhança	5,773	8	,673
Associação Linear por Linear	,034	1	,855
N de Casos Válidos	86		

a. 10 células (66,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,14.

Não existe uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados às acomodações e serviços inadequados e o gênero, pois a significância é de ,728.

- Obstáculo 5: Falta de alertas de emergência adequados

Tabela 34 - Hipótese 3d) obstáculo 5

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	5,555 ^a	8	,697
Razão de verossimilhança	6,152	8	,630
Associação Linear por Linear	,817	1	,366
N de Casos Válidos	86		

a. 10 células (66,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,07.

Na hipótese 3d) obstáculo 5 referente à falta de alertas de emergência adequados não existe uma associação estatisticamente significativa com o género. A hipótese é, então, rejeitada.

- Obstáculo 6: Dificuldades financeiras

Tabela 35 - Hipótese 3d) obstáculo 6

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	8,075 ^a	8	,426
Razão de verossimilhança	8,332	8	,402
Associação Linear por Linear	,673	1	,412
N de Casos Válidos	86		

a. 8 células (53,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,19.

O último obstáculo da hipótese 3d) afirma que não existe uma associação estatisticamente significativa entre os obstáculos ligados às dificuldades financeiras e o género. Portanto, a hipótese é rejeitada.

4.5.4 Hipótese 4: Fatores sociodemográficos e motivações de viagem

A hipótese 4 argumenta que as motivações da viagem dependem de fatores sociodemográficos como: rendimento (H4a), ocupação profissional (H4b), faixa etária (H4c) e gênero (H4d). Assim como os obstáculos, as motivações foram testadas individualmente como variáveis únicas. São 5 motivações: atividades ligadas ao sol e mar, atividades ligadas à natureza, atividades ligadas à cultura, atividades ligadas à gastronomia e vinhos e atividades ligadas à saúde e bem-estar.

H4. As motivações para a viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos como:

H4a) Rendimento

- Motivação 1: Atividades ligadas ao Sol e Mar

Tabela 36 - Hipótese 4a) motivação 1

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	30,596 ^a	18	,032
Razão de verossimilhança	20,928	18	,283
Associação Linear por Linear	3,496	1	,062
N de Casos Válidos	105		

a. 23 células (82,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,02.

Relativamente à hipótese 4a), com a motivação ligada às atividades de sol e mar, existe uma associação estatisticamente significativa, pois o p-value encontra-se $<,005$. Hipótese 4a) motivação 1 é validada.

- Motivação 2: Atividades ligadas à Natureza

Tabela 37 - Hipótese 4a) motivação 2

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	24,168 ^a	18	,150
Razão de verossimilhança	23,695	18	,165
Associação Linear por Linear	,005	1	,945
N de Casos Válidos	105		

a. 23 células (82,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,03.

Quanto à motivação de atividades ligadas à natureza, não há uma associação estatisticamente significativa com o rendimento, visto o p-value ser $>,005$.

- Motivação 3: Atividades ligadas à Cultura

Tabela 38 - Hipótese 4a) motivação 3

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	22,221 ^a	24	,566
Razão de verossimilhança	26,495	24	,329
Associação Linear por Linear	,013	1	,910
N de Casos Válidos	105		

a. 27 células (77,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,04.

Quanto às atividades ligadas à cultura (motivação 3), existe uma diferença estatisticamente significativa com o rendimento.

- Motivação 4: Atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos

Tabela 39 - Hipótese 4a) motivação 4

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	20,157 ^a	24	,688
Razão de verossimilhança	24,650	24	,425
Associação Linear por Linear	,094	1	,759
N de Casos Válidos	104		

a. 27 células (77,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,05.

Esta tabela demonstra que não existe uma associação estatisticamente significativa entre as atividades ligadas à gastronomia e vinhos e rendimento.

- Motivação 5: Atividades ligadas à Saúde e Bem-estar

Tabela 40 - Hipótese 4a) motivação 5

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	34,540 ^a	24	,076
Razão de verossimilhança	35,008	24	,068
Associação Linear por Linear	3,306	1	,069
N de Casos Válidos	105		

a. 26 células (74,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,03.

A motivação relativa às atividades ligadas à saúde e bem-estar mostra uma diferença estatisticamente significativa com o rendimento, visto o p-value ser $>,005$.

H4b) Ocupação profissional

- Motivação 1: Atividades ligadas ao Sol e Mar

Tabela 41 - Hipótese 4b) motivação 1

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	16,999 ^a	18	,523
Razão de verossimilhança	17,012	18	,522
Associação Linear por Linear	2,418	1	,120
N de Casos Válidos	105		

a. 21 células (75,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,02.

Passando para a hipótese 4b) referente à ocupação profissional e à motivação de atividades de sol e mar, não há uma associação estatisticamente significativa.

- Motivação 2: Atividades ligadas à Natureza

Tabela 42 - Hipótese 4b) motivação 2

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	19,215 ^a	18	,379
Razão de verossimilhança	21,287	18	,265
Associação Linear por Linear	,150	1	,698
N de Casos Válidos	105		

a. 21 células (75,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,03.

Na motivação de atividades ligadas à natureza, também não existe uma associação estatisticamente significativa com a ocupação profissional.

- Motivação 3: Atividades ligadas à Cultura

Tabela 43 - Hipótese 4b) motivação 3

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	26,571 ^a	24	,325
Razão de verossimilhança	24,664	24	,424
Associação Linear por Linear	,027	1	,869
N de Casos Válidos	105		

a. 30 células (85,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,04.

Relativamente às atividades de cultura, não existe igualmente uma associação estatisticamente significativa com a ocupação profissional.

