

POTENCIAR A ACESSIBILIDADE EM CENTROS DE INTERPRETAÇÃO,
PARA VISITANTES SENIORES: O CASO DO CENTRO DE
INTERPRETAÇÃO DA SERRA DA ESTRELA

Dissertação

Ana Teresa Sequeira da Fonseca

Trabalho realizado sob a orientação de

Jenny Sousa, ESECS – IPLEIRIA

Leiria, setembro 2019

Mestrado em Comunicação Acessível

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

AGRADECIMENTOS

Um enorme bem-haja à minha orientadora, Professora Doutora Jenny Sousa, por toda a disponibilidade, orientação e competência demonstrada desde o primeiro momento desta “aventura”.

Aos meus pais, por me terem moldado desde sempre com a convicção de que “não é uma questão de tempo, mas de disponibilidade!” Sem este lema presente, jamais teria chegado a bom porto.

À “família dos fofinhos”, quatros pilares que estão sempre presentes!

Aos meus colegas do CISE, por toda a paciência e colaboração na realização deste trabalho.

Ao Município de Seia, que me permitiu desenvolver o trabalho no CISE.

A todos os seniores participantes do estudo, pela disponibilidade com que me acolheram.

E porque os últimos são os primeiros, a ti, Hugo, simplesmente por quem és! Sem o teu apoio, discreto e incondicional, o caminho teria sido bem mais árduo!

Resumo

A acessibilidade nas suas diferentes formas – física, comunicacional e atitudinal – tem vindo a ser objeto de estudo e de implementação de práticas em vários espaços culturais, sendo fundamental para a inclusão dos vários visitantes, com e sem deficiência, nomeadamente para a pessoa sénior.

A presente investigação centra-se no tema da acessibilidade do Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE) para o público sénior. É um estudo de carácter qualitativo, apresentando-se como um estudo de caso exploratório-descritivo, que pretende verificar as características de acessibilidade física, comunicacional e atitudinal do CISE, de forma a apresentar potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade de centros de interpretação para o público sénior. Para tal, foi realizada a observação direta das diferentes características de acessibilidade do CISE e de três visitas guiadas às exposições, assim como, aplicados 87 inquéritos por entrevista estruturada a visitantes seniores, de forma a ser possível analisar as características de acessibilidade do CISE e conhecer a perceção do visitante sénior em relação a essas características.

Os resultados obtidos permitiram verificar a existência de várias lacunas, mas também identificar diversas medidas de acessibilidade que devem ser tidas em conta aquando da construção ou renovação de um centro de interpretação. Assim, para finalizar, apresenta-se um conjunto de potenciais soluções que podem melhorar a acessibilidade de um centro de interpretação, para visitantes seniores.

Palavras chave

Acessibilidade, comunicação, centros de interpretação, pessoa sénior

ABSTRACT

Accessibility in its different forms - physical, communicational and attitudinal - has been the object of study and implementation of practices in various cultural spaces, being essential for the inclusion of various visitors, with and without disabilities, particularly for seniors.

This research focuses on the accessibility of the Serra da Estrela Interpretation Centre (CISE) to senior public. It is a qualitative study, presenting itself as an exploratory-descriptive case study that aims to verify the physical, communicational and attitudinal accessibility characteristics of CISE, in order to present potential solutions that could improve the accessibility of interpretation centres for the senior audience. To this end, the different accessibility characteristics of CISE and three guided tours of the exhibits were directly observed, as well as 87 structured interview surveys with senior visitors, in order to be able to analyse the accessibility characteristics of CISE and to know senior visitor's perception of those characteristics.

The results obtained allowed to verify the existence of several gaps, but also to identify several accessibility measures that should be taken into account when constructing or renovating an interpretation centre. Finally, we present a set of potential solutions that can improve the accessibility of an interpretation centre for senior visitors.

Keywords

Accessibility, communication, interpretation centres, senior person

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	v
Abstract	vii
Índice Geral.....	ix
Índice de Figuras.....	xiii
Introdução	1
Parte I - Enquadramento teórico.....	5
1.1 A Interpretação do Património.....	5
1.1.1 A comunicação interpretativa	7
1.1.2 Os centros de interpretação.....	10
1.1.2.1 Funções e serviços dos centros de interpretação	11
1.1.2.2 A importância do público	12
1.2 Os seniores e o envelhecimento ativo	12
1.2.1 A prática de turismo e atividades de lazer pela pessoa sénior	15
1.2.2 Os seniores e a interpretação do património	16
1.3 Acessibilidade em espaços e recursos patrimoniais	17
1.3.1 A acessibilidade física	20
1.3.2 A acessibilidade comunicacional	22
1.3.2.1 Sinalética.....	25
1.3.2.2 As exposições.....	25
1.3.2.3 As visitas guiadas	26
1.3.2.4 Comunicação na internet	27
1.3.3 A acessibilidade atitudinal.....	29

Parte II - Metodologia.....	31
2.1 Questão de investigação e objetivos.....	32
2.2 Tipo de estudo	33
2.3 Técnicas e Instrumentos de recolha de dados	34
2.3.1 Questões éticas	38
2.4 Técnicas de análise dos dados.....	38
2.5 Contexto empírico e participantes do estudo.....	40
2.5.1 Contexto empírico – O Centro de Interpretação da Serra da Estrela	40
2.5.1.1. Os visitantes seniores do CISE	42
2.5.2 Caracterização dos participantes do estudo	43
Parte III - Apresentação e discussão de resultados.....	45
3.1 Acessibilidade física	45
3.1.1 Acessos ao CISE.....	45
3.1.2 Áreas exteriores do CISE.....	47
3.1.3 Áreas interiores	50
3.1.4 Espaços expositivos	52
3.1.5 Outras áreas.....	55
3.2 Acessibilidade comunicacional.....	58
3.2.1 Sinalética.....	58
3.2.2 Exposições, filme de apresentação da serra e visitas guiadas	61
3.2.3 Sítio eletrónico.....	71
3.2.4 Folheto.....	72
3.3 Acessibilidade atitudinal.....	74
3.4 Perceção global da visita	76
Parte IV – Considerações finais, limitações e sugestões para investigações futuras	79
Referências bibliográficas.....	93

Anexos	1
Anexo 1 – Guião da grelha de observação	3
Anexo 2 – Grelha para recolha de dados para verificação da acessibilidade do sítio eletrónico do CISE.....	9
Anexo 3 – Dados recolhidos na verificação da acessibilidade do sítio eletrónico do CISE	11
Anexo 4 – Guião do inquérito por entrevista.....	13
Anexo 5 – Carta de apresentação do estudo	21
Anexo 6 – Consentimento informado	23
Anexo 7 – Grelha de observação.....	25
Anexo 8 – Respostas das questões abertas da entrevista	37
Anexo 9 – Diário de Bordo.....	41
Anexo 10 – Temas, categorias e subcategorias da análise de conteúdo da grelha de observação.....	61
Anexo 11 – Análise de conteúdo da grelha de observação	63
Anexo 12 – Temas, categorias e subcategorias da análise de conteúdo das respostas abertas da entrevista aos visitantes	75
Anexo 13 – Análise de conteúdo das respostas abertas ao inquérito por entrevista	77
Anexo 14 – Temas, categorias e subcategorias da análise de conteúdo do diário de bordo	83
Anexo 15 – Análise de conteúdo do diário de bordo.....	85
Anexo 16 – Respostas das questões fechadas das entrevistas.....	101
Anexo 17 – Resultados do inquérito por entrevista.....	125
Anexo 18 – Número de seniores que visitaram o CISE entre 2013 e 2019 e sua proveniência	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente aos acessos ao CISE.	46
Gráfico 2 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao acesso ao edifício principal.	48
Gráfico 3 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao estacionamento do CISE.	50
Gráfico 4 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao balcão de atendimento.	51
Gráfico 5 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao acesso aos diferentes espaços.	52
Gráfico 6 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente à iluminação dos espaços expositivos.	55
Gráfico 7 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente às zonas de descanso.	56
Gráfico 8 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente às casas de banho.	57
Gráfico 9 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente à sinalética no edifício principal do CISE.	60
Gráfico 10 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao grau de facilidade em entender os textos explicativos e as legendas.	63
Gráfico 11 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao grau de facilidade em ler os textos explicativos e as legendas, quanto ao tamanho de letra e posicionamento dos textos.	70
Gráfico 12 – Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao grau de facilidade em entender a planta do edifício, o mapa do espaço exterior do CISE e o mapa da cidade.	74

Gráfico 13 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente à disponibilidade, simpatia e respeito demonstrado pelos funcionários do CISE. 75

INTRODUÇÃO

A acessibilidade, nas suas diferentes formas – física, comunicacional e atitudinal -, é um tema atual, sendo o acesso ao património natural e cultural, incluindo museus, centros de interpretação e outros espaços culturais, um direito de todos (Espinosa & Bonmatí, 2013a).

Neste âmbito, Sarraf (2012) refere que os benefícios da acessibilidade contribuem para a melhoria da qualidade de vida de todas as pessoas, com ou sem deficiência. A autora defende, ainda, o facto de todos os seres humanos serem potenciais pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Se por um lado, a qualquer ocasião podemos passar por momentos com limitações, físicas ou sensoriais, com o avançar da idade estas vão-se agravando, nomeadamente, a nível da mobilidade, da perda da visão e da audição, entre outros. Assim, a acessibilidade em espaços naturais e culturais é, também, fundamental para os visitantes seniores.

Ao longo dos últimos anos, a acessibilidade tem vindo a ser objeto de estudo e de implementação de práticas em vários espaços culturais nacionais, por forma a torná-los inclusivos. São exemplo, entre outros, o Museu da Comunidade Concelhia da Batalha (MCCB, 2019) e os Parques de Sintra – Monte da Lua (Parques de Sintra, 2019).

No entanto, no que refere à acessibilidade em centros de interpretação para o público sénior, aquando da realização do estado da arte não foram encontradas referências a estudos sobre esta temática específica, encontrando-se apenas alguns trabalhos que abordam alguns destes pontos. Neste âmbito, destaca-se o estudo de Izquierdo, Juan e Matamala (2005) sobre centros de interpretação do património em áreas rurais da Europa, o *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* de Espinosa e Bonmatí (2013b), o *Guia de boas práticas de acessibilidade* sobre comunicação inclusiva em espaços culturais (Mineiro, 2017), o estudo de Teixeira, Faria e Vlachou (2012) sobre *Museus e o Público Sénior em Portugal* e o estudo que a Associação Europeia de Interpretação do Património

desenvolveu sobre a interpretação do património dirigida ao público sénior (Seccombe & Lehnese, 2015).

Assim, tendo em conta as limitações físicas, sensoriais e/ou cognitivas que a pessoa sénior vai adquirindo (Schneider & Irigaray, 2008), as características do envelhecimento atuais que potenciam a prática de lazer e turismo dos seniores (Cavaco, 2009; Mineiro, 2017; Teixeira *et al.* 2012) e que os lugares e recursos patrimoniais, incluindo centros de interpretação e museus, são recursos turísticos e de práticas de lazer com uma potencialidade crescente para o turismo sénior (Seccombe & Lehnese, 2015), é pertinente perceber se os centros de interpretação adotam, ou não, medidas de acessibilidade para o público sénior e quais as que devem ser potenciadas de forma a que este tipo de público usufrua, em pleno, da sua visita.

Aliado a estes aspetos, ocorre o facto de a investigadora deste estudo desempenhar funções de técnica superior no Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE), proporcionando o contexto que levou à escolha da temática centrada na acessibilidade em centros de interpretação para o público sénior e à formulação da seguinte questão de investigação: “Como potenciar a acessibilidade do Centro de Interpretação da Serra da Estrela aos visitantes seniores?”. Para que fosse possível responder a esta questão, foram delineados os seguintes objetivos de investigação:

- a) analisar as características do CISE, a nível da acessibilidade;
- b) conhecer a perceção do visitante sénior relativamente à acessibilidade do CISE;
- c) analisar se as medidas de acessibilidade tomadas pelo CISE permitem o seu pleno uso pelos visitantes seniores;
- d) apresentar potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade em centros de interpretação, para visitantes seniores.

O presente trabalho está estruturado em quatro partes principais: enquadramento teórico, metodologia, apresentação e discussão de resultados e considerações finais, limitações e sugestões para investigações futuras.

No enquadramento teórico, desenvolvem-se os seguintes temas: a interpretação do património e a sua importância como meio de comunicação estratégica, fazendo-se,

ainda, o enquadramento dos centros de interpretação e as suas funções; ii) os seniores e o envelhecimento ativo, destacando-se a prática de turismo e lazer pela pessoa sénior e a sua relação com a interpretação do património; e, por último, iii) a acessibilidade em espaços e recursos patrimoniais, onde se apresentam as diferentes características e medidas a tomar num espaço cultural, nas suas várias vertentes - física, comunicacional e atitudinal.

Na segunda parte do trabalho, onde se expõem os aspetos metodológicos que orientaram este estudo, faz-se uma abordagem ao paradigma qualitativo e ao estudo de caso exploratório-descritivo, apresentam-se a questão de investigação e os objetivos de investigação, descrevem-se as técnicas e instrumentos de recolha de dados, assim como as técnicas de análises de dados e, por fim, caracteriza-se o contexto empírico – o Centro de Interpretação da Serra da Estrela – e os participantes do estudo – os visitantes seniores do CISE.

Na terceira parte do trabalho apresentam-se os resultados e respetiva discussão, que foram obtidos através das técnicas de observação direta e aplicação de inquéritos.

Por fim, na última parte do trabalho, responde-se aos objetivos de investigação, apresentando-se, ainda, limitações ao presente estudo e, a partir destas, sugestões para investigações futuras.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 A INTERPRETAÇÃO DO PATRIMÓNIO

A interpretação do património é um meio de comunicação estratégica que se apresenta como uma ferramenta de gestão para a conservação do património natural e cultural. Tem como finalidade explicar, de forma simples e perceptível para todos, o significado e o valor dos lugares patrimoniais, contribuindo para um impacto afetivo e cognitivo no visitante, tornando-o um aliado da conservação do património ambiental, permitindo, simultaneamente, o desenvolvimento humano e a dinamização socioeconómica de uma região (Ham, 2014; Morales, 2001a).

O essencial na interpretação é que a pessoa dê um sentido ao lugar que visita, criando uma ligação com a região, que pode chegar a ser emocional, de modo a que a experiência de visita seja gratificante.

A interpretação dirige-se a uma audiência que Ham (2005, 2014) define como *não cativa*. Para este autor, é a predisposição em aprender, tanto a nível intelectual, como emocional, que diferencia as audiências da interpretação de outro tipo de audiências. Ham (2005, 2014) refere o termo “audiência” e não “visitante”, uma vez que este público não tem de ser necessariamente visitante no espaço, já que pode estar noutro local a ler um guia de viagens ou a consultar uma página de internet antes de realizar a sua visita.

Se uma audiência é não cativa ou cativa, não está relacionado com diferentes tipos de pessoas, nem com diferentes tipos de lugares, mas com o facto de esta ter liberdade de escolher ouvir e apreender, ou de ignorar, o que está a ser interpretado.

Assim, a interpretação desenvolve-se no tempo livre de um público que visita um sítio de valor patrimonial, que não tem compromisso de tempo e que não se sente obrigado a prestar atenção, sendo livre de participar ou não nos programas interpretativos (Fernández Balboa & Taubenschlag, 2007; Ham 2005, 2014; Morales 2007).

A primeira definição formal de interpretação foi feita em 1957 por Tilden e surgiu no seio do Serviço de Parques Nacionais dos Estados Unidos da América: “Una actividad educativa que pretende revelar significados e interrelaciones mediante el uso de objetos originales, experiencias de primera mano y medios ilustrativos, en lugar de simplemente transmitir la información de los hechos.” (Tilden, 2015, p. 37).

Tilden refere a importância de se perceber que a informação, por si só, não é interpretação e vários autores partilham desta opinião (Carter, 2001; Fernández Balboa & Taubenschlag, 2007; Ham, 2014). A informação transmite factos, mas, ao contrário do ensino formal, na interpretação do património os factos servem apenas para apoiar e clarificar e não têm um fim em si mesmos, ajudando a audiência a estabelecer vínculos com o que se está a expor ou a mostrar.

Também para este autor, o principal objetivo da interpretação não é a instrução, mas a provocação, ou seja, a interpretação não pretende ensinar, mas sim provocar pensamentos profundos no visitante.

Adquirir conhecimento(s) sobre algo não leva, necessariamente, a apreciar e a cuidar. Apenas quando há provocação de pensamento no visitante, este será capaz de criar significados e experiências que promovam atitudes de apreço e só apreciando seremos capazes de cuidar (Ham, 2009; Tilden, 2015). Desta forma, o interprete poderá conseguir influir no comportamento do visitante, pelo menos a curto e médio prazo (Ham, 2014). A alteração no comportamento pode acontecer por uma mudança de atitude já existente (menos provável), por um reforço de atitude ou pela criação de uma nova atitude (Ham, 2007), conduzindo à diminuição dos impactos negativos a que o património ambiental está sujeito. Como Morales (2001b) refere, é fundamental o visitante saber, sentir e fazer.

É nesta linha de pensamento que Ham (2014, p. 8) define interpretação como “una forma de comunicación basada en una misión, que tiene la finalidad de provocar en la audiencia el descubrimiento de significados personales sobre objetos, lugares, personas e conceptos, y forjar conexiones personales con ellos.”

A forma de conseguir provocar pensamento passa por relacionar o que está a ser interpretado com a personalidade ou a experiência do visitante (Tilden, 2015), pelo que o interprete deverá compreender os diferentes tipos de audiência e, mais importante, saber como adaptar os métodos de comunicação a cada uma delas. Assim, como referem Fernández Balboa e Taubenschlag (2007), também a idade da audiência é um fator que influencia notoriamente a escolha das estratégias de comunicação que se devem utilizar. Em jeito de síntese, falar de interpretação do património implica abarcar diferentes tipos de património e de situações, num trabalho onde o reforço da identidade e do sentido de pertença ao território, por parte da população local, não é esquecido (Morales, 2007).

1.1.1 A comunicação interpretativa

Num contexto interpretativo é importante não esquecer que a audiência é não cativa e que cada indivíduo estabelece um balanço subconsciente de esforço/recompensa, decidindo prestar atenção e apreender, ou não, a mensagem que está a ser transmitida, quer seja a ouvir um intérprete, quer seja a ler um painel ou um folheto interpretativo (Ramos, 2013).

Assim, e como refere Morales (2007), quase mais importante do que o que é transmitido é a forma como é transmitido, nomeadamente, através da linguagem, dos materiais, do tipo de letra, do tamanho, da cor, do contraste, entre outros, e no caso da interpretação pessoal, da perícia dos guias.

Os resultados que se esperam com a interpretação do património apenas são possíveis se esta tiver o que Ham (2007, 2014) define com sendo de qualidade TORA: tem de ter um tema (T); ser organizada (O), para ser facilmente processada; ser relevante para a audiência (R); e ser agradável (A).

Para este autor, a principal estratégia da comunicação interpretativa passa por ter um tema, uma ideia principal a desenvolver que possa captar a atenção do público de forma a que este possa recordá-la.

Apesar de a comunicação ter êxito quando atrai e mantém a atenção da audiência o tempo suficiente para se transmitir algo importante de forma convincente, se não houver um tema por base, toda a atenção que se consiga de um visitante torna-se infrutífera, não produzindo uma interpretação eficaz.

Este autor realça a importância de, em interpretação, se distinguir tópico de tema: “La principal diferencia es que el tópico solamente es el asunto o la materia de la presentación, mientras que el tema es la idea central relacionada con ese tópico que el comunicador está tratando de transmitir” (Ham, 2014, pp. 20-21). Um tema é sempre uma frase completa com sujeito, verbo e predicado, que contém uma única ideia e que auxilia o interprete a construir o seu programa interpretativo e a decidir como comunicá-lo (Ham, 2014).

As restantes características - O, R e A - pretendem, em simultâneo, prender a atenção da audiência e mantê-la entretida. Para isso é importante que a interpretação seja organizada, ou seja, que os conceitos expostos tenham uma sequência lógica e que sejam apenas apresentadas quatro ou menos ideias principais, de forma a manter o interesse ao longo de todo o processo de comunicação.

A interpretação também tem de ser relevante, ou seja, não só significativa, mas também pessoal. Uma mensagem é mais facilmente apreensível quando já tem algum significado para quem a ouve, quando está relacionada com algo que já se conhece. Para muitas pessoas, o que está a ser interpretado não é conhecido e para tornar uma mensagem significativa é importante criar pontes entre o que não é familiar e o que já se conhece previamente. Por outro lado, a interpretação é relevante quando é pessoal, ou seja, quando o visitante consegue relacionar com algo que já é importante para si.

Para além de organizada e relevante, para atrair e manter a atenção da audiência, a interpretação tem de ser agradável, tem de produzir prazer e desfrute. Neste âmbito, Ham (2014) enumera várias formas de conseguir transmitir informação técnica de forma agradável: utilizar verbos na forma ativa; mostrar causa-efeito; vincular a ciência a histórias pessoais; exagerar o tamanho e a escala de tempo; entre outros.

Assim, e relativamente à escrita interpretativa, Leftridge (2006, p. 29) considera que “Interpretative writing is a formal process of communicating with a consistent use of rules based on good grammar and interpretative techniques” e refere um conjunto de regras que nunca devem ser quebradas, destacando uma pela sua importância: “manter a escrita curta”, ou seja, ser sucinto. Para Caputo, Lewise e Brochu (2008) esta característica é importante por duas razões: a primeira relaciona-se com o tempo em que o visitante está atento ser bastante curto e a segunda porque, num painel, menos palavras significa mais área para “espaços brancos”, o que adiciona impacto e dá mais ênfase ao próprio texto. Assim, o corpo de texto deverá ter entre 50 a 75 palavras por parágrafo, não devendo ultrapassar os três parágrafos por painel.

Para estes autores é também importante: evitar advérbios e adjetivos redundantes; utilizar verbos na voz ativa, em detrimento da voz passiva; evitar frases longas, linguagem técnica e abreviaturas; utilizar apenas nomes próprios, em vez de genéricos (ex. sapo-parteiro em vez de sapo); seguir sempre as regras gramaticais, prestando atenção à estrutura das frases, ao acordo sujeito-verbo; entre outros.

Um outro aspeto muito importante numa exposição ou num painel interpretativo é o título, uma vez que, para além de transmitir a mensagem, este deverá captar a atenção, provocar pensamento e convidar à exploração dos textos (Caputo *et al.*, 2008; Ham, 2014; Leftridge, 2006). Neste âmbito, Ham (2014) refere a importância do título ser coincidente com o tema a ser interpretado.

O desenho gráfico em interpretação do património deverá, igualmente, ser definido com cuidado, uma vez que facilita a transmissão da informação de uma forma mais atrativa e compreensível. Assim, o tipo de letra que se utiliza e o contraste são fatores a ter em conta na criação de painéis e publicações atrativas. Os melhores tipos de letra ajudam a transmitir a mensagem com clareza. Por seu lado, os contrastes podem ser alcançados de várias maneiras, sendo o mais comum através das cores (Caputo *et al.*, 2008).

Neste âmbito, Caputo *et al.* (2008) indicam também um conjunto de regras tipográficas que auxiliam na comunicação interpretativa:

- não utilizar muitos tipos de letras, sendo importante criar contraste quando se utiliza mais do que um;
- evitar uma palavra simples ou uma frase muito curta na última linha do parágrafo;
- manter sempre a integridade do tipo de letra, ou seja, não esticar, encolher ou esmagar;
- utilizar letras maiúsculas e minúsculas, uma vez que têm maior legibilidade e requerem de menor esforço para ler, ao contrário das palavras com letras todas maiúsculas;
- utilizar linhas pouco espaçadas porque são mais legíveis (2 ou 4 números de espaçamento acima do número de letra).

Também o alinhamento do texto deverá ser à esquerda, em vez de justificado, uma vez que, como Ramos (2013) refere, requiere menor esforço de leitura.

1.1.2 Os centros de interpretação

Os centros de interpretação são um recurso da interpretação do património e pretendem ligar o visitante, intelectual e emocionalmente, ao local que visita, com o fim último de promover a conservação do património (Bertonatti, Iriani, & Castelli 2010; Fernández Balboa, 2007), utilizando como ferramenta a comunicação interpretativa.

Este tipo de centros dirige-se a um público vasto, que inclui visitantes, turistas e população local (Morais, Ferreira & Benayas, 2015), devendo funcionar como uma carta de apresentação de uma área protegida, sítio classificado, espaço rural, entre outros recursos patrimoniais, de forma a que o visitante, para além de compreender os seus conteúdos, se sinta convidado a explorar a região e a interagir com a comunidade local (Fernández Balboa, 2007; Palomares, 2013).

Ao se apresentarem como um recurso da interpretação, estes centros não deverão disponibilizar apenas boa informação, mas promover a participação ativa dos visitantes (Arcila & Lopez, 2015; Fernández Balboa, 2007) de forma a que estes se sintam parte

do bem patrimonial que visitam e para que o possam valorizar e explorar em todas as suas potencialidades.

Ao contrário dos museus, os centros de interpretação não têm como função a recolha, conservação e estudo de objetos originais, mas sim comunicá-los, tendo em vista a sua preservação *in situ* (Bertonatti *et al.*, 2010; Izquierdo *et al.*, 2005; Serantes, 2011).

Neste contexto, Fernández Balboa (2007) refere que não é importante o valor dos objetos em si mesmos, mas sim os significados que toda a mostra interpretativa pode explicar ao público.

1.1.2.1 Funções e serviços dos centros de interpretação

Uma vez que pretendem ser uma referência ao lugar que se visita, os centros de interpretação apresentam uma dupla missão. Por um lado, valorizam o recurso patrimonial do território e, por outro, são um recurso turístico importante, promovendo, assim, o desenvolvimento local (Arcila & Lopez, 2015; Castaño Blanco, 2007). Neste âmbito, Carter (2001) e Castaño Blanco (2007) referem a importância destes centros no reforço da identidade de uma determinada área ou região.

Assim, são diversas as funções desempenhadas por um centro de interpretação, nomeadamente, acolher, orientar os visitantes e atender as suas necessidades, sensibilizá-los para o valor da área e ajudá-los a interpretar o lugar que visitam e, por fim, encaminhá-los para a visita *in situ* ao património (Bertonatti *et al.* 2010; Fernández Balboa, 2007).

Os centros de interpretação apresentam, desta forma, diferentes serviços, como exposições e folhetos interpretativos, disponibilização de informação e mapas turísticos, visitas guiadas, venda de publicações científicas, divulgativas ou educativas e *merchandising* (Bertonatti *et al.*, 2010; Martin & Martín, 2014), sendo ainda um espaço onde se realizam várias atividades de animação e sensibilização sobre o património ambiental a que se refere (Izquierdo *et al.*, 2005).

1.1.2.2 A importância do público

As estratégias definidas e o tipo de comunicação utilizado por um centro de interpretação devem ter em conta os seus destinatários, nomeadamente, turistas, excursionistas e população local (Castaño Blanco, 2007), bem como a sua motivação: os visitantes espontâneos; os grupos de adultos, com uma visita programada com antecedência e cuja motivação poder ser educativa ou de lazer; e os grupos escolares, também com visita programada com antecedência, mas cuja motivação é essencialmente formativa (Izquierdo *et al.*, 2005).

Os resultados de um estudo realizado em Espanha sobre centros de interpretação do património, desenvolvido por Izquierdo *et al.* (2005), mostram que a maioria destes centros pretende ser visitados por uma grande variedade de público, mas que desenvolvem, também, programas mais específicos para públicos particulares, como escolares, familiares e seniores.

Desta forma, e indo ao encontro do exposto ao longo deste capítulo, os serviços e equipamentos interpretativos devem ser desenhados tendo em conta, não só o recurso patrimonial, mas também o visitante (Izquierdo *et al.*, 2005), integrando os conteúdos de uma forma recreativa e educativa (Bertonatti *et al.*, 2010).

1.2 OS SENIORES E O ENVELHECIMENTO ATIVO

Os seniores formam um grupo heterogéneo a nível de idade, atividade, tempo livre e rendimento disponível, entre outros, que Cavaco (2009, p. 35) define como “um universo de limites subjetivos e pouco precisos”.

Se, por um lado, não existe uma idade unânime para uma pessoa ser considerada sénior (Cavaco, 2009; Schneider & Irigaray, 2008), uma vez que diversos autores e instituições indicam diferentes idades, por outro, as tendências demográficas e sociais de envelhecimento têm vindo a sofrer alterações nos últimos anos.

Atualmente, o envelhecimento é um dos fenómenos demográficos e sociais que mais se destaca, originando novas preocupações em pleno século XXI (Cabral, Ferreira, Silva, Jerónimo & Marques, 2013; Instituto Nacional de Estatística, 2012).

As estatísticas da União Europeia indicam que a população com 65 ou mais anos de idade aumentou, entre 2007 e 2017, 2,4% no conjunto dos países da União Europeia e 3,6% em Portugal (Eurostat, 2018). O índice de envelhecimento no nosso país tem vindo progressivamente a aumentar, tendo passado de 102 em 2001, para 128 em 2011 (Instituto Nacional de Estatística, 2012) e para 155,4 em 2017 (Instituto Nacional de Estatística, 2018), sendo que em Portugal se considera sénior a pessoa com 65 ou mais anos de idade (Instituto Nacional de Estatística, 2012).

Importa realçar que o envelhecimento é um processo dinâmico e progressivo de mudança num indivíduo que inclui, não apenas aspetos biológicos, mas também psicológicos, sociais e culturais (World Health Organization, 1999).

Com o passar da idade, o ser humano começa a ter algumas reduções nas suas capacidades físicas, mentais e cognitivas que, no entanto, não ocorrem da mesma forma nem na mesma altura em todas as pessoas, ou seja, o processo de envelhecimento não se relaciona com uma idade cronológica determinada (Schneider & Irigaray, 2008).

As modificações físicas, sensoriais e mentais que ocorrem ao longo do processo de envelhecimento são várias e resultam, muitas vezes, numa perda progressiva da mobilidade, da visão e da audição, na diminuição da perceção, da capacidade de aprendizagem e da memória, entre outros (Schneider & Irigaray, 2008). Estes autores referem, ainda, o facto de estas modificações não se darem de igual modo nas diferentes pessoas. Por exemplo, quando um indivíduo envelhece pode perder a mobilidade, enquanto que noutro diminuem as suas capacidades mentais.

É neste contexto que a *Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável 2017-2025* (Direção-Geral da Saúde, 2017) refere que, apesar da necessidade de em muitas ocasiões ser inevitável a categorização da população em grupos etários, a verdade é que pessoas seniores da mesma idade apresentam diferentes níveis nos

estados de saúde, de independência, de autonomia, de participação na sociedade, entre outros.

Por outro lado, paralelo ao facto de haver cada vez mais pessoas seniores, acontece que estas são cada vez mais velhas (Cabral *et al.*, 2013). Enquanto que em 1971 apenas 2% da população portuguesa tinha 80 ou mais anos de idade, em 2001 esta aumentou para 4%, em 2011 para 5% e em 2017 estima-se que tenha passado para 6% (PORDATA, 2018).

Neste âmbito, Cabral *et al.* (2013) referem que as pessoas que vivem mais estão, por um lado, mais sujeitas a doenças crónicas não transmissíveis e, por outro, a um aumento do isolamento e da diminuição das redes pessoais e sociais.

Perante esta realidade, a Organização Mundial de Saúde realça a importância do envelhecimento ativo, sendo este perspectivado como “o processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas ficam mais velhas.” (Organização Mundial de Saúde, 2005, p. 13). Este conceito assenta na qualidade de vida e na saúde das pessoas mais velhas, prevendo a integração participativa do sénior numa sociedade segura (Ribeiro & Paúl, 2018).

O termo “ativo” não se refere apenas à condição física da pessoa sénior, mas em esta ter uma participação ativa em questões sociais, económicas, culturais, civis e espirituais, e realça que a saúde de um indivíduo se alarga ao seu bem estar físico, mental e social (Organização Mundial de Saúde, 2005).

É de salientar que o envelhecimento ativo é visto numa perspetiva de curso de vida, uma vez que envelhecer é um processo contínuo que ocorre ao longo dos anos de uma pessoa e não apenas a partir de certa idade (Gil, 2015; Organização Mundial de Saúde, 2005). Assim, é importante que em todas as idades se promovam opções de vida saudáveis.

Por outro lado, o contexto atual da sociedade e do envelhecimento progressivo levou a que, a par da saúde, da participação e da segurança, surgisse um quarto pilar do

envelhecimento ativo - a aprendizagem ao longo da vida (Ribeiro & Paúl, 2018), reconhecendo que a educação não é apenas algo institucional que ocorre unicamente nas primeiras décadas de vida, mas um direito social que promove uma cidadania ativa e participativa em todas as idades e em diversos contextos (Gil, 2015).

1.2.1 A prática de turismo e atividades de lazer pela pessoa sénior

As características atuais do envelhecimento, referidas atrás, conduzem ao aumento da disponibilidade de tempo livre de uma pessoa, potenciando a prática de lazer e turismo dos seniores (Cavaco, 2009; Liz, Ruschamnn, Umbelino, Amorim & Verdinelli, 2012; Mineiro, 2017; Teixeira *et al.*, 2012).

Neste contexto, vários autores referem a importância das atividades de lazer e de práticas de turismo no período pós-reforma, uma vez que estas atenuam as diferenças com a idade de pré-reforma, prevenindo o isolamento e aumentando a autoestima, a motivação e a interação social (Araújo & Melo, 2018; Liz *et al.*, 2012; Rosa, 2012; Seccombe & Lehnese, 2015).

Também o estudo realizado por Teixeira *et al.* (2012) sobre os museus e o público sénior, a nível nacional, refere que os museus são espaços importantes que proporcionam aos seniores experiências de convívio e de aprendizagem.

O turismo sénior regista, atualmente, um crescimento rápido (Turismo de Portugal, 2015), sendo que as pessoas mais velhas preferem as épocas baixas, mais económicas, estadas prolongadas e valorizam o contacto direto com as comunidades dos locais que visitam (Cavaco, 2009; Mineiro, 2017).

Neste âmbito, foram aparecendo, ao longo dos últimos anos, vários programas de turismo social que tornam possível a prática turística a pessoas mais velhas com condições socioeconómicas mais desfavoráveis (Araújo & Melo, 2018; Cavaco, 2009; Liz *et al.*, 2012; Rosa, 2012). Estes autores referem que em Portugal existe um conjunto de programas de Turismo Social que proporcionam viagens específicas ao público sénior, com opções de entretenimento, de lazer e de aprendizagem, das quais são exemplo: a Turicórdia, da União das Misericórdias Portuguesas; o Turismo Sénior,

da Fundação INATEL; e os programas promovidos por Juntas de Freguesia e pelos Serviços Sociais da Administração Pública.

Gil (2015) refere, ainda, o papel importante desempenhado pelas Universidades Seniores na promoção de um envelhecimento ativo, sendo estas, segundo Marques (2016), um ponto de ligação importante entre a pessoa sénior, o turismo cultural e os museus. Também Teixeira *et al.* (2012) indicam que, em Portugal, a maioria dos seniores que visita museus o faz em grupos organizados e que estes vêm, normalmente, de Universidades Seniores e centros de dia.

No que diz respeito aos destinos turísticos, os seniores procuram produtos idênticos aos restantes turistas, como cidades patrimoniais, montanhas, áreas naturais e protegidas, entre outros. No entanto, fazem-no “com ritmos e segundo vivências ajustadas às suas sensibilidades e vulnerabilidades, biológicas, culturais, económicas” (Cavaco, 2009, p. 53).

Neste âmbito, o Turismo de Portugal (2014) refere a importância de uma maior oferta turística adaptada e inclusiva, assim como a melhoria na qualificação dos prestadores de serviços, relacionadas com as condicionantes e limitações que as pessoas seniores apresentam.

1.2.2 Os seniores e a interpretação do património

Neste contexto de mudança de paradigma do envelhecimento e do aumento das atividades de lazer e da prática de turismo dos seniores, nomeadamente, a sítios de interesse patrimonial, a Associação Europeia de Interpretação do Património desenvolveu um estudo que envolveu vários países da União Europeia - Alemanha, Itália, Malta, Polónia e Reino Unido - sobre a interpretação do património dirigida ao público sénior (Seccombe & Lehnés, 2015).

Segundo Seccombe e Lehnés (2015), os seniores visitam locais patrimoniais por várias razões, designadamente por lazer, considerando estes locais ótimos para o aumento da interação pessoal, ou razões pessoais de ligação ao local que visitam, reavivando memórias e estimulando a ligação às vivências do passado.

Desta forma, os lugares e recursos patrimoniais onde a interpretação do património desempenha um papel importante na compreensão do local visitado, nomeadamente centros de interpretação e museus, são recursos turísticos e de práticas de lazer com uma potencialidade crescente para o turismo sénior.

Neste âmbito, e de forma a que as visitas a estes locais possam ser melhoradas, Seccombe e Lehnés (2015) referem alguns aspetos chave a ter em conta para o visitante sénior, relativamente a aspetos físicos (como a diminuição da mobilidade, da audição e/ou da visão), intelectuais (como a diminuição da memória a curto prazo, mas que é acompanhada por maior conhecimento e experiência), emocionais (como as fortes ligações pessoais com os locais patrimoniais), sociais (como o desejo de maior envolvimento com os guias e funcionários e o desejo de relações interpessoais) e culturais (como a maior vontade de relacionar o que visitam com o contexto histórico e geográfico).

1.3 ACESSIBILIDADE EM ESPAÇOS E RECURSOS PATRIMONIAIS

Todas as pessoas, independentemente da idade, do sexo, da condição social, do perfil linguístico ou das suas competências, deveriam poder ter a oportunidade de desfrutar do património natural e cultural, tanto *in situ*, como num museu ou num centro de interpretação (Mineiro, 2017; Seccombe & Lehnés, 2015). Para tal, a acessibilidade universal, ou para todos, deveria ser norma em quaisquer espaços e recursos patrimoniais, de forma a que todas as pessoas, ou a sua maioria, pudesse usufruir deles (Dominguez, García & Lavado, 2015; Espinosa & Bonmatí, 2013a, 2015).

Neste contexto, o termo acessibilidade é visto, hoje em dia, muito para além da eliminação de barreiras físicas, tendo em conta também as intelectuais e as sociais.

Cobre, por isso, campos tão diversos quanto a entrada e circulação no edifício, mas também a sinalética, a comunicação e a divulgação, a segurança, a consultoria, o emprego e voluntariado por parte de pessoas com deficiência ou incapacidade, a formação das equipas, a avaliação das práticas correntes para promover o acesso de todos e a política de gestão relativa a todas estas questões, incluindo o preço do bilhete de entrada. Abrange todos os setores

de atividade e a prática quotidiana de todos os funcionários de modo envolvente e transversal na vida das instituições (Mineiro, 2017, pp. 9-10).

É importante realçar que a acessibilidade não é só para determinadas pessoas, (Espinosa & Bonmatí, 2013a), tal como se pode verificar nas ideias apresentadas a seguir. As rampas, por exemplo, facilitam a circulação não só de pessoas em cadeiras de rodas, mas também de carrinhos de bebés, de crianças, de seniores ou de uma pessoa que temporariamente utilize muletas para se deslocar. Da mesma forma, a utilização de uma linguagem clara facilita a compreensão, tanto de uma pessoa com limitações cognitivas, como de outra com pouca instrução, ou mesmo de alguém com um maior nível de escolaridade, mas de uma área completamente diferente à que está a ser interpretada e, por isso, com um défice de conhecimento prévio sobre o tema em questão.

Assim, a acessibilidade para todos conduz à verdadeira inclusão, uma vez que está pensada para o maior número de pessoas e não apenas para as pessoas com deficiência (Epinosa & Bonmatí, 2013a; Sarraf, 2012), sendo a museologia inclusiva um direito de todos, tendo em vista não apenas o presente, mas também o futuro, uma vez que a população europeia está a envelhecer progressivamente (Espinosa & Bonmatí, 2015).

A chamada *Cadeia de Acessibilidade* de um espaço ou recurso patrimonial, referida por Aragall, Bonet, Espinosa e Bonmatí (2013), é um fator crucial para uma acessibilidade eficaz. Para estes autores, não pode haver nenhuma interrupção na experiência de visita a um local. A acessibilidade inicia-se na envolvente e vai desde os acessos exteriores e os transportes públicos que levam até ao local, ao interior do equipamento principal, englobando os diferentes espaços físicos, os conteúdos, as atividades e os serviços de um museu ou centro de interpretação. Com o mesmo grau de importância encontra-se a informação atualizada, quer a nível de panfletos ou informação on-line, quer a nível pessoal, durante a receção e acolhimento num local patrimonial ou posto de turismo (Espinosa & Bonmatí, 2015).

Espinosa e Bonmatí (2013a) referem, ainda, a importância de não criar barreiras, quando qualquer espaço expositivo é desenhado. Neste âmbito, torna-se fundamental

a aplicação do *Desenho Universal* aquando da criação de um centro de interpretação. Este conceito surgiu nos Estados Unidos da América e está diretamente ligado à acessibilidade, sendo visto como um instrumento privilegiado para a sua concretização, e visa a produção de produtos e ambientes que sejam o mais utilizável possível pelo maior número de cidadãos, promovendo a inclusão social.

O desenho universal assenta em sete princípios (The Center for Universal Design, 2018):

1. *Uso equitativo* – é utilizável por todas as pessoas, independentemente das suas capacidades.
2. *Flexibilidade na utilização* – adequa-se a um leque diverso de preferências e capacidades individuais.
3. *Uso simples e intuitivo* – é fácil de compreender, independentemente da experiência, do conhecimento, das capacidades linguísticas ou do atual nível de concentração do utilizador.
4. *Informação perceptível* – comunica eficazmente ao utilizador a informação necessária.
5. *Tolerância ao erro* – minimiza riscos e consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais.
6. *Baixo esforço físico* – pode ser usado eficiente e confortavelmente e com um mínimo de fadiga.
7. *Dimensão e espaço acesso e utilização* – interação à escala de todos.

Paralelamente, na Europa, a Design for All Foundation (2018) define *Desenho para Todos* como uma intervenção dirigida a todas as pessoas que deverá ser feita em produtos, ambientes e serviços.

Apesar das diferentes origens, conceitos como Desenho Universal, Desenho para Todos, entre outros, convergem para os mesmos objetivos (Design for All Foundation, 2018).

O Desenho Universal, ou Desenho para Todos, não deverá ser algo complementar ao projeto arquitetónico e expositivo de um centro de interpretação, mas fazer parte integrante do mesmo, em todas as fases e nos diferentes aspetos (Aragall *et al.*, 2013).

Neste contexto, é importante referir que “no siempre es posible hacerlo todo para todas las personas: se trata más bien de ofrecer a todas ellas la posibilidad de disfrutar

del mismo patrimonio de diferentes maneras, a través de diferentes sentidos.” (Aragall *et al.*, 2013, p. 39).

Relativamente à pessoa sénior, como Bonmatí, Espinosa, Soldevida, Lavado e Consuegra (2013) salientam, uma museologia acessível é indicada para este tipo de público, uma vez que ao longo dos tempos, em maior ou menor grau, estas pessoas adquirem limitações físicas, sensoriais e/ou cognitivas, como referido no capítulo anterior. Também o facto de se prever que o turismo sénior tenha um crescimento rápido nos próximos anos (Turismo de Portugal, 2015), torna a acessibilidade um ponto fundamental a ter em consideração aquando do planeamento da oferta para este tipo de público (Rosa, 2012).

1.3.1 A acessibilidade física

A acessibilidade física de um centro de interpretação inicia-se na envolvente do edifício, sendo esta, segundo Rovira-Beleta, Espinosa e Bonmatí (2013) tão importante como a do espaço interior.

No estudo de Teixeira *et al.* (2012), sobre *Museus e público sénior em Portugal*, é referida a importância que os seniores dão tanto aos transportes públicos e à facilidade de estacionamento, como às boas acessibilidades físicas nos museus.

Neste âmbito, a lei portuguesa prevê, através do Decreto-Lei nº 163/2006 de 8 de agosto, a promoção da acessibilidade e mobilidade para todos, definindo as condições de acessibilidade a ter em conta no projeto e construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos, estendendo-as, também, ao edificado habitacional (Teles, Pereira & Silva, 2007).

Assim, é importante ter em conta a presença de um acesso bem sinalizado até à entrada do Centro, bem como a existência de transportes públicos que cheguem próximo do equipamento e a presença de um percurso pedonal acessível até à entrada do mesmo. Também os estacionamentos reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada deverão ser em número previsto por lei e localizarem-se o mais próximo da entrada, ao lado uns dos outros e

com acesso a um percurso pedonal acessível até à entrada do edifício (Mineiro, 2004; Rovira-Beleta *et al.*, 2013; Seccombe & Lehnese, 2015; Teles *et al.*, 2007).

No que respeita ao acesso físico aos diferentes espaços, deverão ser respeitadas as normas definidas no Decreto-Lei nº 163/2006 relativamente a escadas, corrimões, elevadores, rampas, corredores, entre outros. Neste tipo de acessibilidade, Rovira-Beleta *et al.* (2013) referem que se deve ter em conta tanto os elementos de mobilidade vertical - escadas, rampas e elevadores - como horizontal, que são as zonas de movimentação, como vestíbulos, corredores, passagens, portas, espaços entre mobiliários, entre outros. As portas mais adequadas, por exemplo, são as automáticas, onde não é necessário qualquer tipo de esforço para abrir, seguindo-se as de batente que deverão ter puxadores em forma de alavanca (Mineiro, 2004; Rovira-Beleta *et al.*, 2013).

Todo o pavimento interior deve ser compacto, não ser deslizante - tanto quando está seco como quando está molhado - e não apresentar qualquer desnível nem ressalto (Rovira-Beleta *et al.*, 2013).

No que se refere ao balcão de atendimento, este é o primeiro local que o visitante vai encontrar, pelo que deve ser o mais acessível e inclusivo possível, de forma a transmitir a melhor impressão de acolhimento (Rovira-Beleta *et al.*, 2013). Assim, o balcão de atendimento deverá estar junto a um percurso acessível, ter uma zona livre que permita aproximação frontal ou lateral, uma área de atendimento ao público com um mínimo de 80 cm de largura e uma altura entre 75 e 85 cm (Decreto-Lei nº 163/2006; Teles *et al.*, 2007) e ser aberto por baixo (Mineiro, 2004). Mesmo que se possa adaptar um móvel mais baixo, ao lado de um balcão mais alto, é preferível que este seja todo da mesma altura, uma vez que se torna mais inclusivo (Rovira-Beleta *et al.*, 2013).

Relativamente ao espaço expositivo, Mineiro (2004), Dobaño *et al.* (2013) e Rovira-Beleta *et al.* (2013) referem um conjunto de indicações relativamente ao tamanho das mesas, vitrinas e maquetes e ao modo como se devem colocar os painéis e objetos, de forma a que todo o espaço expositivo seja inclusivo ao maior número de pessoas possível.

Para o visitante sénior é importante prever pausas para descansar e sentar durante a visita, sendo essenciais as zonas de descanso ao longo dos espaços expositivos e das zonas comuns (Bonmatí *et al.*, 2013; Mineiro, 2017; Seccombe & Lehnés, 2015; Teixeira *et al.*, 2012). Estes devem ter mobiliário de características adequadas, de preferência com bancos e cadeiras de alturas entre os 43 e os 51 centímetros, alguns com apoio de braços e outros não, apresentando também um bom contraste cromático com a parede e o chão (Mineiro, 2004).

Relativamente às casas de banho, para além das normas técnicas descritas pelo Decreto-Lei nº 163/2006, é importante destacar as características que os seniores valorizam e que são referidas por Seccombe e Lehnés (2015). São exemplo a sinalética simples e com símbolos, a boa iluminação, a existência de ganchos para pendurar casacos, as sanitas não serem muito baixas, existirem pictogramas para instruções, especialmente quando o funcionamento de algo não seja óbvio, entre outros.

Devem-se prever, ainda, lugares reservados para cadeiras de roda nos auditórios, como definido no ponto 3.6. das normas técnicas do Decreto-Lei nº163/2006.

1.3.2 A acessibilidade comunicacional

A maioria dos seniores que visita museus valoriza muito a utilização de uma linguagem acessível e a formação dos guias, tanto a nível de conhecimentos das temáticas em questão, como das necessidades inerentes à sua idade (Teixeira *et al.*, 2012). Também Seccombe e Lehnés (2015) referem que, na interpretação do património dirigida a seniores, se deve utilizar uma escrita clara e descomplicada, evitando o uso de termos técnicos.

Por outro lado, Espinosa (2002b) refere que a interpretação do património, concretizada nos centros de interpretação, está muito relacionada com a acessibilidade intelectual. Como descrito atrás, a interpretação do património pressupõe a utilização de uma linguagem clara, tanto escrita como oral, e de um conjunto de regras tipográficas, de forma a que a informação se torne perceptível e relevante para um maior número de pessoas possível.

Neste contexto, Teixeira *et al.* (2012) salientam que seniores menos escolarizados referem que os museus melhoram a sua qualidade quando existe interpretação das peças expostas.

Assim, o Desenho Universal não é apenas importante a nível da arquitetura ou construção de objetos, estendendo-se também aos conteúdos de um centro de interpretação (Espinosa, Bonmatí, Lago & Llinares, 2013). Neste contexto, estes autores salientam que “es básico utilizar criterios de lectura fácil y de interpretación del patrimonio. Esta última ofrece uno de los conjuntos de principios y herramientas más inclusivos que los museólogos tenemos a mano, a la vez que uno de los más desconocidos” (Espinosa *et al.*, 2013, p. 152).

Utilizar uma linguagem fácil, ou clara, não significa empobrecimento de textos, mas sim torná-los mais legíveis e compreensíveis, potenciando a leitura por parte do maior número de pessoas, nomeadamente do público infantil, seniores e inclusivamente de todas as pessoas que não têm um conhecimento prévio da temática em causa, que são a maioria dos visitantes de qualquer museu ou centro de interpretação (Dobaño *et al.*, 2013; Espinosa *et al.*, 2013; Mineiro, 2017).

Este tipo de linguagem deve ser utilizado em qualquer tipo de texto, desde folhetos, painéis de exposições, audioguias, sítios eletrónicos, guias multimédia, entre outros, assim como em qualquer atividade (Espinosa *et al.*, 2013; Inclusion Europe, S.d; Mineiro, 2017).

A Inclusion Europe (S.d) define um conjunto de recomendações para produzir informação em linguagem clara, seja informação escrita, eletrónica, vídeo ou áudio. Destas, destacam-se, como exemplo: utilizar frases curtas, com apenas uma ideia por frase; evitar textos longos e complexos; preferir a voz ativa, em vez da passiva; associar imagens ao texto; evitar conceitos abstratos, palavras difíceis de ler e pronunciar; evitar abreviaturas, iniciais e acrónimos.

A par de uma linguagem clara, é igualmente importante a utilização de uma tipografia acessível, nomeadamente, a nível de tipos de letra e da apresentação gráfica dos diferentes materiais (Espinosa *et al.*, 2013).

No estudo de Teixeira *et al.* (2012), os visitantes seniores salientam, por exemplo, a necessidade de aumentar o tamanho da letra dos textos e das legendas e referem que a posição das legendas está, muitas vezes, muito alta ou muito atrás numa mesa expositora.

Assim, o tipo de letra que se escolhe, de preferência sem serifas, o seu tamanho, o alinhamento do texto à esquerda e a escolha de cores que contrastem o texto com o fundo são recomendações que tornam a comunicação mais acessível, nomeadamente para o público sénior (Dobaño *et al.*, 2013; Seccombe & Lehnés, 2015).

A interpretação do património pode ser pessoal, através de visitas guiadas, ou não pessoal. Esta última engloba materiais impressos, como guias de viagem, folhetos, painéis e cartazes, e ainda diferentes meios digitais, como sítios eletrónicos, app's, entre outros (Morales, 2001a; Seccombe & Lehnés, 2015). Assim, a comunicação num centro de interpretação inclui a sinalética, os conteúdos expositivos, a visita guiada, o sítio eletrónico e as redes sociais, os folhetos, os catálogos, entre outros.

Dobaño *et al.* (2013) salientam, ainda, a importância de os museus ou centros de interpretação não descurarem um programa de comunicação inclusivo e não discriminatório, e que indiquem claramente se os espaços museológicos ou expositivos possuem instalações e recursos acessíveis, quais e de que grau. Neste âmbito, é importante que as campanhas de comunicação apliquem critérios de acessibilidade e inclusão em todas as etapas do projeto.

É de referir, ainda, a importância de os diferentes conteúdos estarem disponíveis em diferentes línguas, quer sejam de uma exposição, quer de um folheto, e em diferentes formatos, como por exemplo, escrita em formato aumentado, braille, escrita pictográfica, audiodescrição, língua gestual, relevo 3D, entre outros (Mineiro, 2004, 2017).

Apresentam-se, de seguida, algumas considerações sobre os diferentes tipos de acessibilidade na comunicação, a nível da sinalética, das exposições, das visitas guiadas e da informação na internet, que podem ser aplicadas a um centro de interpretação.

1.3.2.1 Sinalética

Uma das dificuldades de acesso que existe em muitos centros de interpretação, museus e outros espaços culturais está relacionada com a sinalética deficitária e pouco legível. Este facto é evidenciado por Espinosa (2002a), que refere que muitas pessoas chegam aos locais que vão visitar com uma predisposição negativa por estes serem difíceis de encontrar, devido à falta de sinalética direcional. O mesmo acontece com a falta de sinalização exterior dos edifícios (Teixeira *et al.*, 2012).

Também uma sinalética perceptível e legível no interior do edifício é fundamental para qualquer visitante se deslocar e orientar autonomamente com facilidade, devendo esta, segundo Mineiro (2017, p. 63), “ser vista como estruturante num plano global de comunicação inclusiva”.

Existem diferentes tipos de sinalética, que desempenham funções distintas: de orientação (situam o visitante na respetiva envolvente, como os mapas e os planos táteis), direcional (dirigem para um itinerário ou espaço), identificativa (informam sobre a denominação de determinado espaço), informativa (oferecem informação adicional sobre o espaço ou envolvente, como instruções de uso e condicionantes de acessibilidade) e reguladores (indicam normas de segurança, prevenção, entre outras). Em todos eles é importante ter em conta a sua posição, visibilidade e conteúdo (Dobaño *et al.*, 2013; Organización Mundial del Turismo, 2015a).

Dobaño *et al.* (2013), Mineiro (2004, 2017) e a Organización Mundial del Turismo (2015a) indicam múltiplas recomendações sobre as características que uma sinalética acessível deve possuir, que se relacionam com o tamanho e tipo de letra, o desenho e posição das setas direcionais, a cor e o contraste, tanto da placa como do fundo em que está instalada, a iluminação, o conteúdo, os pictogramas, entre outras.

1.3.2.2 As exposições

A recomendação que Bonmatí *et al.* (2013) fazem para a produção de uma exposição para o público familiar ou de diferentes grupos de idades é a criação de um guião dirigido a visitantes sem conhecimento prévio da matéria em questão, que promova a utilização dos sentidos e relacione o que é exposto com o quotidiano das pessoas.

Relativamente aos suportes a utilizar numa exposição, nas suas visitas aos museus, o público sénior refere como mais valia o recurso às novas tecnologias, nomeadamente a existência de vídeos (Teixeira *et al.*, 2012). A utilização de tecnologias de informação e comunicação, a par dos recursos tradicionais, tanto físicos, como pessoais, é também referida por Dobaño *et al.* (2013) e Seccombe e Lehnés (2015). No entanto, Espinosa e Bonmatí (2015) defendem que os recursos tradicionais deverão sempre estar presentes em qualquer exposição, não só porque existem ainda muitos visitantes que não se adaptaram à utilização de recursos tecnológicos, especialmente os seniores, mas também porque não falham quando há falta de energia, bateria e internet, ou avaria de hardware ou software, entre outros.

No que diz respeito aos recursos tradicionais, nomeadamente painéis e legendas, como referido atrás, é importante a utilização de uma linguagem clara e de uma tipografia acessível. A sua colocação deverá ter em conta o campo vertical de visão de uma pessoa, que varia entre os 105-195 cm, em pé, e os 60-145 cm, sentada. Assim, os painéis verticais deverão situar-se entre os 105 e os 145 centímetros de altura e ser colocados num local onde todas as pessoas se possam aproximar frontalmente (Dobaño *et al.*, 2013).

Dobaño *et al.* (2013) referem, ainda, algumas características de acessibilidade relativamente a equipamentos interativos, nomeadamente, no que diz respeito a teclados, ratos e ecrãs, táteis ou não.

1.3.2.3 As visitas guiadas

Um dos aspetos que os seniores mais valorizam durante uma visita é a figura do guia, quer em museus (Teixeira *et al.*, 2012), quer em sítios patrimoniais (Seccombe & Lehnés, 2015), sendo, no entanto, “críticos quanto à forma ‘monótona’ de comunicar de alguns guias” (Teixeira *et al.*, 2012, p. 84).

Durante a sua visita, mais do que adquirir conhecimentos novos, os seniores apreciam relacionar os conteúdos da exposição com as suas próprias vivências, de forma a que despertem recordações e provoquem emoções (Bonmatí *et al.*, 2013; Seccombe & Lehnés, 2015). Assim, a utilização de técnicas de interpretação do património numa

visita guiada a um grupo sénior torna a comunicação da mesma mais acessível e inclusiva.

Segundo Espinosa (2002b), um guia pode marcar a diferença entre um visitante que fique satisfeito e um que se sinta descontente. Neste sentido, um bom guia, para além de conhecer bem a informação que vai transmitir, tem de se deixar cativar pela temática em questão, de forma a transmitir algo mais que conceitos.

Diferentes autores indicam algumas recomendações para a comunicação com o público sénior durante uma visita guiada (Bonmatí *et al.*, 2013; Doncel *et al.*, 2013; Mineiro, 2017; Seccombe & Lehnés, 2015; Teixeira *et al.*, 2012), das quais se destacam:

- perguntar ao sénior, no início da visita, o que espera da mesma, de forma a descobrir os seus interesses e adaptar o que se comunica e a maneira de o fazer;
- fornecer a informação essencial com simplicidade e clareza, provocando diálogo, de forma a que o visitante sénior tenha oportunidade de falar das suas experiências pessoais;
- ser paciente e dar tempo ao sénior para entender o que é transmitido, perguntando, de vez em quando, se a pessoa compreendeu a mensagem;
- adaptar a duração total da visita, uma vez que a fadiga incide em maior grau no visitante sénior, e prever algumas paragens para descanso durante as visitas de maior duração;
- organizar as visitas com grupos pequenos e sem a presença de outros grupos, nomeadamente escolares, uma vez que os seniores preferem ambientes mais tranquilos.

1.3.2.4 Comunicação na internet

Atualmente, a maioria dos visitantes tem o primeiro contacto com um espaço cultural que pretende visitar através do seu sítio eletrónico, obtendo aí a informação necessária para preparar a sua visita, assim como recursos vários que lhe permitem aceder aos conteúdos do espaço cultural que vão visitar, antes, durante e depois da visita (Dobaño *et al.*, 2013; Mineiro, 2017).

Assim, uma informação disponibilizada de forma acessível e inclusiva é mais fácil de manter e atualizar, reproduz-se num maior número de dispositivos e permite a um maior número de pessoas aceder à informação e preparar a sua visita (Dobaño *et al.*, 2013).

O grupo de trabalho WAI (*Web Accessibility Initiative*) da *World Wide Web Consortium* (W3C) desenvolveu um conjunto de diretrizes de acessibilidade para a web, as *Web Content Accessibility Guidelines*, atualmente na versão 2.1 (WCAG 2.1), que se destinam a avaliar e medir o grau de acessibilidade do conteúdo de um sítio eletrónico (W3C Web Accessibility Initiative, 2019a). Neste contexto, o conteúdo web refere-se a qualquer parte do sítio eletrónico, incluindo texto, legendas, imagens, formulários, aplicativos, entre outros (W3C Web Accessibility Initiative, 2019b).

As diretrizes estão organizadas em quatro princípios (percetível, operável, compreensível e robusto) (W3C Web Accessibility Initiative, 2019c) e para cada uma delas existem critérios de sucesso testáveis que se encontram em três níveis: A (mínimo), AA (intermédio) e AAA (máximo) (W3C Web Accessibility Initiative, 2019b).

Neste âmbito, as diretrizes de acessibilidade WCAG referem-se, entre outras: à utilização de uma linguagem clara na informação relevante; à inclusão de textos alternativos nas imagens; à existência de uma navegação fácil, tanto através do rato, como do teclado ou outro produto técnico; a páginas que permitam aumentar ou diminuir a letra e alterar o contraste de cor; à não utilização de tecnologias que não sejam compatíveis com a acessibilidade (Mineiro, 2017; Organización Mundial del Turismo, 2015b).

Por outro lado, e como Mineiro (2017) refere, é também importante que estes sítios eletrónicos tenham capacidade para alojar ficheiros vídeo, áudio, entre outros, que estejam integrados na estratégia de comunicação acessível global.

Em Portugal, os requisitos de acessibilidade dos sítios *web* e das aplicações móveis de organismos do sector público encontram-se definidas no Decreto-Lei nº 83/2018 de 19 de outubro, uma transposição para a legislação portuguesa da Diretiva (EU) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2016, e regulamentadas

pela Resolução de Conselho de Ministros (RCM) nº 2/2018, de 5 de janeiro – Regulamento Nacional de Interoperabilidade digital.

Encontra-se disponível na internet um conjunto variado de validadores de páginas web, sendo que o Governo Português disponibiliza um validador, através do sítio eletrónico www.acessibilidade.gov.pt para a versão WCAG 2.0, aplicada na RCM nº 2/2018.

Por fim, é importante um sítio eletrónico disponibilizar as condições e grau de acessibilidade do local a que se refere, tanto a nível físico, como de conteúdos (Seccombe & Lehnies, 2015). Como Mineiro (2017, p. 33) destaca “uma pessoa sénior precisa de saber que se vai sentir segura e confortável quando visitar um monumento, palácio ou museu.”

1.3.3 A acessibilidade atitudinal

Um dos fatores de sucesso de um centro de interpretação, museu ou outro espaço cultural é a boa atenção ao público por parte dos funcionários, evitando, logo à partida, linguagens discriminatórias. Para tal, de forma a eliminar barreiras atitudinais, é de extrema importância que os funcionários recebam formação específica, para que o acolhimento dos visitantes seja o mais inclusivo possível, e que seja realizada uma avaliação contínua ao público-alvo (Doncel *et al.*, 2013; Sarraf, 2012). Neste âmbito, para Espinosa e Bonmatí (2015) é muito importante o desenvolvimento de empatia entre quem acolhe e quem visita, ou seja, é fundamental que o funcionário se consiga colocar no lugar do visitante.

Segundo o estudo de Teixeira *et al.* (2012), o público sénior mais escolarizado refere a importância de melhorar o atendimento, acentuando a necessidade de um maior apoio e envolvimento por parte dos funcionários e de formação dos guias. Neste contexto, Lavado *et al.* (2013) destacam a importância de uma formação específica e contínua, especialmente para todos os funcionários que atendem o público, mas também para todos os outros, nomeadamente pessoal de limpeza, manutenção, entre outros.

Para o atendimento ao público sénior existe um conjunto de recomendações, das quais se resumem as apresentadas por Mineiro (2017) e Seccombe e Lehnés (2015): i) não assumir que o visitante precisa de ajuda, mas estar ciente que pode precisar dela; ii) respeitar as necessidades específicas de cada um; iii) dar um pouco do seu tempo, permitindo que o sénior conte algumas histórias e experiências da sua vida; iv) falar claro, com frases simples e perguntar se o sénior entendeu e, se necessário, repetir a informação.

Seccombe e Lehnés (2015) referem, ainda, a importância de tratar as pessoas de todas as idades por igual, não assumindo, à partida, nem uma falta nem um alto nível de conhecimento.

PARTE II - METODOLOGIA

O presente estudo desenvolve-se segundo o paradigma qualitativo que possibilita um contacto direto com o sujeito de estudo no seu contexto, permitindo compreender o fenómeno a partir do ponto de vista do participante (Bogdan & Biklen, 1994; Ferreira, 1998a; Fortin, 2009). Segundo estes autores, na investigação qualitativa o próprio processo tem mais relevância do que os resultados, sendo que o investigador não pretende controlar o sujeito e o objeto de estudo, mas conhecer e compreender as diferentes perspetivas existentes.

Com efeito, a finalidade da investigação qualitativa, mais do que avaliar, é descrever e explicar, uma vez que os dados, obtidos através da observação, de notas de campo, fotografias, entre outros, são descritos de maneira organizada (Bogdan & Biklen, 1994; Sousa & Batista, 2011).

Neste tipo de paradigma, é o investigador que desempenha um papel fundamental na recolha de dados, analisando-os de forma indutiva (Ferreira, 1998a), ou seja, em vez de recolher dados numéricos com a finalidade de comprovar hipóteses, desenvolve conceitos a partir dos dados recolhidos que lhe permitem chegar à compreensão do objeto de estudo.

Neste contexto, é de assinalar, ainda, a importância do investigador qualitativo se deslocar, sempre que possível, ao local de estudo, pois, tal como defendem Bogdan e Biklen (1994), este assume que o comportamento humano é influenciado em grande parte pelo contexto em que se insere. Neste âmbito, o facto de a investigadora trabalhar no local de estudo apresentou-se como uma mais valia no desenvolvimento do presente trabalho de investigação.

Este capítulo encontra-se dividido nas seguintes partes: i) apresenta-se a questão de investigação e os objetivos do estudo; ii) expõe-se o tipo de estudo elaborado, iii) apresentam-se as técnicas e os instrumentos de recolha de dados; iv) descrevem-se as técnicas utilizadas na análise dos dados; e v) descreve-se o contexto empírico e os participantes do estudo.

2.1 QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO E OBJETIVOS

Como referido anteriormente, os centros de interpretação apresentam-se como recursos turísticos e de práticas de lazer com uma potencialidade crescente para o turismo sénior. Tendo em conta que a pessoa sénior apresenta gradualmente, ao longo dos anos, algumas reduções nas suas capacidades físicas, mentais e/ou cognitivas, mais ou menos acentuadas, a acessibilidade em centros de interpretação, relativamente à pessoa sénior, surge como uma questão premente e atual, mas pouco estudada, especialmente em Portugal.

O facto de a investigadora deste estudo exercer funções como técnica superior no Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE), apresentou-se como uma oportunidade de ser desenvolvido um estudo de investigação sobre as características da acessibilidade, nomeadamente, a nível da comunicação, num centro de interpretação em Portugal, dirigidas ao público sénior.

Foi neste contexto que se formulou a seguinte questão de investigação: “Como potenciar a acessibilidade do Centro de Interpretação da Serra da Estrela aos visitantes seniores?”.

Para responder a esta pergunta sentiu-se necessidade de estudar a acessibilidade comunicacional, bem como a física e a atitudinal, uma vez que apenas no seu conjunto é possível alcançar a *Cadeia de Acessibilidade* descrita por Aragall *et al.* (2013), referida anteriormente no enquadramento teórico, pelo que foram definidos os seguintes objetivos de investigação:

- e) analisar as características do CISE, a nível da acessibilidade;
- f) conhecer a perceção do visitante sénior relativamente à acessibilidade do CISE;
- g) analisar se as medidas de acessibilidade tomadas pelo CISE permitem o seu pleno uso pelos visitantes seniores;
- h) apresentar potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade em centros de interpretação, para visitantes seniores.

2.2 TIPO DE ESTUDO

O presente trabalho apresenta-se como um estudo de caso, exploratório-descritivo.

Segundo Yin (2015, p. 17), um estudo de caso “é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo (o “caso”) em profundidade e em seu contexto de mundo real.” Este autor refere, também, que a forma da questão de investigação poderá indicar o método de pesquisa a utilizar, sendo que os estudos de caso respondem a questões do tipo “como” ou “porquê”.

Assim, este estudo contém as características de um estudo de caso, uma vez que se trata de uma investigação de um caso atual, no seu próprio contexto, o CISE, com o qual se pretende responder a uma questão do tipo “como”.

Neste contexto, Gil (2007) refere, ainda, o facto de os estudos de casos serem utilizados, na sua maioria, em estudos exploratórios e descritivos.

Segundo Sampieri, Collado e Lucio (1991) e Sousa e Batista (2011), um estudo de tipo exploratório pretende essencialmente descobrir, aplicando-se em casos em que o problema de investigação é pouco ou nada estudado, o que se verifica relativamente à acessibilidade de um centro de interpretação, nomeadamente, em relação ao visitante sénior, sobre o qual não foram encontrados, ao longo da realização deste trabalho, estudos já realizados.

Em estudos exploratórios, o investigador tem, muitas vezes, o intuito de descrever como se manifesta determinado fenómeno (Sampieri *et al.*, 1991). Neste âmbito, segundo Sousa e Batista (2011, p. 57), os estudos de tipo descritivo “descrevem rigorosa e claramente um dado objeto de estudo na sua estrutura e funcionamento.” A informação obtida relaciona-se, muitas vezes, com opiniões, atitudes e condições, sendo recolhida através de inquéritos e/ou observação da situação real (Ferreira, 1998b; Gil, 2007).

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

Num estudo de caso é importante recorrer à utilização de várias técnicas e instrumentos de recolha de dados, como entrevistas e observação da situação real, que permitam o cruzamento de informação (Ferreira, 1998b; Yin, 2015) e confirmem “validade ao estudo, evitando que ele fique subordinado à subjetividade do pesquisador” (Gil, 2007, p. 140).

Também Carmo e Ferreira (1998) referem a aplicação de inquéritos, nomeadamente a entrevista, e a observação da situação real, como técnicas de colheita de dados adaptadas a investigações descritivas.

No contexto do trabalho de investigação que aqui se apresenta, foram escolhidas diferentes técnicas e instrumentos de recolha de dados, de acordo com os objetivos e a questão de investigação do trabalho que se pretendeu desenvolver (Fortin, 2009; Quivy & Campenhoudt, 2013).

De forma a analisar as características do CISE, a nível da acessibilidade, foi utilizada a técnica de observação que, segundo Yin (2015), é adequada a um estudo de caso, uma vez que esta se desenvolve no contexto do mundo real.

Para tal, foi construída uma grelha de observação semiestruturada, baseada na ficha de diagnóstico elaborada por Tojal (2007), mas reformulada e adaptada à realidade do CISE e aos objetivos do presente trabalho de investigação, indo ao encontro do referido por Ferreira (1998b) relativamente ao facto da construção de novos instrumentos de recolha de dados se basearem, geralmente, em instrumentos utilizados anteriormente.

A grelha de observação foi construída tendo em conta, também, outra literatura científica de referência sobre acessibilidade em museus e espaços culturais já apresentada e discutida no enquadramento teórico – Decreto-Lei nº 163/2006 de 8 de agosto; Espinosa & Bonmatí (2013b), Mineiro (2004, 2017) e Teixeira (2012) – e o estudo de Seccombe e Lehnés (2015) sobre a interpretação do património dirigida ao público sénior.

Assim, a grelha de observação semiestruturada aplicada (anexo 1), inclui os seguintes pontos principais:

- i) acessibilidade física, que engloba o acesso ao CISE, as áreas exteriores do CISE e interior do edifício;
- ii) acessibilidade comunicacional, que inclui a sinalética, as exposições, o filme de apresentação da serra, as visitas guiadas, o sítio eletrónico e o folheto;
- iii) acessibilidade atitudinal, que abrange a capacitação e sensibilização dos funcionários, assim como a sua formação.

Relativamente à acessibilidade física, achou-se conveniente estudar desde os acessos exteriores ao CISE, passando pelo espaço exterior do CISE, até ao interior do edifício principal, de forma a verificar a *Cadeia de Acessibilidade* referida por Aragall *et al.* (2013), tão importante para garantir o pleno usufruto por parte do visitante. Estes incluem percursos pedonais, transportes públicos, estacionamento, áreas de circulação, espaços expositivos e, ainda, outras áreas como as zonas de descanso, as casas de banho e o pequeno auditório.

No que respeita à acessibilidade comunicacional, é de salientar que, quanto à sinalética foi analisada a exterior ao CISE (direcional), a das áreas exteriores do CISE (identificação e orientação) e a do edifício principal (identificação).

Também é importante referir que, relativamente às duas exposições analisadas, a permanente e a temporária *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade*, foi realizada uma análise em separado de cada uma, dado que foram produzidas em alturas distintas e por pessoas diferentes, tendo também tipos de suporte expositivos bastante diferentes. A exposição permanente foi produzida por uma empresa, aquando da construção do edifício principal do CISE, entre 2005 e 2007, enquanto que a exposição temporária resultou de um projeto de investigação sobre a biodiversidade de invertebrados das lagoas de altitude da serra da Estrela, tendo sido produzida, em 2015, pelas pessoas que participaram no projeto, inclusivamente técnicos do CISE.

Neste tipo de acessibilidade considerou-se importante incluir a utilização, ou não, de “técnicas de interpretação do património”, nomeadamente nas exposições, nas visitas

guiadas e no filme de apresentação da serra da Estrela, uma vez que, tal como referido no enquadramento teórico, a utilização destas técnicas torna a comunicação mais acessível e inclusiva, como por exemplo ao visitante sénior.

Para preenchimento do ponto “visitas guiadas” foi realizada uma observação participante durante o decorrer das mesmas, em que a investigadora, não sendo a guia das visitas, esteve presente e interagiu com os participantes de estudo. Segundo Carmo e Ferreira (1998), esta técnica permite que o investigador assuma um papel explícito junto dos sujeitos, possibilitando a participação no contexto de estudo.

De forma a aprofundar os dados recolhidos durante as visitas guiadas foi utilizado, também, o diário de bordo como instrumento de recolha de dados para registo complementar da grelha de observação, quer da acessibilidade comunicacional, quer da física e da atitudinal. O diário de bordo é um instrumento que permite descrever o resultado das observações, ou seja, lugares, pessoas, opiniões, acontecimentos relevantes, entre outros (Carmo & Ferreira, 1998) e pode, segundo Yin (2015), resultar de observações ou entrevistas, apresentando-se, assim, como complemento aos restantes instrumentos de recolha de dados (Bogdan & Biklen, 1994). O diário de bordo deve, ainda, segundo Carmo e Ferreira (1998), ser construído de maneira a permitir a inserção de fotografias, imagens, entre outros.

Para além das observações registadas no momento, durante as visitas guiadas observadas, foram realizadas gravações áudio, de forma a apoiar as anotações do diário de bordo.

Relativamente à acessibilidade do sítio eletrónico do CISE, apesar de não ser clara a sua consulta por parte dos visitantes seniores, optou-se por incluir a sua análise neste estudo, uma vez que, tal como referido no enquadramento teórico, o turismo sénior tem registado um crescimento rápido, sendo a utilização da internet um instrumento de pesquisa de locais a visitar e de quais as suas condições de acessibilidade, aspeto valorizado pelo visitante sénior de forma a sentir segurança durante as suas viagens.

Para tal, e para auxiliar no preenchimento da grelha de observação geral, foi contruída uma grelha para verificar o nível de acessibilidade do sítio eletrónico do CISE, segundo

a *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 2.0) (anexo 2), tendo esta sido elaborada com base na grelha de observação de Marçal (2017). Neste contexto foi realizada a verificação de 24 páginas com recurso ao validador AccessMonitor (anexo 3).

Para concretizar o segundo objetivo do presente trabalho, conhecer a perceção do visitante sénior relativamente à acessibilidade do CISE, foram aplicados inquéritos sob a forma de entrevista estruturada. Privilegiou-se este instrumento de recolha de dados, uma vez que possibilita uma interação direta entre o investigador e o entrevistado (Carmo & Ferreira, 1998; Quivy & Campenhoudt, 2013), sendo considerada uma das fontes mais importantes nos estudos de caso (Yin, 2015) e uma técnica muito utilizada em estudos do tipo exploratório-descritivo (Fortin, 2009).

A entrevista estruturada aplicada, que se encontra no anexo 4, apresenta essencialmente questões fechadas, com uma organização rigorosa, com o objetivo de permitir posteriormente o cruzamento de informação com a grelha de observação construída. A escolha deste tipo de entrevista deve-se, também, ao facto de permitir abranger um número maior de sujeitos de estudo (Carmo & Ferreira, 1998; Sousa & Batista, 2011), permitindo alcançar uma maior diversidade de visitantes seniores. Este aspeto é importante dada a grande variabilidade de características dos visitantes seniores, quer a nível de tipo de visita que realizam (individual, familiar ou em diferentes tipologias de grupos), quer a nível das suas próprias características biológicas e sociais.

Com esta entrevista, para além de conhecer o perfil do visitante sénior, da visita realizada e do grau de satisfação global da visita, procurou-se saber qual a sua perceção relativamente a: 1) acessibilidade física do CISE, no espaço interior e exterior, 2) acessibilidade na comunicação, relativamente à sinalética, às características da visita guiada, aos conteúdos da exposição, folheto e sítio eletrónico e, ainda, 3) acessibilidade atitudinal, relativamente à receção dos visitantes por parte dos funcionários do CISE.

A entrevista foi elaborada e previamente testada, sendo aplicada a seniores que visitaram o CISE, de forma a que o seu guião fosse corrigido antes da sua aplicação definitiva (Ferreira, 1998b; Fortin 2009).

2.3.1 Questões éticas

De forma a assegurar todas as questões éticas e morais ao longo de todo o estudo realizado (Fortin, 2009; Yin, 2015) foi enviado, no início do estudo, um pedido de autorização de realização do trabalho no CISE, ao Município de Seia (anexo 5).

Por outro lado, no início das entrevistas todos os participantes foram informados sobre a finalidade do estudo, a sua duração e o facto de os dados recolhidos terem carácter confidencial, tal como descrito no início do guião da entrevista (anexo 4), tendo todos os participantes aceitado o convite para serem entrevistados.

Também os guias das visitas observadas foram informados e deram o seu consentimento informado (anexo 6), tendo sido explicado aos participantes das visitas guiadas observadas o porquê da presença da investigadora e informados que a visita iria ser guiada, no início da mesma. É de referir que todos os participantes aceitaram participar na visita observada.

2.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS

As técnicas de análise de dados seleccionadas numa determinada investigação são complementares aos métodos de recolha de dados (Quivy & Campenhoudt, 2013) e, num estudo de caso, esta fase do processo de investigação deve ser realizada em simultâneo à recolha de dados (Ferreira, 1998b).

Assim, a análise de dados da presente investigação foi efetuada utilizando diferentes técnicas, adaptadas ao instrumento de recolha em causa.

Para tal, a análise da grelha de observação (anexo 7), das respostas abertas (anexo 8) e do diário de bordo (anexo 9) foi realizada através da técnica de análise de conteúdo que permite, segundo Quivy e Campenhoudt (2013, p. 227), “tratar de forma metódica

informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade.” Com esta técnica foi possível sintetizar, reduzir e categorizar a informação disponível, de maneira a se poder analisar e interpretar de forma objetiva os textos em questão (Bardin, 2016).

Assim, para a análise de conteúdo da grelha de observação foram definidos, *a priori*, três temas (acessibilidade física, comunicacional e atitudinal), 15 categorias e 70 subcategorias (anexo 10), que coincidem com todos os itens dos dados recolhidos na grelha de observação, tendo sido construída posteriormente a grelha de análise que se encontra no anexo 11.

De igual forma, para a análise de conteúdo das respostas abertas da entrevista foram definidos, *a priori*, três temas (acessibilidade física, comunicacional e atitudinal), nove categorias e 15 subcategorias coincidentes com alguns dos itens observados da grelha de observação, de forma a possibilitar o cruzamento de dados, durante a análise dos mesmos. Houve, ainda, a necessidade de definir, *a posteriori*, um tema (percepção global da visita) e uma categoria relacionada com a “satisfação dos visitantes”, resultante das respostas que os participantes deram durante a entrevista (anexo 12). Posteriormente, procedeu-se à construção da grelha de análise, que pode ser consultada no anexo 13.

No que respeita à análise de conteúdo do diário de bordo, foram definidos, *a priori*, três temas (acessibilidade física, comunicacional e atitudinal), oito categorias e 21 subcategorias coincidentes com alguns dos itens observados da grelha de observação e, *a posteriori*, dois temas (perfil dos participantes e percepção global da visita) e cinco categorias, decorrente da análise dos dados recolhidos no diário de bordo (anexo 14). Após a definição dos temas e categorias foi construída a grelha de análise de conteúdo do diário de bordo (anexo 15).

Relativamente às respostas fechadas da entrevista estruturada, foram transpostas para a tabela do anexo 16 e realizada a análise estatística descritiva, de carácter quantitativo, recorrendo ao programa IBM SPSS Statistics 25.

Os resultados desta análise encontram-se no anexo 17 e estão agrupados pelos temas das secções do guião da entrevista - questões sobre si, questões sobre a visita, questões sobre a acessibilidade física, questões sobre a acessibilidade comunicacional e questões sobre a acessibilidade atitudinal - de forma a ser possível realizar o cruzamento da sua análise com as obtidas nos restantes instrumentos de recolha e análise.

2.5 CONTEXTO EMPÍRICO E PARTICIPANTES DO ESTUDO

2.5.1 Contexto empírico – O Centro de Interpretação da Serra da Estrela

O Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE), criado pelo Município de Seia no ano de 2000, é um espaço idealizado para promover e valorizar o património natural e cultural da serra da Estrela.

Localizado numa das entradas de acesso ao Parque Natural da Serra da Estrela, o CISE tem como uma das suas áreas prioritárias de intervenção a interpretação do património, procurando envolver os seus visitantes, quer sejam turistas ou população local, com o fim último de promover a conservação do território.

O CISE funciona, desta forma, como centro de receção de visitantes, apresentando-se, não só como um recurso turístico importante, mas valorizando também o recurso patrimonial do território onde está inserido, desempenhando as várias funções de um centro de interpretação já descritas anteriormente no enquadramento teórico: acolher, orientar e sensibilizar os visitantes, ajudando-os a interpretar o lugar que visitam e encaminhando-os para a visita ao património, *in situ*.

Localizado na cidade de Seia, o CISE está sediado num parque com cerca de 2,3 hectares, sendo constituído por três partes essenciais: parque verde, edifício de apoio e edifício principal.

No âmbito da interpretação do património, o CISE possui diversas valências que pretendem auxiliar o visitante na compreensão e na interpretação do território. No período em que o presente trabalho de investigação foi desenvolvido, destacam-se a exposição permanente, a exposição temporária - *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade*, a área da receção e o pequeno auditório.

A visita ao espaço expositivo do CISE inicia-se com a visualização de um filme em realidade virtual, com cerca de 10 minutos, no pequeno auditório, que possibilita ao visitante conhecer alguns dos locais da região que se destacam pelo seu património histórico-cultural e natural.

A exposição permanente é constituída por três áreas temáticas distintas – *Planeta Terra, Região Centro de Portugal e Serra da Estrela* – apresentadas em diferentes suportes expositivos, como painéis, módulos de tecnologias de informação e comunicação variados, maquete tridimensional, entre outros. Contém, ainda, três módulos com informação em braille.

No que diz respeito à exposição temporária – *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade* – pretende dar a conhecer a génese das lagoas naturais da serra da Estrela e a sua importância enquanto ecossistema, divulgar a biodiversidade associada às lagoas, naturais e artificiais, e aos cursos de água que englobam a área do Sistema Hidroelétrico da Serra da Estrela e dar a conhecer o processo produção de energia neste Sistema, a sua relevância atual e a sua história.

No que se refere à área de receção, esta caracteriza-se por ser ampla e ter um balcão de atendimento junto à entrada principal do edifício.

Como ferramentas de comunicação e divulgação, o CISE possui um folheto, onde, para além de dar a conhecer a sua missão, assim como os diferentes espaços que o constituem, faz um pequeno enquadramento da serra da Estrela, e um sítio eletrónico próprio (www.cise.pt). Este último divide-se nas seguintes partes: CISE, Serra da Estrela, Atividades, Projetos e Percursos, apresentando, ainda uma base de dados com os diferentes grupos de biodiversidade que ocorrem na serra da Estrela.

Para alcançar os objetivos definidos neste trabalho é importante considerar, ainda, outros espaços, como as casas de banho e as diferentes áreas de circulação, vertical e horizontal.

2.5.1.1. Os visitantes seniores do CISE

O CISE recebe anualmente um conjunto de visitas variado, quer sejam de carácter individual, familiar ou de grupo, incluindo visitantes seniores inseridos em qualquer uma destas tipologias. Entre 1 de janeiro de 2013 e 8 de junho de 2019, o CISE foi visitado por um total de 3683 seniores, sendo que 842 visitaram no ano de 2013, 947 no ano de 2014, 251 no ano de 2015, 375 no ano de 2016, 559 no ano de 2017, 540 no ano de 2018 e 169 de 1 de janeiro a 8 de junho de 2019 (ver tabela 1 do anexo 18). A escolha deste período de tempo está relacionada com o facto de apenas a partir de 2013 terem sido efetuados registos do visitante sénior individualmente, sendo anteriormente feitos em conjunto com outro tipo de visitantes.

A maior parte dos seniores que visita o CISE fá-lo inserido num grupo organizado. A percentagem de visitantes seniores, em relação aos visitantes totais, decresceu de forma acentuada em 2015, notando-se, no entanto, um incremento gradual desde 2016 (ver tabela 1 do anexo 18).

Relativamente às visitas de grupos organizados, estas são de tipologias e proveniências geográficas variadas. A maior parte de seniores que visitaram o CISE desde 2013, fê-lo num grupo organizado, destacando-se, através do Turismo Sénior da INATEL (n=833), dos Serviços Sociais da Administração Pública (n=488) e de Universidades Seniores (n=469) (ver tabela 2 do anexo 18).

No que respeita à proveniência geográfica, neste período de tempo a maioria dos visitantes seniores eram portugueses (n=2951), sendo os estrangeiros (n=732) oriundos da Alemanha, da Bélgica, do Brasil, do Canadá, da Eslováquia, de Espanha, dos EUA, da Holanda, de Inglaterra, de Israel, da Nova Zelândia e da Suíça, não existindo registo de proveniência geográfica de 633 visitantes (ver tabelas 2 e 3 do anexo 18).

Deste modo, no presente estudo optou-se por abarcar o maior número possível de seniores de forma a cobrir as várias tipologias de visita, tendo sido realizadas, entre 21 março de 2018 e 7 de junho de 2019 entrevistas estruturadas a 87 visitantes seniores e realizadas três observações a visitas guiadas. Os inquéritos por entrevista foram aplicados a vários tipos de visitantes seniores - individual, familiar e em grupo organizado - e as observações das visitas guiadas realizadas a grupos de seniores oriundos de dois lares de idosos do concelho de Seia.

2.5.2 Caracterização dos participantes do estudo

A caracterização dos participantes do estudo foi realizada através da análise da primeira parte do inquérito por entrevista (ver anexo 17), no caso dos participantes entrevistados, e pela análise do diário de bordo (ver anexo 15), no caso dos participantes nas visitas guiadas observadas.

Relativamente aos participantes entrevistados, 62,1% (n=54) são do sexo feminino e 37,9% (n=33) do sexo masculino. A maioria tem entre os 65 e os 69 anos (39,1%; n=34) e entre os 70 e os 74 anos (27,6%; n=24), sendo que 10,3% (n=9) tem 85 ou mais anos.

Quanto ao nível de escolaridade, 26,4% (n=23) têm um curso superior completo (licenciatura, mestrado, doutoramento) e 21,8% (n=19) têm a instrução primária completa, sendo que apenas uma participante (1,1%) não tem qualquer instrução escolar.

Atualmente, apenas 10,5% (n=9) dos participantes entrevistados exercem uma profissão, enquanto que 89,5% (n=77) estão reformados ou aposentados. As profissões que ainda exercem, ou a última que exerceram, são muito variadas, destacando-se, de entre os reformados, professores e domésticas, com a mesma percentagem (11,8%; n=9).

No que se refere à proveniência geográfica, 93,1% (n=81) dos participantes entrevistados são de Portugal, 4,6% (n=4) do Brasil e 2,3% (n=2) dos Estados Unidos da América. Os portugueses provêm de diversos distritos, destacando-se Guarda (40,3%; n=31) e Lisboa (29,9%; n=23).

A maioria dos participantes entrevistados visitou o CISE pela primeira vez (86,0%; n=74).

No que diz respeito à forma como souberam da existência do CISE, as respostas são bastante variadas, destacando-se: através de uma Instituição Social (23,5%; n=20), de uma Universidade Sénior (14,1%; n=12) e de um alojamento ou restaurante (10,6%; n=9). É de referir, ainda, que 10,6% (n=9) não se recorda de como conheceu o CISE.

As razões por terem visitado o CISE são várias, destacando-se “porque alguém me convidou / sugeriu a visita” (64,4%; n= 56) e “porque quis conhecer” (56,3%; n= 49).

A maioria dos participantes entrevistados fez a visita inserido num grupo organizado (65,5%; n=57), 29,9% (n=26) em família e 4,6% (n=4) individualmente, o que corresponde ao verificado por Teixeira *et al.* (2012). A maior parte dos seniores estava inserido num grupo que pertencia a uma Instituição Social (42,1%; n=24) ou uma Universidade Sénior (26,3%; n=15). As visitas tiveram, maioritariamente, uma duração entre 1h00 e 1h30 (75,6%; n=65), sendo que 22,1% (n=19) teve a duração de menos de 1h00 e 2,3% (n=2) mais de 1h30m.

Relativamente às vistas guiadas observadas, os três grupos eram provenientes do concelho de Seia, “(...) proveniente de um lar de idosos do concelho de Seia” (DB-VG1, DB-VG2 e DB-VG3), e eram de tamanho reduzido: “(...) um grupo de oito seniores (...) acompanhados de dois funcionários da instituição” (DB-VG1); “(...) grupo de 12 seniores (...) acompanhados de dois funcionários do Lar” (DB-VG2); “(...) um grupo de sete seniores (...) acompanhados por dois funcionários da instituição” (DB-VG3).

Na primeira visita as idades eram variadas, mas “(...) tinham todos mais de 65 anos.” (DB-VG1), na segunda visita observada não foi feito o registo da idade provável dos visitantes seniores e na terceira visita “teriam, na sua maioria, mais de 80 anos.” (DB-VG3).

Em todos os grupos havia seniores com um maior ou menor grau de dificuldade de locomoção e na segunda visita um sénior que já tinha muita dificuldade em ver, como é possível verificar pela análise do diário de bordo (anexo 15).

PARTE III - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Como referido na parte metodológica, as técnicas e instrumentos de recolhas de dados utilizados - grelha de observação, diário de bordo e inquérito por entrevista - e as respetivas técnicas de análises de dados - análises de conteúdo e estatística descritiva - foram construídas de forma a possibilitar o cruzamento dos dados obtidos.

Para a referida análise, os diferentes instrumentos foram codificados da seguinte forma: GO corresponde à grelha de observação; DB-VG1, DB-VG2 e DB-VG3 corresponde ao diário de bordo da primeira, segunda e terceira visita guiada, respetivamente, e ENT, refere-se à entrevista seguida do número que corresponde a cada participante entrevistado.

Desta forma, nesta parte do trabalho, apresentam-se os resultados obtidos, organizados em quatro pontos que correspondem aos quatro grandes temas estudados: acessibilidade física, acessibilidade comunicacional, acessibilidade atitudinal e perceção global da visita.

3.1 ACESSIBILIDADE FÍSICA

3.1.1 Acessos ao CISE

Relativamente aos **acessos ao CISE**, da análise da grelha de observação verifica-se que não existem percursos pedonais acessíveis na envolvente, tal como definidos no Decreto-Lei nº 163/2006: *“...a zona envolvente do CISE tem um desnível acentuado. Nem todos os passeios pedonais de acesso têm largura mínima para serem considerados acessíveis...”* (GO).

No entanto, este ponto não foi referido por nenhum participante no estudo, como se pode verificar pela análise do gráfico 1.

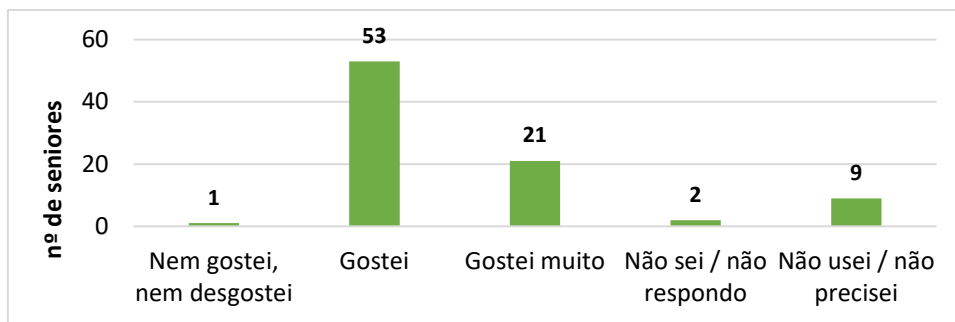


Gráfico 1 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente aos acessos ao CISE.

Na sua maioria, os participantes do estudo entrevistados respondem “gostei” (n=53) e “gostei muito” (n=21) quando inquiridos sobre este ponto. Este aspeto dever-se-á, possivelmente, ao facto de os seniores se terem deslocado ao CISE em transportes, próprio ou de outrem, e não a pé.

No que diz respeito aos **transportes públicos**, o concelho de Seia apresenta uma rede relativamente recente e reduzida, o “Vai e Vem”, que raramente é utilizada por não residentes: *“A rede de transportes públicos de Seia é pequena e utilizada sobretudo por residentes.” (GO).*

Os miniautocarros existentes nesta rede têm características acessíveis para cadeira de rodas, no entanto, os percursos pedonais circundantes ao CISE não o são, como é possível verificar pela análise da grelha de observação: *“Os transportes públicos de Seia têm características acessíveis para cadeiras de rodas. (GO), “no entanto, não têm ligação por passeios pedonais acessíveis a nenhum dos portões de entrada do CISE. (GO)”.*

Apesar de existir uma paragem *“relativamente próxima da entrada do parque verde do CISE.” (GO)*, esta não fica junto da entrada principal, onde se encontram os acessos pedonais acessíveis ao edifício principal, como se pode verificar no ponto discutido a seguir.

No entanto, nenhum dos participantes entrevistados referiu este aspeto, apesar do estudo de Teixeira *et al.* (2012) sobre *Museus e público sénior em Portugal* referir que os seniores dão importância aos transportes públicos que chegam perto de museus. Na realidade, como referido acima, todos participantes chegaram ao CISE por carro

próprio, ou de familiares, ou de carrinha ou autocarro com um grupo organizado. Este aspeto poderá estar relacionado com o facto de o CISE não estar localizado numa grande cidade, onde é mais habitual tanto os residentes como os turistas se deslocarem em transportes públicos.

3.1.2 Áreas exteriores do CISE

No que diz respeito ao **parque verde do CISE**, este encontra-se numa zona com declive relativamente acentuado, à exceção da área da casa de apoio, sendo que *“existem passeios pedonais com inclinação superior a 6% e sem corrimão, com empedrado de características não contínuas, até à área envolvente ao edifício de apoio” (GO)*, o que torna esta área com características não acessíveis, como descritas pelo Decreto-Lei nº 163/2006.

Pela análise da grelha de observação também se pode verificar que o acesso à zona inferior da propriedade não tem um percurso pedonal acessível - *“(...) é feito ou através de um caminho com inclinação superior a 6% sem corrimão, ou por uma escada de 80 degraus intercalados por 8 patamares, mas sem corrimão nem faixas de aproximação.” (GO)*.

Este aspeto implica que, quando pessoas com baixa mobilidade se querem deslocar entre o edifício principal e o parque verde o façam em transporte, contornando o CISE pelo exterior, o que se verificou durante a segunda visita observada: *“(...) deslocaram-se na carrinha do Lar, pelo acesso exterior ao CISE, uma vez que o Parque Verde se localiza num patamar superior, evitando assim subir a escadaria.” (DB -VG2)*.

Relativamente à área **envolvente ao edifício principal**, existe *“(...) passeio pedonal acessível desde o portão principal do CISE e desde os estacionamento reservados a veículos com pessoas de baixa mobilidade, até à entrada principal do edifício.” (GO)*. No entanto, *“a rampa localiza-se do lado contrário ao portão principal do CISE, pelo que não é visível para quem não se deslocar até ela.” (GO)*. O que justificará o facto de dois seniores terem indicado as rampas como elemento em falta na acessibilidade física e um deles ter reforçado esta ideia: *“falta (...) uma rampa de acesso ao edifício.” (ENT-P43)*.

Apesar de mais de metade dos entrevistados referirem “gostei” (n=50) e “gostei muito” (n=26) quanto ao **acesso principal do CISE** (gráfico 2), dois responderam “não gostei” e seis “nem gostei/nem desgostei”.

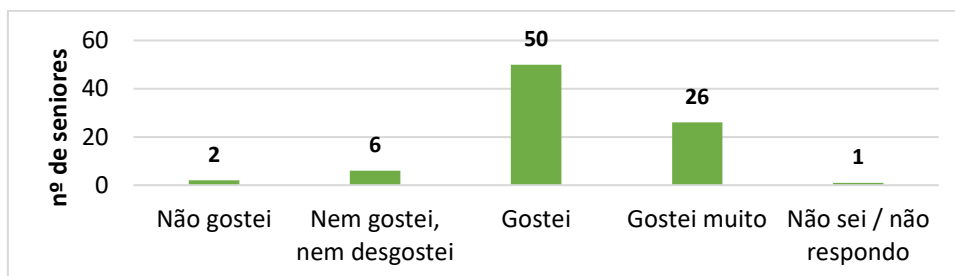


Gráfico 2 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente ao acesso ao edifício principal.

Destes últimos, sete indicaram a falta de corrimões nos degraus de acesso a entrada principal do edifício como causa do seu descontentamento, como são exemplo: “As escadas na entrada não têm corrimão” (ENT-P24); “Senti falta de corrimões nas escadas de acesso ao edifício” (ENT-P76); “Aqueles escadas custam a subir sem corrimão” (ENT-P87). É de referir que estes sete entrevistados têm uma idade entre os 79 e os 93 anos e que terão, naturalmente, maior dificuldade de mobilidade.

Na verdade, quando o acesso à porta principal não é feito pela rampa, existem “(...) dois conjuntos de três degraus, separados por um patamar, que deveria ter corrimão, assim como faixas de aproximação.” (GO).

A falta de corrimões é referida, ainda, pela acompanhante de uma das visitas guiadas: “Como negativo [a acompanhante do grupo] realçou a falta de corrimões nas escadas de acesso ao edifício (...)” (DB-VG1), sendo que, na terceira visita guiada observada, “(...) vários seniores foram ajudados a subir os três degraus à zona de acesso à rampa, uma vez que não existe corrimão.” (DB-VG3).

No que diz respeito ao **estacionamento**, como se pode verificar pela grelha de observação “o CISE tem estacionamento próprio, na envolvente do edifício principal.” (GO), mas apenas para automóveis ligeiros: “o parque de estacionamento do CISE não tem lugares dedicados a autocarros, nem existem nas imediações da entrada principal do CISE.” (GO). Este aspeto é referido por dois participantes entrevistados: “o

autocarro teve de ficar lá fora, porque não há estacionamento cá dentro” (ENT-P71); “não há estacionamentos cá dentro e lá fora o motorista teve de fazer muitas manobras” (ENT-P72), que responderam “não gostei” quando questionadas sobre o estacionamento do CISE (gráfico 3).

Relativamente a este ponto, existem lugares específicos para pessoas com baixa mobilidade, no entanto em número inferior ao recomendado pelo Decreto-Lei nº163/2006: *“...deveriam ser três lugares dedicados a veículos com pessoas de baixa mobilidade, em vez dos atuais dois.” (GO), e localizados a uma distância muito grande da porta de entrada principal do edifício, como referido na grelha de observação: “estes dois encontram-se localizados no final do estacionamento, muito afastados da entrada principal do edifício.” (GO). A este respeito, uma participante entrevistada referiu que “os estacionamentos acessíveis estão muito longe. Reparei nisso porque o parque estava cheio e tive de estacionar lá ao fundo” (ENT-P77).*

Este aspeto teve especial relevância aquando da terceira visita guiada observada: *“Os visitantes vieram na carrinha da Instituição, tendo a acompanhante do grupo que vinha a conduzir tentado estacionar nos lugares de estacionamento reservado para pessoas com baixa mobilidade, para evitar que os seniores tivessem que subir escadas. No entanto, como estes dois lugares estão muito afastados da porta de entrada do edifício, optou por estacionar mais perto (...).” (DB-VG3).*

Para além destes pontos, estes dois lugares *“têm 4,5 metros de comprimento, em vez de cinco, e os limites não estão demarcados por linhas pintadas no piso em cor contrastante com a do chão.” (GO).*

Apesar destas condicionantes, a maioria dos seniores entrevistados disseram “gostei muito” (n=38) e “gostei” (n=30) quando inquiridos sobre o estacionamento no CISE (gráfico 3). Na verdade, a maioria dos condutores de autocarro entram com o mesmo no parque de estacionamento do CISE, deixando os visitantes à porta do edifício, e recuando depois para estacionar no exterior. Por seu lado, para quem a rampa não é imprescindível para conseguir aceder ao edifício principal, não sente a falta dos locais reservados perto da entrada principal, condição que se verificou com os participantes no estudo.

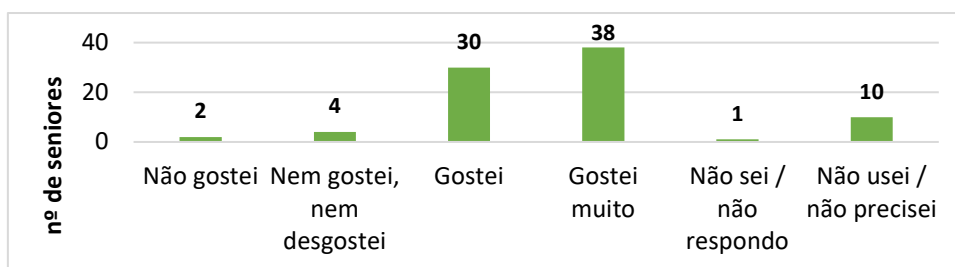


Gráfico 3 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao estacionamento do CISE.

3.1.3 Áreas interiores

Relativamente à acessibilidade no edifício principal do CISE, foram analisadas as características de acessibilidade da porta de entrada, hall e balcão de atendimento, zonas de circulação, espaços expositivos e outras áreas, como casas de banho, zonas de descanso e pequeno auditório.

No que diz respeito à entrada principal do edifício, a porta é *“de vidro e de batente, com mais de 0,87 metros de largura, não apresentando, no entanto, um forte contraste cromático ao nível dos olhos.”* (GO) e tanto a zona exterior como a interior têm características acessíveis: *“a zona exterior tem uma zona livre de 1,50 metros e o átrio interior tem uma zona de manobra de 360º para cadeiras de rodas.”* (GO).