- Motivação 4: Atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos

Tabela 44 - Hipótese 4b) motivação 4

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	21,316 ^a	24	,620
Razão de verossimilhança	21,940	24	,583
Associação Linear por Linear	1,560	1	,212
N de Casos Válidos	104		

a. 30 células (85,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,05.

Nas atividades de gastronomia e vinhos, também não existe uma associação estatisticamente significativa com a ocupação profissional, visto o p-value ser $>,005$.

- Motivação 5: Atividades ligadas à Saúde e Bem-estar

Tabela 45 - Hipótese 4b) motivação 5

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	38,947 ^a	24	,028
Razão de verossimilhança	30,949	24	,155
Associação Linear por Linear	1,793	1	,181
N de Casos Válidos	105		

a. 30 células (85,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,03.

Em relação a atividades ligadas à saúde e bem-estar existe uma associação estatisticamente significativa com a ocupação profissional, visto o p-value ser $<,005$. Portanto a hipótese 4b) com atividades de saúde e bem-estar é validada.

H4c) Faixa etária

- Motivação 1: Atividades ligadas ao Sol e Mar

Tabela 46 - Hipótese 4c) motivação 1

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	21,564 ^a	24	,605
Razão de verossimilhança	20,005	24	,696
Associação Linear por Linear	2,185	1	,139
N de Casos Válidos	86		

a. 31 células (86,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,02.

Quanto à hipótese 4c) referente à faixa etária, a sua ligação com a motivação de atividades ligadas ao sol e mar, mostra que não existe uma associação estatisticamente significativa, visto o p-value ser $>,005$.

- Motivação 2: Atividades ligadas à Natureza

Tabela 47 - Hipótese 4c) motivação 2

Testes qui-quadrado			
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	22,172 ^a	24	,569
Razão de verossimilhança	19,553	24	,722
Associação Linear por Linear	,765	1	,382
N de Casos Válidos	86		

a. 31 células (86,1%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,01.

Nas atividades de natureza há uma diferença estatisticamente significativa com a faixa etária. Portanto, a hipótese 4c) com a motivação de atividades ligadas à natureza é rejeitada.

- Motivação 3: Atividades ligadas à Cultura

Tabela 48 - Hipótese 4c) motivação 3

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	56,694 ^a	32	,005
Razão de verossimilhança	44,989	32	,064
Associação Linear por Linear	,102	1	,749
N de Casos Válidos	86		

a. 40 células (88,9%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,02.

Quanto às atividades de cultura, existe uma associação estatisticamente significativa entre as atividades ligadas à cultura e a faixa etária, visto o p-value ser ,005. A hipótese 4c) motivação 3 é validada.

- Motivação 4: Atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos

Tabela 49 - Hipótese 4c) motivação 4

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	27,006 ^a	28	,518
Razão de verossimilhança	24,464	28	,657
Associação Linear por Linear	,494	1	,482
N de Casos Válidos	85		

a. 35 células (87,5%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,04.

Não existe uma associação estatisticamente significativa entre as atividades ligadas à gastronomia e vinhos e a faixa etária, visto o p-value ser >,005.

- Motivação 5: Atividades ligadas à Saúde e Bem-estar

Tabela 50 - Hipótese 4c) motivação 5

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	52,447 ^a	32	,013
Razão de verossimilhança	35,688	32	,299
Associação Linear por Linear	1,549	1	,213
N de Casos Válidos	86		

a. 40 células (88,9%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,03.

Nas atividades ligadas à saúde e bem-estar e faixa etária existe uma associação estatisticamente significativa, visto o p-value ser ,013. A hipótese 4c) motivação 5 é validada.

H4d) Género

- Motivação 1: Atividades ligadas ao Sol e Mar

Tabela 51 - Hipótese 4d) motivação 1

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	4,894 ^a	6	,557
Razão de verossimilhança	4,608	6	,595
Associação Linear por Linear	,608	1	,436
N de Casos Válidos	86		

a. 7 células (58,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,05.

Por fim, a hipótese 4d) refere-se ao género. Quanto às atividades ligadas ao sol e mar e o género, existe uma diferença estatisticamente significativa.

- Motivação 2: Atividades ligadas à Natureza

Tabela 52 - Hipótese 4d) motivação 2

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	2,593 ^a	6	,858
Razão de verossimilhança	3,538	6	,739
Associação Linear por Linear	,004	1	,950
N de Casos Válidos	86		

a. 7 células (58,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,02.

Não existe uma associação estatisticamente significativa entre as atividades ligadas à natureza e o género.

- Motivação 3: Atividades ligadas à Cultura

Tabela 53 - Hipótese 4d) motivação 3

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	4,833 ^a	8	,775
Razão de verossimilhança	5,146	8	,742
Associação Linear por Linear	,812	1	,368
N de Casos Válidos	86		

a. 9 células (60,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,05.

Como na tabela anterior, também não existe uma associação estatisticamente significativa entre as atividades ligadas à cultura e o género, visto o p-value ser $>,005$.

- Motivação 4: Atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos

Tabela 54 - Hipótese 4d) motivação 4

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	3,857 ^a	8	,870
Razão de verossimilhança	4,491	8	,810
Associação Linear por Linear	,115	1	,735
N de Casos Válidos	85		

a. 9 células (60,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,07.

Não existe uma associação estatisticamente significativa entre as atividades ligadas à gastronomia e vinhos e o género.

- Motivação 5: Atividades ligadas à Saúde e Bem-estar

Tabela 55 - Hipótese 4d) motivação 5

Testes qui-quadrado

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	8,771 ^a	8	,362
Razão de verossimilhança	9,308	8	,317
Associação Linear por Linear	,336	1	,562
N de Casos Válidos	86		

a. 8 células (53,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,07.

Por fim, nas atividades ligadas à saúde e bem-estar e o gênero também não há uma associação estatisticamente significativa entre as atividades ligadas, visto o p-value ser >,005.

Dos diversos cenários testados, um total de 11 hipóteses emergiram como estatisticamente significativas, resultando na validação das hipóteses.

A validação das hipóteses propostas sugere a necessidade de uma interpretação mais aprofundada dos resultados, abrindo espaço para uma análise mais detalhada dos padrões identificados. Esta constatação estatística não apenas enfatiza a complexidade das relações entre as variáveis estudadas, mas também fornece *insights* valiosos para o entendimento mais abrangente do fenômeno em análise.

Esta abordagem metodológica que combina a análise descritiva e testes qui-quadrado, oferece uma base sólida para a interpretação dos resultados. A aplicação demonstrou contribuições significativas para o avanço do conhecimento da área de experiência turística cultural para pessoas com incapacidade auditiva, fornecendo *insights* valiosos que podem orientar não apenas pesquisas futuras, mas também decisões práticas relacionadas à acessibilidade no turismo cultural.

Dessa forma, a seguinte tabela apresenta as hipóteses rejeitadas e validadas.

Tabela 56 - Hipóteses rejeitadas e validadas

H1. A frequência de viagem das pessoas S/surdas depende de:	H1a) Gosto pessoal	<u>VALIDADA</u>
	H1b) Tempo disponível	<u>VALIDADA</u>
	H1c) Disponibilidade financeira	<u>VALIDADA</u>
	H1d) Adequação das condições do local	<u>VALIDADA</u>
H2. A frequência de viagem é influenciada pela existência de:	H2a) Informações turísticas (online e no local) em LGP	REJEITADA
	H2b) Acessibilidade e ferramentas adequadas como guias-intérpretes de LGP, pictogramas e vídeo-guias em LGP	REJEITADA
H3. Os obstáculos à viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos como:	H3a) Rendimento; Obstáculo 1: falta de independência na viagem	REJEITADA
	H3a) Rendimento; Obstáculo 2: falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local	REJEITADA
	H3a) Rendimento; Obstáculo 3: Dificuldade em comunicar com trabalhadores do local	REJEITADA
	H3a) Rendimento; Obstáculo 4: Acomodações e serviços inadequados	<u>VALIDADA</u>
	H3a) Rendimento; Obstáculo 5: Falta de alertas de emergência adequados	<u>VALIDADA</u>
	H3a) Rendimento; Obstáculo 6: Dificuldades financeiras	<u>VALIDADA</u>

	H3b) Ocupação profissional; Obstáculo 1: falta de independência na viagem	REJEITADA
	H3b) Ocupação profissional; Obstáculo 2: falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local	REJEITADA
	H3b) Ocupação profissional; Obstáculo 3: Dificuldade em comunicar com trabalhadores do local	REJEITADA
	H3b) Ocupação profissional; Obstáculo 4: Acomodações e serviços inadequados	REJEITADA
	H3b) Ocupação profissional; Obstáculo 5: Falta de alertas de emergência adequados	REJEITADA
	H3b) Ocupação profissional; Obstáculo 6: Dificuldades financeiras	REJEITADA
	H3c) faixa etária; Obstáculo 1: falta de independência na viagem	REJEITADA
	H3c) faixa etária; Obstáculo 2: falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local	REJEITADA
	H3c) faixa etária; Obstáculo 3: Dificuldade em comunicar com trabalhadores do local	REJEITADA
	H3c) faixa etária; Obstáculo 4: Acomodações e serviços inadequados	REJEITADA
	H3c) faixa etária; Obstáculo 5: Falta de alertas de emergência adequados	REJEITADA
	H3c) faixa etária; Obstáculo 6: Dificuldades financeiras	REJEITADA
	H3d) género; Obstáculo 1: falta de independência na viagem	REJEITADA
	H3d) género; Obstáculo 2: falta de informação prévia sobre a acessibilidade do local	REJEITADA
	H3d) género; Obstáculo 3: Dificuldade em comunicar com trabalhadores do local	REJEITADA
	H3d) género; Obstáculo 4: Acomodações e serviços inadequados	REJEITADA
	H3d) género; Obstáculo 5: Falta de alertas de emergência adequados	REJEITADA
	H3d) género; Obstáculo 6: Dificuldades financeiras	REJEITADA
H4. As motivações para a viagem das pessoas S/surdas dependem de fatores sociodemográficos como:	H4a) Rendimento; Motivação 1: Atividades ligadas ao Sol e Mar	<u>VALIDADA</u>
	H4a) Rendimento; Motivação 2: Atividades ligadas à Natureza	REJEITADA
	H4a) Rendimento; Motivação 3: Atividades ligadas à Cultura	REJEITADA
	H4a) Rendimento; Motivação 4: Atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos	REJEITADA
	H4a) Rendimento; Motivação 5: Atividades ligadas à Saúde e Bem-estar	REJEITADA
	H4b) Ocupação profissional; Motivação 1: Atividades ligadas ao Sol e Mar	REJEITADA
	H4b) Ocupação profissional; Motivação 2: Atividades ligadas à Natureza	REJEITADA
	H4b) Ocupação profissional; Motivação 3: Atividades ligadas à Cultura	REJEITADA
	H4b) Ocupação profissional; Motivação 4: Atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos	REJEITADA
	H4b) Ocupação profissional; Motivação 5: Atividades ligadas à Saúde e Bem-estar	<u>VALIDADA</u>