A porta principal dá para o hall, onde se encontra o balcão de atendimento. Pela análise da grelha de observação verifica-se que o hall *“é bastante amplo, com acesso direto aos corredores do r/c, às escadas para o primeiro piso e ao elevador.”* (GO).

O balcão de atendimento *“(…) está colocado junto a um percurso acessível e tem uma zona livre que permite a aproximação frontal e lateral.”* (GO), no entanto não apresenta características acessíveis porque *“todo o balcão, de 4 metros de largura, tem uma altura de 1 metro e não é aberto por baixo.”* (GO).

Apesar de este não ter a altura legal para ser acessível, de acordo com o Decreto-Lei nº163/2006, nem ser aberto por baixo, como Mineiro (2004) recomenda, este aspeto não é referido pelos participantes entrevistados que, relativamente ao balcão de atendimento, referem, na sua maioria, “gostei” (n=31) ou “gostei muito” (n=35).

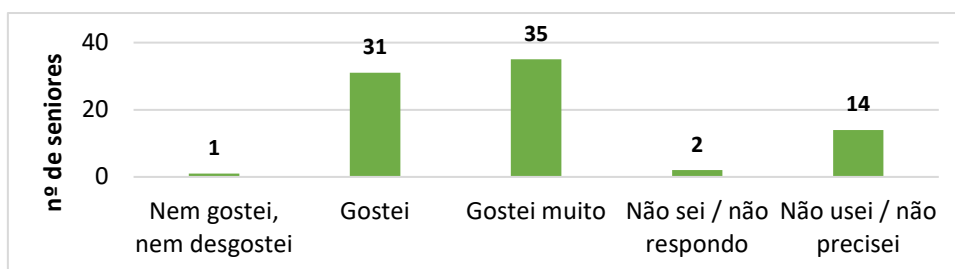


Gráfico 4 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao balcão de atendimento.

Este aspeto poder-se-á dever ao facto de nenhum dos participantes se deslocar em cadeira de rodas e dos que apresentavam maiores dificuldades de mobilidade virem em grupo e não utilizarem o balcão de atendimento.

Relativamente às **áreas de circulação horizontais**, estas apresentam características acessíveis. Os corredores têm “...largura superior a 1,20 metros e pavimento sem desníveis, nem ressalto.” (GO); as portas têm um “...vão útil superior a 0,87 metros.” (GO) e os “os corrimões do patamar do 1º piso têm uma altura de 0,90 metros” (GO), características de acessibilidade física referidas no Decreto-Lei nº163/2006. No entanto, “o pavimento não é antiderrapante quando está molhado.” (GO), aspeto importante em questões de acessibilidade referido por Rovira-Beleta *et al.* (2013).

Também as escadas e o elevador, **circulação vertical**, têm características acessíveis segundo o Decreto-Lei nº163/2006: “Relativamente à legislação portuguesa, as escadas apenas não têm as seguintes características de acessibilidade: não tem prolongamento dos corrimões na parte inferior da escada.” (GO). Quanto ao elevador “apresenta as características de acessibilidade definidas pela legislação portuguesa.” (GO), não apresentando, no entanto, anúncios audíveis - “Não tem anúncios audíveis.” (GO), como recomendado por Seccombe e Lehnies (2015).

Estes aspetos vão de encontro ao referido pelos seniores entrevistados que, na sua maioria, responderam “gostei muito” (n=43) e “gostei” (n=65) relativamente ao acesso físico aos diferentes espaços (gráfico 5).

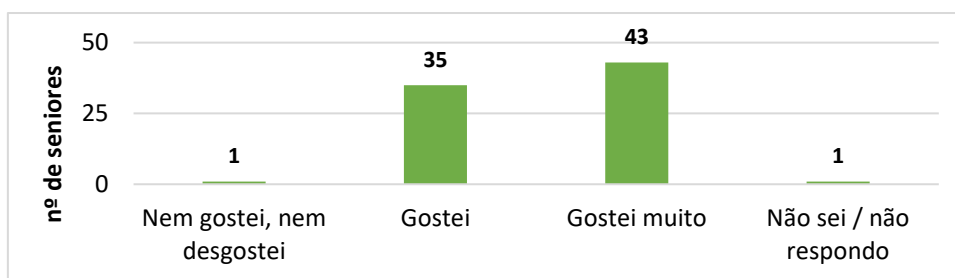


Gráfico 5 - Percepção dos participantes entrevistados, relativamente ao acesso aos diferentes espaços.

A importância da acessibilidade física nos espaços de circulação para seniores é visível pela análise do diário de bordo: *“Os seniores com maior dificuldade em se deslocar subiram de elevador, enquanto que alguns subiram as escadas.”* (BD-VG2); *“Apenas um dos seniores subiu pelas escadas, tendo os restantes utilizado o elevador, devido à sua dificuldade em subir as escadas.”* (BD-VG3). Também a acompanhante da primeira visita guiada *“indicou como positivo o facto de existir elevador no edifício (...)”* (BD-VG1).

No que respeita a este ponto, apenas houve uma advertência por parte de uma sénior entrevistada, que respondeu *“nem gostei, nem desgostei”* e que é coincidente com uma avaria no elevador: *“(...) e o elevador está avariado e fez-me falta”* (ENT-P75).

3.1.4 Espaços expositivos

Os **painéis** que existem na exposição permanente têm tamanhos variados e apresentam alturas máximas e mínimas também muito diversas - *“Os painéis estão colocados a diferentes alturas, que variam dos 60 cm (mínimo) e os 240 cm (máximo). Têm informação escrita (texto ou legendas) a um mínimo de 65 cm e um máximo de 230 cm, de altura.”* (GO). Apesar de todos os painéis permitirem *“(...) aproximação frontal e lateral.”* (GO), não se encontram colocados nas medidas recomendadas por Dobaño *et al.* (2013), que refere que os painéis se deverão colocar entre os 105 e os 145 cm de altura.

Por seu lado, a exposição temporária *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade* engloba dois conjuntos de **painéis** com dimensões diferentes. Pela análise da grelha de observação, verifica-se que um dos tipos de painéis *“(...) vai desde o chão até aos 2*

metros de altura, apresentando 3 partes distintas de 90 cm de largura cada. O texto encontra-se a uma altura mínima de 45 cm e a uma altura máxima de 145 cm.” (GO). Os outros painéis “(...) colocados por cima das mesas com vitrines, entre os 90 e os 205 cm e têm informação nas duas faces. O texto encontra-se entre os 100 e os 170 cm.” (GO). É de realçar que “Na sua maioria, os painéis e quadros têm uma zona livre frontal, sem obstáculos.” (GO).

Relativamente às **vitrines, aquários e terrários**, que integram a exposição temporária, estão colocados sobre mesas com características acessíveis e a alturas consideradas também acessíveis, de acordo com Mineiro (2004) e Rovira-Beleta *et al.* (2013), como é perceptível pela análise da grelha de observação: “As vitrines estão colocadas a uma altura entre 70 e 80 cm, sobre mesas com 70 cm de altura, 50 cm de profundidade e 83 cm de largura livre por baixo.” (GO); “Os terrários, sobre mesas idênticas, estão a uma altura entre 70 cm e 100 cm.” (GO); “Todas as mesas permitem aproximação frontal.” (GO).

No que diz respeito à **maquete** existente na área temática “Serra da Estrela” da exposição permanente, não foi produzida com intenção de ser tátil, estando protegida por um vidro lateral, como se pode verificar pela análise da grelha de observação: “Não é tátil, apresentando um vidro de proteção a toda a volta, com 30 cm de altura.” (GO). Está colocada a “(...) uma altura mínima de 60 cm e máxima de 70 cm, permitindo aproximação lateral / frontal em três faces.” (GO), altura considerada acessível por Mineiro (2004) e Rovira-Beleta *et al.* (2013). No entanto, “não tem abertura livre por baixo.” (GO).

Relativamente aos **módulos de tecnologia de informação e comunicação**, estes possibilitam, na sua maioria, aproximação frontal e lateral, como descrito na grelha de observação: “na sua maioria, os diferentes módulos permitem aproximação frontal e lateral, não apresentando, no entanto, espaço de livre por baixo.” (GO).

Alguns desses módulos apresentam ecrãs táteis horizontais “(...) colocados a uma altura de 75 cm (com uma ligeira inclinação)” (GO), dentro dos 70-120 cm do solo considerado acessível por Rovira-Beleta *et al.* (2013), mas para leitura de informação

os “*ecrãs verticais estão posicionados entre os 125 e os 170 cm.*” (GO), acima dos 105 e os 145 cm de altura indicados por Dobaño *et al.* (2013).

Quanto ao manuseamento dos módulos de Sistema Realidade Virtual que existem na exposição, o mesmo é feito por um rato em bola - “*(...) o rato é em bola*” (GO), como recomendado por Dobaño *et al.* (2013). Este equipamento apresenta, ainda, “*(...) um teclado com caracteres pequenos e pouco legíveis, uma vez que não estão iluminados*” (GO), que o torna não acessível.

No que diz respeito à **distância entre os diferentes módulos e painéis** da exposição permanente, o que se verifica através da análise da grelha de observação é que estão “*(...) dispostos em duas linhas paralelas, virados para um espaço amplo no meio que permite a deslocação entre os diferentes móveis de forma acessível.*” (GO).

Ainda pela análise da grelha de observação é possível aferir que a **disposição dos painéis e das mesas** da exposição temporária permite que o espaço de circulação seja acessível, “*na sua maioria, os painéis e as mesas permitem circulação acessível*” (GO), de acordo com o referido por Mineiro (2004).

Relativamente às características de acessibilidade física, tanto da exposição permanente, como da temporária, acabadas de apresentar, os participantes entrevistados não fizeram nenhum comentário. Este aspeto dever-se-á, provavelmente, ao facto de as visitas serem sempre guiadas o que faz com que raramente manuseiem os equipamentos ou leiam com atenção os painéis existentes.

Neste âmbito, o único aspeto referido pelos participantes quanto aos dois espaços expositivos está relacionado com a iluminação dos mesmos.

Relativamente à exposição permanente, dois participantes entrevistados referiram que: “*custa a adaptar à sala escura para ver as legendas*” (ENT-P80) e “*a exposição podia ser mais clara para quem vê mal*” (ENT-P82).

Na verdade, durante as visitas guiadas observadas verificou-se alguma hesitação aquando da entrada na exposição permanente: “*Na entrada para a sala de exposição permanente, houve alguma hesitação por parte de alguns visitantes, quando viram a*

sala toda escura e o painel de vidro do chão com os planetas do Sistema Solar, sendo que o(a) Guia A comentou a rir-se ‘está um bocadinho escuro, não é?’, de forma a tranquilizá-los.” (DB-VG1); “Passando para a sala da Exposição Permanente, como a sala é escura, no geral, os visitantes assustaram-se um pouco.” (DB-VG2). Isto acontece porque, como é possível verificar pela análise da grelha de observação, a sala de exposição permanente é, naturalmente, muito escura: “A sala é escura, com paredes pintadas de azul muito escuro e chão preto.” (GO); “Existe apenas iluminação direcionada para os painéis e iluminação própria dos ecrãs.” (GO).

No entanto, como se pode verificar pela análise do gráfico 6, a maioria dos participantes entrevistados, quando inquiridos sobre a iluminação dos espaços expositivos, responde “gostei” (n=48) e “gostei muito” (n=32), provavelmente porque apenas as pessoas que apresentam já alguma limitação a nível da visão sentem realmente falta de iluminação. É o caso de um dos participantes entrevistados que refere que “os textos deviam estar mais iluminados” (ENT-79).

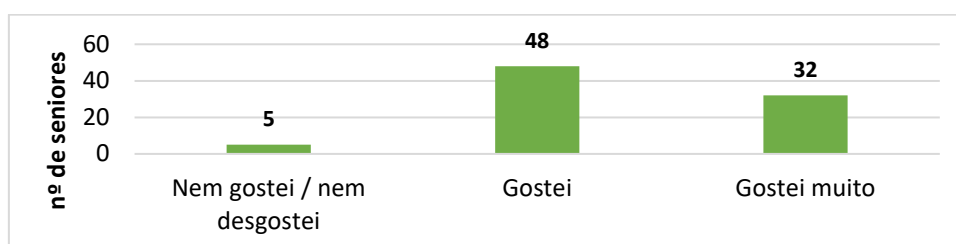


Gráfico 6 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente à iluminação dos espaços expositivos.

3.1.5 Outras áreas

No que diz respeito às **zonas de descanso**, e como se pode verificar pela análise da grelha de observação, no CISE “*não há zonas de descanso definidas. Existem alguns pufes no hall de entrada, em que alguns são muito baixos e moles*” (GO), sendo que “*o bar tem uma mesa com quatro cadeiras.*” (GO).

Esta situação foi, aliás, referida pela acompanhante da primeira visita - “*como negativo [a acompanhante do grupo] realçou a falta (...) de zonas de descanso apropriadas*” (DB-VG1) - e por um dos participantes entrevistados - “*os bancos são muito baixos e afundam.*” (ENT-P87).

De maneira a ultrapassar estas dificuldades, durante a segunda e a terceira visita guiada o acolhimento foi feito no pequeno auditório em vez de ser no hall, como habitualmente: “...em vez de se fazer o acolhimento no hall do CISE, como é costume, foram logo encaminhados para o pequeno auditório” (DB-VG2); “uma vez que este grupo de visitantes tinha mais dificuldade de mobilidade, em vez de se fazer o acolhimento no hall da receção do CISE, onde teriam de ficar em pé, o mesmo foi feito já no auditório pequeno (...)” (DB-VG3).

Nas salas de exposições, para colmatar esta situação “...quando necessário, são colocadas cadeiras.” (GO). Este ponto pode ser verificado através da análise do diário de bordo: “Durante a exposição à sala permanente foram oferecidas cadeiras aos visitantes, que referiram que estavam bem de pé.” (DB-VG1); “Já na sala da exposição temporária Lagoas da Estrela, o(a) Guia B optou por sentar todos os seniores apenas numa área da exposição, junto à maquete, indo buscar os objetos e coleções que queria mostrar, de forma a que os visitantes pudessem ficar mais descansados.” (DB-VG2).

Quando os participantes entrevistados foram inquiridos sobre as zonas de descanso, menos de metade responderam “gostei” (n=22) e “gostei muito” (n=14), sendo que 28 não tinham opinião sobre este aspeto: cinco referiram “não sei / não respondo” enquanto que 23 “não usei / não precisei”. Por seu lado, quatro participantes responderam “não gostei” e 11 “nem gostei, nem desgostei” (ver gráfico 7).

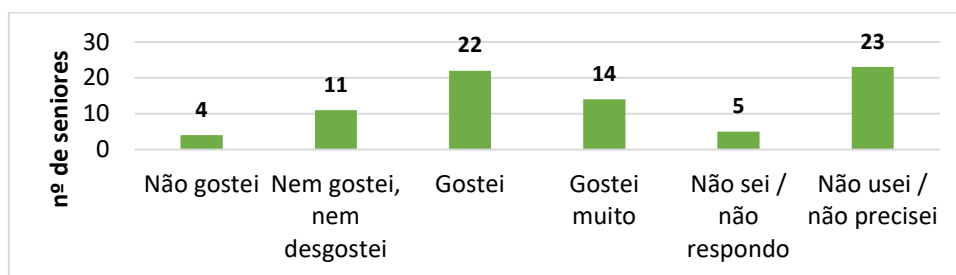


Gráfico 7 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente às zonas de descanso.

É de referir, também, que 12 dos participantes entrevistados indicaram como elemento que lhes fez falta, relacionado com a acessibilidade física, as “zonas de descanso” e dois os “bancos portáteis”.

Houve, ainda, alguns participantes entrevistados que realçaram a importância de se disponibilizarem cadeiras portáteis na exposição, como zonas de descanso: “as cadeiras das exposições serviram para descansar” (ENT-P33); “havia bancos portáteis nas exposições” (ENT-P83); “foram buscar bancos portáteis para a exposição” (ENT-P84); “havia cadeiras na exposição” (ENT-P85).

Esta situação reflete o exposto por Bonmatí *et al.* (2013), Mineiro (2017), Seccombe e Lehnés (2015) e Teixeira *et al.* (2012), que referem a importância das zonas de descanso para o visitante sénior e de se proporcionarem oportunidades para sentar e descansar.

Relativamente às **casas de banho**, “em cada piso existem casas de banho masculinas, femininas e acessíveis, separadamente” (GO), sendo que as casas de banho acessíveis, estão de acordo com o definido no Decreto-Lei nº163/2006: “As casas de banho acessíveis, apresentam as características de acessibilidade previstas na lei.” (GO).

Como se pode verificar pela análise do gráfico 8, as casas de banho são dos pontos que os seniores consideram melhores a nível de acessibilidade física. Dos 40 participantes entrevistados que utilizaram as casas de banho, 15 referiram “gostei” e 25 “gostei muito”. “Não sei / não respondo” e “Não usei / não precisei” foram referidas por 4 e 38 participantes, respetivamente.

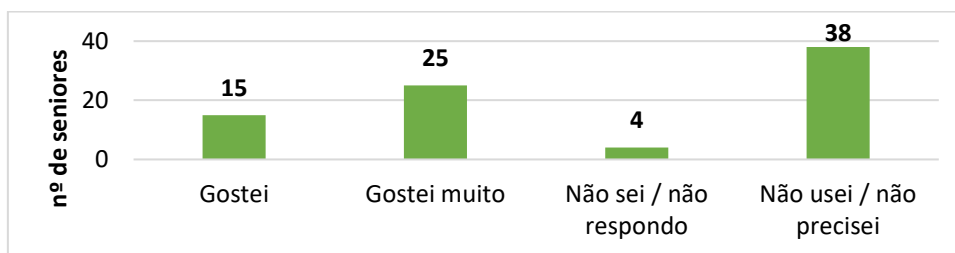


Gráfico 8 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente às casas de banho.

Também a acompanhante da primeira visita guiada “indicou como positivo (...) as casas de banho.” (DB-VG1).

No entanto, é de referir que há algumas recomendações feitas por Seccombe e Lehnés (2015) para visitantes seniores que não estão presentes: “nenhuma das casas de banho tem cabides para casacos e malas, nem sinalética simples com símbolos” (GO),

aspetos que poderão melhorar ainda mais o conforto e satisfação de visita dos seniores.

Quanto ao **pequeno auditório**, local onde se pode visualizar o filme de apresentação da serra da Estrela, *“não tem lugares reservados para cadeiras de rodas.”* (GO), como previsto pelo Decreto-Lei nº 163/2006.

3.2 ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL

3.2.1 Sinalética

No que diz respeito à **sinalética direcional exterior ao CISE**, através da análise da grelha de observação constata-se que *“não existe sinalética direcional em todas as entradas de Seia e faltam algumas placas em locais estratégicos de dúvidas.”* (GO). Relativamente às placas existentes, *“o tipo de letra, a cor e o contraste entre letras e fundo, o desenho das setas e o conteúdo são acessíveis”* (GO), sendo, no entanto, *“(…) pouco legíveis, uma vez que o tamanho de letra é pequeno”* (GO).

No entanto, são poucos os participantes entrevistados que referem que a sinalética até ao CISE é “má” (n=3) ou “muito má” (n=4), refletindo o facto de a maior parte dos visitantes estar inserido num grupo e não se ter deslocado em carro próprio. Este aspeto verifica-se na opinião de sete participantes entrevistados que referem o facto de não haver necessidade de a utilizar, como é exemplo: *“Como vim num grupo organizado, não tive qualquer problema. Se viesse sozinho, não me lembro de ver qualquer indicação para cá chegar.”* (ENT-P31). Também dois participantes entrevistados mencionaram que se deslocaram de carro, mas se orientaram pelo GPS: *“Viemos de carro e orientámo-nos pelo GPS”* (ENT-P76); *“Viemos os dois a orientarmos-nos pelo GPS”* (ENT-P77).

Neste âmbito, é de referir, também, que 14 participantes entrevistados indicaram a “orientação no exterior para chegar ao CISE” como elemento que fez falta a nível de sinalética (ver questão 4.2 do anexo 17). Ainda pela análise das respostas abertas da entrevista se verifica a falta de sinalética direcional que encaminhe ao CISE: quatro

participantes mencionaram a falta de placas direcionais, dois a má localização das placas que existem e dois o facto de as placas serem pouco legíveis e visíveis (ver anexo 12).

Também a acompanhante da primeira visita guiada *“realçou a falta de orientação no exterior para chegar ao CISE (...)” (DB-VG1).*

Esta situação vai ao encontro do referido por Espinosa (2002a) sobre o facto de uma sinalética pouco legível e deficitária ser um aspeto que faz com que as pessoas cheguem aos locais que visitam com uma predisposição negativa, facto que se verifica em muitos visitantes quando chegam ao CISE.

Quanto ao **espaço exterior do CISE**, verificou-se que não existe qualquer sinalética direcional, nem no parque verde, nem na zona envolvente ao edifício principal: *“a área exterior do CISE, nomeadamente o Parque Verde e a zona envolvente ao edifício principal, não apresenta qualquer sinalética direcional (...)” (GO).*

No que diz respeito à sinalética de identificação, *“apresenta apenas as placas de identificação nas entradas, em cada um dos 3 portões” (GO).* Quanto a estas, *“o contraste entre letras e fundo é bom; a informação é clara e concisa” (GO),* no entanto, *“o tamanho de letra é pequeno.” (GO).*

Por fim, a sinalética de orientação existente no parque verde não é legível: *“Existem duas placas de orientação, de bronze, no espaço do CISE. Não têm legibilidade, contraste da informação com o fundo e a informação é muito confusa.” (GO).*

No entanto, nenhum participante entrevistado fez referência a este ponto, mas importa referir que, ao entrarem diretamente pelo portão principal do CISE, os visitantes não sentem falta de qualquer sinalética que direcione ao edifício principal, uma vez que este é bastante visível.

No que diz respeito ao **edifício principal**, este *“(...) não apresenta qualquer sinalética direcional e de orientação.” (GO).* Quanto à sinalética de identificação de espaços *“encontra-se colocada corretamente e há contraste entre as letras e o fundo.” (GO).* No entanto, *“não tem pictogramas, as letras são todas maiúsculas e de tamanho*

pequeno” (GO), o que poderá explicar o facto de passar, muitas vezes, despercebida e de a acompanhante do grupo da primeira visita guiada também ter referido como aspeto negativo *“a falta (...) de sinalética dentro do CISE”* (DB-VG1).

Apesar desta situação, apenas dois participantes entrevistados classificam a sinalética no edifício como *“má”* (gráfico 9), tendo dois deles referido a *“orientação para encontrar o caminho para os diferentes espaços”* como o elemento que lhes fez falta durante a visita (ver questão 4.2 do anexo 17). Também dois dos participantes referiram a ausência de imagens na sinalética e um o facto do tamanho de letra ser pequeno: *“o tamanho de letra é pequeno e não tem imagens”* (ENT-P44); *“(...) e estas [sinalética interior] não têm imagens”* (ENT-P59).

Este aspeto estará relacionado com o facto de as visitas serem sempre guiadas e haver disponibilidade dos guias e dos restantes funcionários do CISE no encaminhamento dos visitantes.

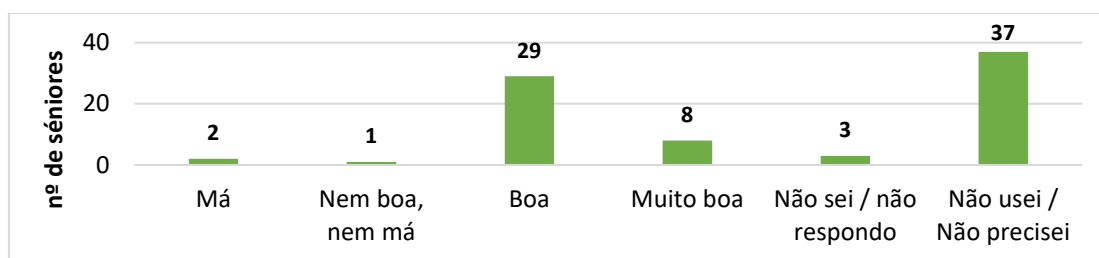


Gráfico 9 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente à sinalética no edifício principal do CISE.

Na verdade, pela análise do gráfico 9 é possível verificar que 37 dos participantes entrevistados responderam *“não usei / não precisei”* quando inquiridos sobre a sua perceção relativamente à sinalética no edifício principal e 18 deles referirem que não precisaram porque há sempre algum funcionário a acompanhar (ver anexo 13), como por exemplo: *“não reparei na sinalética, uma vez que andei sempre acompanhado”* (ENT-P32); *“descobri os sítios porque andei sempre acompanhada, senão perdia-me”* (ENT-P86).

Esta situação reflete o exposto por Mineiro (2017) que refere a importância de uma sinalética perceptível e legível no interior dos edifícios, de forma a que os visitantes se possam orientar autonomamente.

3.2.2 Exposições, filme de apresentação da serra e visitas guiadas

As visitas no CISE são sempre guiadas e englobam a visualização do filme de apresentação da serra da Estrela, a exposição permanente e a exposição temporária *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade*.

Deste modo, todos os participantes no estudo realizaram visitas guiadas, pelo que a análise e discussão dos resultados do filme de apresentação da serra, das exposições e das visitas guiadas será feita em conjunto.

Como é possível verificar pela análise da grelha de observação, a exposição permanente não apresenta uma **sequência temática** orientada evidente: “(...) composta por três áreas temáticas distintas (*Planeta Terra, Região Centro de Portugal, Serra da Estrela*), que não apresentam uma clara sequência temática.” (GO).

Pelo contrário, a exposição temporária *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade* “(...) tem uma sequência temática, apoiada visualmente pelas cores que diferenciam as diferentes áreas da exposição: vermelho nos painéis relacionados com o projeto, azul para os painéis relacionados com a ‘água’, amarelo relacionado com a parte ‘energia’ e o verde em relação à parte ‘biodiversidade’” (GO), o que vai ao encontro do referido por Teixeira *et al.* (2012) sobre a importância de haver um percurso orientado, e não livre, dentro das exposições, para o público sénior.

Apesar de não existir sequência temática na exposição permanente, durante a segunda visita guiada observada foi possível verificar que “(...), o(a) Guia B fez um percurso temático da mesma, enquadrando a serra da Estrela e mostrando as diferentes características que fazem da serra da Estrela um local tão importante: a água, os animais, as plantas, entre outros.” (DB-VG2), tendo inclusivamente, na exposição temporária, dado um “(...) seguimento ao percurso temático que iniciou na visita à exposição permanente (...).” (DB-VG2).

No entanto, este ponto esteve “presente apenas na segunda das três visitas observadas” (GO), sendo que na primeira visita “não houve (...) uma linha temática condutora evidente do princípio ao fim da exposição” (DB-VG1) e na terceira “(...)

foram apresentados temas de vários módulos sem, no entanto, haver uma sequência temática evidente.” (DB-VG3).

Relativamente à utilização de uma **linguagem clara**, o filme de apresentação da serra *“apresenta alguns termos técnicos não explicados e várias palavras complexas, sendo apresentados muitos dados concretos, como datas, distâncias e dimensões.” (GO).*

Na exposição permanente verifica-se que *“a maioria dos textos não apresenta uma linguagem clara” (GO)*, uma vez que *“são utilizados vários termos técnicos que não são explicados, assim como várias abreviaturas.” (GO)*. Para além disso, *“alguns textos têm frases longas, com uma estrutura pouco clara.” (GO).*

Por seu lado, apesar dos textos da exposição temporária não terem sido escritos tendo em conta regras de acessibilidade, englobam algumas das características de uma linguagem clara referidas por Inclusion Europe (S.d.), como se pode verificar pela análise da grelha de observação: *“são, no geral, relativamente fáceis de compreender, não sendo a construção das frases complexa” (GO); “no geral, são frases relativamente curtas, o que facilita a leitura, e estão construídas na voz ativa” (GO); “na generalidade, os textos não são extensos, tendo cada parágrafo, por norma, menos de 75 palavras” (GO); “com exceção do painel tríptico verde, sobre a biodiversidade, que tem um maior número de parágrafos mais longos, na generalidade, cada painel tem entre 3 e 4 parágrafos.” (GO).* No entanto *“(…) por vezes são utilizados termos técnicos não explicados, (…) incluindo nas legendas, sem que sejam devidamente explicados no texto.” (GO).*

Apesar de os textos e legendas das exposições não estarem escritos, na sua maioria, com uma linguagem clara, quando os participantes entrevistados foram inquiridos sobre a facilidade em entender os textos explicativos e as legendas, a maioria indicou ser “fácil” (n=41) e “muito fácil” (n=17), sendo que apenas sete indicaram “nem fácil / nem difícil” e um “difícil”, como é possível observar pela análise do gráfico 10.

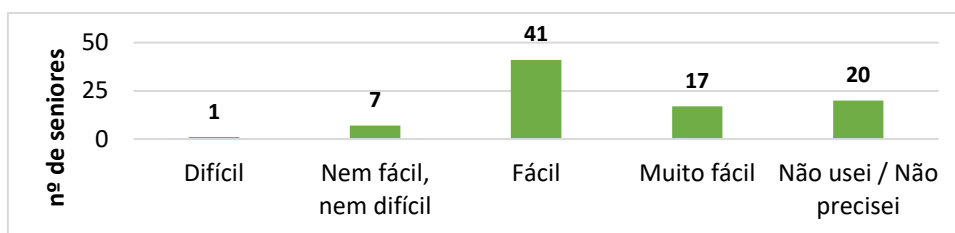


Gráfico 10 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente ao grau de facilidade em entender os textos explicativos e as legendas.

Este aspeto dever-se-á, provavelmente, ao facto de as visitas serem sempre guiadas e de os poucos visitantes que leem alguns textos das exposições não precisarem de o fazer com muita atenção, sendo que 20 participantes entrevistados referem “não usei/ não precisei”, quando inquiridos sobre a facilidade em entender os textos explicativos e as legendas, e dois deles referem mesmo: *“Não precisei de ler nada nas exposições, uma vez que o guia explicou tudo.”* (ENT-P32); *“Não li nada porque não tive necessidade. O guia explicava tudo”* (ENT-P33).

Na verdade, as visitas guiadas colmatam esta falha. Este aspeto é verificável, tanto pela análise do diário de bordo e da grelha de observação, como pelas respostas dos participantes entrevistados, que referiram ser “muito fácil” (n=46) e “fácil” (n=38) de entender a linguagem do guia (ver questão 4.4 do anexo 17), sendo que um dos participantes realçou, durante a entrevista, que *“foi fácil entender o guia porque não aprofundava muito os pormenores”* (ENT-P72).

Em relação a este ponto, a análise da grelha de observação permite verificar que *“no geral, foi utilizada uma linguagem clara nas três visitas guiadas”* (GO), sendo que *“foram utilizadas palavras simples, as ideias apresentadas de forma estruturada e lógica”* (GO), como por exemplo: *“Se olharmos para as nossas aldeias, conseguimos perceber qual é a rocha que existe naquele local, porque geralmente as casas são construídas com as rochas que estão ali mais à mão.”* (DB-VG2); *“- ‘Os lagartos em Portugal não têm veneno, o máximo que pode acontecer se nos morder é doer um bocadinho’.”* (DB-VG2).

Os guias das visitas observadas também utilizaram poucos termos técnicos e *“os poucos (...) utilizados foram explicados”* (GO), como por exemplo: *“explicando de forma clara o que é uma constelação ‘conjunto de estrelas, todas juntas, que têm uma*

forma’.”. (DB-VG3). Também *“foi utilizada a voz ativa, de uma forma geral, tendo, pontualmente sido utilizada a voz passiva.”* (GO).

Quando se analisaram os **conteúdos** do filme de apresentação da serra, de forma a perceber se são relevantes para o público sénior, ou seja, se estão relacionados com as suas experiências pessoais, verificou-se que *“a nível visual, os conteúdos são relevantes”* (GO), uma vez que, *“o filme mostra alguns dos locais de património histórico, cultural e natural da serra da Estrela”* (GO), despertando no visitante a vontade de visitar vários desses locais, ou avivando memórias em quem já os conhece.

Este aspeto é visível pela análise do diário de bordo, onde, em todas as visitas observadas, se verificou uma relação com a experiência pessoal dos visitantes: *“Durante o filme, houve um ou dois comentários quando apareciam locais conhecidos, nomeadamente, referentes à aldeia da Cabeça.”* (DB-VG1); *“Ao longo do filme, os seniores foram fazendo comentários, principalmente quando apareciam locais seus conhecidos.”* (DB-VG2); *“Desde o início houve vários comentários feitos pelos seniores quando apareceram locais conhecidos (...).”* (DB-VG3).

No entanto, *“os conteúdos da locução são puramente informativos, contendo muitos factos concretos e datas sobre o diferente património visitado.”* (GO).

De igual forma, verificou-se que os conteúdos da exposição permanente são *“essencialmente informativos, não estando apresentados de forma a se relacionarem com as experiências pessoais dos visitantes.”* (GO). Por outro lado, *“é apresentada uma quantidade muito grande de conteúdos diferentes, não sendo muitos deles essenciais num centro de interpretação sobre a serra da Estrela.”* (GO).

Também na exposição temporária, *“os conteúdos são essencialmente informativos, não estando apresentados de forma a se relacionarem com as experiências pessoais dos visitantes”* (GO) e *“apesar de, na sua maioria, os painéis terem textos relativamente fáceis de compreender, em alguns deles são apresentados muitos dados concretos, que não são essenciais à finalidade da exposição, como números e nomes de espécies.”* (GO).

Apesar disto, quando os participantes entrevistados são inquiridos sobre o interesse das exposições, na sua grande maioria respondem “gostei muito” (n=59) e “gostei” (n=26) (ver questão 4.3 do anexo 17), tendo um participante realçado que *“estas exposições são importantíssimas”* (ENT-P82).

Mais uma vez, este aspeto dever-se-á, provavelmente, ao facto de todas as visitas serem sempre guiadas. Na verdade, durante as visitas observadas, e como se pode verificar pela análise da grelha de observação, *“os conteúdos abordados estavam relacionados com a experiência pessoal dos visitantes, exceto aquando da apresentação das constelações na exposição permanente, na primeira e terceira visitas guiadas, que resultou numa interação quase nula com os seniores.”* (GO).

É de referir que todas as visitas guiadas observadas se realizaram com seniores provenientes de lares do concelho de Seia, sendo a maioria dos visitantes da região, pelo que os conteúdos abordados sobre os vários aspetos do território da serra da Estrela estavam relacionados com experiências de vida de cada um, despertando diversas memórias.

Por outro lado, um participante entrevistado de Olhão referiu que *“estas exposições são boas para pessoas mais novas, para aprenderem coisas novas; eu já não me interessava tanto em aprender”* (ENT-P69), provavelmente por a temática da exposição não estar tão relacionada com locais que ele já conhecia.

Esta opinião vai ao encontro do referido Bonmatí *et al.* (2013) e Seccombe e Lehes (2015), que explicam que os seniores preferem relacionar os conteúdos às suas experiências pessoais do que adquirir conhecimentos novos, demonstrando a importância de um bom guia se deixar cativar pela temática que apresenta e conseguir transmitir mais do que informação factual, tal como refere Espinosa (2012b).

No que respeita à quantidade de informação transmitida pelo guia durante as visitas, os participantes entrevistados indicaram, na sua totalidade, “gostei muito” (n=68) e “gostei” (n=18) (ver questão 4.3 do anexo 17), sendo que dois participantes referiram que *“o guia adaptou bem a linguagem, sem aprofundar muito os conteúdos”* (ENT-P71) e *“foi fácil entender o guia porque não aprofundava muito os pormenores”* (ENT-P72).

Relativamente à presença de **técnicas de interpretação do património**, através da análise da grelha de observação é notório que, nem no filme de apresentação da serra, nem nas duas exposições analisadas, se teve em consideração este ponto aquando da sua produção.

Neste âmbito, quanto ao filme de apresentação da serra da Estrela, *“não são utilizadas técnicas de interpretação do património.”* (GO).

No que respeita à exposição permanente, *“a construção dos conteúdos não teve em conta técnicas de interpretação do património, sendo estes exclusivamente informativos.”* (GO). Este facto verifica-se em diferentes aspetos, dos quais são exemplo: *“os diferentes módulos e painéis não têm um título-tema e vários deles nem sequer um título que situe a informação que contém”* (GO); *“são textos essencialmente informativos, com muitos dados e factos concretos e, acima de tudo, muito formais e muito impessoais, não criando uma ligação emocional com o visitante”* (GO); *“a maquete hipsométrica da região centro apenas é interessante em visitas guiadas, uma vez que não apresenta qualquer explicação nem qualquer identificação do relevo que se vê na maquete”* (GO); *“os mapas nem sempre têm uma leitura simples e clara.”* (GO).

Relativamente à exposição temporária, *“nem a exposição, nem os painéis apresentam um título-tema interpretativo”* (GO); *“são textos essencialmente informativos, cheios de dados e factos concretos e, acima de tudo, muito formais e muito impessoais, não criando uma ligação emocional com o visitante”* (GO); *“os painéis utilizam fotografias que apoiam o texto, mas nem sempre de uma forma organizada e sequencial, sendo que muitas legendas deveriam estar mais bem explicadas, para se tirar um maior partido das próprias imagens”* (GO); *“existem várias tabelas e gráficos, muito pequenos e com muita informação, difícil de processar.”* (GO).

No entanto, ainda relativamente a este ponto, a presença de elementos sonoros na exposição temporária *“que engloba sons como a água, o vento e a biodiversidade animal da serra da Estrela”* (GO), promove a utilização dos sentidos, sendo este um aspeto importante a ter em consideração, tal como referido por Bonmatí *et al.* (2013).

Este ponto foi, aliás, salientado por um participante entrevistado quando referiu *“gostei muito do som ambiente da exposição das lagoas” (ENT-P64).*

Já no que se refere às visitas guiadas observadas, os guias utilizaram várias técnicas de interpretação do património, como se pode verificar tanto pela análise da grelha de observação [*“foram utilizadas diferentes técnicas de interpretação do património, por parte dos guias, em maior ou menor grau” (GO)*], referidas por Caputo et al. (2008), Ham (2014); Leftridge (2006) e Seccombe e Lehnés (2015)], como do diário de bordo. Estas incluem:

- ir do familiar ao desconhecido, cinco referências, das quais é exemplo *“(...) [o(a)guia] referiu algumas informações relacionando-as com vivências das pessoas, como por exemplo, as rochas que regionalmente se utilizam nas construções das casas para dar a conhecer as rochas que existem na serra da estrela (granito e xisto).” (DB-VG1);*
- utilizar analogias e comparações, quatro referências, das quais se destaca *“- ‘Os vales que vemos do cimo da serra foram escavados pelo gelo, como uma máquina que foi escavando e arrancando blocos de grandes dimensões’. Referência também à altura de gelo do glaciar do Zêzere, que igualava a altura da Torre Eiffel.” (DB – VG2);*
- utilizar personificação, três referências, sendo exemplo *“Algumas [cobras] são mais rabugentas do que outras” (DB-VG2);*
- utilizar situações imaginárias, três referências, destacando-se *“o(a) Guia C referiu que na maquete se via a serra da Estrela por cima, ‘como se estivéssemos a fazer uma viagem de avião por cima da serra da Estrela.’.” (DB-VG3);*
- exagerar no tamanho e na escala de tempo, três referências, das quais se destaca *“pensem só, este é um animal pequenino, quando olha para nós o que é que vê, vê um animal muito grande” (DB-VG2);*
- mostrar causa efeito, uma referência – *“- ‘Se não cuidarmos da nossa montanha, estes animais desaparecem’, referiu o Guia B.” (DB – VG2);*

- utilizar fotografias, mapas ou esquemas simples que apoiam os conteúdos mais complexos, sete referências, sendo exemplo: *“(...) a partir da maquete da Região Centro foi localizada geograficamente a serra da Estrela (...)” (DB-VG3).*

É de realçar que também se verificou, pela análise do diário de bordo, que as técnicas de interpretação do património ajudam a criar diálogo e interação entre o guia e os visitantes: *“mostrando, na maquete inicial, as diferentes lagoas existentes na serra da Estrela, sendo que vários visitantes iam reconhecendo e dizendo o nome de várias delas.” (DB-VG1); “[a apresentação da maquete] ajudou também a criar diálogos entre os visitantes e o(a) Guia A” (DB-VG1).*

Na verdade, a **interação com os visitantes** foi um dos pontos analisados mais evidentes das visitas guiadas observadas, estando presente, em maior ou menor grau, em todas elas, tal como se verifica pela análise da grelha de observação: *“nas visitas observadas foi evidente a interação entre os guias e os visitantes, no decorrer de praticamente todas as exposições.” (GO).* Este aspeto era notório principalmente quando os conteúdos abordados se referiam à serra da Estrela e eram conhecidos pelos participantes: *“Nesta parte da exposição, notou-se um pouco mais de interação, uma vez que os próprios visitantes começaram a fazer comentários sobre o que já sabiam e conheciam.” (DB-VG1).* Por outro lado, como referido atrás, quando os conteúdos não eram relevantes para os participantes, a interação não se fazia notar: *“Foram apresentados os módulos: planetas do Sistema Solar, que se encontra no chão; e as constelações, mostrando a Ursa Maior e a Ursa Menor, (...) não tendo havido interação entre o(a) Guia A e os visitantes. (DB-VG1).*

Através da análise, quer da grelha de observação, quer do diário de bordo, é possível verificar que os seniores eram convidados, pelos guias, a participar e a interagir: *“nesta parte da exposição, o(a) Guia A também interagiu algumas vezes, fazendo perguntas diretas enquanto fazia a apresentação” (DB-VG1).*

Ao longo das três visitas guiadas observadas, os diferentes guias deram, também, oportunidade aos seniores para falar das suas vivências *“sendo que estes partilhavam várias vezes as suas experiências pessoais” (GO),* como por exemplo: *“É de notar que*

os próprios seniores encaminhavam, várias vezes os temas explicados pelo(a) Guia B.” (DB-VG2); “Relativamente ao xisto, houve por parte de alguns visitantes comentários com coisas que conhecem: - ‘É pedra lousa.’; - ‘Ali para Cabeça d’Eiras há lá casas assim dessas.’; - ‘O Muro.’; - ‘Na escola é que dava para escrever com giz na lousa’.” (DB-VG3).

Este aspeto vai ao encontro do referido por Bonmatí *et al.* (2013), Mineiro (2017), Seccombe e Lehnés *et al.* (2015) e Teixeira *et al.* (2012) relativamente à importância de convidar o visitante sénior a participar e a ter paciência e dar tempo para que ele possa partilhar as suas vivências e experiências pessoais.

No que diz respeito à **tipografia**, são utilizadas apenas algumas regras tipográficas acessíveis, referidas por Caputo *et al.* (2008), Dobaño *et al.* (2013) e Seccombe e Lehnés (2015), em ambas as exposições.

Na permanente *“o tipo de letra utilizado é acessível, sem serifas” (GO)* e *“é utilizado sempre o mesmo tipo de letra, sempre com maiúsculas e minúsculas, nos diferentes textos e legendas.” (GO)*. No entanto, *“o tamanho de letra é acessível apenas em alguns módulos, sendo pequeno em muitos painéis e na maioria das legendas dos mapas” (GO); “os textos são justificados” (GO)*, em vez de serem alinhados à esquerda; *“muitas imagens e mapas têm legendas muito pequenas e confusas.” (GO)*.

Relativamente ao contraste, *“os textos dos módulos de tecnologia de informação e comunicação apresentam bom contraste com o fundo, mas os da maioria dos painéis não, principalmente, tendo em conta a baixa luminosidade da sala.” (GO)*.

Por seu lado, nos painéis da exposição temporária: *“o contraste entre o texto e o fundo é bom, tanto no texto em si, como nas legendas” (GO); “utiliza apenas um tipo de letra” (GO); “as fotografias têm um tamanho adequado para serem bem perceptíveis” (GO); “exceto no título principal do painel, todo o texto é escrito com maiúsculas e minúsculas” (GO); “o tamanho do texto permite uma leitura relativamente fácil (...) (GO)*. No entanto, *“as legendas têm um tamanho de letra pequeno, não só nos painéis, como também nos objetos e coleções biológicas” (GO); “o tipo de letra não é dos mais legíveis, deveria ter sido adotado um tipo de letra sem serifas que permitisse uma leitura com menos esforço” (GO); “os painéis têm poucos ‘espaços em branco’, o que os*

tornam muitos cheios e menos claros” (GO). O texto está, também, *“justificado, em vez de estar alinhado à esquerda”* (GO), o que requer um maior esforço de leitura, tal como referido por Ramos (2013).

Neste ponto, a única referência dada pelos participantes entrevistados está relacionada com o tamanho de letra: *“as legendas são pequenas”* (ENT-P80); *“as letras deviam ser maiores”* (ENT-P87), sendo que 46 participantes entrevistados referem que é “fácil” e 15 “muito fácil” ler os textos explicativos e as legendas das exposições, relativamente ao tamanho da letra e posicionamento dos textos (gráfico 11). Mais uma vez se salienta o facto de as visitas serem guiadas e que, apesar das respostas obtidas, provavelmente poucos seniores leram alguns dos textos das exposições. Por outro lado, este aspeto é notado, principalmente, pelos visitantes que já têm algum problema de visão. Salienta-se, ainda, que 19 participantes entrevistados referiram “não usei / não precisei” e um “não sei / não respondo”.

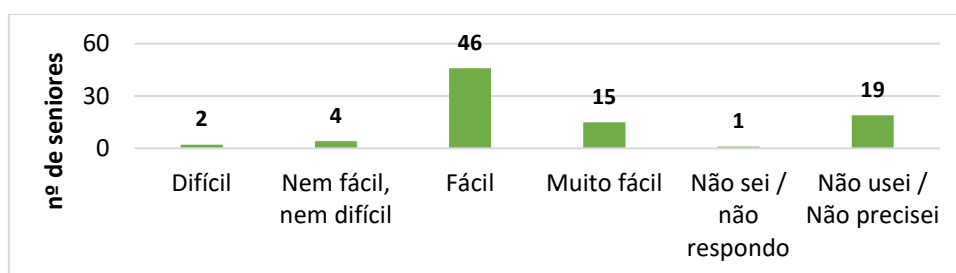


Gráfico 11 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente ao grau de facilidade em ler os textos explicativos e as legendas, quanto ao tamanho de letra e posicionamento dos textos.

No que diz respeito à acessibilidade comunicacional dos **módulos de tecnologia de informação e comunicação** existentes na exposição permanente, através da análise da grelha de observação constata-se que *“não permitem aumentar e diminuir o tamanho de letra, nem inverter as cores no ecrã ou escolher diferentes contrastes”* (GO), o que não vai ao encontro das recomendações feitas por Mineiro (2017) relativamente à acessibilidade deste tipo de suportes expositivos.

Já no que diz respeito à **exposição de objetos e coleções biológicas** da exposição temporária, verifica-se que as suas legendas apenas referem o nome da espécie ou grupo taxonómico dos diferentes espécimes: *“as caixas entomológicas e os vertebrados expostos nos frascos deveriam ter uma legenda mais desenvolvida e não*

apenas o nome dos grupos ou espécie, de forma a que contivesse alguma curiosidade sobre os animais, que prendesse a atenção dos visitantes.” (GO).

Relativamente à presença de **informação multiformato**, na exposição permanente *“existem três módulos com alguma informação em braille, um em cada área temática. No entanto, é informação muito pontual sem nenhuma continuidade.” (GO).* Na exposição temporária, *“não existe informação multiformato” (GO)* e no filme da apresentação da serra também *“não existe qualquer informação multiformato.” (GO).*

A importância de os conteúdos expositivos existirem em diferentes formatos é referida por Mineiro (2004, 2017) e Seccombe e Lehns (2015) como um aspeto importante a ter presente em qualquer espaço cultural ou local de interpretação do património, de forma a que estes sejam o mais inclusivos possível.

Por fim, relativamente à existência de **informação multilingue**, um aspeto importante referido por Mineiro (2017), o filme de apresentação da serra *“existe em três línguas: português, castelhano e inglês” (GO)*, mas nas duas exposições analisadas toda a informação escrita existente encontra-se unicamente em língua portuguesa: *“a informação apenas está escrita em português [exposição permanente]” (GO); “os textos apenas estão escritos em português [exposição temporária].” (GO).*

Já no que se refere às visitas guiadas, *“as (...) observadas foram todas em português” (GO)*, uma vez que se tratavam de grupos portugueses, mas *“quando necessário há técnicos do CISE que realizam as visitas em inglês e/ou castelhano e, com menos frequência, em francês.” (GO).*

3.2.3 Sítio eletrónico

Relativamente ao sítio eletrónico do CISE, apenas dois participantes entrevistados o consultaram antes da sua visita.

Pela análise da grelha de observação constata-se que *“não atinge o nível A” (GO)* da WCAG 2.0, o que se verifica nas 24 páginas analisadas (ver anexo 3). É de referir que o Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RCM n.º 2/2018, de 5 janeiro)

refere a obrigatoriedade de o nível de acessibilidade para sites Internet que disponibilizam exclusivamente informação e conteúdos, que é o caso do sítio eletrónico do CISE, ser de nível 'A' da WCAG 2.0, recomendando, no entanto, que se atinja o nível AA.

Quanto aos conteúdos que apresenta, *“não contém informação sobre os diferentes tipos de acessibilidade no CISE” (GO)* ponto que, segundo Mineiro (2017), é fundamental para o visitante sénior que procura informação sobre os locais a visitar, de maneira a que se sinta seguro, durante toda a sua viagem.

No que respeita à informação que contém, esta não é multiformato e encontra-se apenas em português: *“A informação não é multiformato.” (GO); “A informação não é multilingue, existe apenas em português.” (GO)*

3.2.4 Folheto

No presente estudo, foi analisada, ainda, a acessibilidade comunicacional do folheto de divulgação do CISE.

No que respeita à linguagem utilizada, *“os textos são relativamente fáceis de compreender, com frases e parágrafos curtos, palavras simples e, na sua maioria, com uma ideia por frase. A informação é ordenada com uma estrutura clara.” (GO)*. Este reflete a perceção dos participantes entrevistados, quanto à facilidade em entender os textos explicativos. Dos 11 participantes que consultaram previamente o folheto, nove referiram ser “fácil”, um “muito fácil” e outro “nem fácil / nem difícil” (ver questão 4.6.1 do anexo 17).

Quanto aos conteúdos, estes *“são puramente informativos” (GO)*, sendo que *“não apresenta informação sobre a acessibilidade no CISE” (GO)*, o que não reflete o exposto por Mineiro (2017) que considera a disponibilidade de informação sobre as condições de acessibilidade num espaço cultural fundamentais nos diferentes meios de divulgação de um espaço cultural.

Relativamente à tipografia, o folheto contém um conjunto de regras acessíveis, referidas por Caputo et al. (2008), Dobaño et al. (2013) e Seccombe e Lehnies (2015), como sejam: *“o tipo de letra utilizado é sem serifas, facilmente legível”* (GO); *“o contraste entre o texto e o fundo é bom (exceto quando está escrito sobre elementos gráficos de fundo)”* (GO); *“utiliza apenas um tipo de letra”* (GO); *“as fotografias têm um tamanho adequado para serem bem percetíveis”* (GO); *“todo o texto é escrito com maiúsculas e minúsculas”* (GO); *“o tamanho de letra do texto permite uma leitura relativamente fácil.”* (GO).