	H4c) Faixa etária; Motivação 1: Atividades ligadas ao Sol e Mar	REJEITADA
	H4c) Faixa etária; Motivação 2: Atividades ligadas à Natureza	REJEITADA
	H4c) Faixa etária; Motivação 3: Atividades ligadas à Cultura	<u>VALIDADA</u>
	H4c) Faixa etária; Motivação 4: Atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos	REJEITADA
	H4c) Faixa etária; Motivação 5: Atividades ligadas à Saúde e Bem-estar	<u>VALIDADA</u>
	H4d) Género; Motivação 1: Atividades ligadas ao Sol e Mar	REJEITADA
	H4d) Género; Motivação 2: Atividades ligadas à Natureza	REJEITADA
	H4d) Género; Motivação 3: Atividades ligadas à Cultura	REJEITADA
	H4d) Género; Motivação 4: Atividades ligadas à Gastronomia e Vinhos	REJEITADA
	H4d) Género; Motivação 5: Atividades ligadas à Saúde e Bem-estar	REJEITADA

4.6 Conclusão

Ao longo deste capítulo de análise e discussão de resultados foram exploradas as dificuldades, necessidades e expectativas de pessoas com deficiência auditiva no contexto de experiências turísticas em turismo cultural.

Por intermédio das respostas dos inquiridos, foram conseguidas metodologias e ferramentas de adaptação e inclusão para corresponder às necessidades específicas dos inquiridos, nomeadamente o investimento em guias-intérpretes de LGP, vídeos informativos com legendas em português, utilização de imagens e pictogramas nos locais de carácter cultural, e também, o investimento em meios de publicidade, como televisão, jornais ou outdoors.

O principal objetivo do questionário baseava-se na interpretação dos dados fornecidos para adaptar estratégias inclusivas em património cultural. Com o questionário que foi produzido entendeu-se o tipo de barreiras que afetam as pessoas com algum tipo de deficiência auditiva, particularmente as barreiras de comunicação que impedem a sua participação ativa e igualdade de acesso nos locais turísticos.

É importante adaptar os locais para se tornarem totalmente acessíveis a públicos com dificuldades de acesso e comunicação e é somente possível com a cooperação entre os visitantes com deficiência auditiva e os locais e os seus colaboradores.

Os testes às hipóteses que foram colocadas na metodologia ajudaram a comprovar as teorias notadas na revisão de literatura que fizeram parte do questionário.

A comunidade S/surda deve sentir-se apoiada no setor do turismo e isso pode ser colocado na prática através da possibilidade de darem voz às suas dificuldades pelo questionário e consequentemente, investir, desenvolver e promover novas abordagens de acessibilidade.

05

C A P Í T U L O



05

5 Conclusão

5.1 Principais conclusões

A realização desta dissertação de mestrado resultou da constatação da reduzida investigação sobre turismo e pessoas S/surdas, quer do lado da oferta, quer da procura. Esta situação é ainda mais relevante quando se trata do acesso à cultura em contexto turístico, isto é, no turismo cultural. Neste contexto, definiu-se como objetivo principal a realização de um trabalho de investigação que permitisse desenvolver linhas orientadoras para uma maior inclusão dos deficientes auditivos no turismo cultural e na cultura em geral.

O turismo acessível tem tido uma procura crescente nos últimos anos. Efetivamente, a redução dos preconceitos, do estigma e do tabu associado às pessoas com deficiência, por um lado, e uma maior sensibilização dos agentes da oferta para acomodarem este segmento de mercado, têm promovido as viagens por parte de portadores de algum tipo de deficiência. No entanto, subsistem ainda falhas e lacunas no que concerne à implementação das condições ideais para responder às necessidades deste público, não apenas condições físicas, mas também ao nível da informação e da forma como é veiculada, isto é, das ferramentas disponíveis para o efeito. Garantindo que estas condições existem e são efetivamente implementadas, conseguir-se-á assegurar a integração destas pessoas nas viagens e turismo. Este trabalho, através do estudo empírico desenvolvido, caracteriza o comportamento em viagem, as principais necessidades e obstáculos às viagens das pessoas S/surdas. Os resultados criam as bases para o desenvolvimento de propostas que conduzam a uma maior integração e atração deste público a destinos e atrações de turismo cultural.

Para além das ferramentas e estratégias identificadas, destaca-se também a importância de promover a sensibilização aos colaboradores dos locais culturais, a fim de combater atitudes que possam gerar algum tipo de menosprezo e/ou preconceito às pessoas com deficiência auditiva, pois a inclusão e acessibilidade carecem de empatia, respeito, tolerância e flexibilidade.

Devem existir várias estratégias para adotar experiências mais inclusivas em locais de património cultural, mas só atinge o sucesso se houver um bom planeamento e cooperação entre as entidades dos locais e as pessoas com incapacidade auditiva.

Os objetivos definidos para esta dissertação foram cumpridos através da revisão de literatura e metodologia utilizada, pois decorreu-se à pesquisa de conceitos, caracterização do perfil

das pessoas S/surdas, a sua experiência turística e as suas estratégias de adaptação. Em relação à acessibilidade e inclusão estes conceitos estão relacionados visto a acessibilidade construir ambientes, produtos e serviços acessíveis para todo o tipo de pessoas e a inclusão garantir a integração dessas pessoas. A caracterização do segmento do turismo acessível reflete-se num grupo de pessoas que possuem algum tipo de incapacidade e viajam acompanhadas, normalmente para uma região do seu país que não o seu local de residência. Quanto ao objetivo de caracterizar o turismo patrimonial cultural acessível, este conceito não muito conhecido apresenta estratégias acessíveis para quem pratica turismo cultural em termos de locais patrimoniais. No que diz respeito à experiência turística de pessoas com deficiência auditiva, entende-se que é uma experiência muitas vezes considerada negativa para este público por haver menosprezo por parte dos colaboradores e das próprias empresas. Identifica-se a necessidade de colocar sinalética acessível, vídeos em Língua Gestual Portuguesa e a existência de guias-intérpretes de LGP para motivar pessoas S/surdas a praticarem mais turismo cultural. Em termos dos obstáculos que as pessoas com deficiência auditiva encontram, concentram-se maioritariamente na falta de sensibilização dos colaboradores. Por fim, os desafios de adoção de experiências inclusivas em património cultural, efetuam-se mais uma vez, pela consciencialização e formação adequada por parte das empresas.

5.2 Contributos

Esta dissertação, tal como referido anteriormente, tem o principal objetivo de desenvolver estratégias para uma maior inclusão dos deficientes auditivos no turismo cultural.

Por essa razão foi feita uma revisão da literatura através da análise de artigos e estudos existentes para perceber quais as melhores hipóteses para contribuir para os problemas atuais. Além disso, foi feita uma metodologia por um questionário realizado a inquiridos S/surdos com o intuito de investigar o seu feedback e adotar as melhores estratégias.

Os principais contributos desta dissertação passam por identificar que as pessoas S/surdas gostam de viajar para outras regiões de Portugal que não a sua residência, e que tenham atividades de sol e mar e de natureza. Alguns dos inquiridos sentem-se inferiores por terem uma incapacidade perante os outros públicos, mas não é o fator que determina a vontade de não viajar, e sim a falta de disponibilidade financeira para tal.

As propostas consideradas úteis para uma melhor experiência turística no âmbito cultural centram-se na criação de vídeos com legendas em língua portuguesa e a presença de um guia-intérprete de LGP no local de património cultural para explicar e ajudar na visita das pessoas com deficiência auditiva. Por outro lado, o investimento de um avatar tradutor de LGP nestes locais é uma ferramenta que não seria utilizada pelas pessoas S/surdas, pela falta de flexibilidade que a tecnologia possui.

Com o questionário e a validação das hipóteses é possível perceber que a frequência de viagens do público S/surdo depende de fatores como a disponibilidade financeira e a adequação das condições do local. Para além disso, as motivações para viajar e efetuar atividades relacionadas com a cultura dependem da faixa etária do público. Cabe às empresas e organizações atender às necessidades e servir as leis que atuam neste público. As vantagens não seriam apenas para as pessoas com incapacidade auditiva, mas também para as empresas e organizações que aumentariam os números de visita e a sua diversidade de públicos.

5.3 Limitações

As limitações deste trabalho relacionam-se maioritariamente com a realização do estudo empírico. Em primeira instância, destaca-se a falta de representatividade estatística da amostra, uma vez que a taxa de resposta não permitiu atingir os 385 questionários necessários para a sua validade. Isto limita a generalização dos resultados à população.

Relacionada com esta, surge uma outra limitação que passa pela dificuldade em aceder à população identificada (pessoas com incapacidade auditiva). A recolha dos 170 questionários válidos apenas foi possível com o apoio de associações que se dedicam ao apoio a pessoas S/surdas e intérpretes e professores de Língua Gestual Portuguesa.

O facto de o questionário ter sido aplicado *online* traz algumas limitações inerentes ao método, pelo que teria sido útil realizar a inquirição presencialmente, em destinos e/ou atrações culturais, com recurso a intérpretes de LGP.

5.4 Propostas de estudos futuros

Através desta dissertação, foi possível estudar uma população e um tema menos analisado na literatura. No entanto, existem diversas oportunidades para a realização de estudos futuros que poderão colmatar algumas lacunas. Sugere-se, assim, a realização de um estudo semelhante em outros produtos turísticos, tais como o turismo de natureza, sol e praia e saúde

e bem-estar. Seria fundamental opor os resultados obtidos nestes diferentes segmentos, identificando as principais semelhanças e diferenças.

Frequentemente, os estudos sobre turismo acessível centram-se maioritariamente nas barreiras físicas às pessoas com mobilidade reduzida. Questões relacionadas com a formação dos recursos humanos que trabalham no turismo e que operam como pessoal de contacto são fundamentais.

As limitações associadas ao estudo empírico podem ser facilmente ultrapassadas realizando um estudo semelhante de maior dimensão.

Sugere-se, ainda, a realização de um estudo qualitativo através da aplicação de entrevistas e observação estruturada não participante, no sentido de obter resultados mais aprofundados sobre as temáticas em estudo. O complemento destes métodos com a análise exploratória de casos de estudo identificados como boas práticas permite adicionar informação relevante à temática e trazer contributos práticos.

Referências Bibliográficas

- Accessible Portugal. (2017). *Perguntas Frequentes (FAQS) O que se entende por turismo acessível e inclusivo?*
- Agência para a Modernização Administrativa. (2020a). *Diretório: Organizações Não Governamentais*. Observatório Português Da Acessibilidade Web. <https://observatorio.acessibilidade.gov.pt/directories/4>
- Agência para a Modernização Administrativa. (2020b, October 22). *Declaração de acessibilidade e Usabilidade Web*. <https://www.acessibilidade.gov.pt/acessibilidade/>
- Agência para a Modernização Administrativa. (2021a). *Diretório: Os 25 Portais + Procurados da AP*. Observatório Português Da Acessibilidade Web. <https://observatorio.acessibilidade.gov.pt/directories/1>
- Agência para a Modernização Administrativa. (2021b, November). *Diretório: Área Governativa da Cultura*. Observatório Português Da Acessibilidade Web. <https://observatorio.acessibilidade.gov.pt/directories/25>
- Alves, J. P., Eusébio, C., Saraiva, L., & Teixeira, L. (2020). “Quero ir, mas tenho que ficar”: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal. *Journal of Tourism & Development*, 34, 81–97.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications. https://books.google.pt/books?id=B-SeyjdevpwC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Burnett, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer. *JOURNAL OF TRAVEL RESEARCH*, 40(1), 4–11. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/004728750104000102>
- Cabugueira, A. (2005). A importância económica do Turismo. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 2(2), 97–104.
- Carvalho, R., & Duarte, E. A. (2021). A autenticidade da experiência turística nos museus. *Journal of Tourism and Development*, 1(36), 381–392. <https://doi.org/10.34624/rtd.v1i36.9377>