No entanto, apresenta outras características não acessíveis, como: *“o tamanho de letra das legendas é pequeno, principalmente nos mapas”* (GO); *“o texto está justificado, em vez de estar alinhado à esquerda, o que o tornaria mais acessível”* (GO); *“os nomes dos espaços apresentam pouco contraste em relação ao restante texto.”* (GO).

Esta análise reflete a perceção dos participantes entrevistados, relativamente ao grau de facilidade em ler os textos explicativos e as legendas, sendo que 10 participantes dizem ser “fácil” e apenas um refere que é “difícil” (ver questão 4.6.1 do anexo 17)

Quanto aos esquemas presentes no folheto, *“a planta do edifício e o mapa do espaço exterior do CISE têm relativa facilidade de leitura, mas o mapa de orientação da cidade de Seia é de difícil leitura.”* (GO). Este aspeto reflete a opinião dos participantes entrevistados. Como é possível verificar pela análise do gráfico 12, relativamente à planta do edifício, a maioria (n=7) indica que é fácil entender. Quanto ao mapa do espaço exterior do CISE, quatro participantes indicam que é “fácil” e um que “nem fácil / nem difícil”. Já no que diz respeito à planta da cidade, um participante refere que é “muito difícil”, um que é “difícil”, dois “nem fácil / nem difícil” e três “fácil”.

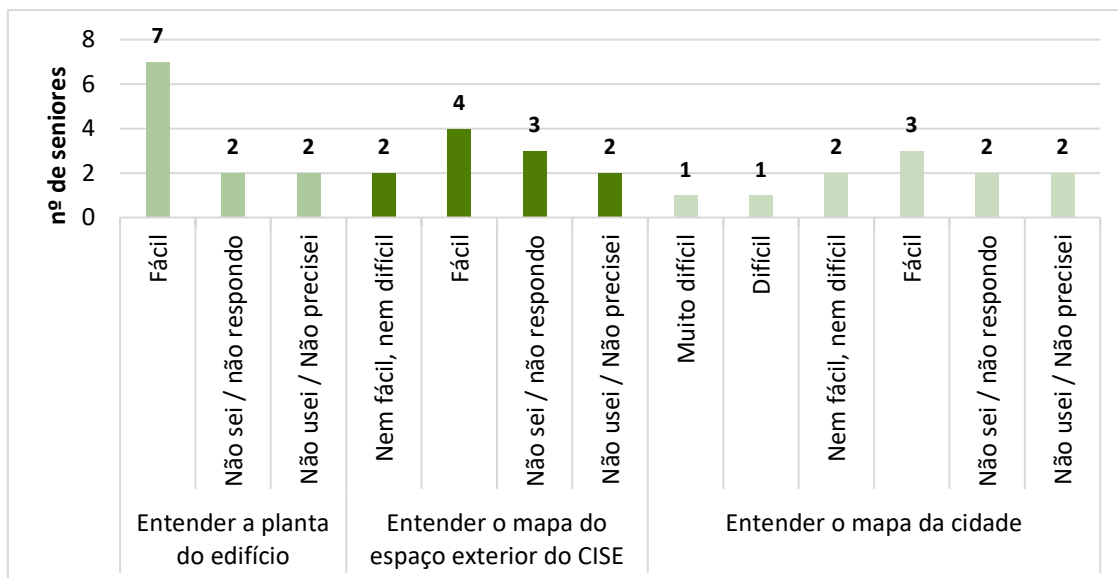


Gráfico 12 – Perceção dos participantes entrevistados, relativamente ao grau de facilidade em entender a planta do edifício, o mapa do espaço exterior do CISE e o mapa da cidade.

Relativamente à tipografia, é importante referir, ainda, o comentário de uma participante entrevistada, que refere *“no folheto, não encontrei a informação relativa ao horário e contactos. Sugiro outro tipo de letra ou cor, ou mudar para um local mais visível.”* (ENT-P27).

Ainda relativamente ao folheto, *“a informação não é multiformato”* (GO), existindo, no entanto, *“um folheto em português e outro em inglês.”* (GO).

3.3 ACESSIBILIDADE ATITUDINAL

Pela análise da grelha de observação, verifica-se que *“os funcionários do CISE, desde a receção até aos guias das visitas, acolhem bem o visitante sénior, conversando e tentando perceber as suas necessidades.”* (GO). Também *“demonstram disponibilidade no encaminhamento aos diferentes espaços e explicam dúvidas e prestam esclarecimentos quando solicitados.”* (GO).

Durante as visitas guiadas observadas verificou-se que os diferentes guias encaminharam os visitantes para os espaços, fizeram o enquadramento da visita no início da mesma e agradeceram a visita dos grupos, no final, sendo exemplo as seguintes situações: *“O(a) Guia A fez a apresentação do Centro, enquadrando os*

espaços que iriam visitar e encaminhou o grupo para o primeiro andar.” (DB-VG1); “O(a) Guia B iniciou a visita apresentando-se e informando que, durante o filme, iam fazer uma viagem pela serra da Estrela, ficando a conhecer alguns dos sítios de maior interesse da região: ‘alguns de certo já os conhecem, outros vão ficar a conhecer (...) Depois iremos passar à sala ao lado, onde iremos conversar um pouco sobre a serra da Estrela’.” (DB – VG2); “O(a) Guia C terminou dizendo: “Espero que tenham gostado e voltem sempre.” (DB-VG3).

Este aspeto também é refletido pela opinião dos participantes entrevistados pela análise, tanto das respostas fechadas, como das respostas abertas.

Como é possível verificar pela análise do gráfico 13, quando inquiridos sobre o seu grau de satisfação relativamente aos funcionários do CISE, a grande maioria respondeu “gostei muito” quanto à disponibilidade, simpatia e respeito pelos visitantes, por parte dos mesmos.

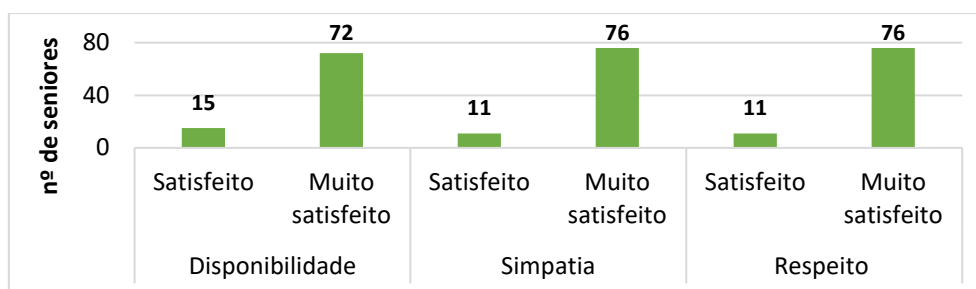


Gráfico 13 - Perceção dos participantes entrevistados, relativamente à disponibilidade, simpatia e respeito demonstrado pelos funcionários do CISE.

O mesmo se reflete nos três comentários muito positivos que se obtiveram: *“Fora de série” (ENT-P82); “Tudo bem!” (ENT-P86); “E gostava de lidar mais tempo com elas” (ENT-P87).*

Esta empatia verificada entre os funcionários e os visitantes é uma mais valia referida por Espinosa e Bonmatí (2015), contribuindo para a não existência de barreiras atitudinais que, segundo Sarraf (2012), podem inviabilizar a acessibilidade de um espaço cultural.

No que diz respeito às diferentes línguas faladas pelos funcionários do CISE que fazem atendimento ao público, *“na receção do CISE há funcionários que comunicam em inglês e/ou espanhol. Um dos funcionários fala francês.”* (GO).

Apesar do referido sobre este ponto, *“apenas a investigadora deste estudo possui formação em acessibilidade e inclusão”* (GO) e *“nenhum funcionário possui formação na área da receção de pessoas seniores”* (GO), o que não reflete o exposto por Doncel *et al.* (2013), Sarraf (2012) e Lavado *et al.* (2013) que destacam a importância da formação contínua de todos os funcionários, de forma a que o acolhimento dos visitantes seja o mais inclusivo possível.

3.4 PERCEÇÃO GLOBAL DA VISITA

Relativamente ao grau de satisfação dos participantes entrevistados, verifica-se que a grande maioria (n=74) classificou a sua experiência geral de visita ao CISE como “gostei muito” e os restantes (n= 13) como “gostei” (ver questão 2.6 do anexo 17).

Este aspeto também é verificável pela análise do diário de bordo e por comentários feitos por participantes entrevistados, como se indica a seguir.

Durante as visitas guiadas observadas, vários seniores referiram estar a gostar muito: *“é muito interessante isto, eu vim às cegas, mas estou a gostar muito”* (DB-VG1); *“no final da exposição, uma visitante comentou: ‘já me consolei a ver coisas bonitas e a sonhar onde andei com o meu marido’.”* (DB-VG1); *“não conhecia isto na minha terra; os estrangeiros, se nos vierem visitar, também veem que temos coisas bonitas”* (DB – VG2). Também um dos grupos reagiu com palmas várias vezes ao longo da visita: *“no final da apresentação da Exposição Permanente, mais uma vez os seniores bateram palmas.”* (DB-VG2).

Ao longo da entrevista, alguns participantes mostraram gratidão e admiração pela visita realizada e outros fizeram referências a terem gostado muito: *“Desconhecia esta casa. É um património que nem em Lisboa vi.”* (ENT-P82); *“Imensamente grato por ter visto isto.”* (ENT-P82); *“Foi uma visita surpresa que nos arranjam para vir.”* (ENT-

P83); *“A coisa mais bonita que encontrei em Seia”* (ENT-P85). Um sénior, inclusivamente, referiu *“eu até gostava de cá trabalhar”* (ENT-P87).

Esta perceção dos visitantes parece contrariar a análise feita acima, relativamente aos vários aspetos da acessibilidade física e comunicacional do CISE. No entanto, e como também foi sendo referido ao longo deste capítulo e se pode verificar pela análise a acessibilidade atitudinal, a presença constante dos guias e dos funcionários do CISE valoriza muito a experiência de visita por parte dos participantes entrevistados, facto que explica o grau de satisfação global demonstrada por parte destes.

PARTE IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA INVESTIGAÇÕES FUTURAS

O presente trabalho de investigação procurou verificar as características de acessibilidade de um centro de interpretação, direcionadas ao visitante sénior, tendo como contexto empírico o Centro de Interpretação da Serra da Estrela.

Para conseguir responder à questão de investigação formulada, foi importante definir objetivos que permitissem verificar, tanto as características atuais de acessibilidade do CISE, através de uma observação direta, como a perceção do visitante sénior relativamente a esta situação, através de aplicação de inquéritos, de forma a que se pudessem encontrar soluções que facilitem a acessibilidade em centros de interpretação a este tipo de visitantes.

No que diz respeito ao primeiro objetivo definido, ***analisar as características do CISE, a nível da acessibilidade***, a análise e discussão de resultados realizada no ponto anterior deste trabalho permitiu verificar que existem várias lacunas nos diferentes tipos de acessibilidade: física, comunicacional e atitudinal.

No que se refere à acessibilidade física, apenas os espaços de circulação no edifício, horizontais e verticais, as casas de banho e alguns aspetos dos espaços expositivos apresentam características acessíveis, não havendo, desde o exterior do CISE, características que tornem possível a existência da *Cadeia de Acessibilidade*, referida por Aragall *et al.* (2013).

Apesar de os percursos pedonais na envolvente do edifício principal terem várias características acessíveis, como a existência de rampas com dimensões e inclinação correta e passeios com largura livre dentro das normas, alguns aspetos contribuem para que não o sejam na totalidade, como o facto de os lugares de estacionamento reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada estarem muito distante da porta de entrada e de as escadas de acesso direto à entrada do edifício não terem corrimões. Outras lacunas observadas são a

ausência de zonas de descanso, de um lugar para cadeira de rodas no auditório pequeno e de um balcão de atendimento adequados.

Relativamente aos espaços expositivos, estes apresentam alguns aspetos da acessibilidade física referidas por Dobaño *et al.* (2013), Mineiro (2004) e Rovira-Beleta *et al.* (2013), como a colocação das maquetes e a distância entre módulos, mesas e painéis, nas duas exposições, e as características das mesas, vitrines, terrários e aquários da exposição temporária. No entanto, tanto a altura da colocação dos diferentes painéis, como a iluminação, não apresentam características acessíveis.

Também a nível comunicacional, se verifica que o CISE apresenta várias lacunas a nível da acessibilidade nos recursos analisados: sinalética, exposições, filme de apresentação da serra, sítio eletrónico e folheto. Na verdade, através da análise realizada constata-se que nenhum destes suportes teve em conta questões de acessibilidade aquando da sua elaboração.

No que diz respeito à sinalética, a análise realizada permitiu verificar que esta é deficitária, tanto no exterior como no interior do CISE.

No que se refere à acessibilidade comunicacional das exposições do CISE existem diversas lacunas. Apenas a exposição temporária apresenta uma sequência temática visível e, apesar de a linguagem utilizada na maior parte dos textos desta exposição não ser complexa, a verdade é que em nenhuma das exposições os textos estão escritos com uma linguagem clara e descomplicada. Também os conteúdos não são apresentados de forma a que se relacionem com a experiência pessoal dos visitantes, de forma a despertarem recordações e provocarem emoções, um aspeto que Bonmatí *et al.* (2013) e Seccombe e Lehnés (2015) consideram importante para o visitante sénior.

Da mesma forma, nenhuma das exposições foi produzida tendo em conta critérios de interpretação do património, facto que, a par de uma linguagem clara, é considerado, por Espinosa *et al.* (2013), como essencial na produção dos conteúdos de um centro de interpretação.

O mesmo se verifica relativamente à utilização de regras tipográficas acessíveis, que não está presente na maioria dos suportes expositivos, destacando-se o texto justificado e não alinhado à esquerda, o tamanho de letra pequeno das legendas e de textos de alguns painéis, o tipo de letra utilizado na exposição temporária e o baixo contraste entre o texto e o fundo na maioria dos painéis da exposição permanente.

Por fim, outra lacuna das exposições está relacionada com a não existência de informação multiformato e multilingue.

No entanto, todas estas lacunas relacionadas com a sinalética e as exposições são compensadas, em grande medida, pelas visitas guiadas, único ponto analisado em que se verificou uma quase totalidade de acessibilidade comunicacional nos diferentes pontos observados. Na verdade, durante as diferentes visitas observadas, os guias utilizaram uma linguagem clara, relacionaram os conteúdos expostos com experiências de vida dos visitantes, utilizaram diferentes técnicas de interpretação do património que valorizaram muito a visita e um dos guias fez, inclusivamente, um percurso sequencial durante toda a visita, unindo tematicamente as duas exposições. Também a interação entre guias e visitantes foi um ponto observado muito positivo.

Relativamente ao filme de apresentação da serra da Estrela, também foram verificadas várias falhas em relação à acessibilidade comunicacional e uma das poucas características positivas refere-se ao facto de este estar disponível em três línguas diferentes (português, inglês e castelhano). Outro aspeto positivo relaciona-se com o facto de os conteúdos, a nível visual, se poderem relacionar com as experiências pessoais dos visitantes e permitirem despertar a vontade de visitar os locais visualizados.

No que diz respeito ao sítio eletrónico do CISE, após a análise e discussão dos resultados constata-se que este não apresenta características de acessibilidade, não apenas a nível das diretrizes de acessibilidade para web (WCAG), mas também pela ausência de informação sobre os diferentes tipos de acessibilidade no CISE e de informação multiformato e multilingue.

Quanto ao folheto, apesar de apresentar algumas características da acessibilidade comunicacional, como uma linguagem clara e algumas regras tipográficas, apresenta outras que não o são, como não informar sobre os tipos de acessibilidade presentes no CISE, a informação não ser multiformato e incluir alguns mapas de orientação de difícil leitura. Um ponto positivo prende-se com o facto de terem sido produzidos em português e em inglês.

Relativamente à acessibilidade atitudinal, verificou-se a existências de algumas características acessíveis relacionadas com o acolhimento e o atendimento em diferentes línguas que não o português, como o inglês, o castelhano e, mais esporadicamente, o francês. Ainda que exista uma lacuna na formação dos funcionários, tanto relacionada com a acessibilidade e inclusão, como com a receção de pessoas seniores, a empatia desenvolvida pelos funcionários do CISE com os visitantes seniores na receção e nas visitas guiadas atenua as falhas nos diferentes aspetos de acessibilidade física e comunicacional analisados.

No que diz respeito ao segundo objetivo, ***conhecer a perceção do visitante sénior relativamente à acessibilidade do CISE***, o facto de as visitas serem sempre guiadas, não permitiu analisar qual a perceção de acessibilidade dos visitantes aquando de uma visita autónoma, mas poderá explicar, tanto a perceção global, como a referente a determinados aspetos relacionados com a acessibilidade no CISE, por parte da maioria dos participantes no estudo.

Na verdade, após a análise da grelha de observação, seria de esperar uma apreciação negativa por parte dos participantes no estudo, verificando-se, no entanto, que a perceção global da visita foi muito positiva.

Um dos aspetos que poderá ter contribuído para este facto, é que apenas os seniores que têm já alguma dificuldade ou limitação física, sensorial e/ou cognitiva sentem realmente falta de determinadas medidas de acessibilidade. Um outro ponto poderá estar relacionado com o facto de os funcionários do CISE acompanharem as visitas e estarem sempre disponíveis para qualquer indicação e/ou esclarecimento. Na verdade, a acessibilidade atitudinal foi a que teve um grau de satisfação mais elevado por parte da grande maioria dos participantes entrevistados.

A nível da acessibilidade física, os aspetos que os participantes mais referiram como sendo negativos ou fazendo falta foram os corrimões nas escadas de acesso ao CISE, as zonas de descanso e a iluminação dos espaços expositivos. Também o facto de o estacionamento reservado para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada estar muito longe da entrada do edifício principal foi referido pela acompanhante de uma das visitas observadas realizadas, uma vez que sentiu necessidade de estacionar de forma a que os seniores, com alguma dificuldade de mobilidade, ficassem junto de um percurso pedonal acessível que se situasse perto da entrada.

Por outro lado, os aspetos de acessibilidade física referidos como positivos por um maior número de participantes entrevistados, foram os acessos físicos aos diferentes espaços no interior do edifício e as casas de banho.

Quanto à acessibilidade comunicacional, no que diz respeito à sinalética exterior ao CISE, apesar de um número considerável de seniores ter referido que não necessitou de a utilizar, constata-se que alguns participantes que realizaram a visita individualmente ou em família, e que necessitavam de orientação para chegar à entrada do CISE, sentiram falta de uma sinalética direcional eficaz que encaminhasse ao Centro.

Relativamente à sinalética no interior do edifício, a maioria dos participantes refere que não precisou de a utilizar, uma vez que andaram sempre acompanhados pelos funcionários. No entanto, alguns visitantes que se tentaram orientar autonomamente, referiram que esta sinalética é deficitária.

No que diz respeito às exposições, constata-se que a maioria dos participantes entrevistados revelaram estar muito satisfeitos quanto ao interesse das exposições. É de referir, também, que o grau de satisfação foi maior para um maior número de seniores nos aspetos referentes à visita guiada, nomeadamente, à quantidade de informação transmitida pelo guia e na facilidade com que entendiam a linguagem que este utilizava.

No que se refere a outros aspetos da acessibilidade comunicacional das exposições, importa lembrar que, uma vez que as visitas são sempre guiadas, houve um número considerável de seniores que referiu não ter lido os painéis expositivos. Ainda assim, um número reduzido referiu ter alguma dificuldade em ler e entender os textos e legendas. Realça-se ainda que, apesar de um número ainda elevado de seniores ter referido que não tinha tido dificuldade em fazê-lo, é provável que não tenham lido com verdadeira atenção nenhuns dos painéis expositivos, uma vez que estiveram sempre integrados na visita guiada.

Quanto ao sítio eletrónico do CISE, apenas dois participantes referiram que o tinham consultado, o que não permitiu aferir sobre a real perceção do visitante sénior relativamente a este recurso.

Já em relação ao folheto, apesar de apenas 11 participantes o terem consultado previamente, foi possível constatar que, para os seniores entrevistados, apresenta uma linguagem fácil de perceber e de ler, na maioria dos textos, mas que os mapas de orientação, principalmente o do espaço exterior e o de encaminhamento ao CISE apresentam dificuldade de leitura. Também, segundo a opinião de uma visitante, algumas regras tipográficas deviam ser corrigidas, nomeadamente, dar mais destaque às informações mais importantes, como o horário de funcionamento.

A análise e discussão de resultados da acessibilidade atitudinal, e como referido atrás, revelou que é o aspeto onde a satisfação dos participantes é, no geral, maior, tanto na disponibilidade, como na simpatia e respeito demonstrada pelos funcionários do CISE.

No que se refere ao terceiro objetivo, ***analisar se as medidas de acessibilidade tomadas pelo CISE permitem o seu pleno uso pelos visitantes seniores***, após a análise e discussão de resultados constata-se que aquando da construção do Centro não foram tidas em conta a maioria das medidas de acessibilidade referidas ao longo deste trabalho.

Assim, apresentam-se de seguida algumas das medidas de acessibilidade que foi possível aferir, através do cruzamento da análise dos resultados da observação direta e do inquérito por entrevista. É de referir que não foi possível realizar este cruzamento

em todas as medidas analisadas, uma que vez que não se obteve a perceção do visitante sénior para todas elas.

Apesar de na construção do edifício principal e da sua envolvente haver já a preocupação de ter em conta normas de acessibilidade física, as mesmas não foram conseguidas na sua plenitude, como referido atrás. Esta situação reflete-se na opinião negativa de alguns visitantes relativamente a este ponto, uma vez que, quando necessitaram, não tinham corrimões nas escadas de acesso à entrada principal, para se apoiarem.

Outro ponto que não permite o uso pleno do Centro pelos visitantes seniores é a ausência de zonas de descanso adequadas. Apesar desta lacuna ser atenuada pela disponibilização de bancos e cadeiras portáteis, este aspeto foi referido por vários seniores como sendo um elemento de acessibilidade em falta. É de realçar que a existência de zonas de descanso com características adequadas é um dos pontos importantes a ter em consideração na acessibilidade de um espaço cultural em relação ao público sénior, referido por vários autores, como Bonmatí *et al.* (2013), Mineiro (2017), Seccombe e Lehnés (2015) e Teixeira *et al.* (2012).

Também a iluminação dos espaços expositivos é um aspeto que deverá ser melhorado, sendo um ponto negativo referido por alguns participantes.

Por outro lado, os espaços de circulação do edifício e as casas de banho seguiram as normas de acessibilidade física, o que se reflete na opinião positiva dos visitantes seniores, em relação a estes dois aspetos.

Também no que se refere à componente comunicacional, a produção dos diferentes recursos não teve em conta normas de acessibilidade e de interpretação do património, aspetos que Dobaño *et al.* (2013), Espinosa *et al.* (2013) e Minerio (2017) consideram importantes para que o sénior consiga desfrutar plenamente da sua visita a um museu ou centro de interpretação.

Relativamente à sinalética existente, tanto exterior, como interior do CISE, constata-se que não permite que os visitantes, por um lado, cheguem facilmente ao local que

visitam e, por outro, consigam visitar o espaço autonomamente, um aspeto importante a ter em conta aquando da construção de um espaço cultural, como centros de interpretação, referido por Espinosa (2002b), Mineiro (2017) e por alguns participantes do estudo.

Quanto aos conteúdos das exposições, o facto de estas serem sempre guiadas, não permitiu verificar qual a verdadeira perceção dos visitantes seniores em relação à facilidade em entender os textos explicativos e as legendas, aspeto que se reflete na opinião dada pelos participantes entrevistados quanto a este aspeto.

Pelas mesmas razões, também no que se refere às regras tipográficas utilizadas não foi muito evidente a perceção dos visitantes, tendo, no entanto, alguns destes salientado que o tamanho de letra deveria ser maior, para ser de mais fácil leitura, o que está de acordo com o estudo realizado por Teixeira *et al.* (2012), no qual os seniores referem a necessidade de aumentar a letra dos textos e das legendas. Importa referir que a importância da utilização de regras tipográficas acessíveis é evidenciada por vários autores como fundamental na criação de painéis de interpretação do património (Caputo *et al.*, 2008; Espinosa *et al.* 2013), nomeadamente, para o público sénior (Dobaño *et al.*, 2013; Seccombe & Lehnés, 2015).

Pelo contrário, através do cruzamento dos resultados obtidos, constata-se que as visitas guiadas são o ponto analisado que mais contribui para o usufruto pleno da visita ao CISE, por parte dos seniores, o que se verificou tanto pela análise das características de acessibilidade do CISE, como da perceção dos visitantes seniores. Desde o tipo de linguagem utilizada, conteúdos abordados e regras de interpretação de património aplicadas pelos guias, à interação entre guias e visitantes, o sénior tem a oportunidade de relacionar os conteúdos da exposição com as suas experiências pessoais, avivar memórias, dar a sua opinião e contar as suas histórias de vida, recomendações a ter em conta relativamente ao modo de comunicar com o público sénior e referidas por Bonmatí *et al.* (2013), Doncel *et al.* (2013), Mineiro (2017), Seccombe e Lehnés (2015) e Teixeira *et al.* (2012). Este ponto vai ao encontro do referido por Teixeira *et al.* (2012) que salientam que o visitante sénior dá muita importância à figura do guia e à existência de interpretação num museu. Também Seccombe e Lehnés (2015) destacam

a figura do guia em sítios patrimoniais como um dos aspetos mais valorizados pelo visitante sénior.

Relativamente ao folheto do CISE é um dos recursos que também precisa de ser melhorado, nomeadamente, na produção de mapas de orientação com uma leitura mais fácil e dando mais destaque em informação essencial, como sejam os horários de funcionamento.

Pela análise e discussão de resultados constata-se ainda que, apesar de os funcionários do CISE, na sua maioria, não terem qualquer formação específica na área de acessibilidade e da receção ao público sénior, a disponibilidade demonstrada e a empatia que desenvolvem com os visitantes, considerada fundamental por Espinosa e Bonmatí (2015), permitem aumentar o grau de satisfação e usufruto da visita que os visitantes seniores realizam, expresso pela opinião relativa à acessibilidade atitudinal. Este aspeto reflete-se no facto de várias das lacunas verificadas serem atenuadas, por exemplo, pela disponibilização de cadeiras e bancos portáteis, pela identificação e encaminhamento para os diferentes espaços e pela utilização de uma linguagem clara e adaptação de conteúdos apresentados na exposição, durante a vista guiada.

Relativamente ao quarto objetivo, ***apresentar potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade em centros de interpretação, para visitantes seniores***, fazem-se de seguida algumas considerações, tendo em conta a pesquisa bibliográfica realizada e os resultados do presente trabalho. Não se pretende que seja uma lista exaustiva, mas que inclua os aspetos que se consideram mais importantes e pertinentes, relativamente à acessibilidade para visitantes seniores num centro de interpretação, que foram verificadas no presente trabalho de investigação.

Antes de mais, é importante referir a necessidade de criar uma continuidade entre os diferentes tipos de acessibilidade – física, comunicacional e atitudinal – que Aragall *et al.* (2013) denominam de *Cadeia de Acessibilidade*, de forma a que o visitante sénior desfrute plenamente da sua visita. Um visitante que tenha dificuldades em se orientar para chegar ao espaço que visita, ou outro com dificuldade de mobilidade que não tenha zonas de descanso adequadas onde se sentar a descansar, ou corrimões nas escadas para conseguir subir autonomamente, não usufrui plenamente da visita.

A nível de acessibilidade física, é muito importante a envolvente dos edifícios terem percursos pedonais acessíveis, com estacionamento na envolvente, tanto para veículos ligeiros, como para autocarros, e onde os lugares reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada estejam localizados o mais perto possível da porta de entrada do edifício. Também no interior dos edifícios, as diferentes áreas de circulação devem ter características acessíveis de forma a que todos os visitantes se desloquem com a maior comodidade possível.

Um dos aspetos da acessibilidade física que se confirmou ser de extrema importância para o visitante sénior é a existência de uma zona de descanso adequada, tanto nas áreas comuns, como nas expositivas. Muitos seniores apresentam, em maior ou menor grau, dificuldade de locomoção, pelo que é essencial poderem-se sentar e descansar comodamente.

No que diz respeito à acessibilidade comunicacional é importante a existência de uma sinalética correta, tanto no exterior, como no interior do edifício, para que as seniores se consigam deslocar autonomamente, se assim o preferirem.

A nível das exposições, como os seniores nem sempre estão predispostos a adquirir novos conhecimentos, uma medida de acessibilidade a adotar é conseguir relacionar a informação que se pretende transmitir com as experiências pessoais dos visitantes, mesmo tratando-se de informação não conhecida, ou seja, é fundamental utilizar técnicas de interpretação do património, a par de uma linguagem clara, tanto pelos guias que encaminham a visita, como por parte de quem produz os conteúdos expositivos.

Assim, e apesar de não ter sido um aspeto analisado no presente trabalho de investigação, considera-se importante que os funcionários de um centro de interpretação, para além de possuírem formação sobre acessibilidade e receção do visitante sénior, tenham formação em Interpretação do Património, disciplina ainda pouco conhecida em Portugal. Este aspeto é fundamental, tanto na realização de visitas guiadas, como na produção de conteúdos, para os diferentes recursos interpretativos do centro.

Por último, mas talvez o aspeto a que os seniores dão mais importância e que vai ao encontro do referido por Teixeira *et al.* (2012) e Seccombe e Lehnés (2015), é a forma como os visitantes são recebidos pelos funcionários dos locais que visitam, não só a nível do acolhimento e disponibilidade, mas também na forma como os guias desenvolvem o acompanhamento durante a visita. Assim, é muito importante os funcionários dos centros de interpretação acolherem os visitantes seniores com disponibilidade, respeito e paciência, criando o máximo de empatia e interação, de forma a que o sénior tenha oportunidade de falar e partilhar as suas memórias e experiências pessoais.

Ainda que as considerações referidas até este ponto tenham respondido aos objetivos a que este estudo se propôs alcançar, houve algumas **limitações** que importam referir.

Apesar da investigadora trabalhar no local onde decorreu o estudo, nem sempre existiu disponibilidade para estar presente aquando da visita dos diferentes grupos organizados. Este facto reflete-se no tipo de visitas guiadas observadas, que apenas decorreu com grupos provenientes de lares de idosos do concelho de Seia, não sendo possível observar visitantes de outras proveniências geográficas e de outros tipos de grupo.

Também o facto de o inquérito por entrevista ter sido desenhado e aplicado logo no início deste estudo, levou a que alguns aspetos passíveis de serem analisados ficassem de fora, uma vez que a investigadora apenas se apercebeu da sua importância ao longo do desenvolvimento do próprio trabalho, nomeadamente, na consulta de bibliografia de referência para a temática em questão e durante a construção da grelha de observação e do seu preenchimento.

Outra limitação, refere-se ao facto de as visitas serem sempre guiadas, o que não permitiu verificar a perceção dos visitantes seniores quanto à acessibilidade das exposições durante uma visita autónoma.

Assim, apesar de várias medidas de acessibilidade terem sido analisadas através da observação direta, não foi possível o seu cruzamento com a perceção do visitante sénior relativamente às mesmas. São exemplo, a perceção real dos visitantes quanto à

linguagem utilizada nos textos e legendas das exposições, a sua preferência por suportes expositivos tradicionais, como os painéis, ou por módulos de tecnologia de informação e comunicação, entre outros.

Considera-se que as limitações aqui apresentadas são pontos de partida para **estudos futuros** e, neste âmbito, apresentam-se, de seguida, várias sugestões para investigações futuras.

Assim, verificou-se ser importante, em estudos futuros, incluir nos inquéritos por entrevista questões sobre a existências de limitações físicas, sensoriais e/ou cognitivas, dos participantes do estudo, de forma a se poderem cruzar estes dados com a necessidade dos visitantes seniores em alguma medida específica de acessibilidade. É igualmente importante, incluir a observação direta de seniores que visitam autonomamente as exposições e realizar inquéritos por entrevista a esses visitantes, de forma a perceber qual a perceção que têm, tanto sobre os tipos de suportes expositivos, como da forma como os conteúdos são comunicados. Também se verificou ser pertinente a observação de visitas guiadas com grupos de diferentes tipos, tamanhos e proveniências geográfica, inclusivamente que envolva estrangeiros cuja língua nativa não seja o Português.

Sugere-se, ainda, o alargamento deste estudo a outros centros de interpretação, de diferentes tipologias, sendo interessante um estudo conjunto que permitisse o cruzamento de informação.

Uma outra sugestão está relacionada com o facto de estar a ser pensada uma renovação do espaço expositivo e interpretativo do CISE. É importante que a mesma seja pensada e construída de raiz, tendo em conta medidas de acessibilidade e técnicas de interpretação do património, sugerindo-se a realização de um novo estudo após a renovação, de forma a se poder verificar se as medidas adotadas foram realmente eficazes.

Por fim, seria importante a produção de um guia de boas práticas de acessibilidade em Centros de Interpretação, para visitantes seniores, a partir das potenciais soluções aqui

apresentadas, de outras provenientes de estudos futuros e de trabalhos de referência já existentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragall, F.; Bonet, I.; Espinosa, A. & Bonmatí, C. (2013). Conceptos básicos sobre discapacidad, diversidad humana y diseño para todos aplicados a la museología. In Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp. 25-39). Gijón: Trea.
- Araújo, L. & Melo, S. (2018). Relacione-se com os outros. In Ribeiro, O. & Paúl, C. (Coord.) (2018) *Manual de envelhecimento ativo*. (pp. 157-189) Lisboa: Lidel – Edições Técnicas, Lda.
- Arcila, M. & Lopez, J. A. (2015). Los centros de interpretación como motor de desarrollo turístico local, ¿Un modelo fracasado? El caso de la Provincia de Cádiz. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 67, 143-165. Recuperado a 12 de abril de 2018 de <http://dx.doi.org/10.21138/bage.1821>
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bertonatti, C.; Iriani, Ó. & Castelli, L. (2010). Los centros de interpretación como herramientas de conservación u de desarrollo. *Boletín de Interpretación*, 23, 21-26. Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/253>
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação – uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Bonmatí, C.; Espinosa, A.; Soldevida, T.; Lavado, P. & Consuegra, B. (2013). Inclusión cultural, social e de género, de grupos de edad y otras. In Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp. 163-182). Gijón: Trea.
- Cabral, A.; Ferreira, P.; Silva, P.; Jerónimo, P. & Marques, T. (2013). *Processos de envelhecimento em Portugal: Usos do tempo, redes sociais e condições de vida*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos. Recuperado a 25 de fevereiro de 2019 de <http://hdl.handle.net/10451/24456>
- Caputo, P.; Lewis, S. & Brochu, L. (2008). *Interpretation by design – Graphic design basics for heritage Interpreters*. National Association for Interpretation.
- Carmo, H. & Ferreira, M. (1998). *Metodologia da Investigação: guia para a auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carter, J. (Ed.) (2001). *A Sense of place. An interpretive planning handbook*. Scottish Interpretation Network. Recuperado a 1 de maio de 2018 de https://portal.uni-freiburg.de/interpreteurope/service/publications/recommended-publications/carter_sense-of-place.pdf.
- Castaño Blanco, J. M. (2007). Comunicación e interpretación: Museos y centros de interpretación en el ámbito rural. *Periférica Internacional: Revista para el análisis de la cultura y el territorio*, 8, 45-62. Recuperado a 13 de abril de 2018 de <https://revistas.uca.es/index.php/periferica/article/view/1115/951>

Cavaco, C. (2009). Turismo Sénior. *Cogitur, Journal of Tourism Studies*, 2(2), 33-64. Recuperado a 3 de abril de 2017 de <http://revistas.ulusofona.pt/index.php/jts/article/view/515>

Decreto-Lei nº 163/2006 (2006). *Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais*. Diário da República I Série. Nº 152 (08-08-2006), 5670-5689. Recuperado a 12 de novembro de 2018 de <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/163/2006/08/08/p/dre/pt/html>

Decreto-Lei nº 83/2018 (2018). *Define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos*. Diário da República I Série. Nº 202 (19-10-2018), 5029-5035. Recuperado a 17 de novembro de 2018 de <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/83/2018/10/19/p/dre/pt/html>

Design for All Foundation (2018). *Design for All is design tailored to human diversity*. Recuperado a 29 de dezembro de 2018 de <http://designforall.org/design.php>

Direção-Geral da Saúde. (2017). *Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável 2017-2025*. Portugal: Lisboa. Recuperado a 31 de janeiro de 2019 de <https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2017/07/ENEAS.pdf>

Diretiva (UE) 2016/2102 (2016). *Acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos do sector público*. Parlamento Europeu e do Conselho. Recuperado a 17 de novembro de 2018 de <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>

Dobaño, Á.; Puyuelo, M.; Consuegra, B.; Gil, J.; Lluch, F.; Espinosa, A.; ... (2013). Comunicación, señalética, diseño gráfico e industrial y TIC inclusivos para museos, exposiciones y lugares del patrimonio cultural y natural. In Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp. 183-234). Gijón: Trea.

Dominguez, A.; García, J. & Lavado, P. (2015). Museos y accesibilidad. *Her&Mus, Heritage and Museography*, 16, 5-7. Recuperado a 10 de novembro de 2018 de <http://hdl.handle.net/10459.1/58345>

Doncel, P.; Lluch, F.; Gil, J.; Lavado, P.; Espinosa, A.; Bonmatí, C. & Consuegra, B. (2013). La atención al público teniendo en cuenta sus limitaciones funcionales. In Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp. 250-258). Gijón: Trea.

Espinosa, A. (2002a). La accesibilidad física e intelectual de todo o tipo de público al patrimonio cultural (I). *Boletín de Interpretación*. 6, 13-15. Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/82>

Espinosa, A. (2002b). La accesibilidad física e intelectual de todo o tipo de público al patrimonio cultural (II). *Boletín de Interpretación*. 7, 4-6. Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/90>

Espinosa, A. & Bonmatí, C. (2013a). ¿Por qué una museología accesible e inclusiva? (O por qué renunciar a la mitad de sus visitantes). In Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp. 17-24). Gijón: Trea.

Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013b). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*. Gijón: Trea.

Espinosa, A. & Bonmatí, C. (2015). Accesibilidad, inclusión y diseño para todas las personas en museos y patrimonio. *Her&Mus, Heritage and Museography*, 16, 11-20. Recuperado a 10 de novembro de 2018 de <http://hdl.handle.net/10459.1/58346>

Espinosa, A.; Bonmatí, C.; Lago, E. & Llinares, M. (2013). Museología inclusiva para las personas con limitaciones psíquicas e intelectuales. In Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp. 147-162). Gijón: Trea.

Eurostat (2018). *Increase in the share of the population aged 65 years or over between 2007 and 2017*. Recuperado a 3 de março de 2019 de https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Population_structure_and_ageing

Fernández Balboa, C. (2007). Museos y centros de visitantes. Espacios para acercarnos a nuestro patrimonio. In Fernández Balboa, C. (comp.) (2007). *La interpretación del patrimonio en la Argentina: Estrategias para conservar y comunicar bienes naturales y culturales* (pp. 123-134). Buenos Aires: Editorial APN.

Fernández Balboa, C. & Taubenschlag, R. (2007). Metodología y práctica de la interpretación del patrimonio. Con especial referencia a la interpretación personalizada. In Fernández Balboa, C. (comp.). *La interpretación del patrimonio en la Argentina: Estrategias para conservar y comunicar bienes naturales y culturales* (pp. 25-54). Buenos Aires: Editorial APN.

Ferreira, M. (1998a). Métodos quantitativos e métodos qualitativos. In Carmo, H. & Ferreira, M. (1998) *Metodologia da Investigação: guia para a auto-aprendizagem* (pp. 171-186). Lisboa: Universidade Aberta.

Ferreira, M. (1998b). A prática de investigação. In Carmo, H. & Ferreira, M. (1998) *Metodologia da Investigação: guia para a auto-aprendizagem* (pp. 205-246). Lisboa: Universidade Aberta.

Fortin, M. F. (2009). *O processo de investigação da concepção à realização*. Loures: Lusociência.

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

Gil, H. (2015). Educação gerontológica na contemporaneidade: a gerontologia, as universidades de terceira idade e os nativos digitais. *RBCEH, Passo Fundo*, 12(3), 212-233.

Ham, S. (2005). Audiencias cautivas y no-cautivas. Un relato de cómo llegué a esa idea y a qué me refiero con esto. *Boletín de Interpretación*, 13, 2-4. Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/203>

Ham, S. (2007). ¿Puede la interpretación marcar una diferencia? Respuestas a cuatro preguntas de psicología cognitiva y del comportamiento. *Boletín de Interpretación*, 17, 10-16. Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/165>

Ham, S. (2009). From interpretation to protection: Is there a theoretical basis? *Journal of Interpretation Research*, 14(2), 49-57. Recuperado a 9 de junho de 2018 de <https://www.interpnet.com/nai/docs/JIR-v14n2.pdf>

Ham, S. (2014). *Interpretación – Para marcar la diferencia intencionadamente*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP).

Inclusion Europe (S.d). *Informação para todos. Regras europeias para fazer informação fácil de ler e de perceber*. Recuperado a 26 de janeiro de 2019 de https://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/PT_Information_for_all.pdf

Instituto Nacional de Estatística (2012). *Censos 2011. Resultados definitivos – Portugal*. Lisboa: Autor. Recuperado a 3 de março de 2019 de https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacao_det&contexto=pu&PUBLICACOESpub_boui=73212469&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pcensos=61969554

Instituto Nacional de Estatística (2018). *Índice de envelhecimento (Nº), Anual*. Recuperado a 11 de março de 2019 de https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0001272&contexto=bd&selTab=tab2

Izquierdo, P.; Juan, J. & Matamala, J. (coord.) (2005). *Centros de interpretación del patrimonio – Manual Hicira*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Recuperado a 18 de agosto de 2018 de https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=30255bf9-e4ce-4cbc-97e1-553e184249d1&groupId=99058

Lavado, P.; Espinosa, A.; Bonmatí, C.; Consuegra, B.; Gil, J.; Lluch, F.;... (2013). Planificación y política museística. El personal del museo y su formación. In Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp. 235-248). Gijón: Trea.

Leftridge, A. (2006). *Interpretative writing*. National Association for Interpretation.

Liz, E.; Ruschmann, D.; Umbelino, J.; Amorim, E. & Verdinelli, M. (2012). Turismo e lazer para a terceira idade: perspectivas e desafios. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 17/18, 1659-1688. Recuperado a 28 de novembro de 2018 de <http://revistas.ua.pt/index.php/rtd/article/view/9824/8153>

Marçal, B. (2017). *Comunicação acessível nas bibliotecas de ensino superior: o caso da biblioteca do ISCTE-IUL* (Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Leiria). Recuperado a 23 de janeiro de 2018 de <http://hdl.handle.net/10400.8/3016>

Marques, B. (2016). Museus e seniores: Uma oportunidade turística. In Abranja, N.; Marques, A.; Alcântara, A.; Coelho, F.; Ferreira, R. & Ribeiro, T. (Eds.) *Produtos, mercados e destinos turísticos* (pp. 27-30). Ramada: Edições Pegado. Recuperado a 15 de abril de 2019 de <http://www.isce-turismo.com/static/files/54f785ef-Produtos-Mercados-e-destinos-Turisticos-LIVRO-FINAL.pdf>

Martin, I. & Martín, F. (2014). Diagnóstico y evaluación de centros de visitantes del Parque Nacional de las Cumbres de Guadarrama: Propuestas de actuación. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12 (1), 107-122. Recuperado a 2 de junho de 2018 de http://www.pasosonline.org/Publicados/12114/PS0114_08.pdf

MCCB (2017). *Museu de todos*. Museu da Comunidade Concelhia da Batalha. Recuperado a 25 de setembro de 2019 de <http://www.museubatalha.com/recursos-de-acessibilidade-solucoes-inclusivas>

Mineiro, C. (coord.) (2004). *Museus e acessibilidades*. (Coleção Temas de Museologia). Lisboa: Instituto Português de Museus. Recuperado a 6 de abril de 2017 de http://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/publicacoes/acessibilidades/ipm_2004_museus_e_acessibilidade.pdf

Mineiro, C. (coord.) (2017). *Comunicação Inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus – Guia de boas práticas de acessibilidade*. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P. e Direção Geral do Património Cultural. Recuperado a 9 de outubro de 2017 de http://www.acessibilidade.gov.pt/boaspraticas/2017_com_inclusiva_monumentos_palacios_museus.pdf

Morais, P.; Ferreira, A. & Benayas, J. (2015). Análise dos centros de interpretação ambiental portugueses. *ambientalMENTEsustentable*, 19, 89-107. Recuperado a 17 de junho de 2018 de <http://revistas.udc.es/index.php/RAS/article/view/ams.2015.1.19.1581>

Morales, J. (2001a). *Guía práctica para la Interpretación del patrimonio*. Junta de Andalucía.

Morales, J. (2001b). Los objetivos específicos en interpretación (Para saber, sentir y hacer) *Boletín de Interpretación*, 4, 8-9. Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/62>

Morales J. (2007). La interpretación en contexto. In Fernández Balboa, C. (comp.). *La interpretación del patrimonio en la Argentina: Estrategias para conservar y comunicar bienes naturales y culturales* (pp. 15-24). Buenos Aires: Editorial APN.

Organização Mundial de Saúde (2005). *Envelhecimento ativo: uma política de saúde*. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde. Recuperado a 25 de fevereiro de 2008 de http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento_ativo.pdf

Organización Mundial del Turismo (2015a). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid: OMT. Recuperado a 17 de novembro de 2018 de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

Organización Mundial del Turismo (2015b). *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística*. OMT, Madrid. Recuperado a 16 de junho de 2018 de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417926>

Palomares, J. (2013). Museos, centros de interpretación y salas de exposiciones, realidades y ficciones. *Sociedad – Boletín de la Sociedad de Amigos de la Cultura de Vélez-Málaga*, 12, 5-10. Recuperado a 26 de agosto de 2018 de http://sacvelez.es/wp-content/uploads/2017/03/SOCIEDAD-12-2013_optimize.pdf

Parques de Sintra (2019). *Acessibilidades*. Parques de Sintra - Monte da Lua. Recuperado a 25 de setembro de 2019 de <http://www.parquesdesintra.pt/planear-a-sua-visita/acessibilidades>

PORDATA (2018). *População residente, estimativas a 31 de Dezembro: total e por grupo etário*. Recuperado a 11 de março de 2019 de <https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente++estimativas+a+31+de+Dezembro+total+e+por+grupo+et%C3%A1rio-7>

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2013). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Ramos, F. (2013). Justificación a la justificación: Justificación a la izquierda en textos orientados a la interpretación. *Boletín de Interpretación*, 27, 10-12. Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/291>

Regulamento de Concelho de Ministros nº 2/2018 (2018). *Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital*. *Diário da República I Série. Nº 4 (05-01-2018)*, 121-127. Recuperado a 17 de novembro de 2018 de <https://data.dre.pt/eli/resolconsmin/2/2018/01/05/p/dre/pt/html>

Ribeiro, O. & Paúl, C. (2018). Envelhecimento ativo. In Ribeiro, O. & Paúl, C. (Coord.) (2018) *Manual de envelhecimento ativo*. (pp. 1-13) Lisboa: Lidel – Edições Técnicas, Lda.

Rosa, B. (2012). *Sénior, o turista do futuro - Um estudo abrangente do turista sénior português* (Dissertação de Mestrado). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Recuperado a 31 de março de 2017 de <http://hdl.handle.net/10400.26/4438>

Rovira-Beleta, E.; Espinosa, A. & Bonmatí, C. (2013). Museología inclusiva para las personas con limitaciones funcionales orgánicas y en la movilidad. In Espinosa, A. & Bonmatí, C. (eds.) (2013). *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural* (pp. 59-88). Gijón: Trea.

Sampieri, C.; Collado, C. & Lucio, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Sarraf, V. P. (2012). Acessibilidade para pessoas com deficiência em espaços culturais e exposições: inovação no design de espaços, comunicação sensorial e eliminação de barreiras atitudinais. In Cardoso, E. & Cuty, J. (org.) (2012). *Acessibilidade em ambientes culturais*. Porto Alegre: Marca Visual. Recuperado a 25 de maio de 2017 de <https://acessibilidadedecultural.files.wordpress.com/2012/05/livro-aac-digital.pdf>

Schneider, R. H. & Irigaray, T. Q. (2008). O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais. *Estudos de Psicologia*, 25(4), 585-593. Recuperado a 26 de maio de 2017 de <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v25n4/a13v25n4.pdf>

Secombe, P. & Lehnés, P. (ed.) (2015). *Heritage interpretation for senior audiences - A handbook for heritage interpreters and interpretation managers*. Interpret Europe. Recuperado a 19 de novembro de 2018 de www.interpret-europe.net/hisa/results

Serantes, A. (2011). Os centros de interpretación en Galicia: Un recurso para o desenvolvemento turístico sostible? *ambientalMENTEsustentable*. I (11-12), 101-121. Recuperado a 17 de junho de 2018 de <http://hdl.handle.net/2183/11974>

Sousa, M. & Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios*. Lisboa: Pactor.

Teixeira, G; Faria, M. L. & Vlachou; M. (2012). *Museus e público sénior em Portugal: Percepções, utilizações, recomendações*. Lisboa: Grupo para a Acessibilidade nos Museus (GAM). Recuperado a 5 de abril de 2017 de <https://gam-acessibilidade.webnode.pt/actividades/estudo-museus-e-publico-senior/>

Teles, P.; Pereira, C. & Silva, P. (2007). *Guia de acessibilidade e mobilidade para todos*. Porto: Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. Recuperado a

12 de novembro de 2018 de <https://www.cm-paredes.pt/uploads/document/file/747/GuiaAcessEmobi.pdf>

Tilden, F. (2015). *La interpretación de nuestro patrimonio*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP).

The Center for Universal Design (2018). *The Principles of Universal Design, Versão 2.0*. North Carolina University State, 1997. Recuperado em 29 de dezembro de 2018 de http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/pubs_p/docs/poster.pdf

Tojal, A. (2007). *Políticas públicas culturais de inclusão de públicos especiais em museus* (Tese de Doutorado). Universidade de São Paulo.

Turismo de Portugal (2014). *Guia de boas práticas de acessibilidade – Turismo ativo*. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P. Recuperado a 19 de novembro de 2018 de <http://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/guia-boas-praticas-turismo-ativo-fev-2014.pdf>

Turismo de Portugal (2015). *Segmento sénior – documento técnico*. Turismo de Portugal, I.P. Recuperado a 13 de abril de 2019 de <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoenovacao1/Documents/relatorio-tecnico-segmento-senior-nov-2015.pdf>

W3C Web Accessibility Initiative (2019a). *Making the Web Accessible*. Recuperado a 20 de fevereiro de 2019 de <https://www.w3.org/WAI/>

W3C Web Accessibility Initiative (2019b). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Overview*. Recuperado a 20 de fevereiro de 2019 de <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

W3C Web Accessibility Initiative (2019c). *Accessibility Principles*. Recuperado a 20 de fevereiro de 2019 de <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/>

World Health Organization. (1999). *A life course perspective of maintaining independence in older age*. Geneva: World Health Organization. Recuperado a 1 de abril de 2019 de https://www.who.int/ageing/publications/life_course/en/

Yin, K. (2015). *Estudo de caso – Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman Editora.