- Chang, Y. C., & Chen, C. F. (2012). Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management*, 33(3), 529–536. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.06.002>
- Conselho da União Europeia, & Parlamento Europeu. (2006, July 5). *Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air*. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/398c5d9c-5c74-44e0-8419-9cb1b326a47b>
- Curado, H. (1996). Cultural Tourism in Portugal. In G. Richards (Ed.), *Cultural Tourism in Europe* (pp. 249–265). https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=xroeAQAAMAAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=cultural+tourism+in+europe&ots=TNJoicplrf&sig=MbSJH5e35XB5AY97OdKLNqncUT0&redir_esc=y#v=onepage&q=cultural%20tourism%20in%20europe&f=false
- Devile, E. L. (2009). O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11, 39–46.
- Devile, E. L., Garcia, A., Carvalho, F., & Neves, J. (2012). Turismo Acessível em Portugal- Estudo de casos de boas práticas. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 17, 1403–1416.
- Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio do Ministério da Solidariedade e Segurança Social, Diário da República: I-A série, n.º 118 2540 (1997). <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/123-1997-397953>
- Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro da Assembleia da República, Diário da República: II série, n.º 176 5688 (2013). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/75-2013-500023>
- Despacho n.º 5401/2017 dos Gabinetes dos Ministros das Finanças e da Cultura, Diário da República: II série, n.º 118 12548 (2017). <https://dre.pt/dre/detalhe/despacho/5401-2017-107524764>
- Edusei, A. K., Aggrey, S. M., Badu, E., & Opoku, M. P. (2015). Accessibility and Participation of Persons with Disabilities in Tourism: Perspective of Tourism Workers in the Ashanti region of Ghana. *Disability, CBR and Inclusive Development*, 26(3), 97–110. <https://doi.org/10.5463/DCID.v26i3.431>
- European Commission. (2014). *ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE-FINAL REPORT*.

- Ferreira, L., Aguiar, L., & Pinto, J. R. (2012). Turismo Cultural, Itinerários Turísticos e Impactos nos Destinos. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 6(2), 109–126. www.uesc.br/revistas/culturaeturismo
- Figueiredo, E., Eusébio, C., & Kastenholz, E. (2012). How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), 531–550. <https://doi.org/10.1002/jtr.1913>
- Galán, J. (2013). European Challenges to Accessibility. *European Foundation Centre*, 3–3.
- Garcia, A., Mineiro, C., & Neves, J. (2017). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade Comunicação Inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus*. https://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/publicos/acessibilidade/guia_comunicacao_acessivel_inclusiva.pdf
- Hearing Link Services. (2023, October). *What is a hearing loop?* Technology. <https://www.hearinglink.org/technology/hearing-loops/what-is-a-hearing-loop/>
- Instituto Nacional de Estatística. (2011). *Dificuldades (N.º) da população residente com dificuldades por Local de residência, Sexo, Grupo etário, Tipo de dificuldade, Grau de dificuldade e Dimensão*. <https://www.ine.pt/>
- Instituto Nacional de Estatística. (2021a). *Dificuldades (N.º) da população residente com dificuldades por Sexo, Naturalidade, Tipo de dificuldade, Grau de dificuldade e Dimensão*. <https://www.ine.pt>
- Instituto Nacional de Estatística. (2021b). *Proporção da população residente com 5 ou mais anos de idade com pelo menos uma dificuldade (%) por Sexo*. <https://www.ine.pt>
- Kamyabi, M., & Alipour, H. (2022). An Investigation of the Challenges Faced by the Disabled Population and the Implications for Accessible Tourism: Evidence from a Mediterranean Destination. *Sustainability*, 14(8), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su14084702>
- Kastenholz, E., Eusébio, C., & Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability and Society*, 30(8), 1259–1281. <https://doi.org/10.1080/09687599.2015.1075868>
- Leal, N., Eusébio, C., & Rosa, M. J. (2020). Atitudes em relação às pessoas com deficiência: uma revisão sistemática da literatura. *Revista Brasileira de Educacao Especial*, 26(4), 689–710. <https://doi.org/10.1590/1980-54702020v26e0062>

- Madeira, P. (1999). Benchmarking: a arte de copiar. *Jornal Do Técnico de Contas e Da Empresa (JTCE)*, 364–367. <https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/964>
- Marujo, N. (2015). O ESTUDO ACADÉMICO DO TURISMO CULTURAL. *Revista Turismo y Desarrollo Local*, 8(18).
- Museu da Comunidade Concelhia da Batalha. (2020). *Recursos de Acessibilidade*. <https://www.museubatalha.com/pt/recursos-de-acessibilidade>
- Novo, A. R. (2020). *O conceito de experiência turística no desenvolvimento turístico de Cascais*. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.
- Parques de Sintra. (2019). *PARQUES DE SINTRA ACOLHEM MELHOR*. https://www.parquesdesintra.pt/media/405eqykcbrochura_psam_2019.pdf
- Pedrosa, M., & Eusébio, C. (2017). Benefícios e constrangimentos do turismo em família: o caso das famílias com filhos com incapacidade. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1(27/28), 297–308. <https://doi.org/10.34624/rtd.v1i27/28.8421>
- Peréz, X. (2009). Turismo cultural. Uma visão antropológica. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 2, 103–138.
- Pinho, S., & Eusébio, C. (2017). Estarão os hotéis portugueses preparados para receber hóspedes com incapacidade? *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 27/28, 281–296. <https://doi.org/10.34624/rtd.v1i27/28.8417>
- Rodrigues, A., Rosa, M. P., & Rebelo, E. (2017). TURISMO CULTURAL ACESSÍVEL NA REGIÃO DO ALGARVE, CASO DE ESTUDO. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(2), 459–482.
- Salvador, V. (2012). *Experiência Turística - expectativas e vivências metamórficas no desenvolvimento pessoal do Turista: o caso do Comboio Histórico a Vapor no Alto Douro Vinhateiro*. Instituto Politécnico de Leiria.
- Sousa, H., & Vlachou, M. (2020). A participação cultural de pessoas com deficiência ou incapacidade: Como criar um plano de acessibilidade. *Acesso Cultura*, 1–138. https://acessoculturapt.files.wordpress.com/2020/10/manual_plano-de-acessibilidade.pdf
- Turismo de Portugal. (n.d.). *Itinerários Turísticos Acessíveis de Portugal*. Retrieved December 1, 2022, from <http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/itinerarios-turisticos-acessiveis-de-portugal.pdf>