ANEXOS

ANEXO 1 – GUIÃO DA GRELHA DE OBSERVAÇÃO

I. Acessibilidade física

1. Acessos ao CISE

Data: __/__/__

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Percursos pedonais			
Transportes públicos			

Outros aspetos relevantes a considerar:

2. Áreas exteriores do CISE

Data: __/__/__

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Percursos pedonais – parque verde			
Percursos pedonais – envolvente ao edifício principal			
Estacionamento			
Estacionamento para autocarros			

Outros aspetos relevantes a considerar:

3. Áreas interiores do CISE

3.1 Entradas e saídas

Data: __/__/__

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Entrada principal			

Outros aspetos relevantes a considerar:

3.2 Circulação horizontal

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Hall – área de receção			
Corredores			
Portas			
Corrimão de patamares			
Piso			

Outros aspetos relevantes a considerar:

3.3 Circulação vertical

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Escadas			
Elevador			

Outros aspetos relevantes a considerar:

3.4 Espaços expositivos

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Painéis			
Mesas, vitrines, terrários e aquários			
Maquete			
Módulos de tecnologia de informação e comunicação			
Distância entre módulos, mesas e/ou painéis			
Iluminação			

Outros aspetos relevantes a considerar:

3.5 Outras áreas

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Zonas de descanso			
Casas de Banho			
Pequeno auditório			

Outros aspetos relevantes a considerar:

II. Acessibilidade comunicacional

1. Sinalética

1.1 Exterior ao CISE

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Direcional			

Outros aspetos relevantes a considerar:

1.2 Áreas exteriores do CISE

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Identificação			
Orientação			

Outros aspetos relevantes a considerar:

1.3 Edifício principal

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Identificação			

Outros aspetos relevantes a considerar:

2. Exposições

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Percurso orientado /sequência temática			
Linguagem clara			
Conteúdos relevantes para seniores			
Técnicas de interpretação do património			
Regras tipográficas			
Módulos de tecnologia de informação e comunicação			
Exposição dos objetos e coleções biológicas			
Informação multiformato			
Informação multilingue			

Outros aspetos relevantes a considerar:

3. Filme de apresentação da serra

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Linguagem clara			
Conteúdos relevantes para seniores			
Técnicas de Interpretação de património			

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Informação multiformato			
Multilingue			

Outros aspetos relevantes a considerar:

4. Visitas guiadas

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Sequência temática			
Linguagem clara			
Conteúdos			
Técnicas de Interpretação de património			
Interação com os visitantes			
Multilingue			

Outros aspetos relevantes a considerar:

5. Sítio eletrónico

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Nível WCAG 2.0			
Conteúdos			
Informação multiformato			
Multilingue			

Outros aspetos relevantes a considerar:

6. Folheto

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Linguagem clara			
Conteúdos			
Regras tipográficas			
Informação multiformato			
Multilingue			

Outros aspetos relevantes a considerar:

III. Acessibilidade atitudinal

1. Capacitação e sensibilização dos funcionários

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Acolhimento			
Multilingue			

Outros aspetos relevantes a considerar:

2. Formação dos funcionários

Data: __/__/____

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Acessibilidade e inclusão			
Receção de pessoas seniores			

Outros aspetos relevantes a considerar:

ANEXO 2 – GRELHA PARA RECOLHA DE DADOS PARA VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE DO SÍTIO ELETRÓNICO DO CISE

Sítio eletrónico

Data: __/__/____

Ref. da página	Nome da página	URL	Nota AcessMonitor	Erros A	Erros AA	Erros AAA	Total de erros	Nível de acessibilidade alcançado

ANEXO 3 – DADOS RECOLHIDOS NA VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE DO SÍTIOS ELETRÓNICO DO CISE

Sítio eletrónico

Data: 11/06/2019

Ref. da página	Nome da página	URL	Nota AccessMonitor	Erros A	Erros AA	Erros AAA	Total de erros	Nível de acessibilidade alcançado
P1	Entrada	http://www.cise.pt/pt/	4.6	8	2	0	10	Não obtém o nível "A"
P2	CISE	http://www.cise.pt/pt/index.php/cise	6.1	4	1	2	7	Não obtém o nível "A"
P3	CISE - missão	http://www.cise.pt/pt/index.php/cise/missao?limitstart=0	6.0	4	1	3	8	Não obtém o nível "A"
P4	CISE - localização	http://www.cise.pt/pt/index.php/cise/localizacao	6.0	4	2	2	8	Não obtém o nível "A"
P5	CISE – equipamentos e serviços	http://www.cise.pt/pt/index.php/cise/equipamentos-e-servicos	6.1	4	1	2	7	Não obtém o nível "A"
P6	CISE – equipamentos e serviços – auditório	http://www.cise.pt/pt/index.php/cise/equipamentos-e-servicos/auditorio	6.2	4	1	2	7	Não obtém o nível "A"
P7	CISE – tabela de preços	http://www.cise.pt/pt/index.php/cise/tabela-de-precos	6.2	4	1	2	7	Não obtém o nível "A"
P8	Serra da Estrela	http://www.cise.pt/pt/index.php/serra-da-estrela	6.0	4	1	2	7	Não obtém o nível "A"
P9	Serra da Estrela – Parque Natural	http://www.cise.pt/pt/index.php/serra-da-estrela/parque-natural	6.1	4	1	2	7	Não obtém o nível "A"
P10	Serra da Estrela - fauna	http://www.cise.pt/pt/index.php/serra-da-estrela/fauna	6.1	4	1	2	7	Não obtém o nível "A"
P11	Serra da Estrela – Informações úteis - PNSE	http://www.cise.pt/pt/index.php/serra-da-estrela/informacoes-uteis/paque-natural-da-serra-da-estrela#fpzfp_1	6.4	3	1	1	5	Não obtém o nível "A"
P12	Atividades	http://www.cise.pt/pt/index.php/atividades	5.5	5	1	2	8	Não obtém o nível "A"
P13	Atividades - exposições	http://www.cise.pt/pt/index.php/atividades/exposicoes	5.5	5	1	2	8	Não obtém o nível "A"
P14	Atividades – exposições – Lagoas da Estrela	http://www.cise.pt/pt/index.php/atividades/exposicoes/lagoas-da-estrela	5.2	5	1	3	9	Não obtém o nível "A"
P15	Atividades – concurso de fotografia	http://www.cise.pt/pt/index.php/atividades/concurso-de-fotografia-de-ambiente	5.4	5	1	1	7	Não obtém o nível "A"
P16	Atividades – concurso de fotografia – fotografias premiadas 2018	http://www.cise.pt/pt/index.php/atividades/concurso-de-fotografia-de-ambiente/fotografias-premiadas-2018	6.3	4	1	0	5	Não obtém o nível "A"

Ref. da página	Nome da página	URL	Nota AcessMonitor	Erros A	Erros AA	Erros AAA	Total de erros	Nível de acessibilidade alcançado
P17	Projetos – educação ambiental	http://www.cise.pt/pt/index.php/projetos/educacao-ambiental	6.2	4	1	2	7	Não obtém o nível “A”
P18	Projetos – educação ambiental – Atenção! Répteis e Anfíbios	http://www.cise.pt/pt/index.php/projetos/educacao-ambiental/atancao-repteis-anfibios	6.0	4	1	3	8	Não obtém o nível “A”
P19	Projetos – educação ambiental – Ensino experimental de Casal ...	http://www.cise.pt/pt/index.php/projetos/educacao-ambiental/ensino-experimental?start=1	6.1	4	1	2	7	Não obtém o nível “A”
P20	Projetos - investigação	http://www.cise.pt/pt/index.php/projetos/investigacao	5.5	6	1	0	7	Não obtém o nível “A”
P21	Projetos – investigação – Biodiversidade, endemismos...	http://www.cise.pt/pt/index.php/projetos/investigacao/biodiversidade-associada-as-lagoas-da-se	6.1	4	1	0	5	Não obtém o nível “A”
P22	Base de dados	http://www.cise.pt/pt/index.php/base-de-dados	5.7	5	1	0	6	Não obtém o nível “A”
P23	Base de dados – (uma busca)	http://www.cise.pt/pt/index.php/component/content/article?id=590	6.1	5	1	1	7	Não obtém o nível “A”
P24	Vídeos	http://www.cise.pt/pt/index.php/galeria-de-videos	6.1	4	2	1	7	Não obtém o nível “A”

ANEXO 4 – GUIÃO DO INQUÉRITO POR ENTREVISTA

Data:

Responsável pela recolha de dados:

Este inquérito por entrevista está a ser realizado no âmbito do estudo para a Dissertação de Mestrado em Comunicação Acessível.

Agradeço desde já toda a colaboração que nos possa prestar, sendo que a sua resposta é extremamente importante para este estudo. Esta entrevista terá uma duração de cerca de 15 minutos. Mais informo que os dados que nos vai fornecer permanecerão confidenciais!

Secção 1: Questões sobre si

1.1. Idade:

- ____ anos

1.2. Sexo:

- ____ Masculino
- ____ Feminino

1.3. Nível de escolaridade:

- ____ Instrução primária incompleta
- ____ Instrução primária completa
- ____ 9º ano ou antigo 5º ano
- ____ 12º ano ou antigo 7º ano
- ____ Curso médio (curso comercial, industrial)
- ____ Curso superior completo (licenciatura, mestrado, doutoramento)

1.4. Atualmente, exerce alguma profissão?

- ____ sim
- ____ não

1.5. Se sim, qual é a sua profissão atual?

1.6. Se não, qual foi a sua última profissão?

1.7. Qual a sua proveniência geográfica (país, distrito)?

1.8. Outros comentários sobre esta secção.

Secção 2: Questões sobre a visita

2.1. É a primeira vez que visita o CISE?

- ☐ Sim
- ☐ Não

2.2. Como soube da existência do CISE?

- ☐ Amigos / familiares
- ☐ Cartaz / folheto
- ☐ Alojamento / restauração
- ☐ Internet
- ☐ e-mail
- ☐ Instituição Social
- ☐ Universidade / Academia sénior
- ☐ Posto de Turismo de Seia
- ☐ Museu do Brinquedo
- ☐ Museu Natural da Electricidade
- ☐ Não me lembro
- ☐ Outra. Qual?

2.3. Porque razão visitou hoje o CISE?

- ☐ Porque quis conhecer
- ☐ Para visitar uma exposição nova
- ☐ Para mostrar à família ou a amigos
- ☐ Porque alguém me convidou / sugeriu esta visita
- ☐ Outra. Qual? _____

2.4. Que tipo de visita realizou?

- ☐ Individual
- ☐ Familiar
- ☐ Grupo organizado. Qual? _____

2.5. Quanto tempo durou, aproximadamente, a sua visita?

- ☐ menos de 1h00m
- ☐ entre 1h00m e 1h30m
- ☐ mais de 1h30m

2.6. De forma geral, como classifica a experiência de ter visitado o CISE?

- ☐ Não gostei nada
- ☐ Não gostei
- ☐ Nem gostei / nem desgostei
- ☐ Gostei
- ☐ Gostei muito

2.7 Outros comentários sobre esta secção.

Secção 3: Questões sobre acessibilidade física

3.1. Relativamente à sua visita, como classifica os seguintes aspetos?

	Não gostei nada	Não gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Gostei muito	Não sei / não respondo	Não usei / Não precisei
Acesso físico ao CISE							
Estacionamento							
Acesso principal ao interior do edifício							
Acesso físico aos diferentes espaços							
Balcão de atendimento							
Zonas de descanso							
Casas de banho							

3.2. Dos seguintes elementos, quais lhe fizeram falta durante a visita?

- ___ Rampas
- ___ Corrimões
- ___ Cadeira de rodas
- ___ Bancos portáteis
- ___ Zonas de descanso
- ___ Nenhum
- ___ Outro? Qual? _____

3.3 Outros comentários sobre esta secção.

Secção 4: Questões sobre a acessibilidade comunicacional

4.1. Relativamente à sinalética, como a classifica?

	Muito má	Má	Nem boa, nem má	Boa	Muito boa	Não sei / não respondo	Não usei / Não precisei
Sinalética exterior ao CISE							
Sinalética no CISE							

4.1.1. Porquê?

4.2. Dos seguintes elementos, quais lhe fizeram falta durante a visita?

- ___ Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
- ___ Orientação para encontrar o caminho para os diferentes espaços
- ___ Mapas de orientação simples
- ___ Maquete do edifício
- ___ Nenhum
- ___ Outro? Qual? _____

4.3. Relativamente às exposições, como classifica cada um dos seguintes aspetos?

	Não gostei nada	Não gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Gostei muito	Não sei / não respondo	Não usei / Não precisei
Interesse da(s) exposição(ões)							
Iluminação das salas de exposição							
Quantidade de informação transmitida pelo guia							

4.4. Relativamente às exposições, indique o grau de facilidade em:

	Muito difícil	Difícil	Nem fácil, nem difícil	Fácil	Muito fácil	Não sei / não respondo	Não usei / Não precisei
Ler os textos explicativos e as legendas (tamanho de letra, posicionamento dos textos)							
Entender os textos explicativos e as legendas							
Entender a linguagem do guia							

4.5. Antes de visitar o CISE, consultou o seu sítio eletrónico?

- ____ Sim
- ____ Não

4.5.1. Relativamente ao sítio eletrónico do CISE, como classifica os seguintes aspetos?

	Não gostei nada	Não gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Gostei muito	Não sei / não respondo	Não usei / Não precisei
Navegação							
Conteúdos							

4.6. Leu ou consultou o folheto do CISE?

- ____ Sim
- ____ Não

4.6.1. Relativamente ao folheto do CISE, indique o grau de facilidade em:

	Muito difícil	Difícil	Nem fácil, nem difícil	Fácil	Muito fácil	Não sei / não respondo	Não usei / Não precisei
Ler os textos explicativos e as legendas (tamanho de letra, posicionamento dos textos)							
Entender os textos explicativos e as legendas							
Entender a planta do edifício							

	Muito difícil	Difícil	Nem fácil, nem difícil	Fácil	Muito fácil	Não sei / não respondo	Não usei / Não precisei
Entender o mapa do espaço exterior do CISE							
Entender o mapa da cidade							

4.7. Outros comentários sobre esta secção.

Secção 5: Questões sobre a acessibilidade atitudinal

5.1 Relativamente ao atendimento dos funcionários do CISE, indique o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspetos:

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	satisfeito	Muito satisfeito	Não sei / não respondo	Não usei / Não precisei
Disponibilidade							
Simpatia							
Respeito pelos visitantes							

5.2. Outros comentários sobre esta secção.

Bem-haja pela sua colaboração!

ANEXO 5 – CARTA DE APRESENTAÇÃO DO ESTUDO



Ex. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Seia

Estou de momento a frequentar o *Curso de Mestrado em Comunicação Acessível* da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria e encontro-me a desenvolver um projeto de investigação sob a orientação da Professora Doutora Jenny Sousa.

O estudo tem como finalidade analisar e potenciar a comunicação acessível aos visitantes seniores do Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE) e apresenta os seguintes objetivos: analisar as características do CISE, a nível da acessibilidade; conhecer a perceção do visitante sénior relativamente à acessibilidade do CISE; analisar se as medidas de acessibilidade tomadas pelo CISE permitem o seu pleno uso pelos visitantes seniores; apresentar potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade em Centros de Interpretação, para visitantes seniores.

Vimos, por este meio, solicitar a autorização para a realização de inquéritos, sob a forma de questionário, aos visitantes seniores do CISE, assim como da utilização de uma grelha de observação que será aplicada por mim.

Serão respeitados todos os princípios éticos e deontológicos da investigação científica. Os resultados desta pesquisa poderão ser publicados e/ou apresentados com o objetivo científico.

Agradecemos desde já a sua atenção e disponibilidade para a concretização deste projeto.

Sem mais de momento, apresento os melhores cumprimentos, ficando a aguardar o V. parecer.

Fornos de Algodres, 6 de abril de 2018

Ana Fonseca

967814758, anates74@gmail.com

A docente orientadora,
Jenny Sousa

ANEXO 6 – CONSENTIMENTO INFORMADO



Consentimento informado

O meu nome é Ana Fonseca, sou estudante do *Curso de Mestrado em Comunicação Acessível* da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria e encontro-me a desenvolver um projeto de investigação sob a orientação da Professora Doutora Jenny Sousa.

O estudo tem como finalidade analisar e potenciar a comunicação acessível aos visitantes seniores do Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE) e apresenta os seguintes objetivos: analisar as características do CISE, ao nível da acessibilidade; conhecer a perceção do visitante sénior relativamente à acessibilidade do CISE; analisar se as medidas de acessibilidade tomadas pelo CISE permitem o seu pleno uso pelos visitantes seniores; apresentar potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade em Centros de Interpretação, para visitantes seniores.

A sua participação será voluntária e tudo o que disser durante a visita guiada será estritamente confidencial, pois os resultados serão codificados.

Para assegurar o rigor da análise dos dados recolhidos é desejável proceder à gravação áudio da visita guiada. A gravação poderá ser interrompida em qualquer momento se assim o desejar.

Gostaríamos de saber se aceita participar neste estudo e se autoriza a gravação integral da visita.

Data: ____/____/____

Assinatura da investigadora: _____

Nome do guia: _____

Assinatura do guia: _____

ANEXO 7 – GRELHA DE OBSERVAÇÃO

I. Acessibilidade física

1. Acessos ao CISE

Data: 28/12/2018

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Percursos pedonais		x	O CISE encontra-se numa área da cidade de Seia com forte inclinação, pelo que a zona envolvente do CISE tem um desnível acentuado. Nem todos os passeios pedonais de acesso têm largura mínima para serem considerados acessíveis e, mesmo os que têm, são interrompidos por postes e caixas de eletricidade.
Transportes públicos		x	A rede de transportes públicos de Seia é pequena e utilizada sobretudo por residentes. Existe uma paragem de autocarro relativamente próxima da entrada do parque verde do CISE. Os transportes públicos de Seia têm características acessíveis para cadeiras de rodas. No entanto, não têm ligação por passeios pedonais acessíveis a nenhum dos portões de entrada do CISE.

2. Áreas exteriores do CISE

Data: 28/12/2018

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Percursos pedonais – parque verde		x	Existem passeios pedonais com inclinação superior a 6% e sem corrimão, com empedrado de características não contínuas, até à área envolvente ao edifício de apoio. O acesso à parte inferior da propriedade, onde está instalado o edifício principal, não tem um passeio pedonal acessível. É feito ou através de um caminho com inclinação superior a 6% sem corrimão, ou por uma escada de 80 degraus intercalados por 8 patamares, mas sem corrimão nem faixas de aproximação.
Percursos pedonais – envolvente ao edifício principal		x	Existe passeio pedonal acessível desde o portão principal do CISE e deste os estacionamento reservados a veículos com pessoas de baixa mobilidade, até à entrada principal do edifício. A rampa localiza-se do lado contrário ao portão principal do CISE, pelo que não é visível para quem não se deslocar até ela. O acesso de entrada ao edifício tem dois conjuntos de três degraus, separados por um patamar, que deveria ter corrimão, assim como faixas de aproximação.

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Estacionamento		x	O CISE tem estacionamento próprio, na envolvente do edifício principal. Uma vez que tem mais de 26 lugares de estacionamento, deveriam ser três lugares dedicados a veículos com pessoas de baixa mobilidade, em vez dos atuais dois. Estes dois encontram-se localizados no final do estacionamento, muito afastados da entrada principal do edifício. Têm 4,5 metros de comprimento, em vez de cinco, e os limites não estão demarcados por linhas pintadas no piso em cor contrastante com a do chão.
Estacionamento para autocarros		x	O parque de estacionamento do CISE não tem lugares dedicados a autocarros, nem existem nas imediações da entrada principal do CISE.

3. Áreas interiores do CISE

3.1 Entradas e saídas

Data: 28/12/2018

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Entrada principal	x		A porta principal é de vidro e de batente, com mais de 0,87 metros de largura, não apresentando, no entanto, um forte contraste cromático ao nível dos olhos. A zona exterior tem uma zona livre de 1,50 metros e o átrio interior tem uma zona de manobra de 360º para cadeiras de rodas.

3.2 Circulação horizontal

Data: 28/12/2018

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Hall – área de receção	x		É bastante amplo, com acesso direto aos corredores do r/c, às escadas para o primeiro piso e ao elevador, sendo acessível com exceção do balcão de atendimento. O balcão de atendimento está colocado junto a um percurso acessível e tem uma zona livre que permite a aproximação frontal e lateral. Todo o balcão, de 4 metros de largura, tem uma altura de 1 e não é aberto por baixo.
Corredores	x		Apresentam uma largura superior a 1,20 metros e pavimento sem desníveis, nem ressalto.
Portas	x		Apresentam um vão útil superior a 0,87 metros.
Corrimão de patamares	x		Os corrimões do patamar do 1º piso tem uma altura de 0,90 metros.
Piso		x	O pavimento não é antiderrapante quando está molhado.

3.3 Circulação vertical

Data: 28/12/2018

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Escadas	x		Relativamente à legislação portuguesa, as escadas apenas não têm as seguintes características de acessibilidade: não tem prolongamento dos corrimões na parte inferior da escada.
Elevador	x		Apresenta as características de acessibilidade definidas pela legislação portuguesa. Não tem anúncios audíveis.

3.4. Espaços expositivos

3.4.1 Área da exposição permanente

Data: 19/01/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Painéis		x	Os painéis estão colocados a diferentes alturas, que variam dos 60 cm (mínimo) e os 240 cm (máximo). Têm informação escrita (texto ou legendas) a um mínimo de 65 cm e um máximo de 230 cm, de altura. Permitem aproximação frontal e lateral.
Maquete	x		A maquete sobre a serra da Estrela apresenta uma altura mínima de 60 cm e máxima de 70 cm, permitindo aproximação lateral / frontal em três faces. Não tem abertura livre por baixo. Não é tátil, apresentando um vidro de proteção a toda a volta, com 30 cm de altura.
Módulos de tecnologia de informação e comunicação		x	Na sua maioria, os diferentes módulos permitem aproximação frontal e lateral, não apresentando, no entanto, espaço de livre por baixo. Vários módulos apresentam ecrãs táteis, horizontais, colocados a uma altura de 75 cm (com uma ligeira inclinação). Os ecrãs verticais estão posicionados entre os 125 e os 170 cm. Os teclados dos módulos de sistema de realidade virtual apresentam os caracteres pequenos e pouco legíveis, uma vez que não estão iluminados. Nestes módulos, o rato é em bola.
Distância entre módulos	x		Os diferentes módulos da sala encontram-se dispostos em duas linhas paralelas, virados para um espaço amplo no meio que permite a deslocação entre os diferentes móveis de forma acessível.
Iluminação		x	A sala é escura, com paredes pintadas de azul muito escuro e chão preto.

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
			Existe iluminação direcionada para os painéis e iluminação própria dos ecrãs.

3.4.2 Área da exposição temporária - *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade*

Data: 5/01/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Painéis		x	<ul style="list-style-type: none"> - Painéis trípticos – vão desde o chão até aos 2 metros de altura, apresentando 3 partes distintas de 90 cm de largura cada. O texto encontra-se a uma altura mínima de 45 cm e a uma altura máxima de 145 cm. - Painéis simples – colocados por cima das mesas com vitrines, entre os 90 e os 205 cm e têm informação nas duas faces. O texto encontra-se entre os 100 e os 170 cm. - Na sua maioria, os painéis e quadros têm uma zona livre frontal, sem obstáculos.
Mesas, vitrines, terrários e aquários	x		<ul style="list-style-type: none"> - As vitrines estão colocadas a uma altura entre 70 e 80 cm, sobre mesas com 70 cm de altura, 50 cm de profundidade e 86 cm de largura livre por baixo. - Os terrários, sobre mesas idênticas, estão a uma altura entre 70 cm e 100 cm. - todas as mesas permitem aproximação frontal.
Maquetes	x		- A maquete tridimensional está colocada a uma altura entre 70 e 90 cm. Não tem abertura livre por baixo. É possível aproximação frontal e lateral em três das quatro faces.
Distância entre mesas painéis	x		Na sua maioria, os painéis e as mesas permitem circulação acessível.
Iluminação		x	Existe apenas a iluminação geral da sala e dois focos que incidem na maquete, não tendo iluminação dedicada aos painéis e mesas.

3.5 Outras áreas

Data: 19/01/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Zonas de descanso		x	<p>Não há zonas de descanso definidas. Existem alguns pufes no hall de entrada, em que alguns são muito baixos e moles.</p> <p>Na exposição, quando necessário, são colocadas cadeiras.</p> <p>O bar tem uma mesa com quatro cadeiras.</p>
Casas de Banho	x		<p>Em cada piso existem instalações sanitárias masculinas, femininas e acessíveis, separadamente.</p> <p>As casas de banho acessíveis, apresentam as características de acessibilidade previstas na lei.</p>

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
			Nenhuma das instalações sanitárias tem cabides para casacos e malas, nem sinalética simples com símbolos.
Pequeno auditório		x	Não tem lugares reservados para cadeiras de rodas.

II. Acessibilidade comunicacional

1. Sinalética

1.1 Exterior ao CISE

Data: 19/01/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Direcional		x	<ul style="list-style-type: none"> - Não existe sinalética direcional em todas as entradas de Seia e faltam algumas placas em locais estratégicos de dúvidas. - São pouco legíveis, uma vez que o tamanho de letra é pequeno - O tipo de letra, a cor e o contraste entre letras e fundo, o desenho das setas e o conteúdo são acessíveis.

1.2 Áreas exteriores do CISE

Data: 19/01/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Identificação	x		Apresenta apenas placas de identificação nas entradas, em cada um dos 3 portões: o contraste entre letras e fundo é bom; a informação é clara e concisa; o tamanho de letra é pequeno.
Orientação		x	Existem duas placas de orientação, de bronze, do espaço do CISE. Não têm legibilidade, contraste da informação com o fundo e a informação é muito confusa.

Outros aspetos relevantes a considerar: A área exterior do CISE, nomeadamente o parque verde e a zona envolvente ao edifício principal, não apresenta qualquer sinalética direcional ou de identificação.

1.3 Edifício principal

Data: 19/01/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Identificação		x	Encontra-se colocada corretamente, havendo contraste entre as letras e o fundo. Não tem pictogramas, as letras são todas maiúsculas e de tamanho pequeno.

Outros aspetos relevantes a considerar: O interior do edifício principal não apresenta qualquer sinalética direcional e de orientação.

2. Exposições

2.1 Exposição permanente

Data: 20/02/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Percurso orientado /sequência temática		x	Esta exposição é composta por três áreas temáticas distintas (Planeta Terra, Região Centro de Portugal, Serra da Estrela), que não apresentam uma clara sequência temática.
Linguagem clara		x	A maioria dos textos não apresenta uma linguagem clara. São utilizados vários alguns técnicos que não são explicados, assim como várias abreviaturas. Alguns textos têm frases longas, com uma estrutura pouco clara.
Conteúdos relevantes para seniores		x	É apresentada uma quantidade muito grande de conteúdos, não sendo muitos deles essenciais num centro de interpretação sobre a serra da Estrela. Os conteúdos são essencialmente informativos, não estando apresentados de forma a se relacionarem com as experiências pessoais dos visitantes.
Técnicas de interpretação do património		x	- A construção dos conteúdos não teve em conta técnicas de interpretação do património, sendo estes exclusivamente informativos. - Os diferentes módulos e painéis não têm um título-tema e vários deles nem sequer um título que situe a informação que contém. - São textos essencialmente informativos, com muitos dados e factos concretos e, acima de tudo, muito formais e muito impessoais, não criando uma ligação emocional com o visitante. - A maquete hipsométrica da região centro apenas é interessante em visitas guiadas, uma vez que não apresenta qualquer explicação nem qualquer identificação do relevo que se vê na maquete. - Os mapas nem sempre têm uma leitura simples e clara.

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Regras tipográficas		x	<ul style="list-style-type: none"> - O tipo de letra utilizado acessível, sem serifas. - O tamanho de letra é acessível apenas em alguns módulos, sendo pequeno em muitos painéis e na maioria das legendas dos mapas. - É utilizado sempre o mesmo tipo de letra, sempre com maiúsculas e minúsculas, nos diferentes textos e legendas. - Os textos são justificados. - Muitas imagens e mapas têm legendas muito pequenas e confusas - Os textos dos módulos de tecnologia de informação e comunicação apresentam bom contraste com o fundo, mas os da maioria dos painéis não, principalmente tendo em conta a baixa luminosidade da sala.
Módulos de tecnologia de informação e comunicação		x	Não permitem aumentar e diminuir o tamanho de letra, nem inverter as cores no ecrã ou escolher diferentes contrastes.
Informação multiformato		x	Existem três módulos com alguma informação em braille, um em cada área temática. No entanto, é informação muito pontual sem nenhuma continuidade.
Informação multilingue		x	A informação apenas está escrita em português.

Outros aspetos relevantes a considerar: i) Não existem objetos táteis

2.2 Exposição temporária - *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade*

Data: 03/03/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Percurso orientado /sequência temática	x		A exposição tem uma sequência temática, apoiada visualmente pelas cores que diferenciam as diferentes áreas da exposição: vermelho nos painéis relacionados com o projeto, azul para os painéis relacionados com a “água”, amarelo relacionado com a parte “energia” e o verde em relação à parte “biodiversidade”.
Linguagem clara	x		<ul style="list-style-type: none"> - Os textos dos painéis são, no geral, relativamente fáceis de compreender, não sendo a construção das frases complexa. No geral, são frases relativamente curtas, o que facilita a leitura, e estão construídas na voz ativa. Mesmo assim, por vezes são utilizados termos técnicos não explicados (ex. “moreias”; “de características subalpinas”; “endémica”), incluindo nas legendas, sem que sejam devidamente explicados no texto (ex. no painel sobre as libélulas, há uma fotografia com a legenda “Ninfa de libélula-achatada”, sendo que no texto apenas se fala em “fase larvar”, sem se explicar que a designação desta, nas libélulas, é “ninfa”.) - Na generalidade, os textos não são extensos, tendo cada parágrafo, por norma, menos de 75 palavras. - Com exceção do painel tríptico verde, sobre a biodiversidade, que tem um maior número de

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
			parágrafos mais longos, na generalidade, cada painel tem entre 3 e 4 parágrafos.
Conteúdos relevantes para seniores		x	<ul style="list-style-type: none"> - Apesar de, na sua maioria os painéis terem textos relativamente fáceis de compreender, em alguns deles, são apresentados muitos dados concretos, que não são essenciais à finalidade da exposição, como números e nomes de espécies (inclusivamente os nomes científicos e nomes comuns com pouca ligação aos visitantes) - Os conteúdos são essencialmente informativos, não estando apresentados de forma a se relacionarem com as experiências pessoais dos visitantes.
Técnicas de interpretação do património		x	<ul style="list-style-type: none"> - Nem a exposição, nem os painéis apresentam um título-tema interpretativo. - São textos essencialmente informativos, cheios de dados e factos concretos e, acima de tudo, muito formais e muito impessoais, não criando uma ligação emocional com o visitante. - Os painéis utilizam fotografias que apoiam o texto, mas nem sempre de uma forma organizada e sequencial, sendo que muitas legendas deveriam estar mais bem explicadas, para se tirar um maior partido das próprias imagens. No entanto, existem várias tabelas e gráficos, muito pequenos e com muita informação, difícil de processar. - A exposição inclui ambiente sonoro que engloba sons como a água, o vento e a biodiversidade animal da serra da Estrela.
Regras tipográficas		x	<p>São utilizados poucos critérios gráficos de acessibilidade. Destacam-se os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o contraste entre o texto e o fundo é bom, tanto no texto em si, como nas legendas; - utiliza apenas um tipo de letra; - as fotografias têm um tamanho adequado para serem bem perceptíveis; - exceto no título principal do painel, todo o texto é escrito com maiúsculas e minúsculas. <p>No entanto, há vários critérios que não foram tidos em conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o tamanho do texto permite uma leitura relativamente fácil, mas as legendas têm um tamanho de letra pequeno, não só nos painéis, como também nos objetos e coleções biológicas; - o tipo de letra não é dos mais legíveis, deveria ter sido adotado um tipo de letra sem serifas que permitisse uma leitura com menos esforço; - o texto está justificado, em vez de estar alinhado à esquerda, o que o tornaria mais acessível. O fato de estar justificado faz com que o espaçamento entre as palavras seja diferente, aumentando o esforço de leitura; - os painéis têm poucos “espaços em branco”, o que os tornam muitos cheios e menos claros.
Exposição dos objetos e coleções biológicas		x	As caixas entomológicas e os vertebrados expostos nos frascos deveriam ter uma legenda mais desenvolvida e não apenas o nome da espécie, de forma a que

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
			contivesse alguma curiosidade sobre os animais, que prendesse a atenção dos visitantes.
Informação multiformato		x	Não existe informação multiformato
Informação multilingue		x	Os textos apenas estão escritos em português

Outros aspetos relevantes a considerar: i) Não existem objetos táteis, pelo menos colocados na exposição com esse fim. Apenas é possível mexer em algumas das espécies que estão nos terrários, como alguns escaravelhos que já estão mortos.

3. Filme de apresentação da serra

Data: 12/06/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Linguagem clara		x	Apresenta alguns termos técnicos não explicados e várias palavras complexas, sendo apresentados muitos dados concretos, como datas, distâncias e dimensões.
Conteúdos relevantes para seniores		x	Produzido em realidade virtual, o filme mostra alguns dos locais de património histórico, cultural e natural da serra da Estrela. A nível visual, os conteúdos são relevantes. Os conteúdos da locução são puramente informativos, contendo muitos factos concretos e datas sobre diferente património visitado.
Técnicas de Interpretação de património		x	Não são utilizadas técnicas de interpretação do património.
Informação multiformato		x	Não existe qualquer informação multiformato.
Informação multilingue	x		O filme existe em três línguas: português, castelhano e inglês.

4. Visitas guiadas

Data: 10/06/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Sequência temática			Presente apenas na segunda das três visitas observadas.
Linguagem clara	x		No geral, foi utilizada uma linguagem clara nas três visitas guiadas. Foram utilizadas palavras simples, as ideias apresentadas de forma estruturada e lógica. Os poucos termos técnicos utilizados foram explicados. Foi utilizada a voz ativa, de uma forma geral, tendo, pontualmente sido utilizada a voz passiva.

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Conteúdos	x		Os conteúdos abordados estavam relacionados com a experiência pessoal dos visitantes, exceto aquando da apresentação das constelações na exposição permanente, na primeira e terceira visitas guiadas, que resultou numa interação quase nula com os seniores.
Técnicas de Interpretação de património	x		Foram utilizadas diferentes técnicas de interpretação do património, por parte dos guias, em maior ou menor grau: ir do familiar ao desconhecido, utilizar analogias, comparações, personificações e situações imaginárias, exagerar o tamanho e a escalas e tempo, mostrar causa-efeito, utilizar fotografias, mapas ou esquemas que apoiam os conteúdos mais complexos.
Interação com os visitantes	x		Nas visitas observadas foi evidente a interação entre os guias e os visitantes, no decorrer de praticamente todas as exposições. Ao longo das visitas os guias convidavam e incentivavam os seniores a participar, sendo que estes partilhavam várias vezes as suas experiências pessoais.
Multilingue	x		As visitas guiadas observadas foram todas em português. Quando necessários há técnicos do CISE que realizam as visitas em inglês e/ou castelhano e, com menos frequência, em francês.

5. Sítio eletrónico

Data: 15/07/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Nível WCAG 2.0		x	Não atinge o nível A.
Conteúdos		x	Não contém informação sobre os diferentes tipos de acessibilidade no CISE. Nem todos os conteúdos estão atualizados.
Informação multiformato		x	A informação não é multiformato.
Multilingue		x	A informação não é multilingue, existe apenas em português.

6. Folheto

Data: 15/07/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Linguagem clara	x		Os textos são relativamente fáceis de compreender, com frases e parágrafos curtos, palavras simples e, na sua maioria, com uma ideia por frase. A informação é ordenada com uma estrutura clara.
Conteúdos		x	Os conteúdos são puramente informativos.

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
			Não apresenta informação sobre a acessibilidade no CISE.
Regras tipográficas		x	<p>São utilizados os seguintes critérios tipográficos de acessibilidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> - o tipo de letra utilizado é sem serifas, facilmente legível; - o contraste entre o texto e o fundo é bom (exceto quando está escrito sobre elementos gráficos de fundo) - utiliza apenas um tipo de letra; - as fotografias têm um tamanho adequado para serem bem perceptíveis; - todo o texto é escrito com maiúsculas e minúsculas; - o tamanho de letra do texto permite uma leitura relativamente fácil. <p>No entanto, há vários critérios que não foram tidos em conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o tamanho de letra das legendas é pequeno, principalmente nos mapas. - o texto está justificado, em vez de estar alinhado à esquerda, o que o tornaria mais acessível; - os nomes dos espaços apresentam pouco contraste em relação ao restante texto.
Informação multiformato		x	A informação não é multiformato.
Multilingue	x		Existe um folheto em português e outro em inglês.

Outros aspetos relevantes a considerar: A planta do edifício e o mapa do espaço exterior do CISE têm relativa facilidade de leitura, mas o mapa de orientação da cidade de Seia é de difícil leitura.

III. Acessibilidade atitudinal

1. Capacitação e sensibilização dos funcionários

Data: 15/07/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Acolhimento	x		Os funcionários do CISE, desde a receção até aos guias das visitas, acolhem bem o visitante sénior, conversando e tentando perceber as suas necessidades. Demonstram disponibilidade no encaminhamento aos diferentes espaços e explicam dúvidas e prestam esclarecimentos quando solicitados.
Multilingue	x		Na receção do CISE, há funcionários que comunicam em inglês e/ou espanhol. Um dos funcionários fala francês.

2. Formação dos funcionários

Data: 15/07/2019

Aspeto a considerar	Acessível	Não acessível	Observações
Acessibilidade e inclusão		x	Dos funcionários do CISE, apenas a investigadora deste estudo possui formação em acessibilidade e inclusão.
Receção de pessoas seniores		x	Nenhum funcionário possui formação na área da receção de pessoas seniores.

ANEXO 8 – RESPOSTAS DAS QUESTÕES ABERTAS DA ENTREVISTA

Secção 1: Questões sobre si

1.8 – Outros comentários sobre esta secção

Nº	Data	Resposta
P82	05-06-2019	“Fiz a 4ª classe já em adulto”

Secção 2: Questões sobre a visita

2.7 – Outros comentários sobre esta secção

Nº	Data	Resposta
P82	05-06-2019	“Desconhecia esta casa. É um património que nem em Lisboa vi”; “Imensamente grato por ter visto isto”
P83	05-06-2019	“Foi uma visita surpresa que nos arranjaram para vir”
P85	05-06-2019	“A coisa mais bonita que encontrei em Seia”
P86	07-06-2019	“Já cá tinha vindo, mas não tinha visto as exposições, só conhecia fora”
P87	07-06-2019	“Eu até gostava de cá trabalhar”

Secção 3: Questões sobre a acessibilidade física

3.3 – Outros comentários sobre esta secção

Nº	Data	Resposta
P24	27-04-2018	“As escadas na entrada não têm corrimão”
P33	17-06-2019	“As cadeiras das exposições serviram para descansar”
P43	24-06-2018	“Faltam de corrimões nas escadas e uma rampa de acesso ao edifício”
P71	16-03-2019	“O autocarro teve de ficar lá fora, porque não há estacionamento cá dentro”
P72	16-03-2019	“Não há estacionamentos cá dentro e lá fora o motorista teve de fazer muitas manobras.”
P75	27-04-2019	“Faltam corrimões nas escadas à entrada e o elevador está avariado e fez-me falta”
P76	11-05-2019	“Senti falta de corrimões nas escadas de acesso ao edifício”
P77	11-05-2019	“Os estacionamentos acessíveis estão muito longe. Reparei nisso porque o parque estava cheio e tive de estacionar lá ao fundo”
P83	05-06-2019	“Faltam corrimões na entrada” “Havia bancos portáteis nas exposições”
P84	05-06-2019	“Foram buscar bancos portáteis para a exposição”
P85	05-06-2019	“Havia cadeiras na exposição”
P86	07-06-2019	“Nas escadas da entrada faltam corrimões”
P87	07-06-2019	“Aqueles escadas custam a subir sem corrimão” “Os bancos são muito baixos e afundam.”

Secção 4: Questões sobre a acessibilidade comunicacional

4.1.1 – Porquê? (em relação ao grau de satisfação da sinalética)

Nº	Data	Resposta
P6	07-04-2018	“Falta placas na cidade para chegar à entrada do CISE”
P8	10-04-2018	“Ausência de sinalética externa”
P9	10-04-2018	“Não há placas a direcionar para o CISE”
P10	20-04-2018	“As placas têm a letra pequena e não têm imagens” (sinalética exterior)
P11	20-04-2018	“A sinalética (exterior) é pequena e passa despercebida”
P44	24-06-2018	“O tamanho de letra é pequeno e não tem imagens” (sinalética de identificação interior)
P49	20-07-2018	“Má localização da sinalética exterior”
P56	30-08-2018	“Andei sempre acompanhada” – referência à sinalética interior
P59	21-09-2018	“Não há placas (sinalética exterior) e estas não têm imagens (sinalética interior)”
P60	28-11-2018	“Andei sempre acompanhada, nem reparei nas placas”
P61	28-11-2019	“Porque andei sempre em grupo e acompanhada”
P63	28-11-2019	“Andei sempre acompanhada”
P65	28-12-2018	“Má localização da sinalética na cidade que encaminha ao CISE”
P67	16-03-2019	“Não precisei de sinalética porque vim de autocarro” “Os funcionários indicam o caminho” (não precisar de sinalética no interior)
P71	16-03-2019	“Deslocámo-nos do autocarro até ao interior do edifício e cá dentro os funcionários indicaram os espaços”
P72	16-03-2019	“Vim de autocarro e cá dentro andei sempre com o guia”
P76	11-05-2019	“Viemos de carro e orientámo-nos pelo GPS”
P77	11-05-2019	“Viemos os dois a orientarmo-nos pelo GPS”
P78	25-05-2019	“Andei sempre acompanhada pelo guia”
P79	29-05-2019	“Vim numa carrinha com o grupo e andei sempre acompanhado”
P83	05-06-2019	“Sozinha não me orientava”
P85	05-06-2019	“Foi o senhor que nos ensinou os caminhos”

4.7 – Outros comentários sobre esta secção

Nº	Data	Resposta
P27	29-04-2018	“No folheto, não encontrei a informação relativa ao horário e contactos. Sugiro outro tipo de letra ou cor, ou mudar para um local mais visível.”
P31	03-05-2018	“Como vim num grupo organizado, não tive qualquer problema. Se viesse sozinho, não me lembro de ver qualquer indicação para cá chegar.”
P32	17-06-2018	“Não precisei de ler nada nas exposições, uma vez que o guia explicou tudo.” “Não reparei na sinalética, uma vez que andei sempre acompanhado.”
P33	17-06-2019	“Não li nada porque não tive necessidade. O guia explicava tudo”
P64	23-12-2019	“Gostei muito do som ambiente da exposição das lagoas”
P65	28-12-2018	“Orientei-me dentro do CISE porque andei sempre acompanhada pelo guia ou por algum funcionário.”
P66	28-12-2018	“Não precisei de orientação para encontrar os diferentes espaços, uma vez que a visita é guiada e andei sempre acompanhada.”

Nº	Data	Resposta
P69	16-03-2019	"Estas exposições são boas para pessoas mais novas, para aprenderem coisas novas; eu já não me interesso tanto em aprender" (Relativamente ao "interesse da(s) exposição(ões)")
P71	16-03-2019	"O guia adaptou bem a linguagem, sem aprofundar muito os conteúdos".
P72	16-03-2019	"Foi fácil entender o guia porque não aprofundava muito os pormenores"
P76	11-05-2019	"A visita é sempre guiada, não precisei de orientação cá dentro"
P79	29-05-2019	"Na outra visita a maquete tinha mais luz". Os textos deviam estar mais iluminados"
P80	29-05-2019	"Custa a adaptar à sala escura para ver as legendas", "As legendas são pequenas"
P81	05-06-2019	"Andei sempre acompanhado"
P82	05-06-2019	"Se não andasse acompanhado, não me orientava, obviamente" "Estas exposições são importantíssimas" "A exposição podia ser mais clara para quem vê mal" (relativamente à iluminação da sala de exposição permanente) "Não vejo bem agora" (referência por não ter lidos os textos das exposições)
P86	07-06-2019	"Descobri os sítios porque andei sempre acompanhada, senão perdia-me"
P87	07-06-2019	"Se não houvesse guias a acompanharem tinha que dar a volta a tudo" "Eu ainda estava a puxar para ela (o guia) dizer mais coisas" "As letras deviam ser maiores"

Secção 5: Questões sobre acessibilidade atitudinal

5.2 – Outros comentários sobre esta secção

Nº	Data	Resposta
P80	29-05-2019	"Precisava de mais tempo para conseguir mais esclarecimentos"
P82	05-06-2019	"Fora de série"
P86	07-06-2019	"Tudo bem!"
P87	07-06-2019	"E gostava de lidar mais tempo com elas"

ANEXO 9 – DIÁRIO DE BORDO

1ª visita guiada observada | 29 de maio de 2019, das 14h00 às 15h30

Foi realizada uma visita guiada, pelo(a) Guia A, a um grupo de oito seniores proveniente de um lar de idosos do concelho de Seia. Vieram acompanhados de dois funcionários da instituição. Os seniores tinham todos mais de 65 anos e, apesar de alguns apresentarem já alguma dificuldade de locomoção, esta não era muito acentuada e moviam-se, na sua maioria, devagar, mas independentemente.

Os visitantes vieram na carrinha da Instituição, tendo esta sido estacionada no parque de estacionamento do CISE, junto à entrada principal do edifício do CISE. Para chegar à porta, alguns dos seniores tiveram de ser ajudados para subir os degraus, uma vez que não existe corrimão.

Ainda no hall de receção do CISE, apresentei-me, explicando o porquê da minha presença e de ir acompanhar a visita. Apesar de não ser a pessoa que ia guiar a exposição, interagi durante a visita com os seniores, uma vez que eles próprios se dirigiram a mim com perguntas, comentários e mesmo dando-me o braço para que os acompanhasse.

O(a) Guia A fez a apresentação do Centro, enquadrando os espaços que iriam visitar e encaminhou o grupo para o primeiro andar, indicando a existência de elevador e de escadas.

Os visitantes foram encaminhados para o auditório pequeno, onde assistiram à visualização do filme de apresentação da serra que inicia a visita ao Centro, sem ter sido feita uma breve apresentação inicial do mesmo.

Durante o filme, houve um ou dois comentários quando apareciam locais conhecidos, nomeadamente, referentes à aldeia da Cabeça.

No final do filme, quando o Guia A entrou, perguntaram como tinha sido feito e se eram imagens reais, pelo que foi explicado que eram imagens construídas, imagens virtuais, não reais.

Uma visitante, de Gouveia, comentou:

- “Tão perto e tão longe”, por haver locais que nunca ter visitado, apesar de ser de Gouveia.

Um outro visitante, que referiu que já tinha visitado o CISE, disse que já tinha visto um filme parecido a este, mas que não mostrava a Guarda e que havia uma parte sobre as placas tectónicas. Veio-se a verificar que estava a misturar o filme e as visualizações da maquete 3D da exposição permanente.

Na entrada para a sala de exposição permanente, houve alguma hesitação por parte de alguns visitantes, quando viram a sala toda escura e o painel de vidro do chão com os planetas do sistema solar, sendo que o(a) Guia A comentou a rir-se “está um bocadinho escuro, não é?”, de forma a tranquilizá-los. Os visitantes ficaram na primeira área da sala, Planeta Terra, e logo de seguida alguns começaram, sozinhos, a ver os planetas que se encontram no chão de vidro.

O(a) Guia A apresentou a exposição de forma geral, indicando que tem vários módulos interativos, e explicando que a sala está dividida em três temas. Falando na área da Serra da Estrela salientou “a tal maquete que o senhor estava a referir”, dirigindo-se ao sénior que já tinha visitado o CISE anteriormente.

Foram apresentados os módulos: planetas do Sistema Solar, que se encontra no chão; e as constelações, mostrando a Ursa Maior e a Ursa Menor, indicando que na sua cauda se localiza a Estrela Polar que nos indica o Norte, a Cassiopeia e Órion, algumas das constelações que é possível ver no Hemisfério Norte, não tendo havido interação entre o(a) Guia A e os visitantes.

Passou-se de seguida à parte da Região Centro. Através da maquete da região centro, foi feito o enquadramento geográfico da serra da Estrela e a sua integração na cordilheira central ibérica, que se prolonga para o interior de Espanha. Nesta parte da exposição, aquando da referência ao “Sistema Montejunto-Estrela, que nós ouvimos muitas vezes na meteorologia” pelo(a) Guia A, alguns visitantes interagiram uma vez que conheciam e um dos visitantes chegou mesmo a enumerar as serras desse sistema montanhoso: “o conjunto é: Estrela, Lousã, Sicó, Aires, Montejunto e Sintra”. Também aquando da referência dos rios que nascem na serra, o mesmo visitante referiu: “O Zêzere, o Mondego e o Alva.” Nesta parte da exposição, notou-se um pouco mais de interação, uma vez que os próprios visitantes começaram a fazer comentários sobre o que já sabiam e conheciam.

Passou-se de seguida à área da Serra da Estrela, que o(a) Guia A iniciou através da maquete que apresenta várias características da serra.

Nesta fase, a acompanhante do grupo perguntou: “depois há possibilidade de voltarmos atrás? Há pessoas que queriam ver algumas coisas para trás.”, em sequência de uma das visitantes

ter mostrado interesse em explorar alguns dos módulos de tecnologia de informação e comunicação. Ao que foi respondido que sim.

Relativamente à apresentação da maquete da serra da Estrela, o Guia A abordou temas, como, os principais rios que nascem na serra da Estrela, rede hidrográfica, lagoas, área glaciária, falhas geológicas, termas, geologia, área do PNSE e respetivos concelhos onde se insere e lagartixa-da-montanha.

Aquando da visualização das falhas geológicas, nomeadamente da falha da Vilariça, o senhor que já tinha visitado o CISE recordou que era esta a informação que ele se lembrava: “é isso talvez, seria isso. Lembro-me, na altura, que ia até ao Norte”.

Destacam-se alguns comentários e interações com o(a) Guia A, por parte de alguns visitantes, nesta zona da exposição:

- “Castelo de Bode, na barragem”;
- “eu já lá fui”
- “qual é o sítio onde nós estamos?”
- “como é que as crianças agora não hão de saber muito mais e estão muito mais interessadas porque têm muito mais informação”
- “é muito interessante isto, eu vim às cegas, mas estou a gostar muito”
- “não há nada como ver”
- “a lagoa escura? Vê-se aí? Nós íamos mesmo direito à lagoa Escura, subíamos lá acima”

Nesta parte da exposição, o(a) Guia A também interagiu algumas vezes, fazendo perguntas diretas enquanto fazia a apresentação: “a Nave de Santo António, sabem onde é?”; “Não sei se lembram, no filme, que se falou da aldeia da Cabeça?”, e contou algumas histórias e lendas sobre alguns pontos, como o Poio do Judeu, e referiu algumas informações relacionando-as com vivências das pessoas, como por exemplo, as rochas que regionalmente se utilizam nas construções das casas para dar a conhecer as rochas que existem na serra da estrela (granito e xisto).

Ao falar da lagartixa-da-montanha, o(a) Guia A passou para o painel respetivo, para mostrar o mapa da distribuição e o modelo em tamanho real deste animal.

Desde o início da exposição (Planeta Terra) até ao final (Serra da Estrela) houve um aumento de curiosidade e participação por parte dos visitantes, falando e recordando locais que já conheciam. Ao longo da apresentação, também o(a) Guia A aumentou a sua interação com os visitantes. Não houve, no entanto, uma linha temática condutora evidente do princípio ao fim da exposição.

Durante a exposição à sala permanente foram oferecidas cadeiras aos visitantes, que referiram que estavam bem de pé.

No final da exposição, uma visitante comentou: “já me consolei a ver coisas bonitas e a sonhar onde andei com o meu marido”.

Passou-se de seguida, para a exposição temporária – *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade* – localizada no r/c do edifício. Durante o percurso até lá, alguns visitantes foram partilhando vivências. Um sénior, por exemplo, contou que era afilhado do antigo dono da propriedade onde se encontra o CISE, recordando de como era o parque verde na altura; outros perguntaram sobre os diversos tipos de visitantes que vêm ao CISE.

Já na sala da exposição temporária, o(a) Guia A começou por enquadrar a própria exposição e a sua origem, mostrando, na maquete inicial, as diferentes lagoas existentes na serra da Estrela, sendo que vários visitantes iam reconhecendo e dizendo o nome de várias delas. Esta abordagem inicial da maquete, ajudou, por exemplo, um visitante a localizar uma barragem: “aí? Ah! Eu pensei que dava água para esta”. Ajudou também a criar diálogos entre os visitantes e o(a) Guia A, nomeadamente com a visitante que já tinha dito na exposição permanente que visitava muitas vezes a lagoa Escura, e que, mais uma vez, referiu esse facto.

Na maquete o(a) Guia A localizou, também, as infraestruturas representadas do Sistema Hidroelétrico da Serra da Estrela.

Ainda na maquete, a acompanhante do grupo contou também uma experiência que tinha vivido na serra da Estrela, quando, juntamente com amigos, e devido ao aparecimento de nevoeiro, se tinham perdido do percurso que estavam a fazer, proporcionando um momento de conversa comigo, o(a) Guia A e vários seniores. Na sequência, um sénior, contou mais uma

história: “Pois o mal é esse. Um dia um rapaz de Gouveia já ficou lá assim, à espera que o fossem lá buscar”.

Continuando, o(a) Guia A passou ao painel onde estão indicadas as técnicas de recolha da biodiversidade associada às lagoas e utilizadas no estudo de investigação que originou a exposição.

De seguida, passou-se ao painel tríptico sobre o Sistema Hidroelétrico da Serra da Estrela, onde o(a) Guia A falou das diferentes infraestruturas, apresentando as fotografias do painel, nomeadamente da construção da Lagoa Comprida, mostrando uma fotografia da construção da primeira fase desta lagoa. Este tema originou, também, interação com os visitantes:

- “Eu lembro-me da segunda fase (de construção), também.”

- “Estás cá?” (na fotografia)

- “Não, mas trabalhou cá um irmão meu e um rapaz”.

Um visitante referiu, também; “quando esta lagoa começou, as pessoas vinham a pé da lagoa para baixo (Seia)”.

De seguida passou-se à área da exposição sobre a biodiversidade, onde foram mostrados os animais que estão nos terrários e nos aquários. O facto de alguns espécimes estarem vivos criou muito interesse nos seniores, produzindo vários comentários, nomeadamente”:

- “Têm que lhe deitar comida, não é?”

- “Ali supostamente está uma aranha, é?”

- “Aqui é uma carocha!”

Na zona onde os répteis estão expostos em provetas com álcool, houve uma visitante que se dirigiu para a porta, por não gostar destes animais, o que causou riso por parte de outros visitantes. O(a) Guia A mostrou o exemplar da lagartixa-da-montanha, do qual falou na exposição permanente, do fura-pastos, sardão, entre outro. Nesta área, ainda antes do(a) Guia A ter mostrado o exemplar da víbora, um visitante perguntou: “Têm alguma víbora?”.

Esta área da exposição, com animais conhecidos por todos, apesar de nem todos gostarem deles, proporcionou várias conversas e opiniões sobre os mesmos, das quais se destaca: “Eu

tenho a cabeça de uma, já desde a doença da minha mulher. E há quem diga que as cabeças da víbora dão sorte na vida. Eu tenho uma e digo-lhe com toda a sinceridade, tenho 87 anos, a minha mulher tem 86, e temos 67 de casados.”

Durante toda a exposição observou-se uma necessidade de os seniores falarem sobre o que já conhecem, sítios onde já tinham ido, e experiências de vida.

Finalizada a exposição, realizei a entrevista a dois seniores que integraram este grupo e entreguei o questionário à acompanhante do grupo, para que o pudesse preencher e entregar aquando da visita seguinte.

No final, numa conversa informal com a acompanhante do grupo, tentei entender a sua perceção quanto a vários aspetos de acessibilidade que já existem ou que têm de ser implementados e/ou melhorados no CISE, relativamente ao visitante sénior. No que diz respeito à acessibilidade física, indicou como positivo o facto de existir elevador no edifício e as casas de banho. Como negativo realçou a falta de corrimões nas escadas de acesso ao edifício e de zonas de descanso apropriadas. No que diz respeito à acessibilidade comunicacional, indicou como ponto positivo o acompanhamento por parte do guia e o interesse das exposições, e como pontos negativos, realçou a falta de orientação no exterior para chegar ao CISE e de sinalética dentro do CISE.

2ª visita guiada observada | 5 de junho de 2019, das 14h30 às 16h00

Foi realizada uma visita guiada, pelo(a) Guia B, a um grupo de 12 seniores proveniente de um lar de idosos do concelho de Seia, que visitou o CISE no âmbito do Dia Mundial do Ambiente. Vieram em transporte próprio da instituição e acompanhados de dois funcionários do Lar.

Estes seniores, andavam todos pelo seu pé, mas na maioria com dificuldades de mobilidade, sendo que vários deles utilizavam bengala. Desta forma, em vez de se fazer o acolhimento no hall do CISE, como é costume, foram logo encaminhados para o pequeno auditório, onde iriam ver o filme sobre a serra da Estrela. Os seniores com maior dificuldade em se deslocar subiram de elevador, enquanto que alguns subiram as escadas.

Ainda a subir as escadas, um senhor comentou comigo:

- “Não conhecia isto na minha terra. Os estrangeiros, se nos vierem visitar, também veem que temos coisas bonitas”.

Quando já estavam sentados no auditório, apresentei-me e expliquei a razão de estar ali e de ir acompanhar a visita. O(a) Guia B iniciou a visita apresentando-se e informando que, durante o filme, iam fazer uma viagem pela serra da Estrela, ficando a conhecer alguns dos sítios de maior interesse da região: “alguns de certo já os conhecem, outros vão ficar a conhecer. (...) Depois iremos passar à sala ao lado, onde iremos conversar um pouco sobre a serra da Estrela.” Após estas palavras, os seniores reagiram com palmas.

Ao longo do filme, os seniores foram fazendo comentários, principalmente quando apareciam locais seus conhecidos, principalmente os localizados no concelho de Seia:

- “Aqui é a Câmara; bem tirado, muito bom aspeto”

- “É a central, além. Já estamos em São Romão”

- “É junto ao rio Alva”

- “... da Ponte Jugais; ‘tás a ver (...), lá acima? Pois é!”

- “D. Sancho !” (aquando da visualização da Sé da Guarda)

No final do filme, um visitante comentou: “Realmente... muitos portugueses que são portugueses não conhecem esta beleza”, e uma visitante deu a entender que apesar de ter

visitado muitas vezes a serra, não conhece muitos dos locais contemplados no filme. Todos bateram palmas no fim.

Passando para a sala da Exposição Permanente, como a sala é escura, no geral, os visitantes assustaram-se um pouco. À medida que os visitantes entravam, o(a) Guia B foi conversando com os seniores, de forma a que se sentissem à vontade, dizendo, inclusivamente “..se eu começar a falar de mais, podem me mandar calar, estejam à vontade está bem?”; “Mas o objetivo não é ser só eu falar, o objetivo é partilharmos conhecimentos; vocês já vivem na serra da Estrela há mais tempo do que eu, pelo que espero receber de vocês também algum deste conhecimento.”

O(a) Guia B referiu que o objetivo daquela sala é ficar a conhecer melhor a serra da Estrela, conhecendo a sua história, como é que ela apareceu “A serra da Estrela não esteve sempre aqui, não acordamos um dia de manhã e tínhamos uma montanha à porta. Muito pelo contrário.” E de uma forma simples, com uma linguagem clara, explicou a formação da serra.

Durante a explicação, um visitante ia comentando. “É de lá que nasce o Mondego, o rio Alva...”.

Quando o(a) Guia B perguntou aos seniores “sabem qual são as duas rochas principais da serra da Estrela” (ao se querer referir ao granito e ao xisto), um respondeu “é o Cântaro Magro, e o Cântaro Gordo”, indo buscar sempre locais conhecidos. Para explicar melhor onde queria chegar o guia disse: “Se olharmos para as nossas aldeias, conseguimos perceber qual é a rocha que existe naquele local, porque geralmente as casas são construídas com as rochas que estão ali mais à mão.”

- “o xisto é o que se usa mais para aquele lado da serra”, comenta um sénior.

O(a) Guia B inquiriu de seguida sobre a importância que a serra da estrela tem no nosso país?

- “Neve, chuva, água.”, diz um sénior, seguindo-se a referência, pelo(a) Guia B, aos rios Mondego e Zêzere e ao facto de uma parte muito grande da população portuguesa beber água que “nasce” na serra da Estrela, como por exemplo, os lisboetas que bebem água captada no rio Zêzere.

Convidando os visitantes a passar à área da região centro, o Guia B disse aos visitantes que se alguém se quisesse sentar havia cadeiras para tal, sendo que na sua maioria se sentaram.

Nesta altura, um sénior disse “desculpe andar sempre à frente, mas eu não vejo, mas sei dar valor às coisas”.

“Isto é um pedacinho de Portugal.”, disse o(a) Guia B ao apresentar a maquete hipsométrica. Fez o enquadramento da serra: “A nossa serra não está sozinha, faz parte de um conjunto de montanhas, que vemos aqui!”, referindo o sistema Montejunto-Estrela e a sua importância para as grandes diversidades de condições climáticas.

Durante esta parte foi havendo bastante interação entre o(a) Guia B e os visitantes que perguntavam e comentavam, nomeadamente sobre o pastoreio da serra da Estrela, como por exemplo:

- “O norte de Portugal é mais bonito que o sul.”
- “Os rebanhos que vão lá para cima pastorear”
- “No verão vão lá para cima, e no inverno ficam cá em baixo.”
- “quando vínhamos com os rebanhos lá para a serra, era com aqueles chocalhos grandes, enfeitavam os rebanhos”
- “felizmente que ainda há pastores”, ao que o(a) Guia B explica que se os rebanhos no alto da serra desaparecerem, haverá plantas e animais que também correm o risco de desaparecer.

A referência a já não existirem lobos na serra, também foi falada pelos seniores:

- “Lembra-me a mim que de dia, por volta do meio dia, eles (os lobos) passaram todos de um sítio para o outro.”;

“Há muitos anos que já não os vejo”;

“Há 50, 60 anos que não os vejo”.

Os seniores foram ainda dizendo que antigamente se viam mais pássaros que agora, referindo que agora é proibido caçar aves e que a multa já é muito grande.

Passando, de seguida, para a maquete da serra da Estrela, os visitantes sentaram-se à volta da mesma.

Iluminando a maquete para se ver melhor, o(a) Guia B enquadró as principais cidades e concelhos, que são unidos pela área do Parque Natural da Serra da Estrela, referindo que este é muito importante para a conservação dos valores naturais da serra da Estrela: a água, as plantas, os animais. “Alguns destes animais, algumas destas plantas, só existem na serra da Estrela. Se não cuidarmos da nossa montanha, estes animais desaparecem”, referiu o Guia B.

Os seniores começaram nesta parte a falar de espécies que conhecem:

- “O gato-bravo, por exemplo”, refere um sénior.

- “E a víbora. Tenho lá uma cabeça de víbora em minha casa, que dá sorte.” O(a) Guia B diz que essa é uma das crenças que se foi perpetuando, mas que a víbora é que não teve sorte nenhuma.

O(a) Guia B falou de seguida da área da serra coberta por granito, e cobertas por xisto, referindo a importância destas rochas para nós: porque as utilizamos ao longo de toda a nossa história, marcando também paisagens diferentes, referindo alguns exemplos.

Relativamente ao último período glacial, o(a) Guia B explicou o porquê da acumulação de gelo há vários milhares de anos atrás, e a formação de glaciares, “...é como se fosse um rio gelado, um rio de gelo. Vai correndo montanha abaixo, muito devagarinho e vai escavando a montanha”. “Os vales que vemos do cimo da serra foram escavados pelo gelo, como uma máquina que foi escavando e arrancando blocos de grandes dimensões”. Referência também à altura de gelo do glaciar do Zêzere, que igualava a altura da Torre Eiffel.

“Todas estas linhas azuis são rios e ribeiras que existem na serra da Estrela”, fazendo referência aos principais rios e dialogando com os seniores sobre os seus percursos.

“Eu conheço essas coisas todas, mas para mim é um bocadinho difícil de ver, porque vejo mal.”, comenta o mesmo visitante que já tinha referido que via mal.

Aquando da referência ao rio Alva, também uma visitante comentou que esse rio passa ao pé de sua casa.

Quando o(a) Guia B mostrou a localização das diferentes lagoas/barragens da serra, os seniores comentaram sobre vários sítios que já conheciam:

- “Já estive nesses lugares todos”

- “O vale do Rossim, conheço bem”

- “Há pessoas que em vez de ir para a praias vão para lá”.

No final da apresentação da Exposição Permanente, mais uma vez os seniores bateram palmas.

Durante toda a exposição, o(a) Guia B fez um percurso temático da mesma, enquadrando da serra da Estrela e mostrando as diferentes características que fazem a serra da Estrela um local tão importante: a água, os animais, as plantas, entre outros. Também ao longo da visita guiada a esta exposição houve uma interação constante entre o(a) Guia B e os visitantes.

Dirigimo-nos, de seguida, ao rés do chão, para a visita a exposição temporária – Lagoas da Estrela.

Já na sala da exposição temporária *Lagoas da Estrela*, o(a) Guia B optou por sentar todos os seniores apenas numa área da exposição, junto à maquete, indo buscar os objetos e coleções que queria mostrar, de forma a que os visitantes pudessem ficar mais descansados.

Dando seguimento ao percurso temático que iniciou na visita à exposição permanente, o(a) Guia B falou, essencialmente, “da importância que estas plantas e estes animais têm para nós. Mesmo nós não gostando muito deles, alguns animais são extremamente importantes.”

Começando por um dos grupos, que o(a) Guia B referiu como sendo dos seus favoritos, as cobras e os lagartos, logo se ouviram alguns comentários por parte dos seniores, manifestando uma certa aversão, como por exemplo:

- “Jesus”

- “Tenho um medo que me pelo”.

Pegando em alguns frascos com exemplares destes animais, como a víbora, a cobra-rateira, as cobras de água, o sardão, os fura pastos e o licranço), o Guia B foi falando de cada uma delas, apresentando algumas características dos animais e tentando desmistificar algumas crenças, nem sempre fácil, principalmente em pessoas seniores. São exemplo: “Grande parte destes animais, reagem única e exclusivamente ao medo”; “Acreditem que as cobras têm mais medos de nós do que nós temos delas”; “Pensem só, este é um animal pequenino, quando olha para nós o que é que vê, vê um animal muito grande”; “Algumas são mais rabugentas do que outras”; “(cobra-rateira) ela caça ratos. Ora, ninguém gosta de ter ratos em casa, então

devíamos agradecer às cobras porque elas nos livram dos ratos”; “estas duas (cobras-de-água) também são muito conhecidas, principalmente no verão, quando gostamos de ir até aos rios, gostamos de ir até às praias fluviais. Não são de todo perigosas e não nos fazem mal nenhum”; “Os lagartos em Portugal não têm veneno, o máximo que pode acontecer se nos morder é doer um bocadinho.”

E continuaram-se a ouvir algumas expressões, como por exemplo:

- “Ai, agora é que vai ser!”

- “Eu tenho medo!”

- “Está viva?” (pergunta feita por vários visitantes), pelo que o(a) Guia elucidou que está morta e conservada em álcool.

- “É venenosa”

- “No nosso país já não se vê muito essa bicharada”

- “Onde foram arranjar tanta cobra?”. O(a) Guia B explicou que de duas formas diferentes: “como andamos muito no campo, encontramos os animais mortos, ou então as pessoas entregam ou ligam-nos a dizer que têm cobras em casa.”

- “Andam nos rios” (comentário às cobras-de-água)

- “Cobras-ribeirinhas.” A este comentário o(a) Guia B respondeu “um nome que nunca tinha ouvido, estão a ver? Sempre a aprender”.

- “Ai! Tanta cobra”

Durante esta “conversa”, foram também várias as partilhas de experiências de vida por parte de alguns seniores:

- “A cobra-capelo, não existe cá, mas já tive uma na mão, mas embalsamada!”

- “A minha avó partiu uma perna por causa disso (cobra). Estava uma cobra grande num penedo, ‘grandorra’, ela ia a fugir, caiu, partiu a perna e teve de ir ao hospital”

- “tinha uma propriedade (...) quando fui à última braçada sinto aqui um... era a (...) de um lagarto... cheinha de medo. Cobras e lagartos; para mim, fujo deles às sete partidas.”

- “Tinha lá tantos, mas como deitam estes venenos para curar as terras, esta bicharada desapareceu mais”

É de notar que os próprios seniores encaminhavam, várias vezes os temas explicados pelo(a) Guia B, nomeadamente esta última frase que levou a que se falasse da agricultura intensiva praticada atualmente, que provoca o desaparecimento de várias espécies animais.

O(a) Guia B mostrou de seguida o escaravelho vaca-loura (que os seniores identificaram por “carocha”), referindo que os insetos também são muito importantes para nós (polinização; por exemplo), mas que também têm vindo a desaparecer: “pelos adubos e pesticidas, que se falou atrás, mas também pelos incêndios e destruição das árvores.”

De seguida, o(a) Guia B mostrou a caixa entomológica que tem as libelinhas, ou como os seniores identificaram “os tira-olhos”. Os próprios seniores referiram que “andam nos ribeiros”, pelo que o(a) Guia B explicou que os “bebés” das libelinhas vivem na água.

Para terminar, o Guia B apresentou a caixa das borboletas, ao que os seniores referiram, “essas são lindas”.

Mesmo no fim, uma visitante comentou “quando vejo coisas ruins, à noite vou sonhar (...) mas com estas não vou sonhar que estão mortas”

“Basta-me agradecer pela vossa visita, muito obrigada, espero que tenham gostado.” Foram as últimas palavras do(a) Guia B.

Este grupo dirigiu-se de seguida ao Parque Verde do CISE, onde estiveram a lanchar e a conviver. Para tal, deslocaram-se na carrinha do Lar, pelo acesso exterior ao CISE, uma vez que o Parque Verde se localiza num patamar superior, evitando assim subir a escadaria.

Foi durante esse momento que fiz a entrevista a cinco dos seniores.

3ª visita guiada observada | 7 de junho de 2019, das 14h30 às 16h00

Foi realizada uma visita guiada, pelo(a) Guia C, a um grupo de sete seniores proveniente de um lar de idosos do concelho de Seia, Folgosa do Salvador. Vieram acompanhados por dois funcionários da instituição. Estes seniores, apesar de andarem todos pelo seu pé, apresentavam grandes dificuldades de mobilidade, havendo vários com bengala ou canadiana, deslocando-se, na sua maioria, devagar. Teriam, na sua maioria, mais de 80 anos.

Os visitantes vieram na carrinha da Instituição, tendo a acompanhante do grupo que vinha a conduzir tentado estacionar nos lugares de estacionamento reservado para pessoas com baixa mobilidade, para evitar que os seniores tivessem que subir escadas. No entanto, como estes dois lugares estão muito afastados da porta de entrada do edifício, optou por estacionar mais perto, e vários seniores foram ajudados a subir os três degraus à zona de acesso à rampa, uma vez que não existe corrimão.

Uma vez que este grupo de visitantes tinha mais dificuldade de mobilidade, em vez de se fazer o acolhimento no hall da receção do CISE, onde teriam de ficar em pé, o mesmo foi feito já no auditório pequeno, para onde os visitantes foram encaminhados. Apenas um dos seniores subiu pelas escadas, tendo os restantes utilizado o elevador, devido à sua dificuldade em subir as escadas.

Já no pequeno auditório, fiz a minha apresentação e expliquei o porquê de estar ali e ir acompanhar a visita, e o(a) Guia C iniciou a visita, com uma breve apresentação do que iriam ver no filme, os locais que iriam visitar. Desde o início houve vários comentários feitos pelos seniores quando apareceram locais conhecidos, nomeadamente o edifício da Câmara Municipal, a aldeia da Cabeça e a lagoa Comprida. Houve, até, quem comentasse: “Já fui lá acima”, quando apareceu no ecrã a Sé Catedral da Guarda, e: “Também já andei ali por cima”, aquando da visualização do Castelo de Linhares da Beira.

No final do filme, o(a) Guia C entrou no auditório e perguntou aos seniores se tinham gostado, convidando, de seguida, a passar à sala da exposição.

Uma vez que o grupo tinha maior dificuldade em andar, colocaram-se algumas cadeiras na área da exposição do Planeta Terra, de modo que os visitantes ficaram todos sentados. Aquando da passagem para a área da Região Centro, levaram-se as cadeiras para que também aí os visitantes se sentassem.

O(a) Guia C começou por fazer o enquadramento das diferentes áreas temáticas da exposição. Na área do Planeta Terra mostrou o chão onde se visualizam os diferentes planetas, logo de início interagiu um pouco com os visitantes, nomeadamente, quando mostrou o módulo das constelações: “Agora se fizéssemos um bocadinho de ginástica, olhávamos para o céu; será que conseguimos olhar para o nosso céu?”, explicando de forma clara o que é uma constelação “conjunto de estrelas, todas juntas, que têm uma forma”. A interação seguiu com a pergunta: “Sabem o que nos indica a Estrela Polar?”, sendo que um sénior respondeu “indica o norte.

Nesta área da exposição houve interação entre o(a) Guia C e os seniores, indo perguntando se já conheciam o que era apresentado e explicando a forma das constelações: “Cassiopeia que é uma menina, porque parece uma menina deitada com os joelhos para cima, assim na praia toda refastelada.”

O(a) Guia C foi ao longo da exposição perguntando curiosidades sobre os diferentes temas. No módulo sobre a geografia do Planeta Terra perguntou sobre a maior montanha do mundo (Evereste) e comparou a sua altitude com a da serra da Estrela.

Em relação aos maiores rios que nascem em Portugal, foi referido o Mondego, e houve um visitante que comentou “tanta vez que já lá bebi água”, ao que o Guia C responde “olhe, eu também, já lá bebi muita água.”

De seguida, passou-se para a área da região centro e, a partir da maquete da Região Centro foi localizada geograficamente a serra da Estrela, apresentando a informação utilizando palavras simples e uma linguagem clara. São exemplo

- “este bocadinho de montanha que nós temos aqui com a serra da Estrela, faz parte de um conjunto de montanhas muito grande...”

- “esta cadeia montanhosa onde está a serra é muito importante a nível de clima, porquê? Porque toda humidade que entra aqui do mar vai encontrar esta montanha e vai-se produzir muita chuva, muita humidade...”

Aquando da referência ao local das nascentes dos rios, mais uma vez um visitante comentou, em relação ao rio Zêzere: “nasce ao fundo do Cântaro Magro (...) passa em manteigas (...) é um afluente, exatamente”.



Fotografia 1 – Localização da serra da Estrela na maquete hipsométrica da região centro de Portugal.

Passando para a área da Serra da Estrela, os visitantes optaram por ficar de pé, de forma a verem melhor a maquete e a informação projetada. O(a) Guia C referiu que na maquete se via a serra da Estrela por cima, “como se estivéssemos a fazer uma viagem de avião por cima da serra da Estrela.”

Depois de orientar a maquete a nível de pontos cardeais, o(a) Guia C localizou vários pontos conhecidos, como Seia, Manteigas, Vale do Rossim, a Lagoa Comprida, entre outros, havendo algumas reações dos visitantes cada vez que ouviam o nome de um lugar conhecido.

Durante a exposição da maqueta, foram apresentadas as lagoas, a sua formação glaciária, a área glaciada, rede hidrográfica, entre outros, utilizando comparações, como por exemplo, “a neve vai escorrendo, assim como chocolate num bolo quente”; “esta neve que se acumula, que fica dura, escorre para os rios e vai desgastando como uma escavadora”.

Mais uma vez, aquando da apresentação dos rios, os visitantes foram interagindo, mostrando os seus conhecimentos:

- “É aí quase ao lado” (referência ao Mondeguinho em relação à distância com as Penhas Douradas).
- “Vai dar à Figueira”... “há uma cantiga” (ocasião que levou a que pedíssemos ao visitante para cantar, mas ele não se lembrava como era a música)
- “o Alva em Vila Cova”
- “é afluente do Mondego”

- “é o Côa”

Quando o(a) Guia C referiu que era na bacia do rio Alva que existiam centrais hidroelétricas, um visitante comentou: “a Hidroelétrica da Serra da Estrela”.

Relativamente ao rio Zêzere, um visitante questionou: “então a água que antigamente ia para consumo para Lisboa, que era da Barragem de Castelo de Bode, ainda é?”.

Quando os visitantes foram questionados sobre o tipo de rocha que existe na serra da Estrela, a resposta mais rápida levou para um rochedo/local conhecido “a Cabeça da Velha”, e não para o tipo de rocha, como pretendia a pergunta. Relativamente ao xisto, houve por parte de alguns visitantes comentários com coisas que conhecem:

- “É pedra lousa.”

- “Ali para Cabeça d’Eiras há lá casas assim dessas.”

- “O Muro.”

- “Na escola é que dava para escrever com giz na lousa”.

Relativamente aos vários locais que se iam mostrando ao longo da exposição da maquete:

- “Já lá fui 5 vezes”

- “Quando ia em passeios também dizia que era da serra da Estrela, mas que não conhecia a serra da Estrela, e agora já lá fui umas poucas de vezes (...) a Torre, a Lagoa Comprida (...) uma vez chegamos lá de noite e estava um autocarro atravessado no meio da estrada (...)”.

Quando questionados sobre um animal muito importante que em Portugal só existe na serra da Estrela, os visitantes enumeram diferentes mamíferos (lobo, raposa, fuinha...), animais a que sempre tiveram mais ligação. O(a) Guia C refere que é uma lagartixa, a lagartixa-da-montanha, mostrando o modelo exposto desta espécie, o que leva a vários comentários:

- “Diz que sardanisca a morder, é mortalha a fazer.”

- “Não, isso é o lacrau.”, diz outro visitante.

No final da apresentação da exposição permanente, um visitante ainda enumerou os rios que desaguam na Atlântico, desde o Minho até ao Mondego, o que levou o(a) Guia C a comentar: “Vocês estão cá com uma cabeça, melhores nós.”



Fotografia 2 – Apresentação da maquete tridimensional da serra da Estrela

Passou-se de seguida ao rés do chão para visitar a exposição temporária – Lagoas da Estrela. O visitante que tinha enumerado os rios que desaguam na costa portuguesa foi ficando para trás a conversar comigo, contando histórias do seu passado, quando se deslocava a pé para a serra, para semear centeio ou até Manteigas para trabalhar noutras profissões. Referiu o gosto que sempre teve por Geografia, Histórias e Ciências, tendo-me enumerado as vertebrações do corpo humano.

Chegados à sala da exposição temporária, o(a) Guia C estava a mostrar a maquete, localizando as diferentes lagoas, as infraestruturas do Sistema Hidroelétrico da Serra da Estrela, marcos geodésicos, entre outros.

O(a) Guia C passou de seguida à área do projeto, tendo mostrado as armadilhas e redes entomológicas que foram utilizados para a captura da fauna associada às lagoas.

Na área da biodiversidade, o(a) Guia C mostrou os diferentes espécimes de animais que estão nos vários terrários e aquários, nomeadamente, a vaca-loura, que alguns visitantes conheciam. Uma visitante dirigiu-se a mim dizendo: “Quando era garota ia brincar também com isto. Havia uma árvore, na minha terra, onde havia muitos”.

“Vejam ali o lacrau!”, diz o(a) Guia C, ao que um dos visitantes respondem:

- “Olha ali o gajo, olha ali o gajo!”.
- “Um já me mordeu (...) é preciso cuidado, uma dor que dura 24 horas”
- “Está ali vivinho, olha vem ver”
- “Olha ali, olha ali.”
- “Põe lá o dedo!!!” – seguido de risos.



Fotografia 3 – Terrário onde se encontra o lacrau.

No painel tríptico sobre a biodiversidade, reparei em dois visitantes que observavam as fotografias dos animais vertebrados e tentavam perceber qual a ave de uma das fotografias:

- “... não é”
- “não, é uma xxxx”
- “uma xxx!!!!????”
- “é uma cegonha...”
- “Ou um grife?” pelo que lhes respondi informando que era uma cegonha-negra “uma prima das cegonhas normais”.

Continuaram a tentar identificar os animais das outras fotografias (“lindo, olha que lindo”; “olha, este também é muito lindo”; “Ó sábado, mostram na televisão”), referindo-se às

fotografias da cobra-de-água e do tritão), enquanto o(a) Guia C mostrava e falava sobre os répteis que existem na serra.



Fotografia 4 -Painel sobre a biodiversidade, onde os visitantes tentavam descobrir o nome da cegonha-negra.

Relativamente às serpentes, o(a) Guia C falou de várias espécies, como a víbora-cornuda e a cobra-rateira, havendo também vários comentários:

- “Está viva?”

- “Já vi muitas, já vi muitas infelizmente!”

- “Estive em Angola, (...) mas antes de chegar ao acampamento (...) havia lá cabras a pastar, e então, uma estava a chupar a cabra (...) e ela quando me viu, atirou-se assim a voar!”

- “Já as agarrei, já as agarrei, comecei a fazer carinhos e já não queria sair”.

O(a) Guia C terminou dizendo: “Espero que tenham gostado e voltem sempre.”

Ao longo das duas exposições foram apresentados temas de vários módulos sem, no entanto, haver uma sequência temática evidente.

No fim da exposição, realizei a entrevista a dois visitantes que integraram o grupo.

ANEXO 10 – TEMAS, CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS DA ANÁLISE DE CONTEÚDO DA GRELHA DE OBSERVAÇÃO

Tema	Categorias	Subcategorias
Acessibilidade física	Acessos ao CISE	Percursos pedonais
		Transportes públicos
	Áreas exteriores do CISE	Percursos pedonais - parque verde
		Percursos pedonais – envolvente ao edifício principal
		Estacionamento
		Estacionamento para autocarros
	Áreas interiores	Entrada principal
		Hall – área de receção
		Corredores
		Portas
		Corrimão de patamares
		Piso
		Escadas
		Elevador
	Área da exposição permanente	Painéis
		Maquete
		Módulos de tecnologia de informação e comunicação
		Distância entre módulos
		Iluminação
	Área da exposição temporária - <i>Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade</i>	Painéis
		Mesas, vitrines, terrários e aquários
		Maquete
		Distância entre mesas painéis
		Iluminação
	Outras áreas	Zonas de descanso
		Casas de Banho
		Pequeno auditório
Acessibilidade comunicacional	Sinalética	Exterior ao CISE
		Áreas exteriores do CISE
		Edifício principal
	Exposição permanente	Sequência temática
		Linguagem clara
		Conteúdos relevantes para seniores
		Técnicas de interpretação do património
		Regras tipográficas
		Módulos de tecnologias de informação e comunicação
		Informação multiformato
		Informação multilingue
	Exposição temporária - <i>Lagoas da Estrela:</i>	Sequência temática
		Linguagem clara
		Conteúdos relevantes para seniores

Tema	Categorias	Subcategorias
	<i>água, energia e biodiversidade</i>	Técnicas de interpretação do património
		Regras tipográficas
		Exposição de objetos e coleções biológicas
		Informação multiformato
		Informação multilingue
	Filme de apresentação da serra	Linguagem clara
		Conteúdos relevantes para seniores
		Técnicas de interpretação do património
		Informação multiformato
		Informação multilingue
	Visitas guiadas	Sequência temática
		Linguagem clara
		Conteúdos relevantes para seniores
		Técnicas de interpretação do património
		Interação com os visitantes
	Sítio eletrónico	Informação multilingue
		Nível WCAG 2.0
		Conteúdos
		Informação multiformato
	Folheto	Informação multilingue
		Linguagem clara
		Conteúdos
		Regras tipográficas
		Informação multiformato
		Informação multilingue
Acessibilidade atitudinal	Capacitação e sensibilização dos funcionários	Acolhimento
		Multilingue
	Formação	Acessibilidade e inclusão
		Receção de pessoas seniores

ANEXO 11 – ANÁLISE DE CONTEÚDO DA GRELHA DE OBSERVAÇÃO

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
Acessibilidade física	Acessos ao CISE	Percursos pedonais	“(…) a zona envolvente do CISE tem um desnível acentuado. Nem todos os passeios pedonais de acesso têm largura mínima para serem considerados acessíveis...” (GO)
		Transportes públicos	<p>“A rede de transportes públicos de Seia é pequena e utilizada sobretudo por residentes.” (GO)</p> <p>“Existe uma paragem de autocarro relativamente próxima da entrada do parque verde do CISE.” (GO)</p> <p>“Os transportes públicos de Seia têm características acessíveis para cadeiras de rodas. (GO)”</p> <p>“No entanto, não têm ligação por passeios pedonais acessíveis a nenhum dos portões de entrada do CISE. (GO)”</p>
	Áreas exteriores do CISE	Percursos pedonais - parque verde	<p>“Existem passeios pedonais com inclinação superior a 6% e sem corrimão, com empedrado de características não contínuas, até à área envolvente ao edifício de apoio.” (GO)</p> <p>“O acesso à parte inferior da propriedade (...) não tem um passeio pedonal acessível. É feito ou através de um caminho com inclinação superior a 6% sem corrimão, ou por uma escada de 80 degraus intercalados por 8 patamares, mas sem corrimão nem faixas de aproximação.” (GO)</p>
		Percursos pedonais – envolvente ao edifício principal	<p>“(…) passeio pedonal acessível desde o portão principal do CISE e desde os estacionamentos reservados a veículos com pessoas de baixa mobilidade, até à entrada principal do edifício.” (GO)</p> <p>“A rampa localiza-se do lado contrário ao portão principal do CISE, pelo que não é visível para quem não se deslocar até ela.” (GO)</p> <p>“O acesso de entrada ao edifício tem dois conjuntos de três degraus, separados por um patamar, que deveria ter corrimão, assim como faixas de aproximação.” (GO)</p>
		Estacionamento	<p>“O CISE tem estacionamento próprio, na envolvente do edifício principal.” (GO)</p> <p>“(…) deveriam ser três lugares dedicados a veículos com pessoas de baixa mobilidade, em vez dos atuais dois.” (GO)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
			<p>“Estes dois encontram-se localizados no final do estacionamento, muito afastados da entrada principal do edifício.” (GO)</p> <p>“Têm 4,5 metros de comprimento, em vez de cinco, e os limites não estão demarcados por linhas pintadas no piso em cor contrastante com a do chão.” (GO)</p>
		Estacionamento para autocarros	“O parque de estacionamento do CISE não tem lugares dedicados a autocarros, nem existem nas imediações da entrada principal do CISE.” (GO)
	Áreas interiores	Entrada principal	<p>“A porta principal é de vidro e de batente, com mais de 0,87 metros de largura, não apresentando, no entanto, um forte contraste cromático ao nível dos olhos.” (GO)</p> <p>“A zona exterior tem uma zona livre de 1,50 metros e o átrio interior tem uma zona de manobra de 360º para cadeiras de rodas.” (GO)</p>
		Hall – área de receção	<p>“É bastante amplo, com acesso direto aos corredores do r/c, às escadas para o primeiro piso e ao elevador.” (GO)</p> <p>“O balcão de atendimento está colocado junto a um percurso acessível e tem uma zona livre que permite a aproximação frontal e lateral. Todo o balcão, de 4 metros de largura, tem uma altura de 1 metro e não é aberto por baixo.” (GO)</p>
		Corredores	“(…) largura superior a 1,20 metros e pavimento sem desníveis, nem ressaltos.” (GO)
		Portas	“(…) vão útil superior a 0,87 metros.” (GO)
		Corrimão de patamares	“Os corrimões do patamar do 1º piso têm uma altura de 0,90 metros.” (GO)
		Piso	“O pavimento não é antiderrapante quando está molhado.” (GO)
		Escadas	“Relativamente à legislação portuguesa, as escadas apenas não têm as seguintes características de acessibilidade: não tem prolongamento dos corrimões na parte inferior da escada.” (GO)
		Elevador	“Apresenta as características de acessibilidade definidas pela legislação portuguesa.” (GO)

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
			“Não tem anúncios audíveis.” (GO)
	Área da exposição permanente	Painéis	“Os painéis estão colocados a diferentes alturas, que variam dos 60 cm (mínimo) e os 240 cm (máximo). Têm informação escrita (texto ou legendas) a um mínimo de 65 cm e um máximo de 230 cm, de altura.” (GO) “Permitem aproximação frontal e lateral.” (GO)
		Maquete	“(…) apresenta uma altura mínima de 60 cm e máxima de 70 cm, permitindo aproximação lateral / frontal em três faces. Não tem abertura livre por baixo.” (GO) “Não é tátil, apresentando um vidro de proteção a toda a volta, com 30 cm de altura.” (GO)
		Módulos de tecnologia de informação e comunicação	“Na sua maioria, os diferentes módulos permitem aproximação frontal e lateral, não apresentando, no entanto, espaço de livre por baixo.” (GO) “Vários módulos apresentam ecrãs táteis, horizontais, colocados a uma altura de 75 cm (com uma ligeira inclinação).” (GO) “Os ecrãs verticais estão posicionados entre os 125 e os 170 cm.” (GO) “Os teclados dos módulos de sistema de realidade virtual apresentam os caracteres pequenos e pouco legíveis, uma vez que não estão iluminados. Nestes módulos, o rato é em bola.” (GO)
		Distância entre módulos	“Os diferentes módulos da sala encontram-se dispostos em duas linhas paralelas, virados para um espaço amplo no meio que permite a deslocação entre os diferentes móveis de forma acessível.” (GO)
		Iluminação	“A sala é escura, com paredes pintadas de azul muito escuro e chão preto.” (GO) “Existe iluminação direcionada para os painéis e iluminação própria dos ecrãs.” (GO)
	Área da exposição temporária: <i>Lagoas da Estrela</i>	Painéis	“Painéis trípticos – vão desde o chão até aos 2 metros de altura, apresentando 3 partes distintas de 90 cm de largura cada. O texto encontra-se a uma altura mínima de 45 cm e a uma altura máxima de 145 cm.” (GO) “Painéis simples – colocados por cima das mesas com vitrines, entre os 90 e os 205 cm e têm informação nas duas faces. O texto encontra-se entre os 100 e os 170 cm.” (GO)

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
			“Na sua maioria, os painéis e quadros têm uma zona livre frontal, sem obstáculos.” (GO)
		Mesas, vitrines, terrários e aquários	<p>“As vitrines estão colocadas a uma altura entre 70 e 80 cm, sobre mesas com 70 cm de altura, 50 cm de profundidade e 83 cm de largura livre por baixo.” (GO)</p> <p>“Os terrários, sobre mesas idênticas, estão a uma altura entre 70 cm e 100 cm.” (GO)</p> <p>“Todas as mesas permitem aproximação frontal.” (GO)</p>
		Maquetes	<p>“A maquete tridimensional está colocada a uma altura entre 70 e 90 cm.” (GO)</p> <p>“Não tem abertura livre por baixo.” (GO)</p> <p>“É possível aproximação frontal e lateral em três das quatro faces.” (GO)</p>
		Distância entre mesas e painéis	“Na sua maioria, os painéis e as mesas permitem circulação acessível.” (GO)
		Iluminação	“Existe apenas a iluminação geral da sala e dois focos que incidem na maquete, não tendo iluminação dedicada aos painéis e mesas.” (GO)
	Outras áreas	Zonas de descanso	<p>“Não há zonas de descanso definidas. Existem alguns pufes no hall de entrada, em que alguns são muito baixos e moles.” (GO)</p> <p>“Na exposição, quando necessário, são colocadas cadeiras.” (GO)</p> <p>“O bar tem uma mesa com quatro cadeiras.” (GO)</p>
		Casas de Banho	<p>“Em cada piso existem casas de banho masculinas, femininas e acessíveis, separadamente.” (GO)</p> <p>“As casas de banho acessíveis, apresentam as características de acessibilidade previstas na lei.” (GO)</p> <p>“Nenhuma das casas de banho tem cabides para casacos e malas, nem sinalética simples com símbolos.” (GO)</p>
		Pequeno auditório	“Não tem lugares reservados para cadeiras de rodas.” (GO)

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
Acessibilidade comunicacional	Sinalética	Exterior ao CISE	<p>“Não existe sinalética direcional em todas as entradas de Seia e faltam algumas placas em locais estratégicos de dúvidas..” (GO)</p> <p>“São pouco legíveis, uma vez que o tamanho de letra é pequeno” (GO)</p> <p>“O tipo de letra, a cor e o contraste entre letras e fundo, o desenho das setas e o conteúdo são acessíveis.” (GO)</p>
		Áreas exteriores do CISE	<p>“Apresenta apenas as placas de identificação nas entradas, em cada um dos 3 portões: o contraste entre letras e fundo é bom; a informação é clara e concisa; o tamanho de letra é pequeno.” (GO)</p> <p>“A área exterior do CISE, nomeadamente o Parque Verde e a zona envolvente ao CISE, não apresenta qualquer sinalética direcional ou identificação” (GO)</p> <p>“Existem duas placas de orientação, de bronze, do espaço do CISE. Não têm legibilidade, contraste da informação com o fundo e a informação é muito confusa.” (GO)</p> <p>“A área exterior do CISE, nomeadamente o Parque Verde e a zona envolvente ao edifício principal, não apresenta qualquer sinalética direcional ou identificação.” (GO)</p>
		Edifício principal	<p>“Encontra-se colocada corretamente, havendo contraste entre as letras e o fundo.” (GO)</p> <p>“Não tem pictogramas, as letras são todas maiúsculas e de tamanho pequeno.” (GO)</p> <p>“(…) não apresenta qualquer sinalética direcional e de orientação.” (GO)</p>
	Exposição permanente	Sequência temática	“(…) composta por três áreas temáticas distintas (Planeta Terra, Região Centro de Portugal, Serra da Estrela), que não apresentam uma clara sequência temática.” (GO)
		Linguagem clara	<p>“A maioria dos textos não apresenta uma linguagem clara.” (GO)</p> <p>“São utilizados vários termos técnicos que não são explicados, assim como várias abreviaturas.” (GO)</p> <p>“Alguns textos têm frases longas, com uma estrutura pouco clara.” (GO)</p>
		Conteúdos relevantes para seniores	“É apresentada uma quantidade muito grande de conteúdos, não sendo muitos deles essenciais num centro de interpretação sobre a serra da Estrela.” (GO)

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
			“Os conteúdos são essencialmente informativos, não estando apresentados de forma a se relacionarem com as experiências pessoais dos visitantes.” (GO)
		Técnicas de interpretação do património	<p>“A construção dos conteúdos não teve em conta técnicas de interpretação do património, sendo estes exclusivamente informativos.” (GO)</p> <p>“Os diferentes módulos e painéis não têm um título-tema e vários deles nem sequer um título que situe a informação que contém.” (GO)</p> <p>“São textos essencialmente informativos, com muitos dados e factos concretos e, acima de tudo, muito formais e muito impessoais, não criando uma ligação emocional com o visitante.” (GO)</p> <p>“A maquete hipsométrica da região centro apenas é interessante em visitas guiadas, uma vez que não apresenta qualquer explicação nem qualquer identificação do relevo que se vê na maquete.” (GO)</p> <p>“Os mapas nem sempre têm uma leitura simples e clara.” (GO)</p>
		Regras tipográficas	<p>“O tipo de letra utilizado é acessível, sem serifas.” (GO)</p> <p>“O tamanho de letra é acessível apenas em alguns módulos, sendo pequeno em muitos painéis e na maioria das legendas dos mapas.” (GO)</p> <p>“É utilizado sempre o mesmo tipo de letra, sempre com maiúsculas e minúsculas, nos diferentes textos e legendas.” (GO)</p> <p>“Os textos são justificados” (GO)</p> <p>“Muitas imagens e mapas têm legendas muito pequenas e confusas.” (GO)</p> <p>“Os textos dos módulos de tecnologia de informação e comunicação apresentam bom contraste com o fundo, mas os da maioria dos painéis não, principalmente tendo em conta a baixa luminosidade da sala.” (GO)</p>
		Módulos de tecnologias de informação e comunicação	“Não permitem aumentar e diminuir o tamanho de letra, nem inverter as cores no ecrã ou escolher diferentes contrastes.” (GO)

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
		Informação multiformato	“Existem três módulos com alguma informação em braille, um em cada área temática. No entanto, é informação muito pontual sem nenhuma continuidade.” (GO)
		Informação multilingue	“A informação apenas está escrita em português.” (GO)
	Exposição temporária - Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade	Sequência temática	“(…) tem uma sequência temática, apoiada visualmente pelas cores que diferenciam as diferentes áreas da exposição: vermelho nos painéis relacionados com o projeto, azul para os painéis relacionados com a ‘água’, amarelo relacionado com a parte ‘energia’ e o verde em relação à parte ‘biodiversidade’.” (GO)
		Linguagem clara	<p>“Os textos dos painéis são, no geral, relativamente fáceis de compreender, não sendo a construção das frases complexa.” (GO)</p> <p>“No geral, são frases relativamente curtas, o que facilita a leitura, e estão construídas na voz ativa.” (GO)</p> <p>“(…) por vezes são utilizados termos técnicos não explicados, (…) incluindo nas legendas, sem que sejam devidamente explicados no texto (ex. no painel sobre as libélulas, há uma fotografia com a legenda “Ninfa de libélula-achatada”, sendo que no texto apenas se fala em “fase larvar”, sem se explicar que a designação desta, nas libélulas, é “ninfa”).” (GO)</p> <p>“Na generalidade, os textos não são extensos, tendo cada parágrafo, por norma, menos de 75 palavras.” (GO)</p> <p>“Com exceção do painel tríptico verde, sobre a biodiversidade, que tem um maior número de parágrafos mais longos, na generalidade, cada painel tem entre 3 e 4 parágrafos.” (GO)</p>
		Conteúdos relevantes para seniores	<p>“Apesar de, na sua maioria os painéis terem textos relativamente fáceis de compreender, em alguns deles, são apresentados muitos dados concretos, que não são essenciais à finalidade da exposição, como números e nomes de espécies (inclusivamente os nomes científicos e nomes comuns com pouca ligação aos visitantes).” (GO)</p> <p>“Os conteúdos são essencialmente informativos, não estando apresentados de forma a se relacionarem com as experiências pessoais dos visitantes.” (GO)</p>
		Técnicas de interpretação do património	<p>“Nem a exposição, nem os painéis apresentam um título-tema interpretativo.” (GO)</p> <p>“São textos essencialmente informativos, cheios de dados e factos concretos e, acima de tudo, muito formais e muito impessoais, não criando uma ligação emocional com o visitante.” (GO)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
			<p>“Os painéis utilizam fotografias que apoiam o texto, mas nem sempre de uma forma organizada e sequencial, sendo que muitas legendas deveriam estar mais bem explicadas, para se tirar um maior partido das próprias imagens.” (GO)</p> <p>“Existem várias tabelas e gráficos, muito pequenos e com muita informação, difícil de processar.” (GO)</p> <p>“a exposição inclui ambiente sonoro que engloba sons como a água, o vento e a biodiversidade animal da serra da Estrela” (GO)</p>
		Regras tipográficas	<p>“O contraste entre o texto e o fundo é bom, tanto no texto em si, como nas legendas.” (GO)</p> <p>“Utiliza apenas um tipo de letra.” (GO)</p> <p>“As fotografias têm um tamanho adequado para serem bem perceptíveis” (GO)</p> <p>“Exceto no título principal do painel, todo o texto é escrito com maiúsculas e minúsculas.” (GO)</p> <p>“O tamanho do texto permite uma leitura relativamente fácil, mas as legendas têm um tamanho de letra pequeno, não só nos painéis, como também nos objetos e coleções biológicas.” (GO)</p> <p>“O tipo de letra não é dos mais legíveis, deveria ter sido adotado um tipo de letra sem serifas que permitisse uma leitura com menos esforço.” (GO)</p> <p>“O texto está justificado, em vez de estar alinhado à esquerda, o que o tornaria mais acessível. O fato de estar justificado faz com que o espaçamento entre as palavras seja diferente, aumentando o esforço de leitura.” (GO)</p> <p>“Os painéis têm poucos “espaços em branco”, o que os tornam muitos cheios e menos claros.” (GO)</p>
		Exposição de objetos e coleções biológicas	<p>“As caixas entomológicas e os vertebrados expostos nos frascos deveriam ter uma legenda mais desenvolvida e não apenas o nome dos grupos ou espécie, de forma a que contivesse alguma curiosidade sobre os animais, que prendesse a atenção dos visitantes.” (GO)</p>
		Informação multiformato	<p>“Não existe informação multiformato.” (GO)</p>
		Informação multilingue	<p>“Os textos apenas estão escritos em português.” (GO)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
	Filme de apresentação da serra	Linguagem clara	“Apresenta alguns termos técnicos não explicados e várias palavras complexas, sendo apresentados muitos dados concretos, como datas, distâncias e dimensões.” (GO)
		Conteúdos relevantes para seniores	“Produzido em realidade virtual, o filme mostra alguns dos locais de património histórico, cultural e natural da serra da Estrela.” (GO) “A nível visual, os conteúdos são relevantes.” (GO) “Os conteúdos da locução são puramente informativos, contendo muitos factos concretos e datas, sobre o diferente património visitado.” (GO)
		Técnicas de interpretação do património	“Não são utilizadas técnicas de interpretação do património.” (GO)
		Informação multiformato	“Não existe qualquer informação multiformato.” (GO)
		Informação multilingue	“O filme existe em três línguas: português, castelhano e inglês.” (GO)
		Sequência temática	“Presente apenas na segunda das três visitas observadas.” (GO)
	Visitas guiadas	Linguagem clara	“No geral, foi utilizada uma linguagem clara nas três visitas guiadas.” (GO) “Foram utilizadas palavras simples, as ideias apresentadas de forma estruturada e lógica.” (GO) “Os poucos termos técnicos utilizados foram explicados.” (GO) “Foi utilizada a voz ativa, de uma forma geral, tendo, pontualmente sido utilizada a voz passiva.” (GO)
		Conteúdos relevantes para seniores	“Os conteúdos abordados estavam relacionados com a experiência pessoal dos visitantes, exceto aquando da apresentação das constelações na exposição permanente, na primeira e terceira visitas guiadas, que resultou numa interação quase nula com os seniores.” (GO)
		Técnicas de interpretação do património	“Foram utilizadas diferentes técnicas de interpretação do património, por parte dos guias, em maior ou menor grau: ir do familiar ao desconhecido, utilizar analogias, comparações, personificações e situações imaginárias,