- Turismo de Portugal. (2014, February). Guia de Boas Práticas de Acessibilidade - Turismo Ativo. *Turismo de Portugal, I.P.*
<http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/guia-boas-praticas-turismo-ativo-fev-2014.pdf>
- Turismo de Portugal. (2019, September 10). *Portugal é o Destino Turístico Acessível 2019 na 1.ª edição do prémio da Organização Mundial do Turismo.*
<http://www.turismodeportugal.pt/pt/Noticias/Paginas/portugal-destino-turistico-acessivel-2019.aspx>
- UNICEF. (1948, December 10). *Artigo 27º Declaração Universal dos Direitos Humanos.*
<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>
- World Tourism Organization. (n.d.). *Glossary of tourism terms.* Retrieved October 26, 2023, from <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- World Tourism Organization. (2016a). *WORLD TOURISM DAY 2016: PROMOTING UNIVERSAL ACCESSIBILITY.* <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2016>
- World Tourism Organization. (2016b, September 28). *WORLD TOURISM DAY 2016: TOURISM LEADERS COMMIT TO ADVANCE UNIVERSAL ACCESSIBILITY.*
<https://www.unwto.org/archive/global/press-release/2016-09-28/world-tourism-day-2016-tourism-leaders-commit-advance-universal-accessibili>
- World Tourism Organization., Fundación ONCE., & European Network for Accesible Tourism. (2015). *Manual de turismo accesible para todos principios, herramientas y buenas prácticas : módulo IV : indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo.* Organización Mundial del Turismo.
- Zajadacz, A., & Syzmal, P. (2017). Accessible Tourism for Deaf People in Poland: The SITur and SITex Programs as Proposals for Accessible Urban Information. In M. Antona & C. Stephanidis (Eds.), *Universal Access in Human–Computer Interaction. Human and Technological Environments* (Vol. 10279, pp. 348–359). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-58700-4_29
- Załużska, U., Kwiatkowska-Ciotucha, D., & Grzeńkowiak, A. (2022). Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 1–13.
<https://doi.org/10.3390/ijerph191710575>

Apêndices

Apêndice I – Perguntas do questionário

Grupo de perguntas	Perguntas
	A0. Formulário de Consentimento
Perfil do inquirido	B0. Considera-se uma pessoa <u>S</u> urda ou <u>s</u> urda?
	B1. Como classifica o seu grau de conhecimento em relação à Língua Gestual Portuguesa (LGP), ao Gesto Internacional e à leitura labial?
Experiências de viagens	C1. Quão frequente costuma viajar por motivos de lazer (férias, fins de semana, feriados)?
	C2. Porque não costuma viajar?
	C3. Para onde costuma viajar mais frequentemente?
	C4. Com quem viaja mais frequentemente?
	C5. As pessoas com quem geralmente viaja têm algum tipo de incapacidade?
	C6. Que tipo de incapacidade têm?
	C7. Avalie o grau de afinidade em relação às seguintes atividades que pode realizar quando viaja.
	C8. Em que medida sente as seguintes dificuldades quando viaja?
	C9. Sente, de certa forma, que é tratado/a de forma diferente dos outros turistas por ter uma incapacidade?
	C10. Que tipo de diferença costuma sentir?
	C11. Dê exemplos de como foi tratado/a.
Experiências de turismo cultural acessível	D1. Está familiarizado com o conceito de turismo acessível?
	D2. Já experienciou alguma atividade no âmbito do turismo cultural?
	D3. Procura por atrações culturais que disponham de ferramentas que ajudem a conhecê-las melhor (e.g., visitas guiadas com guias-intérpretes de LGP, vídeo-guias, QR Codes com vídeos em LGP, imagens e pictogramas informativos)?
	D4. Caso as atrações adotem meios para tornar a experiência turística mais inclusiva como visitas guiadas com guias-intérpretes de LGP, vídeo-guias, QR Codes com vídeos em LGP e imagens e pictogramas informativos, em que medida participaria mais em atividades de turismo cultural?
	D5. Em que medida considera as seguintes ferramentas úteis para a inclusão de pessoas S/surdas no âmbito do turismo cultural na preparação da viagem?
	D6. Em que medida considera as seguintes ferramentas úteis para a inclusão de pessoas S/surdas no âmbito do turismo cultural, durante a viagem?
	D7. Comentários
Questões sociodemográficas	G1. Género
	G2. Município de residência
	G3. Idade
	G4. Estado civil
	G5. Grau de ensino completo
	G6. Ocupação
	G61. Trabalhador/a por conta de outrem
	G7. Rendimento mensal líquido do agregado familiar
G8. Dimensão do agregado familiar (com o/a inquirido/a)	