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
			exagerar o tamanho e a escalas e tempo, mostrar causa-efeito, utilizar fotografias, mapas ou esquemas que apoiam os conteúdos mais complexos.” (GO)
		Interação com os visitantes	<p>“Nas visitas observadas foi evidente a interação entre os guias e os visitantes, no decorrer de praticamente todas as exposições.” (GO)</p> <p>“Ao longo das visitas os guias convidavam e incentivavam os seniores a participar, sendo que estes partilhavam várias vezes as suas experiências pessoais.” (GO)</p>
		Informação multilingue	<p>“As visitas guiadas observadas foram todas em português.” (GO)</p> <p>Quando necessários há técnicos do CISE que realizam as visitas em inglês e/ou castelhano e, com menos frequência, em francês.” (GO)</p>
	Sítio eletrónico	Nível WCAG 2.0	“Não atinge o nível A.” (GO)
		Conteúdos	“Não contém informação sobre os diferentes tipos de acessibilidade no CISE.” (GO)
		Informação multiformato	“A informação não é multiformato.” (GO)
		Informação multilingue	“A informação não é multilingue, existe apenas em português.” (GO)
	Folheto	Linguagem clara	“Os textos são relativamente fáceis de compreender, com frases e parágrafos curtos, palavras simples e, na sua maioria, com uma ideia por frase. A informação é ordenada com uma estrutura clara.” (GO)
		Conteúdos	<p>“Os conteúdos são puramente informativos.” (GO)</p> <p>“Não apresenta informação sobre a acessibilidade no CISE.” (GO)</p>
		Regras tipográficas	<p>“o tipo de letra utilizado é sem serifas, facilmente legível” (GO)</p> <p>“o contraste entre o texto e o fundo é bom (exceto quando está escrito sobre elementos gráficos de fundo)” (GO)</p> <p>“utiliza apenas um tipo de letra” (GO)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Unidades de contexto
			<p>“as fotografias têm um tamanho adequado para serem bem perceptíveis” (GO)</p> <p>“todo o texto é escrito com maiúsculas e minúsculas”</p> <p>“o tamanho de letra do texto permite uma leitura relativamente fácil.” (GO)</p> <p>“o tamanho de letra das legendas é pequeno, principalmente nos mapas.” (GO)</p> <p>“o texto está justificado, em vez de estar alinhado à esquerda, o que o tornaria mais acessível” (GO)</p> <p>“os nomes dos espaços apresentam pouco contraste em relação ao restante texto.” (GO)</p> <p>“a planta do edifício e o mapa do espaço exterior do CISE têm relativa facilidade de leitura, mas o mapa de orientação da cidade de Seia é de difícil leitura.” (GO)</p>
		Informação multiformato	“A informação não é multiformato.” (GO)
		Informação multilingue	“Existe um folheto em português e outro em inglês.” (GO)
Acessibilidade atitudinal	Capacitação e sensibilização dos funcionários	Acolhimento	<p>“Os funcionários do CISE, desde a receção até aos guias das visitas, acolhem bem o visitante sénior, conversando e tentando perceber as suas necessidades.” (GO)</p> <p>“Demonstram disponibilidade no encaminhamento aos diferentes espaços e explicam dúvidas e prestam esclarecimentos quando solicitados.” (GO)</p>
		Multilingue	“Na receção do CISE há funcionários que comunicam em inglês e/ou espanhol. Um dos funcionários fala francês.” (GO)
	Formação	Acessibilidade e inclusão	“Dos funcionários do CISE, apenas a investigadora deste estudo possui formação em acessibilidade e inclusão.” (GO)
		Receção de pessoas seniores	“Nenhum funcionário possui formação na área da receção de pessoas seniores.” (GO)

ANEXO 12 – TEMAS, CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS DA ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS RESPOSTAS ABERTAS DA ENTREVISTA AOS VISITANTES

Tema	Categorias	Subcategorias
Acessibilidade física	Áreas exteriores do CISE	Percursos pedonais
		Estacionamento
		Estacionamento para autocarros
	Áreas interiores	Elevador
	Espaços expositivos	Iluminação
	Outras áreas	Zonas de descanso
Acessibilidade comunicacional	Sinalética	Exterior ao CISE
		Edifício principal
	Áreas expositivas	Conteúdos relevantes para seniores
		Técnicas de interpretação do património
		Regras tipográficas
	Visitas guiadas	Linguagem clara
		Conteúdos relevantes para seniores
	Folheto	Regras tipográficas
Acessibilidade atitudinal	Capacitação e sensibilização dos funcionários	Acolhimento
Perceção global da visita	Satisfação dos visitantes	-----

ANEXO 13 – ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS RESPOSTAS ABERTAS AO INQUÉRITO POR ENTREVISTA

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
Acessibilidade física	Áreas exteriores do CISE	Percursos pedonais	<ul style="list-style-type: none"> Ausência de corrimões (7) Ausência de rampa de acesso 	<p>“As escadas na entrada não têm corrimão” (ENT-P24)</p> <p>“Faltam de corrimões nas escadas e uma rampa de acesso ao edifício” (ENT-P43)</p> <p>“Faltam corrimões nas escadas à entrada (...)” (ENT-P75)</p> <p>“Senti falta de corrimões nas escadas de acesso ao edifício” (P76)</p> <p>“Faltam corrimões na entrada” (ENT-P83)</p> <p>“Nas escadas da entrada faltam corrimões” (ENT-P86)</p> <p>“Aqueles escadas custam a subir sem corrimão” (ENT-P87)</p>
		Estacionamento	<ul style="list-style-type: none"> Estacionamentos acessíveis muito longe da entrada do edifício 	<p>“Os estacionamentos acessíveis estão muito longe. Reparei nisso porque o parque estava cheio e tive de estacionar lá ao fundo” (ENT-P77)</p>
		Estacionamento para autocarros	<ul style="list-style-type: none"> Não existe 	<p>“O autocarro teve de ficar lá fora, porque não há estacionamento cá dentro” (ENT-P71)</p> <p>“Não há estacionamentos cá dentro e lá fora o motorista teve de fazer muitas manobras.” (ENT-P72)</p>
	Áreas interiores	Elevador	<ul style="list-style-type: none"> Avariado 	<p>“(…) e o elevador está avariado e fez-me falta” (ENT-P75)</p>
	Espaços expositivos	Iluminação	<ul style="list-style-type: none"> Maquete com menos intensidade de luz do que em visita anterior Textos mal iluminados (2) 	<p>“Na outra visita a maquete tinha mais luz.” (ENT-P79)</p> <p>“Os textos deviam estar mais iluminados.” (ENT-P79)</p> <p>“Custa a adaptar à sala escura para ver as legendas” (ENT-P80)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
			<ul style="list-style-type: none"> Sala de exposição muito escura (2) 	<p>“A exposição podia ser mais clara para quem vê mal” (ENT-P82)</p>
	Outras áreas	Zonas de descanso	<ul style="list-style-type: none"> Bancos portáteis nas exposições que substituem zonas de descanso (4) Zonas de descanso com bancos baixos 	<p>“As cadeiras das exposições serviram para descansar” (ENT-P33)</p> <p>“Havia bancos portáteis nas exposições” (ENT-P83)</p> <p>“Foram buscar bancos portáteis para a exposição” (ENT-P84)</p> <p>“Havia cadeiras na exposição” (ENT-P85)</p> <p>“Os bancos são muito baixos e afundam.” (ENT-P87)</p>
Acessibilidade comunicacional	Sinalética	Exterior ao CISE	<ul style="list-style-type: none"> Falta de placas direcionais (4) Má localização (2) Pouco legíveis (2) Não houve necessidade de utilizar (7) 	<p>“Falta placas na cidade para chegar à entrada do CISE” (ENT-P6)</p> <p>“Ausência de sinalética externa” (ENT-P8)</p> <p>“Não há placas a direcionar para o CISE” (ENT-P9)</p> <p>“As placas têm a letra pequena e não têm imagens” [sinalética exterior] (ENT-P10)</p> <p>“A sinalética [exterior] é pequena e passa despercebida” (ENT-P11)</p> <p>“Como vim num grupo organizado, não tive qualquer problema. Se viesse sozinho, não me lembro de ver qualquer indicação para cá chegar.” (ENT-P31)</p> <p>“Má localização da sinalética exterior” (ENT-P49)</p> <p>“Não há placas...” [sinalética exterior] (ENT-P59)</p> <p>“Má localização da sinalética na cidade que encaminha ao CISE” (ENT-P65)</p> <p>“Não precisei de sinalética porque vim de autocarro” (ENT-P67)</p> <p>“Deslocámo-nos do autocarro até ao interior do edifício (...)” (ENT-P71)</p> <p>“Vim de autocarro e cá dentro andei sempre com o guia” (ENT-P72)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“Vimos de carro e orientámo-nos pelo GPS” (ENT-P76)</p> <p>“Vimos os dois a orientarmo-nos pelo GPS” (ENT-P77)</p> <p>“Vim numa carrinha com o grupo (...)” (ENT-P79)</p>
		Edifício principal	<ul style="list-style-type: none"> • Tamanho de letra pequeno • Ausência de imagens (2) • Não precisaram porque há sempre algum funcionário a acompanhar (18) 	<p>“Não reparei na sinalética, uma vez que andei sempre acompanhado.” (ENT-P32)</p> <p>“O tamanho de letra é pequeno e não tem imagens” [sinalética de identificação interior] (ENT-P44)</p> <p>“Andei sempre acompanhada” [referência à sinalética interior] (ENT-P56)</p> <p>“(…)e estas [sinalética interior] não têm imagens” (ENT-P59)</p> <p>“Andei sempre acompanhada, nem reparei nas placas” (ENT-P60)</p> <p>“Porque andei sempre em grupo e acompanhada” (ENT-P61)</p> <p>“Andei sempre acompanhada” (ENT-P63)</p> <p>“Os funcionários indicam o caminho” (ENT-P67)</p> <p>“(…) e cá dentro os funcionários indicaram os espaços” (ENT-P71)</p> <p>“Vim de autocarro e cá dentro andei sempre com o guia” (ENT-P72)</p> <p>“Andei sempre acompanhada pelo guia” (ENT-P78)</p> <p>“(…) andei sempre acompanhado” (ENT-P79)</p> <p>“Sozinha não me orientava” (ENT-P83)</p> <p>“Foi o senhor que nos ensinou os caminhos” (ENT-P85)</p> <p>“Orientei-me dentro do CISE porque andei sempre acompanhada pelo guia ou por algum funcionário.” (ENT-P65)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“Não precisei de orientação para encontrar os diferentes espaços, uma vez que a visita é guiada e andei sempre acompanhada.” (ENT-P66)</p> <p>“A visita é sempre guiada, não precisei de orientação cá dentro” (ENT-P76)</p> <p>“Adei sempre acompanhado” (ENT-P81)</p> <p>“Se não andasse acompanhado, não me orientava, obviamente” (ENT-P82)</p> <p>“Descobri os sítios porque andei sempre acompanhada, senão perdia-me” (ENT-P86)</p> <p>“Se não houvesse guias a acompanharem tinha que dar a volta a tudo” (ENT-P87)</p>
	Áreas expositivas	Linguagem clara	<ul style="list-style-type: none"> • Não ouve necessidade de ler os textos e as legendas 	<p>“Não precisei de ler nada nas exposições, uma vez que o guia explicou tudo.” (ENT-P32)</p> <p>“Não li nada porque não tive necessidade. O guia explicava tudo” (ENT-P33)</p>
		Conteúdos relevantes para seniores	<ul style="list-style-type: none"> • Importantes para pessoas mais novas • Conteúdos importantes 	<p>“Estas exposições são boas para pessoas mais novas, para aprenderem coisas novas; eu já não me interesso tanto em aprender” (ENT-P69)</p> <p>“Estas exposições são importantíssimas” (ENT-P82)</p>
		Técnicas de interpretação do património	<ul style="list-style-type: none"> • O som ambiente como ponto positivo 	<p>“Gostei muito do som ambiente da exposição das lagoas” (ENT-P64)</p>
		Regras tipográficas	<ul style="list-style-type: none"> • Não houve necessidade de ler (2) • Tamanho de letra pequeno (2) 	<p>“Não precisei de ler nada nas exposições, uma vez que o guia explicou tudo.” (ENT-P32)</p> <p>“Não li nada porque não tive necessidade. O guia explicava tudo” (ENT-P33)</p> <p>“As legendas são pequenas” (ENT-P80)</p> <p>“As letras deviam ser maiores” (ENT-P87)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
	Visitas guiadas	Linguagem clara	<ul style="list-style-type: none"> Facilidade em entender o guia 	<p>“Foi fácil entender o guia porque não aprofundava muito os pormenores” (ENT-P72)</p>
		Conteúdos relevantes para seniores	<ul style="list-style-type: none"> Linguagem adaptada Informação essencial (2) 	<p>“O guia adaptou bem a linguagem, sem aprofundar muito os conteúdos”. (ENT-P71)</p> <p>“Foi fácil entender o guia porque não aprofundava muito os pormenores” (ENT-P72)</p>
	Folheto	Regras tipográficas	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade em encontrar horários e contactos 	<p>“No folheto, não encontrei a informação relativa ao horário e contactos. Sugiro outro tipo de letra ou cor, ou mudar para um local mais visível.” (ENT-P27)</p>
Acessibilidade atitudinal	Capacitação e sensibilização dos funcionários	Acolhimento	<ul style="list-style-type: none"> Muito positivo (3) 	<p>“Fora de série” (ENT-P82)</p> <p>“Tudo bem!” (ENT-P86)</p> <p>“E gostava de lidar mais tempo com elas” (ENT-P87)</p>
Perceção global da visita	Satisfação dos visitantes		<ul style="list-style-type: none"> Gratidão Gostar muito Admiração 	<p>“Desconhecia esta casa. É um património que nem em Lisboa vi” (ENT-P82)</p> <p>“Imensamente grato por ter visto isto” (ENT-P82)</p> <p>“Foi uma visita surpresa que nos arranjaram para vir” (ENT-P83)</p> <p>“A coisa mais bonita que encontrei em Seia” (ENT-P85)</p> <p>“Eu até gostava de cá trabalhar” (ENT-P87)</p>

ANEXO 14 – TEMAS, CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS DA ANÁLISE DE CONTEÚDO DO DIÁRIO DE BORDO

Tema	Categorias	Subcategorias
Perfil dos participantes	Proveniência	-----
	Tamanho do grupo	-----
	Idade	-----
	Características físicas	-----
Acessibilidade física	Áreas exteriores do CISE	Percursos pedonais – envolvente ao edifício principal
		Estacionamento
	Áreas interiores	Hall – área de receção
		Corredores
		Escadas
		Elevador
	Área da exposição permanente	Distância entre módulos
		Iluminação
	Área da exposição temporária: <i>Lagoas da Estrela</i>	Distância entre mesas painéis
		Iluminação
	Outras áreas	Zonas de descanso
		Casas de Banho
Acessibilidade comunicacional	Sinalética	Exterior ao CISE
		Áreas exteriores do CISE
		Edifício principal
	Visitas guiadas	Sequência temática
		Linguagem clara
		Conteúdos relevantes para seniores
		Técnicas de interpretação do património
		Interação com os visitantes
Acessibilidade atitudinal	Capacitação e sensibilização dos funcionários	Acolhimento
Perceção global da visita	Satisfação dos visitantes	-----

ANEXO 15 – ANÁLISE DE CONTEÚDO DO DIÁRIO DE BORDO

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
Perfil dos participantes	Proveniência		<ul style="list-style-type: none"> Lar de idosos do concelho de Seia 	<p>“(…) proveniente de um lar de idosos do concelho de Seia.” (DB-VG1)</p> <p>“(…) proveniente de um lar de idosos do concelho de Seia.” (DB-VG2)</p> <p>“(…) proveniente de um lar de idosos do concelho de Seia.” (DB-VG3)</p>
	Tamanho do grupo		<ul style="list-style-type: none"> 8 seniores + 2 acompanhantes 12 seniores + 2 acompanhantes 7 seniores + 2 acompanhantes 	<p>“(…) um grupo de oito seniores” (DB-VG1)</p> <p>“(…) acompanhados de dois funcionários da instituição.” (DB-VG1)</p> <p>“(…) grupo de 12 seniores (…)” (DB-VG2)</p> <p>“(…) acompanhados de dois funcionários do Lar.” (DB-VG2)</p> <p>“(…) um grupo de sete seniores” (DB-VG3)</p> <p>“(…) acompanhados por dois funcionários da instituição” (DB-VG3)</p>
	Idade		<ul style="list-style-type: none"> > 65 anos > 80 anos 	<p>“(…) tinham todos mais de 65 anos.” (DB-VG1)</p> <p>“Teriam, na sua maioria, mais de 80 anos.” (DB-VG3)</p>
	Características físicas		<ul style="list-style-type: none"> Dificuldade de mobilidade pouco acentuada Dificuldade de mobilidade muito acentuada Dificuldade em ver 	<p>“(…) apresentarem já alguma dificuldade de locomoção, esta não era muito acentuada e moviam-se, na sua maioria, devagar, mas independentemente.” (DB-VG1)</p> <p>“(…) andavam todos pelo seu pé, mas na maioria com dificuldades de mobilidade, sendo que vários deles utilizavam bengala.” (DB-VG2)</p> <p>“Nesta altura, um sénior disse ‘desculpe andar sempre à frente, mas eu não vejo, mas sei dar valor às coisas.’ (DB – VG2)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“- ‘Eu conheço essas coisas todas, mas para mim é um bocadinho difícil de ver, porque vejo mal.’, comenta o mesmo visitante que já tinha referido que via mal.” (DB-VG2)</p> <p>“Estes seniores, apesar de andarem todos pelo seu pé, apresentavam grande dificuldades de mobilidade, havendo vários com bengala ou canadiana, deslocando-se, na sua maioria, devagar.” (DB-VG3)</p>
Acessibilidade física	Áreas exteriores do CISE	Percursos pedonais - parque verde	<ul style="list-style-type: none"> • Não acessíveis 	“(…) deslocaram-se na carrinha do Lar, pelo acesso exterior ao CISE, uma vez que o Parque Verde se localiza num patamar superior, evitando assim subir a escadaria.” (DB-VG2)
		Percursos pedonais – envolvente ao edifício principal	<ul style="list-style-type: none"> • Acessíveis 	<p>“Os visitantes vieram na carrinha da Instituição, tendo esta sido estacionada no parque de estacionamento do CISE” (DB-VG1)</p> <p>“Como negativo [a acompanhante do grupo] realçou a falta de corrimões nas escadas de acesso ao edifício (…)” (DB-VG1)</p> <p>“(…) e vários seniores foram ajudados a subir os três degraus à zona de acesso à rampa, uma vez que não existe corrimão.” (DB-VG3)</p>
		Estacionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Estacionamento próprio (2) • Estacionamento reservado para pessoas com baixa mobilidade, muito distante da entrada principal 	<p>“Os visitantes vieram na carrinha da Instituição, tendo esta sido estacionada no parque de estacionamento do CISE” (DB-VG1)</p> <p>“Os visitantes vieram na carrinha da Instituição, tendo a acompanhante do grupo que vinha a conduzir tentado estacionar nos lugares de estacionamento reservado para pessoas com baixa mobilidade, para evitar que os seniores tivessem que subir escadas. No entanto, como estes dois lugares estão muito afastados da porta de entrada do edifício, optou por estacionar mais perto, (…).” (DB-VG3)</p>
	Áreas interiores	Escadas	<ul style="list-style-type: none"> • Existência de escadas 	“(…) indicando a existência de elevador e de escadas.” (DB-VG1)
		Elevador	<ul style="list-style-type: none"> • Existência de um elevador (4) 	“(…) indicando a existência de elevador e de escadas.” (DB-VG1)

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
			<ul style="list-style-type: none"> • Aspeto positivo (1) 	<p>“A acompanhante do grupo “indicou como positivo o facto de existir elevador no edifício (...)” (DB-VG1)</p> <p>“Os seniores com maior dificuldade em se deslocar subiram de elevador, enquanto que alguns subiram as escadas.” (DB-VG2)</p> <p>“Apenas um dos seniores subiu pelas escadas, tendo os restantes utilizado o elevador, devido à sua dificuldade em subir as escadas.” (DB-VG3)</p>
	Área da exposição permanente	Iluminação	<ul style="list-style-type: none"> • Sala da exposição permanente muito escura (2) 	<p>“Na entrada para a sala de exposição permanente, houve alguma hesitação por parte de alguns visitantes, quando viram a sala toda escura e o painel de vidro do chão com os planetas do Sistema Solar, sendo que o(a) Guia A comentou a rir-se “está um bocadinho escuro, não é?”, de forma a tranquilizá-los.” (DB-VG1)</p> <p>“Passando para a sala da Exposição Permanente, como a sala é escura, no geral, os visitantes assustaram-se um pouco.” (DB-VG2)</p>
	Outras áreas	Zonas de descanso	<ul style="list-style-type: none"> • Cadeiras portáteis nas exposições (4) • Ausência de zonas de descanso apropriadas (3) 	<p>“Durante a exposição à sala permanente foram oferecidas cadeiras aos visitantes, que referiram que estavam bem de pé.” (DB-VG1)</p> <p>“Como negativo [a acompanhante do grupo] realçou a falta (...) de zonas de descanso apropriadas” (DB-VG1)</p> <p>“Estes seniores, andavam todos pelo seu pé, mas na maioria com dificuldades de mobilidade, sendo que vários deles utilizavam bengala. Desta forma, em vez de se fazer o acolhimento no hall do CISE, como é costume, foram logo encaminhados para o pequeno auditório” (DB-VG2)</p> <p>“Convidando os visitantes a passar à área da região centro, o(a) Guia B disse aos visitantes que se alguém se quisesse sentar havia cadeiras para tal, sendo que na sua maioria se sentaram.” (DB-VG2)</p> <p>“Já na sala da exposição temporária Lagoas da Estrela, o(a) Guia B optou por sentar todos os seniores apenas numa área da exposição, junto à maquete, indo</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>buscar os objetos e coleções que queria mostrar, de forma a que os visitantes pudessem ficar mais descansados.” (DB-VG2)</p> <p>“Uma vez que este grupo de visitantes tinha mais dificuldade de mobilidade, em vez de se fazer o acolhimento no hall da receção do CISE, onde teriam de ficar em pé, o mesmo foi feito já no auditório pequeno, (...)”(DB-VG3)</p> <p>“colocaram-se algumas cadeiras na área da exposição do Planeta Terra, de modo que os visitantes ficaram todos sentados.” (DB-VG3)</p>
		Casas de Banho	<ul style="list-style-type: none"> • Aspeto positivo 	“(…) indicou [a acompanhante do grupo] como positivo (...) as casas de banho.” (DB-VG1)
Acessibilidade comunicacional	Sinalética	Exterior ao CISE	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de placas direcionais 	A acompanhante do grupo “realçou a falta de orientação no exterior para chegar ao CISE (...)” (DB-VG1)
		Edifício principal	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de sinalética 	A acompanhante do grupo “realçou a falta (...) de sinalética dentro do CISE” (DB-VG1)
	Filme de apresentação da serra	Conteúdos relevantes para seniores	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionados com a experiência pessoal dos visitantes (3) 	<p>“Durante o filme, houve um ou dois comentários quando apareciam locais conhecidos, nomeadamente, referentes à aldeia da Cabeça.” (DB-VG1)</p> <p>“Ao longo do filme, os seniores foram fazendo comentários, principalmente quando apareciam locais seus conhecidos, principalmente os localizados no concelho de Seia: - ‘Aqui é a Câmara; bem tirado, muito bom aspeto’; - ‘É a central, além. Já estamos em São Romão’; - ‘É junto ao rio Alva’; - ‘... da Ponte Jugais; ‘tás a ver (...), lá acima? Pois é!’ – ‘D. Sancho II!’ [aquando da visualização da Sé da Guarda].” (DB-VG2)</p> <p>“Desde o início houve vários comentários feitos pelos seniores quando apareceram locais conhecidos, (...). Houve, até, quem comentasse: “Já fui lá acima”, quando apareceu no ecrã a Sé Catedral da Guarda, e: “Também já andei ali por cima”, aquando da visualização do Castelo de Linhares da Beira.” (DB-VG3)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
	Visitas guiadas	Sequência temática	<ul style="list-style-type: none"> • Ausente (2) • Presente 	<p>“Não houve, no entanto, uma linha temática condutora evidente do princípio ao fim da exposição.” (DB-VG1)</p> <p>“Durante toda a exposição, o(a) Guia B fez um percurso temático da mesma, enquadrando a serra da Estrela e mostrando as diferentes características que fazem da serra da Estrela um local tão importante: a água, os animais, as plantas, entre outros.” (DB-VG2)</p> <p>“[na exposição temporária] Dando seguimento ao percurso temático que iniciou na visita à exposição permanente (...).” (DB-VG2)</p> <p>“Ao longo das duas exposições foram apresentados temas de vários módulos sem, no entanto, haver uma sequência temática evidente.” (DB-VG3)</p>
		Linguagem clara	<ul style="list-style-type: none"> • Palavras simples (11) • Os termos técnicos utilizados são explicados • Frases com estrutura clara e lógica (3) • Utilização da voz passiva 	<p>“O(a) Guia B referiu (...) ‘A serra da Estrela não esteve sempre aqui, não acordamos um dia de manhã e tínhamos uma montanha à porta. Muito pelo contrário.’ E de uma forma simples, com uma linguagem clara, explicou a formação da serra.” (DB-VG2)</p> <p>“Se olharmos para as nossas aldeias, conseguimos perceber qual é a rocha que existe naquele local, porque geralmente as casas são construídas com as rochas que estão ali mais à mão.” (DB-VG2)</p> <p>“– ‘Isto é um pedacinho de Portugal.’, disse o(a) Guia B ao apresentar a maquete hipsométrica.” (DB-VG2)</p> <p>“– ‘Alguns destes animais, algumas destas plantas, só existem na serra da Estrela. Se não cuidarmos da nossa montanha, estes animais desaparecem’, referiu o Guia B.” (DB-VG2)</p> <p>“– ‘...é como se fosse um rio gelado, um rio de gelo. Vai correndo montanha abaixo, muito devagarinho e vai escavando a montanha’; - ‘Os vales que vemos do cimo da serra foram escavados pelo gelo, como uma máquina que foi escavando e arrancando blocos de grandes dimensões’.” (DB-VG2)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“– ‘Todas estas linhas azuis são rios e ribeiras que existem na serra da Estrela?’ [explicação do(a) Guia B]” (DB-VG2)</p> <p>““o(a) Guia B falou, essencialmente, ‘da importância que estas plantas e estes animais têm para nós. Mesmo nós não gostando muito deles, alguns animais são extremamente importantes’.” (DB-VG2)</p> <p>“[o(a) Guia B mostrando exemplares de répteis] - ‘Grande parte destes animais, reagem única e exclusivamente ao medo’; ‘Acreditem que as cobras têm mais medos de nós do que nós temos delas’; ‘Pensem só, este é um animal pequenino, quando olha para nós o que é que vê, vê um animal muito grande’; ‘Algumas são mais rabugentas do que outras’; ‘[cobra-rateira] ela caça ratos. Ora, ninguém gosta de ter ratos em casa, então devíamos agradecer às cobras porque elas nos livram dos ratos’; ‘estas duas [cobras-de-água] também são muito conhecidas, principalmente no verão, quando gostamos de ir até aos rios, gostamos de ir até às praias fluviais. Não são de todo perigosas e não nos fazem mal nenhum’; ‘Os lagartos em Portugal não têm veneno, o máximo que pode acontecer se nos morder é doer um bocadinho.’.” (DB-VG2)</p> <p>“explicando de forma clara o que é uma constelação ‘conjunto de estrelas, todas juntas, que têm uma forma’.”. (DB-VG3)</p> <p>“(…) a partir da maquete da Região Centro foi localizada geograficamente a serra da Estrela, apresentando a informação utilizando palavras simples e uma linguagem clara.” (DB-VG3)</p> <p>“- ‘este bocadinho de montanha que nós temos aqui com a serra da Estrela, faz parte de um conjunto de montanhas muito grande...’ [guia C]” (DB-VG3)</p>
		Conteúdos relevantes para seniores	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar com a experiência pessoal dos visitantes (20) • Informação essencial (19) 	<p>“Foram apresentados os módulos: planetas do Sistema Solar, que se encontra no chão; e as constelações, mostrando a Ursa Maior e a Ursa Menor, (...) não tendo havido interação entre o(a) Guia A e os visitantes. (DB-VG1)</p> <p>“(…) aquando da referência ao ‘Sistema Montejunto-Estrela, que nós ouvimos muitas vezes na meteorologia’ pelo(a) Guia A, alguns visitantes interagiram uma</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
			<ul style="list-style-type: none"> Informação que não é essencial 	<p>vez que conheciam e um dos visitantes chegou mesmo a enumerar as serras desse sistema montanhoso (DB-VG1)</p> <p>“Eu já lá fui! [comentário de um sénior]” (DB-VG1)</p> <p>“a lagoa escura? Vê-se aí? Nós íamos mesmo direito à lagoa Escura, subíamos lá acima [comentário de um sénior]” (DB-VG1)</p> <p>“De seguida, passou-se ao painel tríptico sobre o Sistema Hidroelétrico da Serra da Estrela, onde o(a) Guia A falou das diferentes infraestruturas, apresentando as fotografias do painel, nomeadamente da construção da Lagoa Comprida, mostrando uma fotografia da construção da primeira fase desta lagoa. Este tema originou, também, interação com os visitantes” (DB-VG1)</p> <p>“Esta área da exposição, com animais conhecidos por todos, apesar de nem todos gostarem deles, proporcionou várias conversas e opiniões sobre os mesmos” (DB-VG1)</p> <p>“O facto de alguns espécimes estarem vivos criou muito interesse nos seniores” (DB-VG1)</p> <p>“Durante toda a exposição observou-se uma necessidade de os seniores falarem sobre o que já conhecem, sítios onde já tinham ido, e experiências de vida.” (DB-VG1)</p> <p>“- ‘(...) o xisto é o que se usa mais para aquele lado da serra’, comenta um sénior” (DB-VG2)</p> <p>“Durante esta parte foi havendo bastante interação entre o(a) Guia B e os visitantes que perguntavam e comentavam, nomeadamente sobre o pastoreio da serra da Estrela, como por exemplo: - ‘O norte de Portugal é mais bonito que o sul.’; - ‘Os rebanhos que vão lá para cima pastorear’; - ‘No verão vão lá para cima, e no inverno ficam cá em baixo.’; - ‘quando vínhamos com os rebanhos lá para a serra, era com aqueles chocalhos grandes, enfeitavam os rebanhos’.” (DB-VG2)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“Aquando da referência ao rio Alva, também uma visitante comentou que esse rio passa ao pé de sua casa.” (DB-VG2)</p> <p>“Quando o(a) Guia B mostrou a localização das diferentes lagoas/barragens da serra, os seniores comentaram sobre vários sítios que já conheciam:” (DB-VG2)</p> <p>“Começando por um dos grupos, que o(a) Guia B referiu como sendo dos seus favoritos, as cobras e os lagartos, logo se ouviram alguns comentários por parte dos seniores, manifestando uma certa aversão” (DB-VG2)</p> <p>“Durante esta ‘conversa’ foram também várias as partilhas de experiências de vida por parte de alguns seniores” (DB-VG2)</p> <p>“Em relação aos maiores rios que nascem em Portugal, foi referido o Mondego, e houve um visitante que comentou ‘tanta vez que já lá bebi água’.” (DB-VG3)</p> <p>“Aquando da referência ao local das nascentes dos rios, mais uma vez um visitante comentou, em relação ao rio Zêzere: ‘nasce ao fundo do Cântaro Magro (...) passa em manteigas (...) é um afluente, exatamente’.” (DB-VG3)</p> <p>“o(a) Guia C localizou vários pontos conhecidos, como Seia, Manteigas, Vale do Rossim, a Lagoa Comprida, entre outros, havendo algumas reações dos visitantes cada vez que ouviam o nome de um lugar conhecido.” (DB-VG3)</p> <p>“Mais uma vez, aquando da apresentação dos rios, os visitantes foram interagindo, mostrando os seus conhecimentos: - ‘É aí quase ao lado’ (referência ao Mondeguinho em relação à distância com as Penhas Douradas).” (DB-VG3)</p> <p>“Quando o(a) Guia C referiu que era na bacia do rio Alva que existiam centrais hidroelétricas, um visitante comentou: ‘a Hidroelétrica da Serra da Estrela’.” (DB-VG3)</p> <p>“Relativamente ao xisto, houve por parte de alguns visitantes comentários com coisas que conhecem: - ‘É pedra lousa.’; - ‘Ali para Cabeça d’Eiras há lá casas</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>assim dessas.’; - ‘O Muro.’; - ‘Na escola é que dava para escrever com giz na lousa’.” (DB-VG3)</p> <p>“No painel tríptico sobre a biodiversidade, reparei em dois visitantes que observavam as fotografias dos animais vertebrados e tentavam perceber qual a ave de uma das fotografias: - ‘... não é’; - ‘não, é uma xxxx’; - ‘uma xxx!!!!????’; - ‘é uma cegonha...’; – ‘Ou um grife?’ pelo que lhes respondi informando que era uma cegonha-negra ‘uma prima das cegonhas normais’.” (DB-VG3)</p>
		Técnicas de interpretação do património	<ul style="list-style-type: none"> • Ir do familiar ao desconhecido (5) • Utilizar analogias e comparações (4) • Utilizar fotografias, mapas ou esquemas simples que apoiem os conteúdos mais complexos (7) • Exagerar no tamanho e na escala de tempo (3) • Mostrar causa-efeito • Utilizar situações imaginárias (3) • Utilizar personificação (3) • As técnicas de interpretação do património promovem a interação entre guias e visitantes (4) 	<p>“(…) [o(a)guia] referiu algumas informações relacionando-as com vivências das pessoas, como por exemplo, as rochas que regionalmente se utilizam nas construções das casas para dar a conhecer as rochas que existem na serra da estrela (granito e xisto).” (DB-VG1)</p> <p>“Ao falar da lagartixa-da-montanha, o(a) Guia A passou para o painel respetivo, para mostrar o mapa da distribuição e o modelo em tamanho real deste animal.” (DB-VG1)</p> <p>“mostrando, na maquete inicial, as diferentes lagoas existentes na serra da Estrela, sendo que vários visitantes iam reconhecendo e dizendo o nome de várias delas.” (DB-VG1)</p> <p>“[A apresentação da maquete] Ajudou também a criar diálogos entre os visitantes e o(a) Guia A” (DB-VG1)</p> <p>“De seguida, passou-se ao painel tríptico sobre o Sistema Hidroelétrico da Serra da Estrela, onde o(a) Guia A falou das diferentes infraestruturas, apresentando as fotografias do painel, nomeadamente da construção da Lagoa Comprida, mostrando uma fotografia da construção da primeira fase desta lagoa. Este tema originou, também, interação com os visitantes” (DB-VG1)</p> <p>“O(a) Guia B referiu (...)’A serra da Estrela não esteve sempre aqui, não acordamos um dia de manhã e tínhamos uma montanha à porta. Muito pelo contrário.’ E de uma forma simples, com uma linguagem clara, explicou a formação da serra.” (DB – VG2)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“Quando o(a) Guia B perguntou aos seniores ‘sabem qual são as duas rochas principais da serra da Estrela’ (ao se querer referir ao granito e ao xisto), um respondeu ‘é o Cântaro Magro, e o Cântaro Gordo’, indo buscar sempre locais conhecidos. Para explicar melhor onde queria chegar o guia disse: ‘Se olharmos para as nossas aldeias, conseguimos perceber qual é a rocha que existe naquele local, porque geralmente as casas são construídas com as rochas que estão ali mais à mão.’ – ‘o xisto é o que se usa mais para aquele lado da serra’, comenta um sénior” (DB – VG2)</p> <p>“O(a) Guia B inquiriu de seguida sobre a importância que a serra da estrela tem no nosso país? – ‘Neve, chuva, água.’, diz um sénior, seguindo-se a referência, pelo(a) Guia B, aos rios Mondego e Zêzere e ao facto de uma parte muito grande da população portuguesa beber água que ‘nasce’ na serra da Estrela, como por exemplo, os lisboetas que bebem água captada no rio Zêzere.” (DB – VG2)</p> <p>“- ‘Isto é um pedacinho de Portugal.’, disse o(a) Guia B ao apresentar a maquete hipsométrica.” (DB – VG2)</p> <p>“- ‘A nossa serra não está sozinha, faz parte de um conjunto de montanhas, que vemos aqui!”, referindo [o(a) Guia B] o sistema Montejunto-Estrela e a sua importância para as grandes diversidades de condições climatéricas.” (DB – VG2).</p> <p>“- ‘Alguns destes animais, algumas destas plantas, só existem na serra da Estrela. Se não cuidarmos da nossa montanha, estes animais desaparecem”, referiu o Guia B.” (DB – VG2)</p> <p>“Relativamente ao último período glacial, o(a) Guia B explicou o porquê da acumulação de gelo há vários milhares de anos atrás, e a formação de glaciares, ‘...é como se fosse um rio gelado, um rio de gelo. Vai correndo montanha abaixo, muito devagarinho e vai escavando a montanha’. ‘Os vales que vemos do cimo da serra foram escavados pelo gelo, como uma máquina que foi escavando e arrancando blocos de grandes dimensões’. Referência também à</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>altura de gelo do glaciário do Zêzere, que igualava a altura da Torre Eiffel.” (DB – VG2)</p> <p>“- ‘Todas estas linhas azuis são rios e ribeiras que existem na serra da Estrela’, fazendo referência aos principais rios e dialogando com os seniores sobre os seus percursos.” (DB-VG2)</p> <p>“o(a) Guia B falou, essencialmente, ‘da importância que estas plantas e estes animais têm para nós. Mesmo nós não gostando muito deles, alguns animais são extremamente importantes.’” (DB-VG2)</p> <p>“[o(a) Guia B mostrando exemplares de répteis] - ‘Grande parte destes animais, reagem única e exclusivamente ao medo’; ‘Acreditem que as cobras têm mais medos de nós do que nós temos delas’; ‘Pensem só, este é um animal pequenino, quando olha para nós o que é que vê, vê um animal muito grande’; ‘Algumas são mais rabugentas do que outras’; ‘[cobra-rateira] ela caça ratos. Ora, ninguém gosta de ter ratos em casa, então devíamos agradecer às cobras porque elas nos livram dos ratos’; ‘estas duas [cobras-de-água] também são muito conhecidas, principalmente no verão, quando gostamos de ir até aos rios, gostamos de ir até às praias fluviais. Não são de todo perigosas e não nos fazem mal nenhum’; ‘Os lagartos em Portugal não têm veneno, o máximo que pode acontecer se nos morder é doer um bocadinho.’” (DB_VG2)</p> <p>“De seguida, o(a) Guia B mostrou a caixa entomológica que tem as libelinhas, ou como os seniores identificaram “os tira-olhos”. Os próprios seniores referiram que “andam nos ribeiros”, pelo que o(a) Guia B explicou que os “bebés” das libelinhas vivem na água.” (DB-VG2)</p> <p>“(…) explicando a forma das constelações: ‘Cassiopeia que é uma menina, porque parece uma menina deitada com os joelhos para cima, assim na praia toda refastelada.’” (DB-VG3)</p> <p>“(…) a partir da maquete da Região Centro foi localizada geograficamente a serra da Estrela, apresentando a informação utilizando palavras simples e uma linguagem clara.” (DB-VG3)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“O(a) Guia C referiu que na maquete se via a serra da Estrela por cima, ‘como se estivéssemos a fazer uma viagem de avião por cima da serra da Estrela.’” (DB-VG3)</p> <p>“utilizando comparações, como por exemplo, ‘a neve vai escorrendo, assim como chocolate num bolo quente’; ‘esta neve que se acumula, que fica dura, escorre para os rios e vai desgastando como uma escavadora.’” (DB-VG3)</p> <p>“No painel tríptico sobre a biodiversidade, reparei em dois visitantes que observavam as fotografias dos animais vertebrados e tentavam perceber qual a ave de uma das fotografias: - ‘... não é’; - ‘não, é uma xxxx’; - ‘uma xxx!!!!????’; - ‘é uma cegonha...’; – ‘Ou um grife?’ pelo que lhes respondi informando que era uma cegonha-negra ‘uma prima das cegonhas normais’.” (DB-VG3)</p>
		Interação com os visitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Ausente com conteúdos desconhecidos (1) • Presente com conteúdos conhecidos (20) • Convidar as pessoas a participar (7) • Dar oportunidade ao sénior para falar das suas experiências pessoais (19) 	<p>“Falando na área da Serra da Estrela salientou “a tal maquete que o senhor estava a referir”, dirigindo-se ao sénior que já tinha visitado o CISE anteriormente.” (DB-VG1)</p> <p>“Foram apresentados os módulos: planetas do Sistema Solar, que se encontra no chão; e as constelações, mostrando a Ursa Maior e a Ursa Menor, (...) não tendo havido interação entre o(a) Guia A e os visitantes. (DB-VG1)</p> <p>“Nesta parte da exposição, notou-se um pouco mais de interação, uma vez que os próprios visitantes começaram a fazer comentários sobre o que já sabiam e conheciam.” (DB-VG1)</p> <p>“Destacam-se alguns comentários e interações com o(a) Guia A, por parte de alguns visitantes (...)” (DB-VG1)</p> <p>“Nesta parte da exposição, o(a) Guia A também interagiu algumas vezes, fazendo perguntas diretas enquanto fazia a apresentação” (DB-VG1)</p> <p>“Ao longo da apresentação, também o(a) Guia A aumentou a sua interação com os visitantes.” (DB-VG1)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“Durante o percurso até lá [exposição temporária], alguns visitantes foram partilhando vivências.” (DB-VG1)</p> <p>“Ainda na maquete, a acompanhante do grupo contou também uma experiência que tinha vivido na serra da Estrela” (DB-VG1)</p> <p>“De seguida, passou-se ao painel tríptico sobre o Sistema Hidroelétrico da Serra da Estrela, (...) Este tema originou, também, interação com os visitantes: - ‘Eu lembro-me da segunda fase (de construção), também.’; - ‘Estás cá?’ (na fotografia); - ‘Não, mas trabalhou cá um irmão meu e um rapaz’.” (DB-VG1)</p> <p>“Esta área da exposição, com animais conhecidos por todos, apesar de nem todos gostarem deles, proporcionou várias conversas e opiniões sobre os mesmos” (DB-VG1)</p> <p>“O(a) Guia B iniciou a visita apresentando-se e informando que, durante o filme, iam fazer uma viagem pela serra da Estrela, ficando a conhecer alguns dos sítios de maior interesse da região: alguns de certo já os conhecem, outros vão ficar a conhecer (...) Depois iremos passar à sala ao lado, onde iremos conversar um pouco sobre a serra da Estrela’.” (DB – VG2)</p> <p>“À medida que os visitantes entravam, o(a) Guia B foi conversando com os seniores, de forma a que se sentissem à vontade, dizendo, inclusivamente ‘..se eu começar a falar de mais, podem me mandar calar, estejam à vontade está bem?’” (DB – VG2)</p> <p>“Mas o objetivo não é ser só eu falar, o objetivo é partilharmos conhecimentos; vocês já vivem na serra da Estrela há mais tempo do que eu, pelo que espero receber de vocês também algum deste conhecimento. [palavras do (a) Guia B, ni início da visita guiada].” (DB – VG2)</p> <p>“O(a) Guia B inquiriu de seguida sobre a importância que a serra da estrela tem no nosso país? – ‘Neve, chuva, água.’, diz um sénior.” (DB – VG2)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“Durante esta parte foi havendo bastante interação entre o(a) Guia B e os visitantes que perguntavam e comentavam, as suas opiniões sobre o pastoreio da serra da Estrela” (DB – VG2).</p> <p>“- ‘E a víbora. Tenho lá uma cabeça de víbora em minha casa, que dá sorte.’ O(a) Guia B diz que essa é uma das crenças que se foi perpetuando, mas que a víbora é que não teve sorte nenhuma.” (DB – VG2)</p> <p>“Quando o(a) Guia B mostrou a localização das diferentes lagoas/barragens da serra, os seniores comentaram sobre vários sítios que já conheciam.” (DB-VG2)</p> <p>“E continuaram-se a ouvir algumas expressões [por parte dos seniores].” (DB-VG2)</p> <p>“Durante esta “conversa”, foram também várias as partilhas de experiências de vida por parte de alguns seniores” (DB-VG2)</p> <p>“É de notar que os próprios seniores encaminhavam, várias vezes os temas explicados pelo(a) Guia B.” (DB-VG2)</p> <p>“A interação seguiu com a pergunta: ‘Sabem o que nos indica a Estrela Polar?’, sendo que um sénior respondeu ‘indica o norte’.” (DB-VG3)</p> <p>“Nesta área da exposição houve interação entre o(a) Guia C e os seniores, indo perguntando se já conheciam o que era apresentado” (DB-VG3)</p> <p>“Mais uma vez, aquando da apresentação dos rios, os visitantes foram interagindo, mostrando os seus conhecimentos: - ‘É aí quase ao lado’ (referência ao Mondeguinho em relação à distância com as Penhas Douradas).” (DB-VG3)</p> <p>“Relativamente ao xisto, houve por parte de alguns visitantes comentários com coisas que conhecem: - ‘É pedra lousa.’; - ‘Ali para Cabeça d’Eiras há lá casas assim dessas.’; - ‘O Muro.’; - ‘Na escola é que dava para escrever com giz na lousa’.” (DB-VG3)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“- ‘Quando ia em passeios também dizia que era da serra da Estrela, mas que não conhecia a serra da Estrela, e agora já lá fui umas poucas de vezes (...) a Torre, a Lagoa Comprida (...) uma vez chegamos lá de noite e estava um autocarro atravessado no meio da estrada (...)’ [sénior durante a visita].” (DB-VG3)</p> <p>“No final da apresentação da exposição permanente, um visitante ainda enumerou os rios que desaguam na Atlântico, desde o Minho até ao Mondego, o que levou o(a) Guia C a comentar: ‘Vocês estão cá com uma cabeça, melhores nós.’” (DB-VG3)</p> <p>“Passou-se de seguida ao rés do chão para visitar a exposição temporária – Lagoas da Estrela. O visitante que tinha enumerado os rios que desaguam na costa portuguesa foi ficando para trás a conversar comigo, contando histórias do seu passado, quando se deslocava a pé para a serra, para semear centeio ou até Manteigas para trabalhar noutras profissões. Referiu o gosto que sempre teve por Geografia, Histórias e Ciências, tendo-me enumerado as vertebrações do corpo humano.” (DB-VG3)</p> <p>“- ‘Vejam ali o lacrau!’, diz o(a) Guia C, ao que um dos visitantes respondem: - ‘Olha ali o gajo, olha ali o gajo!’; - ‘Um já me mordeu (...) é preciso cuidado, uma dor que dura 24 horas’; - ‘Está ali vivinho, olha vem ver’; - ‘Olha ali, olha ali.’; - ‘Põe lá o dedo!!!’ – seguido de risos.” (DB-VG3)</p>
Acessibilidade atitudinal	Capacitação e sensibilização dos funcionários	Acolhimento	<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento para os espaços • Enquadramento da visita (2) • Agradecimento pela presença (2) 	<p>“O(a) Guia A fez a apresentação do Centro, enquadrando os espaços que iriam visitar e encaminhou o grupo para o primeiro andar” (DB-VG1)</p> <p>“O(a) Guia B iniciou a visita apresentando-se e informando que, durante o filme, iam fazer uma viagem pela serra da Estrela, ficando a conhecer alguns dos sítios de maior interesse da região: alguns de certo já os conhecem, outros vão ficar a conhecer (...) Depois iremos passar à sala ao lado, onde iremos conversar um pouco sobre a serra da Estrela’.” (DB – VG2)</p>

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores / Unidades de registo	Unidades de contexto
				<p>“- ‘Basta-me agradecer pela vossa visita, muito obrigada, espero que tenham gostado.’ Foram as últimas palavras do(a) Guia B.” (DB-VG2)</p> <p>“o(a) Guia C iniciou a visita, com uma breve apresentação do que iriam ver no filme, os locais que iriam visitar.” (DB-VG3)</p> <p>“O(a) Guia C terminou dizendo: “Espero que tenham gostado e voltem sempre.” (DB-VG3)</p>
Perceção global da visita	Satisfação dos visitantes		<ul style="list-style-type: none"> • Gostar muito (3x) • Reagir com palmas (3x) 	<p>“é muito interessante isto, eu vim às cegas, mas estou a gostar muito [comentário de um sénior]” (DB-VG1)</p> <p>“No final da exposição, uma visitante comentou: ‘já me consolei a ver coisas bonitas e a sonhar onde andei com o meu marido’.” (DB-VG1)</p> <p>“Não conhecia isto na minha terra; os estrangeiros, se nos vierem visitar, também veem que temos coisas bonitas [comentário de um sénior]” (DB – VG2)</p> <p>“Após estas palavras, os seniores reagiram com palmas.” (DB – VG2)</p> <p>“Todos bateram palmas no fim [do filme]” (DB-VG2)</p> <p>“No final da apresentação da Exposição Permanente, mais uma vez os seniores bateram palmas.” (DB-VG2)</p>

ANEXO 16 – RESPOSTAS DAS QUESTÕES FECHADAS DAS ENTREVISTAS

Secção 1 – Questões sobre si

Nº	Idade	Sexo	Nível de escolaridade	Atualmente, exerce alguma profissão?
P1	65	Feminino	Curso superior completo	Não
P2	69	Feminino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P3	72	Feminino	Curso superior completo	Não
P4	65	Masculino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P5	65	Feminino	Curso superior completo	Não
P6	73	Masculino	Instrução primária completa	Não
P7	71	Masculino	Instrução primária completa	Sim
P8	68	Masculino	Curso superior completo	Não
P9	65	Feminino	Curso superior completo	Não
P10	67	Masculino	Curso superior completo	Não
P11	65	Feminino	Curso superior completo	Não
P12	80	Masculino	Instrução primária completa	Não
P13	76	Feminino	Instrução primária completa	Não
P14	71	Feminino	Instrução primária completa	Não
P15	74	Masculino	Instrução primária completa	Não
P16	67	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P17	65	Masculino	Instrução primária completa	Não
P18	74	Feminino	Instrução primária completa	Não
P19	70	Feminino	Instrução primária incompleta	Não
P20	79	Feminino	Instrução primária incompleta	Sim
P21	29	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P22	68	Masculino	Instrução primária completa	Não
P23	67	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P24	79	Feminino	Sem instrução	Não
P25	82	Masculino	Instrução primária completa	Não
P26	81	Feminino	Instrução primária completa	Não
P27	67	Feminino	Curso superior completo	Não
P28	70	Masculino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P29	73	Feminino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P30	65	Feminino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P31	76	Masculino	Curso superior completo	Não
P32	79	Feminino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P33	98	Feminino	Instrução primária completa	Não
P34	79	Masculino	Curso superior completo	Não
P35	74	Feminino	Curso superior completo	Não
P36	74	Feminino	Curso superior completo	Não
P37	65	Masculino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P38	70	Feminino	Curso superior completo	Não
P39	73	Feminino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P40	68	Feminino	Curso superior completo	Não
P41	71	Masculino	Curso Médio	Não respondeu
P42	70	Feminino	Curso superior completo	Não
P43	83	Feminino	Instrução primária completa	Não
P44	78	Feminino	Curso superior completo	Não
P45	65	Masculino	Curso superior completo	Não
P46	69	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P47	76	Feminino	Instrução primária completa	Não
P48	73	Feminino	Curso médio	Não
P49	86	Masculino	Curso superior completo	Sim
P50	65	Masculino	12º ano ou antigo 7º ano	Sim
P51	65	Masculino	9º ano ou antigo 5º ano	Não

Nº	Idade	Sexo	Nível de escolaridade	Atualmente, exerce alguma profissão?
P52	65	Masculino	12º ano ou antigo 7º ano	Sim
P53	66	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P54	67	Masculino	12º ano ou antigo 7º ano	Sim
P55	70	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P56	65	Feminino	Curso médio	Sim
P57	69	Masculino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P58	73	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P59	65	Masculino	12º ano ou antigo 7º ano	Sim
P60	72	Feminino	Curso médio	Não
P61	68	Masculino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P62	65	Feminino	Curso superior completo	Não
P63	78	Feminino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P64	68	Masculino	Curso superior completo	Não
P65	69	Feminino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P66	66	Feminino	Curso superior completo	Sim
P67	69	Feminino	Curso médio	Não
P68	79	Masculino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P69	73	Masculino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P70	67	Feminino	Instrução primária completa	Não
P71	74	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P72	73	Feminino	Curso médio	Não
P73	75	Masculino	Curso superior completo	Não
P74	71	Feminino	Curso superior completo	Não
P75	82	Feminino	Instrução primária completa	Não
P76	82	Masculino	Curso superior completo	Não
P77	81	Feminino	Curso superior completo	Não
P78	74	Feminino	12º ano ou antigo 7º ano	Não
P79	87	Masculino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P80	75	Masculino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P81	87	Masculino	Instrução primária incompleta	Não
P82	94	Masculino	Instrução primária incompleta	Não
P83	85	Feminino	Instrução primária completa	Não
P84	93	Feminino	9º ano ou antigo 5º ano	Não
P85	89	Feminino	Instrução primária incompleta	Não
P86	93	Feminino	Instrução primária completa	Não
P87	88	Masculino	Instrução primária completa	Não

Secção 1 – Questões sobre si (cont.)