Apêndice II – Lista de Associações de Surdos em Portugal

Sigla	Associação	E-mail	Sede	Filiada da FPAS?
FPAS	Federação Portuguesa das Associações de Surdos	fpas@fpasurdos.pt	Amadora	-
APS	Associação Portuguesa de Surdos	apsurdos@apsurdos.org.pt	Lisboa	SIM
ASP	Associação de Surdos do Porto	asurdosporto@asurdosporto.org.pt	Porto	SIM
ASE	Associação de Surdos de Évora	direcao@asurdosevora.org	Évora	SIM
ACSA	Associação Cultural de Surdos da Amadora	info@acsa.org.pt	Amadora	SIM
ACSA	Associação Cultural dos Surdos de Águeda	acsa@asurdosagueda.org.pt	Águeda	SIM
ASAE	Associação de Surdos da Alta Estremadura	asaestremadura@outlook.pt	Leiria	SIM
ASLC	Associação de Surdos da Linha de Cascais	aslgeral@gmail.com	Alcabideche	SIM
ASGVA	Associação de Surdos de Guimarães e Vale do Ave	asurdosgva@gmail.com	Guimarães	SIM
ASA	Associação de Surdos do Algarve	asurdosalgarve@gmail.com	Faro	SIM
ASG	Associação de Surdos da Guarda	despertardosilencio@gmail.com	Guarda	SIM
ASO	Associação de Surdos do Oeste	surdooeste@hotmail.com	Caldas da Rainha	NÃO
ASB	Associação de Surdos de Braga	asurdosbraga@gmail.com	Braga	NÃO
ACSDC	Associação da Comunidade Surda Distrito de Coimbra	acsdistritocoimbra@gmail.com	Coimbra	NÃO
ASISM	Associação de Surdos da Ilha de São Miguel	geral@asism.pt	Ponta Delgada	NÃO
ASCS	Associação de Surdos do Concelho de Sintra	assurdosintra@gmail.com	Sintra	NÃO
ASCS	Associação de Surdos do Concelho do Seixal	geralascseixal@gmail.com	Seixal	NÃO
ASASM	Associação de Surdos de Apoio a Surdos de Matosinhos	asasm@asasm.pt	Matosinhos	NÃO
ASPFAM	Associação de Surdos, Pais, Familiares e Amigos da Madeira	geral@aspfamadeira.com aspfam@sapo.pt	Funchal	NÃO
AFOMOS	Associação de Profissionais de Lecionação de Língua Gestual	afomos@gmail.com	Porto	NÃO
AFAS	Associação de Famílias e Amigos dos Surdos	afasurdos@gmail.com	Lisboa	NÃO
ANAPI-LG	Associação Nacional e Profissional da Interpretação – Língua Gestual	anapilg.dir@gmail.com	Leiria	NÃO
ATILGP	Associação de Tradutores e Intérpretes de Língua Gestual Portuguesa	direcao@atilgp.pt	Porto	NÃO
LPDS	Liga Portuguesa de Desportos para Surdos	lpds@lpdsurdos.org.pt	Lisboa	NÃO
SurdiSol	União de Familiares e Amigos do Surdo de Viseu	surdisol2010@gmail.com	Viseu	NÃO
TOTAL	Associações: 29	Associações afiliadas à FPAS: 10	Associações Não afiliadas à FPAS: 18	

Apêndice III – E-mail enviado para associações para divulgação do questionário

“Excelentíssima Associação,

Bom dia.

O meu nome é Rita Fernandes e sou mestranda no curso de Gestão e Planeamento em Turismo na Universidade de Aveiro. Encontro-me de momento a escrever a minha Dissertação de Mestrado “Estratégias de adoção de experiências turísticas inclusivas em património cultural para pessoas com deficiência auditiva”, tendo como principal objetivo propor experiências culturais inclusivas para pessoas com deficiência auditiva.

Para validar a parte teórica, pretendo **questionar pessoas S/surdas adultas** de forma a entender qual a contribuição necessária a ser feita para a inclusão de pessoas S/surdas nas atividades turísticas de cariz cultural e patrimonial.

Assim, venho por este meio **solicitar o vosso apoio na divulgação do questionário** para que possa chegar a mais pessoas com incapacidade auditiva e as suas necessidades sejam refletivas na dissertação que estou a desenvolver.

O questionário tem a duração mínima de 5 minutos e é **completamente anónimo**, sendo os dados fornecidos meramente utilizados para a investigação da dissertação.

Podem aceder ao questionário através

do **link**: <https://forms.ua.pt/index.php?r=survey/index&sid=387896&lang=pt>

Alguma dúvida que possa ocorrer, não hesite em contactar para ritacfernandes@ua.pt

Agradeço imenso a atenção e cooperação.

Atentamente,

Rita Fernandes”

Glossário

Deficiência – incapacidade duradoura, com tendência a ser permanente, que pode impedir a participação de uma pessoa na sociedade por não ter as mesmas condições de igualdade (Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020)

Incapacidade – limitação de alguém entre o seu contexto ambiental e pessoal, seja essa limitação motora, intelectual ou sensorial, de forma temporária ou permanente (que pode originar à deficiência) (Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020)

Loop auditivo – sistema de tecnologia assistiva que gera um sinal magnético que é captado pelo aparelho auditivo de forma a amplificar o som. Normalmente é usado em locais públicos como bancos, receções e bilheteiras (Hearing Link Services, 2023)

Surdo – pessoa com Língua Gestual Portuguesa como língua materna (na maioria das vezes nasce com a incapacidade) (Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020)

surdo – pessoa com língua portuguesa como língua materna, independentemente de saber ou não Língua Gestual Portuguesa (Garcia et al., 2017; Sousa e Vlachou, 2020)