Nº	Se sim, qual é a sua profissão atual?	Se não, qual foi a sua última profissão?	Proveniência geográfica - país	Proveniência geográfica - distrito
P1	-----	Bancário	Portugal	Lisboa
P2	-----	Bancário	Portugal	Lisboa
P3	-----	Economista	Portugal	Lisboa
P4	-----	Téc. de eletrónica	Portugal	Porto
P5	-----	Bancário	Portugal	Porto
P6	-----	Comerciante	Portugal	Guarda
P7	Administrativo	-----	Portugal	Aveiro
P8	-----	Eng.ª Ambiental	Brasil	-----
P9	-----	Dentista	Brasil	-----
P10	-----	Professor	EUA	-----
P11	-----	Psicólogo	EUA	-----
P12	-----	Serralheiro	Portugal	Guarda
P13	-----	Doméstica	Portugal	Guarda
P14	-----	Vendedor ambulante	Portugal	Guarda
P15	-----	Funcionário público	Portugal	Guarda

Nº	Se sim, qual é a sua profissão atual?	Se não, qual foi a sua última profissão?	Proveniência geográfica - país	Proveniência geográfica - distrito
P16	-----	Doméstica	Portugal	Guarda
P17	-----	Empregado têxtil	Portugal	Guarda
P18	-----	Doméstica	Portugal	Guarda
P19	-----	Doméstica	Portugal	Guarda
P20	Comerciante	-----	Portugal	Guarda
P21	-----	Doméstica	Portugal	Guarda
P22	-----	Agricultor	Portugal	Guarda
P23	-----	Auxiliar de ação direta	Portugal	Guarda
P24	-----	Agricultor	Portugal	Guarda
P25	-----	Resineiro	Portugal	Guarda
P26	-----	Agricultor	Portugal	Guarda
P27	-----	Médica	Portugal	Porto
P28	-----	Bancário	Portugal	-----
P29	-----	Escriturário	Portugal	-----
P30	-----	Bancário	Portugal	-----
P31	-----	Bancário	Portugal	-----
P32	-----	Esteticista	Portugal	Guarda
P33	-----	Doméstica	Portugal	Guarda
P34	-----	Oficial do Exército	Portugal	Lisboa
P35	-----	Funcionário público	Portugal	Lisboa
P36	-----	Professor	Portugal	Lisboa
P37	-----	Oficial Superior GNR	Portugal	Lisboa
P38	-----	Professor	Portugal	Lisboa
P39	-----	Administrativo	Portugal	Lisboa
P40	-----	Professor	Portugal	Lisboa
P41	<i>Não respondeu</i>	<i>Não respondeu</i>	Portugal	Lisboa
P42	-----	Professor	Portugal	Lisboa
P43	-----	Doméstica	Portugal	Lisboa
P44	-----	Administrativo	Portugal	Lisboa
P45	-----	Professor	Portugal	Porto
P46	-----	Tesoureiro	Portugal	Porto
P47	-----	Comerciante	Portugal	Setúbal
P48	-----	Administrativo	Portugal	Setúbal
P49	Diretor de Universidade Sénior	-----	Portugal	Setúbal
P50	Eletricista	-----	Portugal	Porto
P51	-----	Confeções	Portugal	Porto
P52	Supervisor de vendas	-----	Portugal	Porto
P53	-----	Seguros	Portugal	Lisboa
P54	Odontologista	-----	Portugal	Lisboa
P55	-----	Administrativo	Portugal	Lisboa
P56	Funcionário público	-----	Portugal	Lisboa
P57	-----	Analista de vinhos	Portugal	Lisboa
P58	-----	Funcionário público	Portugal	Lisboa
P59	Fisioterapeuta	-----	Portugal	Porto
P60	-----	Enfermeiro	Portugal	Guarda
P61	-----	Funcionário público	Portugal	Guarda
P62	-----	Professor	Portugal	Guarda
P63	-----	Funcionário público	Portugal	Guarda
P64	-----	Responsável de manutenção	Portugal	Porto
P65	-----	Técnico oficial de contas	Portugal	Évora
P66	Médico	-----	Portugal	Évora
P67	-----	Gerente de empresa comercial	Portugal	Faro
P68	-----	Militar	Portugal	Faro
P69	-----	Gerente de empresa comercial	Portugal	Faro
P70	-----	Restauração	Portugal	Faro

Nº	Se sim, qual é a sua profissão atual?	Se não, qual foi a sua última profissão?	Proveniência geográfica - país	Proveniência geográfica - distrito
P71	-----	Escriturário	Portugal	Faro
P72	-----	Professor	Portugal	Faro
P73	-----	Funcionário público	Brasil	-----
P74	-----	Funcionário público	Brasil	-----
P75	-----	Doméstica	Portugal	Vila Real
P76	-----	Eng.º Minas	Portugal	Lisboa
P77	-----	Professor	Portugal	Lisboa
P78	-----	Empresário fabril	Portugal	Lisboa
P79	-----	Escriturário	Portugal	Guarda
P80	-----	Bancário	Portugal	Guarda
P81	-----	Empregado têxtil	Portugal	Guarda
P82	-----	Empregado têxtil	Portugal	Guarda
P83	-----	Doméstica	Portugal	Guarda
P84	-----	Minério	Portugal	Guarda
P85	-----	Minério	Portugal	Guarda
P86	-----	Costureira	Portugal	Guarda
P87	-----	Resposta inválida	Portugal	Guarda

Secção 2 – Questões sobre a visita

Nº	1ª visita?	Conhecimento do CISE	Razão da visita	Tipo de visita	Duração da visita	Classificação geral da visita?
P1	Não	Não me lembro	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado - reformados	Menos de 1h00	Gostei muito
P2	Não	Não me lembro	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado - reformados	Menos de 1h00	Gostei muito
P3	Não	Não me lembro	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado - reformados	Menos de 1h00	Gostei muito
P4	Sim	Posto de Turismo de Seia	- Porque quis conhecer	Familiar	Menos de 1h00	Gostei
P5	Sim	Posto de Turismo de Seia	- Porque quis conhecer	Familiar	Menos de 1h00	Gostei muito
P6	Sim	Não me lembro	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P7	Sim	Amigos / familiares	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei
P8	Sim	Alojamento / restauração	- Porque quis conhecer	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P9	Sim	Alojamento / restauração	- Adoro conhecer a natureza	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P10	Sim	Internet	- Porque quis conhecer	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P11	Sim	Guia turístico	- Porque quis conhecer	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P12	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito

Nº	1ª visita?	Conhecimento do CISE	Razão da visita	Tipo de visita	Duração da visita	Classificação geral da visita?
P13	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P14	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P15	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei
P16	Sim	Amigos / familiares	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P17	Sim	Não me lembro	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei
P18	Não	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P19	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P20	Sim	Instituição Social	- Porque quis conhecer	Grupo organizado – Inst. Social	Menos de 1h00	Gostei muito
P21	Não	Instituição Social	- Porque quis conhecer	Grupo organizado – Inst. Social	Menos de 1h00	Gostei muito
P22	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	Menos de 1h00	Gostei
P23	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	Menos de 1h00	Gostei
P24	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	Menos de 1h00	Gostei
P25	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	Menos de 1h00	Gostei muito
P26	Sim	Instituição Social	- Porque quis conhecer	Grupo organizado – Inst. Social	Menos de 1h00	Gostei muito
P27	Sim	Guia Turístico	- Porque quis conhecer	Individual	Mais de 1h30	Gostei muito
P28	Sim	Alojamento / restauração	- Porque quis conhecer	Grupo organizado - Alojamento	1h00 – 1h30	Gostei muito
P29	Sim	Alojamento / restauração	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado - Alojamento	1h00 – 1h30	Gostei muito
P30	Sim	Alojamento / restauração	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado - Alojamento	1h00 – 1h30	Gostei muito

Nº	1ª visita?	Conhecimento do CISE	Razão da visita	Tipo de visita	Duração da visita	Classificação geral da visita?
P31	Sim	Alojamento / restauração	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado - Alojamento	1h00 – 1h30	Gostei muito
P32	Sim	Terceiros	- Porque quis conhecer	Familiar	Menos de 1h00	Gostei muito
P33	Sim	Terceiros	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Familiar	Menos de 1h00	Gostei muito
P34	Não	<i>Resposta inválida</i>	- Trazer alunos da Universidade Sénior	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P35	Não	Universidade Sénior	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P36	Sim	Universidade Sénior	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P37	Sim	Universidade Sénior	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P38	Sim	Universidade Sénior	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei
P39	Sim	Universidade Sénior	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P40	Sim	Universidade Sénior	- Porque quis conhecer	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P41	<i>Não respondeu</i>	<i>Não respondeu</i>	- Porque quis conhecer	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei
P42	Sim	Amigos / familiares	- Porque quis conhecer	Grupo organizado – Reformados	Menos de 1h00	Gostei muito
P43	Sim	Alojamento / restauração	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Reformados	Menos de 1h00	Gostei muito
P44	Sim	Alojamento / restauração	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Reformados	Menos de 1h00	Gostei muito
P45	Sim	Posto de Turismo de Seia	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Individual	1h00 – 1h30	Gostei muito
P46	Sim	Posto de Turismo de Seia	- Porque quis conhecer - Para visitar uma exposição nova - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Individual	1h00 – 1h30	Gostei muito
P47	Sim	Universidade Sénior	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito

Nº	1ª visita?	Conhecimento do CISE	Razão da visita	Tipo de visita	Duração da visita	Classificação geral da visita?
P48	Sim	Universidade Sénior	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P49	Não	Amigos / familiares	- Trazer alunos da Universidade Sénior	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P50	Sim	Museu do Brinquedo	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Familiar	Menos de 1h00	Gostei muito
P51	Sim	Museu do Brinquedo	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Familiar	<i>Não respondeu</i>	Gostei muito
P52	Sim	Museu do Brinquedo	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita - Para conhecer melhor a serra da Estrela	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P53	Não	Não me lembro	- Para visitar uma exposição nova	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P54	Não	Não me lembro	- Aproveitar uma segunda visita	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P55	Sim	Amigos / familiares	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P56	Sim	Posto de Turismo de Seia	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P57	Sim	INATEL	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – INATEL	1h00 – 1h30	Gostei
P58	Sim	INATEL	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – INATEL	1h00 – 1h30	Gostei muito
P59	Sim	Alojamento / restauração	- Porque quis conhecer	Familiar	Menos de 1h00	Gostei muito
P60	Sim	Universidade Sénior	- Porque quis conhecer	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P61	Sim	Universidade Sénior	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P62	Sim	Universidade Sénior	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito
P63	Sim	Universidade Sénior	- Porque quis conhecer	Grupo organizado – Univ. Sénior	1h00 – 1h30	Gostei muito

Nº	1ª visita?	Conhecimento do CISE	Razão da visita	Tipo de visita	Duração da visita	Classificação geral da visita?
			- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita			
P64	Sim	Posto de Turismo de Seia	- Porque quis conhecer	Individual	Mais de 1h30	Gostei muito
P65	Sim	Posto de Turismo de Seia	- Porque quis conhecer	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P66	Sim	Posto de Turismo de Seia	- Porque quis conhecer	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P67	Sim	Agência de Viagens	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Ag. Viagens	1h00 – 1h30	Gostei
P68	Sim	Agência de Viagens	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Ag. Viagens	1h00 – 1h30	Gostei
P69	Sim	Agência de Viagens	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Ag. Viagens	1h00 – 1h30	Gostei
P70	Sim	Agência de Viagens	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Ag. Viagens	1h00 – 1h30	Gostei muito
P71	Sim	Agência de Viagens	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Ag. Viagens	1h00 – 1h30	Gostei muito
P72	Sim	Agência de Viagens	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Ag. Viagens	1h00 – 1h30	Gostei muito
P73	Sim	Internet	- Porque quis conhecer	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P74	Sim	Internet	- Porque quis conhecer	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P75	Sim	Internet	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P76	Sim	Amigos / familiares	- Porque quis conhecer - Para mostrar à família ou a amigos	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P77	Sim	Amigos / familiares	- Porque quis conhecer - Para mostrar à família ou a amigos	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito
P78	Sim	Outdoor	- Porque quis conhecer - Para mostrar à família ou a amigos	Familiar	1h00 – 1h30	Gostei muito

Nº	1ª visita?	Conhecimento do CISE	Razão da visita	Tipo de visita	Duração da visita	Classificação geral da visita?
P79	Não	Não me lembro	- Para visitar uma exposição nova - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P80	Sim	Instituição Social	- Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P81	Sim	Instituição Social	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P82	Sim	Instituição Social	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P83	Sim	Instituição Social	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P84	Sim	Instituição Social	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P85	Sim	Instituição Social	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P86	Não	Não me lembro	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito
P87	Sim	Instituição Social	- Porque quis conhecer - Porque alguém me convidou / sugeriu a visita	Grupo organizado – Inst. Social	1h00 – 1h30	Gostei muito

Secção 3 – Questões sobre a acessibilidade física

Nº	Acesso físico ao CISE	Estacionamento	Acesso principal ao interior do edifício	Acesso físico aos diferentes espaços
P1	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P2	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P3	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P4	Gostei	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei
P5	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei
P6	Gostei muito	Gostei muito	Gostei	Gostei muito

Nº	Acesso físico ao CISE	Estacionamento	Acesso principal ao interior do edifício	Acesso físico aos diferentes espaços
P7	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P8	Gostei	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei
P9	Gostei muito	Não usei / não precisei	Gostei muito	Gostei muito
P10	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P11	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P12	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei
P13	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P14	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P15	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P16	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P17	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P18	Gostei muito	Não usei / não precisei	<i>Resposta inválida</i>	<i>Resposta inválida</i>
P19	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei
P20	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P21	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P22	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P23	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P24	Não gostei, nem desgostei	Não usei / não precisei	Não gostei, nem desgostei	Gostei muito
P25	Gostei muito	Gostei muito	Gostei	<i>Resposta inválida</i>
P26	Gostei	Gostei muito	Gostei muito	Gostei
P27	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei
P28	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P29	Gostei	<i>Não respondeu</i>	Gostei	Gostei
P30	Gostei	<i>Não respondeu</i>	Gostei	<i>Não respondeu</i>
P31	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P32	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P33	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P34	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P35	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Não sei / não respondo
P36	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P37	Gostei	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei
P38	Gostei	Gostei	Gostei	<i>Não respondeu</i>
P39	Gostei	Não usei / não precisei	<i>Resposta inválida</i>	Gostei
P40	Gostei	Gostei	Gostei muito	Gostei muito
P41	Gostei	Gostei	Gostei muito	Gostei muito
P42	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P43	Gostei	Gostei	Não gostei	Gostei muito
P44	Não sei / não respondo	Não sei / não respondo	Gostei	Gostei muito
P45	Gostei	Gostei	Gostei	<i>Resposta inválida</i>
P46	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei muito
P47	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei	Gostei muito
P48	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei	Gostei
P49	Gostei muito	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei
P50	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P51	Gostei	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P52	Gostei	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P53	Gostei	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei
P54	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P55	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P56	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito

Nº	Acesso físico ao CISE	Estacionamento	Acesso principal ao interior do edifício	Acesso físico aos diferentes espaços
P57	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei muito
P58	Não usei / não precisei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Gostei muito
P59	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P60	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P61	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P62	Gostei	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P63	Gostei	Gostei	Gostei muito	Gostei muito
P64	Gostei	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P65	Gostei	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P66	Não usei / não precisei	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P67	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Gostei
P68	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Gostei
P69	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P70	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P71	Gostei	Não gostei	Gostei	Gostei
P72	Gostei	Não gostei	Gostei	Gostei
P73	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P74	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito
P75	Gostei muito	Gostei muito	Nem gostei, nem desgostei	Nem gostei, nem desgostei
P76	Gostei	Gostei	Não gostei	<i>Não respondeu</i>
P77	Gostei	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	<i>Não respondeu</i>
P78	Gostei	Gostei	Gostei	Gostei
P79	Não usei / não precisei	Gostei	Gostei	Gostei muito
P80	Não usei / não precisei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P81	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P82	Não sei / não respondo	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P83	Não usei / não precisei	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei
P84	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P85	Gostei	Gostei muito	Gostei	Gostei muito
P86	Não usei / não precisei	Nem gostei, nem desgostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei
P87	Não usei / não precisei	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei

Secção 3 – Questões sobre a acessibilidade física (continuação)

Nº	Balcão de atendimento	Zonas de descanso	Casas de banho	Elementos que fizeram falta
P1	Gostei	Não gostei	Gostei muito	Zonas de descanso
P2	Gostei	Não gostei	Gostei muito	Zonas de descanso
P3	<i>Não respondeu</i>	Não gostei	Gostei muito	Zonas de descanso
P4	Gostei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nenhum
P5	Gostei	Gostei	Não usei / não precisei	Nenhum
P6	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Nenhum
P7	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	<i>Não respondeu</i>	Nenhum
P8	Gostei muito	Não usei / não precisei	Gostei muito	Nenhum
P9	Gostei muito	Gostei muito	Não sei / não respondo	Nenhum

Nº	Balcão de atendimento	Zonas de descanso	Casas de banho	Elementos que fizeram falta
P10	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Nenhum
P11	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Nenhum
P12	Gostei	<i>Não respondeu</i>	<i>Não respondeu</i>	Nenhum
P13	Gostei	Gostei	Gostei	Nenhum
P14	Não usei / não precisei	Gostei	Não usei / não precisei	Nenhum
P15	Não usei / não precisei	Gostei	Não usei / não precisei	Nenhum
P16	Gostei	Gostei	Não sei / não respondo	Nenhum
P17	Não usei / não precisei	Nem gostei, nem desgostei	Não usei / não precisei	Nenhum
P18	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nenhum
P19	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Gostei	Nenhum
P20	Gostei	<i>Não respondeu</i>	Gostei	Nenhum
P21	Gostei	<i>Não respondeu</i>	Gostei	Nenhum
P22	Gostei	Gostei	Gostei	Nenhum
P23	Gostei	Gostei	Gostei	Nenhum
P24	Não usei / não precisei	Gostei	Não usei / não precisei	- Corrimões - Zonas de descanso
P25	Gostei muito	Gostei	Não usei / não precisei	Nenhum
P26	Gostei muito	Gostei	Não usei / não precisei	Nenhum
P27	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	<i>Não respondeu</i>	Nenhum
P28	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Nenhum
P29	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nenhum
P30	Gostei	<i>Não respondeu</i>	Gostei	Nenhum
P31	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nenhum
P32	Gostei muito	Gostei muito	Não sei / não respondo	Nenhum
P33	Gostei muito	Gostei muito	Não sei / não respondo	Nenhum
P34	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Nenhum
P35	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Nenhum
P36	Gostei muito	Não sei / não respondo	Gostei muito	Rampas
P37	Gostei muito	Gostei	Não usei / não precisei	Nenhum
P38	<i>Não respondeu</i>	<i>Não respondeu</i>	Gostei	Nenhum
P39	Não usei / não precisei	<i>Não respondeu</i>	Gostei	Bancos portáteis
P40	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Nenhum
P41	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Nenhum
P42	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nenhum
P43	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Não usei / não precisei	- Rampas - Corrimões
P44	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei muito	Zonas de descanso
P45	Gostei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nenhum
P46	Gostei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nenhum
P47	Gostei	Gostei	Não usei / não precisei	Nenhum
P48	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Não usei / não precisei	- Bancos portáteis - Zonas de descanso
P49	Gostei muito	Não usei / não precisei	Gostei muito	Nenhum
P50	Gostei muito	Não sei / não respondo	Não usei / não precisei	Nenhum
P51	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Nenhum
P52	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Nenhum
P53	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nenhum
P54	Gostei muito	Não usei / não precisei	Gostei muito	Nenhum
P55	Gostei	Gostei	Gostei	Nenhum
P56	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Nenhum
P57	Gostei	Gostei	Gostei muito	Nenhum

Nº	Balcão de atendimento	Zonas de descanso	Casas de banho	Elementos que fizeram falta
P58	Gostei	Não sei / não precisei	Gostei muito	- Zonas de descanso
P59	Gostei muito	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Nenhum
P60	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Nenhum
P61	Gostei	Gostei	Não sei / não precisei	Nenhum
P62	Gostei muito	Gostei muito	Gostei	Nenhum
P63	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Não sei / não precisei	Nenhum
P64	Gostei muito	Não sei / não respondo	Não sei / não precisei	Nenhum
P65	Gostei muito	Não sei / não precisei	Gostei muito	Nenhum
P66	Gostei muito	Não sei / não respondo	Gostei muito	Nenhum
P67	Gostei	Não gostei	Gostei	Zonas de descanso
P68	Gostei	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Zonas de descanso
P69	Gostei	Não sei / não precisei	Gostei muito	Zonas de descanso
P70	Gostei	Não sei / não respondo	Gostei	Nenhum
P71	Não sei / não precisei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Nenhum
P72	Não sei / não precisei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Nenhum
P73	Gostei muito	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Nenhum
P74	Gostei muito	Não sei / não precisei	Gostei muito	Nenhum
P75	Gostei muito	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	- corrimões - elevador
P76	<i>Não respondeu</i>	<i>Não respondeu</i>	<i>Não respondeu</i>	- corrimões
P77	<i>Não respondeu</i>	<i>Não respondeu</i>	<i>Não respondeu</i>	Nenhum
P78	Gostei	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Nenhum
P79	Gostei	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Nenhum
P80	Não sei / não precisei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	- Zonas de descanso
P81	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Nenhum
P82	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Não sei / não precisei	Nenhum
P83	Não sei / não respondo	Gostei	Gostei muito	- corrimões
P84	Não sei / não precisei	Gostei	Não sei / não precisei	Nenhum
P85	Não sei / não precisei	Gostei	Não sei / não precisei	Nenhum
P86	Não sei / não precisei	Gostei	Não sei / não precisei	- corrimões
P87	Não sei / não respondo	Nem gostei, nem desgostei	Não sei / não precisei	- corrimões - zonas de descanso

Secção 4 – Questões sobre a acessibilidade comunicacional - sinalética

Nº	Sinalética exterior ao CISE	Sinalética no CISE	Elementos que fizeram falta
P1	Boa	Boa	- Nenhum
P2	Boa	Boa	- Nenhum
P3	Boa	Boa	- Nenhum
P4	Não sei / não respondo	Não sei / não precisei	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P5	<i>Resposta inválida</i>	Boa	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P6	Má	Boa	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE - Maquete do edifício

Nº	Sinalética exterior ao CISE	Sinalética no CISE	Elementos que fizeram falta
P7	Nem boa, nem má	<i>Não respondeu</i>	- Nenhum
P8	Muito má	Boa	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P9	Muito má	Muito boa	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P10	Má	Muito boa	- Nenhum
P11	Muito má	Boa	- Nenhum
P12	Muito boa	Muito boa	- Nenhum
P13	Boa	Boa	- Nenhum
P14	Boa	Boa	- Nenhum
P15	Boa	Boa	- Nenhum
P16	Nem boa, nem má	Boa	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P17	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P18	Muito boa	Não usei / não precisei	- Nenhum
P19	Boa	Boa	- Nenhum
P20	Boa	Boa	- Nenhum
P21	Boa	Boa	- Nenhum
P22	Boa	Boa	- Nenhum
P23	Boa	Não usei / não precisei	- Nenhum
P24	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P25	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P26	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P27	<i>Não respondeu</i>	Boa	- Nenhum
P28	Muito boa	Muito boa	- Nenhum
P29	Muito boa	Muito boa	- Nenhum
P30	Não usei / não precisei	<i>Não respondeu</i>	- Nenhum
P31	Nem boa, nem má	Boa	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P32	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P33	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P34	Não usei / não precisei	Muito boa	- Nenhum
P35	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P36	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P37	Boa	Boa	- Nenhum
P38	Boa	Boa	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P39	Não usei / não precisei	Boa	- Nenhum
P40	Boa	Boa	- Nenhum
P41	Boa	Boa	- Nenhum
P42	Não sei / não respondo	Boa	- Nenhum
P43	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P44	Não usei / não precisei	Má	- Orientação para encontrar o caminho para os diferentes espaços
P45	Nem boa, nem má	Boa	- Nenhum
P46	Boa	Boa	- Nenhum
P47	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P48	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P49	Má	Boa	- Nenhum
P50	Boa	Boa	- Nenhum
P51	Nem boa, nem má	<i>Não respondeu</i>	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P52	Nem boa, nem má	<i>Não respondeu</i>	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P53	Boa	Boa	- Nenhum
P54	Nem boa, nem má	Não usei / não precisei	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P55	Boa	Boa	- Nenhum

Nº	Sinalética exterior ao CISE	Sinalética no CISE	Elementos que fizeram falta
P56	Não sei / não respondo	Não usei / não precisei	- Nenhum
P57	Não usei / não precisei	Nem boa, nem má	- Nenhum
P58	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P59	Má	Má	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P60	Boa	Não usei / não precisei	- Nenhum
P61	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P62	Boa	Muito boa	- Nenhum
P63	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P64	Não sei / não respondo	Muito boa	- Nenhum
P65	Má	Não usei / não precisei	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P66	Não usei / não precisei	Boa	- Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE
P67	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P68	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P69	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P70	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P71	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P72	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	- Nenhum
P73	Muito boa	<i>Não respondeu</i>	- Nenhum
P74	Muito boa	<i>Não respondeu</i>	- Nenhum
P75	Não usei / não precisei	<i>Não respondeu</i>	- Nenhum
P76	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P77	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P78	Boa	Não usei / não precisei	- Nenhum
P79	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P80	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P81	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P82	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P83	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P84	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P85	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum
P86	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Orientação para encontrar o caminho para os diferentes espaços
P87	Não usei / não precisei	Não sei / não respondo	- Nenhum

Secção 4 – Questões sobre a acessibilidade comunicacional - exposições

Nº	Interesse da(s) exposição(ões)	Iluminação das salas de exposição	Quantidade de informação transmitida pelo guia	Ler os textos e as legendas	Entender os textos e as legendas	Entender a linguagem do guia
P1	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P2	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P3	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Não usei / não precisei	Fácil	Fácil

Nº	Interesse da(s) exposição(ões)	Iluminação das salas de exposição	Quantidade de informação transmitida pelo guia	Ler os textos e as legendas	Entender os textos e as legendas	Entender a linguagem do guia
P4	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P5	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P6	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Difícil	Nem fácil, nem difícil	Fácil
P7	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Nem fácil, nem difícil	Fácil
P8	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P9	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P10	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P11	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P12	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P13	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P14	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P15	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Nem fácil, nem difícil	Nem fácil, nem difícil	Fácil
P16	Gostei	Gostei	Gostei muito	Nem fácil, nem difícil	Fácil	Fácil
P17	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P18	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P19	Gostei	Gostei	Gostei	Difícil	Difícil	Fácil
P20	Gostei	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P21	Gostei	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P22	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P23	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P24	Gostei	Gostei	Gostei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Fácil
P25	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P26	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P27	Gostei	Nem gostei, nem desgostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P28	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P29	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P30	Não respondeu	Não respondeu	Gostei muito	Gostei	Não respondeu	Não respondeu
P31	Gostei muito	Não respondeu	Não respondeu	Fácil	Muito fácil	Muito fácil
P32	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P33	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P34	Gostei muito	Gostei muito	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P35	Gostei	Gostei	Gostei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Resposta inválida
P36	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P37	Gostei	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P38	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P39	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P40	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P41	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P42	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P43	Gostei muito	Não gostei, nem desgostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P44	Gostei	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Nem fácil, nem difícil	Muito fácil
P45	Gostei	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P46	Gostei	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P47	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Nem fácil, nem difícil	Muito fácil

Nº	Interesse da(s) exposição(ões)	Iluminação das salas de exposição	Quantidade de informação transmitida pelo guia	Ler os textos e as legendas	Entender os textos e as legendas	Entender a linguagem do guia
P48	Gostei muito	Não gostei, nem desgostei	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P49	Gostei	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P50	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P51	Gostei muito	Gostei muito	Gostei	Muito fácil	Muito fácil	Fácil
P52	Gostei muito	Gostei muito	Gostei	Muito fácil	Muito fácil	Fácil
P53	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P54	Gostei	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P55	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Fácil	Fácil
P56	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P57	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P58	Gostei muito	Gostei	Gostei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P59	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P60	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	<i>Resposta inválida</i>
P61	Gostei muito	Gostei	Gostei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P62	Gostei	Gostei	Gostei muito	Fácil	Muito fácil	Muito fácil
P63	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Fácil	Não usei / não precisei	Muito fácil
P64	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P65	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P66	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Muito fácil	Muito fácil
P67	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P68	Gostei	Gostei	Gostei	Fácil	Fácil	Fácil
P69	Gostei	Gostei	Gostei	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P70	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Fácil
P71	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P72	Gostei	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P73	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P74	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Muito fácil	Muito fácil
P75	Nem gostei, nem desgostei	Gostei muito	Gostei muito	Muito fácil	Nem fácil, nem difícil	Muito fácil
P76	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P77	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P78	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P79	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Fácil	Fácil	Muito fácil
P80	Gostei muito	Nem gostei, nem desgostei	Gostei muito	Nem fácil, nem difícil	Nem fácil, nem difícil	Muito fácil
P81	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Não sei / não respondo	Não usei / não precisei	Muito fácil
P82	Gostei muito	Nem gostei, nem desgostei	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P83	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P84	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil
P85	Gostei muito	Gostei muito	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito fácil

Nº	Interesse da(s) exposição(ões)	Iluminação das salas de exposição	Quantidade de informação transmitida pelo guia	Ler os textos e as legendas	Entender os textos e as legendas	Entender a linguagem do guia
P86	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Fácil
P87	Gostei muito	Gostei	Gostei muito	Nem fácil, nem difícil	Fácil	Fácil

Secção 4 – Questões sobre a acessibilidade comunicacional – sítio eletrónico

Nº	Consultou o sítio eletrónico	Navegação	Conteúdos
P1	Sim	Não gostei, nem desgostei	Não gostei, nem desgostei
P2	Não	-----	-----
P3	Não	-----	-----
P4	Não	-----	-----
P5	Não	-----	-----
P6	Não	-----	-----
P7	Não	-----	-----
P8	Não	-----	-----
P9	Não	-----	-----
P10	Não	-----	-----
P11	Não	-----	-----
P12	Não	-----	-----
P13	Não	-----	-----
P14	Não	-----	-----
P15	Não	-----	-----
P16	Não	-----	-----
P17	Não	-----	-----
P18	Não	-----	-----
P19	Não	-----	-----
P20	Não	-----	-----
P21	Não	-----	-----
P22	Não	-----	-----
P23	Não	-----	-----
P24	Não	-----	-----
P25	Não	-----	-----
P26	Não	-----	-----
P27	Não	-----	-----
P28	Não	-----	-----
P29	Não	-----	-----
P30	<i>Não respondeu</i>	<i>Resposta inválida</i>	<i>Resposta inválida</i>
P31	Não	-----	-----
P32	Não	-----	-----
P33	Não	-----	-----
P34	Sim	Gostei muito	Gostei muito
P35	Não	-----	-----
P36	Não	-----	-----
P37	Não	-----	-----
P38	Não	-----	-----
P39	Não	-----	-----
P40	Não	-----	-----
P41	<i>Não respondeu</i>	-----	-----
P42	Não	-----	-----
P43	Não	-----	-----
P44	Não	-----	-----
P45	Não	-----	-----

Nº	Consultou o sítio eletrónico	Navegação	Conteúdos
P46	Não	-----	-----
P47	Não	-----	-----
P48	Não	-----	-----
P49	Não	-----	-----
P50	Não	-----	-----
P51	Não	-----	-----
P52	Não	-----	-----
P53	Não	-----	-----
P54	Não	-----	-----
P55	Não	-----	-----
P56	Não	-----	-----
P57	Não	-----	-----
P58	Não	-----	-----
P59	Não	-----	-----
P60	Não	-----	-----
P61	Não	-----	-----
P62	Não	-----	-----
P63	Não	-----	-----
P64	Não	-----	-----
P65	Não	-----	-----
P66	Não	-----	-----
P67	Não	-----	-----
P68	Não	-----	-----
P69	Não	-----	-----
P70	Não	-----	-----
P71	Não	-----	-----
P72	Não	-----	-----
P73	Não	-----	-----
P74	Não	-----	-----
P75	Não	-----	-----
P76	Não	-----	-----
P77	Não	-----	-----
P78	Não	-----	-----
P79	Não	-----	-----
P80	Não	-----	-----
P81	Não	-----	-----
P82	Não	-----	-----
P83	Não	-----	-----
P84	Não	-----	-----
P85	Não	-----	-----
P86	Não	-----	-----
P87	Não	-----	-----

Secção 4 – Questões sobre a acessibilidade comunicacional? - folheto

Nº	Consultou o folheto	Ler os textos e as legendas	Entender os textos e as legendas	Entender a planta do edifício	Entender o mapa do espaço exterior do CISE	Entender o mapa da cidade
P1	Sim	Fácil	Fácil	Não sei / não respondo	Não sei / não respondo	Não sei / não respondo
P2	Sim	Fácil	Fácil	Não sei / não respondo	Não sei / não respondo	Não sei / não respondo
P3	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P4	Sim	Fácil	Fácil	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Muito difícil

Nº	Consultou o folheto	Ler os textos e as legendas	Entender os textos e as legendas	Entender a planta do edifício	Entender o mapa do espaço exterior do CISE	Entender o mapa da cidade
P5	Sim	Fácil	Fácil	Fácil	Fácil	Fácil
P6	Sim	Difícil	Nem fácil, nem difícil	Fácil	Nem fácil, nem difícil	Difícil
P7	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P8	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P9	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P10	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P11	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P12	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P13	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P14	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P15	Sim	Fácil	Fácil	Fácil	Fácil	Fácil
P16	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P17	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P18	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P19	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P20	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P21	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P22	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P23	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P24	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P25	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P26	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P27	Sim	Fácil	Fácil	Não usei / não precisei	Não usei / não precisei	Nem fácil, nem difícil
P28	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P29	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P30	<i>Não respondeu</i>	<i>Resposta inválida</i>	<i>Resposta inválida</i>	<i>Resposta inválida</i>	<i>Resposta inválida</i>	<i>Resposta inválida</i>
P31	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P32	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P33	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P34	Sim	Fácil	Fácil	Fácil	Fácil	Fácil
P35	Sim	Fácil	Muito fácil	Fácil	Não sei / não respondo	Não usei / não precisei
P36	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P37	Sim	Fácil	Fácil	Fácil	Nem fácil, nem difícil	Não usei / não precisei
P38	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P39	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P40	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P41	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P42	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P43	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P44	Sim	Fácil	Não usei / não precisei	Nem fácil, nem difícil	Difícil	Não usei / não precisei
P45	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P46	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P47	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P48	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P49	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P50	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P51	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P52	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P53	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P54	Sim	Fácil	Fácil	Fácil	Fácil	Nem fácil, nem difícil

Nº	Consultou o folheto	Ler os textos e as legendas	Entender os textos e as legendas	Entender a planta do edifício	Entender o mapa do espaço exterior do CISE	Entender o mapa da cidade
P55	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P56	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P57	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P58	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P59	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P60	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P61	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P62	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P63	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P64	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P65	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P66	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P67	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P68	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P69	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P70	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P71	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P72	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P73	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P74	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P75	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P76	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P77	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P78	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P79	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P80	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P81	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P82	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P83	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P84	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P85	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P86	Não	-----	-----	-----	-----	-----
P87	Não	-----	-----	-----	-----	-----

Secção 5 – Questões sobre a acessibilidade atitudinal

Nº	Disponibilidade	Simpatia	Respeito pelos visitantes
P1	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P2	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P3	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P4	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P5	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P6	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P7	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P8	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P9	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P10	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P11	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P12	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P13	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito
P14	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P15	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito
P16	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P17	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito

Nº	Disponibilidade	Simpatia	Respeito pelos visitantes
P77	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P78	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P79	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P80	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito
P81	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P82	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P83	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P84	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P85	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P86	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
P87	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito

ANEXO 17 – RESULTADOS DO INQUÉRITO POR ENTREVISTA

Secção 1 – Questões sobre si

1.1. Idade		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	65-69	34	39,1	39,1
	70-74	24	27,6	27,6
	75-79	12	13,8	13,8
	80-84	8	9,2	9,2
	85+	9	10,3	10,3
TOTAL		87	100,0	100,0

1.2. Sexo		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Feminino	54	62,1	62,1
	Masculino	33	37,9	37,9
TOTAL		87	100,0	100,0

1.3. Nível de escolaridade		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Sem instrução	1	1,1	1,1
	Instrução primária incompleta	5	5,7	5,7
	Instrução primária completa	19	21,8	21,8
	9º ano ou antigo 5º ano	17	19,5	19,5
	12º ano ou antigo 7º ano	14	16,1	16,1
	Curso médio (curso comercial, industrial)	8	9,2	9,2
	Curso superior completo (licenciatura, mestrado, doutoramento)	23	26,4	26,4
	TOTAL	87	100,0	100,0

1.4. Atualmente exerce alguma profissão?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Sim	9	10,3	10,5
	Não	77	88,5	89,5
	Total	86	98,8	100,0
Omisso	NR	1	1,2	
TOTAL		87	100,0	

1.5. Se sim, qual a sua profissão?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Administrativo	1	1,1	11,1
	Comerciante	1	1,1	11,1
	Diretor de Universidade Sénior	1	1,1	11,1
	Eletricista	1	1,1	11,1
	Supervisor de vendas	1	1,1	11,1
	Dentista	1	1,1	11,1
	Funcionário público	1	1,1	11,1
	Fisioterapeuta	1	1,1	11,1
	Médico	1	1,1	11,1
	Total	9	10,3	100,0
Omisso	NA	77	88,5	
	NR	1	1,1	
	Total	78	89,7	
TOTAL		87	100,0	

1.6. Se não, qual a sua última profissão?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Bancário	7	8,0	9,2
	Economista	1	1,1	1,3
	Técnico de eletrónica	1	1,1	1,3
	Comerciante	2	2,3	2,6
	Eng.º Ambiente	1	1,1	1,3
	Dentista / Odontologista	1	1,1	1,3
	Professor	9	10,3	11,8
	Psicólogo	1	1,1	1,3
	Serralheiro	1	1,1	1,3
	Doméstica	9	10,3	11,8
	Vendedor ambulante	1	1,1	1,3
	Funcionário público	7	8,0	9,2
	Empregado têxtil	3	3,4	3,9
	Agricultor	3	3,4	3,9
	Auxiliar de ação direta	1	1,1	1,3
	Resineiro	1	1,1	1,3
	Médico	1	1,1	1,3
	Escriturário	3	3,4	3,9
	Eletricista	1	1,1	1,3
	Oficial do Exército	1	1,1	1,3
	Oficial Superior GNR	1	1,1	1,3
	Administrativo	4	4,6	5,3
	Tesoureiro	1	1,1	1,3
	Confeções	1	1,1	1,3
	Seguros	1	1,1	1,3
	Analista de vinhos	1	1,1	1,3
	Enfermeiro	1	1,1	1,3
	Responsável de manutenção	1	1,1	1,3
	Técnico oficial de contas	1	1,1	1,3

1.6. Se não, qual a sua última profissão?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Omisso	Gerente de empresa comercial	2	2,3	2,6
	Militar	1	1,1	1,3
	Restauração	1	1,1	1,3
	Eng.º Minas	1	1,1	1,3
	Empresária fabril	1	1,1	1,3
	Minério	2	2,3	2,6
	Costureira	1	1,1	1,3
	Total	76	87,4	100,0
	NA	9	10,3	
	NR	1	1,1	
	RI	1	1,1	
	Total	11	12,6	
	TOTAL	87	100,0	

1.7. Qual a sua proveniência geográfica - País		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Portugal	81	93,1	93,1
	Brasil	4	4,6	4,6
	EUA	2	2,3	2,3
	TOTAL	87	100,0	100,0

1.7. Qual a sua proveniência geográfica - Distrito		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Guarda	31	35,6	40,3
	Lisboa	23	26,4	29,9
	Porto	10	11,5	13,0
	Setúbal	3	3,4	3,9
	Aveiro	1	1,1	1,3
	Évora	2	2,3	2,6
	Faro	6	6,9	7,8
	Vila Real	1	1,1	1,3
	Total	77	88,5	100,0
Omisso	NA	6	6,9	
	NR	4	4,6	
	TOTAL	87	100,0	

Secção 2 – Questões sobre a visita

2.1. É a primeira vez que visita o CISE?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Sim	74	85,1	86,0
	Não	12	13,8	14,0
	Total	86	98,9	100,0
Omisso	nr	1	1,1	
TOTAL		87	100,0	

2.2. Como soube da existência do CISE?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Amigos / familiares	7	8,00	8,2
	Alojamento / restauração	9	10,3	10,6
	Internet	4	4,6	4,7
	Instituição Social	20	23,0	23,5
	Universidade Sénior	12	13,8	14,1
	Posto de Turismo de Seia	8	9,2	9,4
	Museu do Brinquedo	3	3,4	3,5
	Guia Turístico	2	2,3	2,4
	Terceiros	2	2,3	2,4
	INATEL	2	2,3	2,4
	Agência de Viagens	6	6,9	7,1
	Outdoor	1	1,1	1,2
	Não me lembro	9	10,3	10,6
	Total	85	97,9	100,0
Omisso	NR	1	1,1	
	RI	1	1,1	
	Total	2	2,3	
TOTAL		87	100,0	

2.3. Porque razão visitou hoje o CISE?	sim		não	
	Freq.	%	Freq.	%
Porque quis conhecer	49	56,3	38	43,7
Para visitar uma exposição nova	3	3,4	84	96,6
Para mostrar à família ou a amigos	5	5,7	82	94,3
Porque alguém me convidou / sugeriu esta visita	56	64,4	31	35,6
Conhecer a Natureza	1	1,1	86	98,9
Trazer alunos da Universidade Sénior	2	2,3	85	97,7
Conhecer melhor a serra da Estrela	1	1,1	85	98,9
Fazer uma segunda visita	1	1,1	86	98,9

2.4. Que tipo de visita realizou?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Individual	4	4,6	4,6
	Familiar	26	29,9	29,9
	Grupo organizado	57	65,5	65,5
	TOTAL	87	100,0	100,0

2.4.1. Com que tipo de grupo organizado realizou a visita?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Universidade Sénior	15	17,2	26,3
	Instituição Social	24	27,6	42,1
	Reformados	6	6,9	10,5
	Alojamento	4	4,6	7,0
	INATEL	2	2,3	3,5
	Agências de viagens	6	6,9	10,5
	Total	57	65,5	100,0
Omisso	NA	30	34,5	
	TOTAL	87	100,0	

2.5. Quanto tempo durou, aproximadamente, a sua visita?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	menos de 1h00m	19	21,8	22,1
	entre 1h00m e 1h30m	65	74,7	75,6
	mais de 1h30m	2	2,3	2,3
	Total	86	98,9	100,0
Omisso	NR	1	1,1	
	TOTAL	87	100,0	

2.6. De forma geral, como classifica a experiência de ter visitado o CISE		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Gostei	13	14,9	14,9
	Gostei muito	74	85,1	85,1
	TOTAL	87	100,0	100,0

Secção 3 – Questões sobre a acessibilidade física

3.1. Relativamente à sua visita, como classifica os seguintes aspetos?		Frequência	Percentagem
Acesso físico ao CISE	Nem gostei, nem desgostei	1	1,2
	Gostei	53	61,6
	Gostei muito	21	24,4
	Não sei / não respondo	2	2,3
	Não usei / não precisei	9	10,5
	Total	86	100,0

3.1. Relativamente à sua visita, como classifica os seguintes aspetos?		Frequência	Percentagem
Estacionamento	Não gostei	2	2,4
	Nem gostei, nem desgostei	4	4,7
	Gostei	30	35,3
	Gostei muito	38	44,7
	Não sei / não respondo	1	1,2
	Não usei / não precisei	10	11,8
	Total	85	100,0
Acesso principal ao interior do edifício	Não gostei	2	2,4
	Nem gostei, nem desgostei	6	7,1
	Gostei	50	58,8
	Gostei muito	26	30,6
	Não sei / não respondo	1	1,2
	Total	85	100,0
Acesso físico aos diferentes espaços	Nem gostei, nem desgostei	1	1,3
	Gostei	35	43,8
	Gostei muito	43	53,8
	Não sei / não respondo	1	1,3
	Total	80	100,0
Balcão de atendimento	Nem gostei, nem desgostei	1	1,2
	Gostei	31	37,3
	Gostei muito	35	42,2
	Não sei / não respondo	2	2,4
	Não usei / não precisei	14	16,9
	Total	83	100,0
Zonas de descanso	Não gostei	4	5,1
	Nem gostei, nem desgostei	11	13,9
	Gostei	22	27,8
	Gostei muito	14	17,7
	Não sei / não respondo	5	6,3
	Não usei / não precisei	23	29,1
	Total	79	100,0
Casas de banho	Gostei	15	18,3
	Gostei muito	25	30,5
	Não sei / não respondo	4	4,9
	Não usei / não precisei	38	16,3
	Total	82	100,0

3.2. Dos seguintes elementos, quais lhe fizeram falta durante a visita?	sim		não	
	Freq.	%	Freq.	%
Rampas	2	2,3	85	97,7
Corrimões	7	8,0	80	92,0
Bancos portáteis	2	2,3	85	97,7
Zonas de descanso	12	13,8	75	86,2
Elevador	1	1,1	86	98,9

3.2. Dos seguintes elementos, quais lhe fizeram falta durante a visita?	sim		não	
	Freq.	%	Freq.	%
Nenhum	68	78,2	19	21,8

Secção 4 – Questões sobre a acessibilidade comunicacional

4.1. Relativamente à sinalética, como a classifica?		Frequência	Percentagem
Sinalética exterior ao CISE	Muito má	3	3,5
	Má	4	4,7
	Nem boa, nem má	7	8,2
	Boa	22	25,9
	Muito boa	6	7,1
	Não sei / não respondo	4	4,7
	Não usei / não precisei	39	45,9
	Total	85	100,0
Sinalética no CISE	Má	2	2,3
	Nem boa, nem má	1	1,3
	Boa	29	36,3
	Muito boa	8	10,0
	Não sei / não respondo	3	3,8
	Não usei / não precisei	37	46,3
	Total	80	100,0

4.1.b Relativamente à sinalética, como a classifica? (quando analisadas apenas as visitas familiares e individuais)		Frequência	Percentagem
Sinalética exterior ao CISE	Muito má	3	10,7
	Má	4	14,3
	Nem boa, nem má	5	17,9
	Boa	5	17,9
	Muito boa	2	7,1
	Não sei / não respondo	3	10,7
	Não usei / não precisei	6	21,4
	Total	28	100,0

4.2. Dos seguintes elementos, quais lhe fizeram falta durante a visita?	sim		não	
	Freq.	%	Freq.	%
Orientação no exterior para chegar à entrada do CISE	14	16,1	73	83,9
Orientação para encontrar o caminho para os diferentes espaços	2	2,3	85	97,7
Maquete do edifício	1	1,1	86	98,9
Nenhum	75	82,8	15	17,2

4.3. Relativamente às exposições, como classifica cada um dos seguintes aspetos?		Frequência	Percentagem
Interesse da(s) exposição(ões)	Não gostei, nem desgostei	1	1,2
	Gostei	26	30,2
	Gostei muito	59	68,6
	Total	86	100,0
Iluminação das salas de exposição	Não gostei, nem desgostei	5	5,9
	Gostei	48	56,5
	Gostei muito	32	37,6
	Total	85	100,0
Quantidade de informação transmitida pelo guia	Gostei	18	20,9
	Gostei muito	68	79,1
	Total	86	100,0

4.4. Relativamente às exposições, indique o grau de facilidade em:		Frequência	Percentagem
Ler os textos explicativos e as legendas	Difícil	2	2,3
	Nem fácil, nem difícil	4	4,6
	Fácil	46	52,9
	Muito fácil	15	17,2
	Não sei / não respondo	1	1,1
	Não usei / não precisei	19	21,8
	Total	87	100,0
Entender os textos explicativos e as legendas	Difícil	1	1,2
	Nem fácil, nem difícil	7	8,1
	Fácil	41	47,7
	Muito fácil	17	19,8
	Não usei / não precisei	20	23,3
	Total	86	100,0
Entender a linguagem do guia	Fácil	38	45,2
	Muito fácil	46	54,8
	Total	84	100,0

4.5. Antes de visitar o CISE, consultou o seu sítio eletrónico?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Sim	2	2,3	2,4
	Não	83	95,4	97,6
	Total	85	97,7	100,0
Omisso	NR	2	2,3	
TOTAL		87	100,0	

4.5.1. Relativamente ao sítio eletrónico do CISE, como classifica os seguintes aspetos?		Frequência	Percentagem
Navegação	Nem gostei, nem desgostei	1	50,0
	Gostei muito	1	50,0
	Total	2	100,0
Conteúdos	Nem gostei, nem desgostei	1	50,0
	Gostei muito	1	50,0
	Total	2	100,0

4.6. Leu ou consultou o folheto do CISE?		Frequência	Percentagem	Percentagem válida
Válido	Sim	11	12,6	12,8
	Não	75	86,2	87,2
	Total	86	98,8	100,00
Omisso	NR	1	1,1	
TOTAL		87	100,00	

4.6.1. Relativamente ao folheto do CISE, indique o grau de facilidade em:		Frequência	Percentagem
Ler os textos explicativos e as legendas	Difícil	1	9,1
	Fácil	10	90,9
	Total	11	100,0
Entender os textos explicativos e as legendas	Nem fácil, nem difícil	1	9,1
	Fácil	9	81,8
	Muito fácil	1	9,1
	Total	11	100,0
Entender a planta do edifício	Fácil	7	63,6
	Não sei / não respondo	2	18,2
	Não usei / não precisei	2	18,2
	Total	11	100,0
Entender o mapa do espaço exterior do CISE	Nem fácil, nem difícil	2	18,2
	Fácil	4	36,4
	Não sei / não respondo	3	27,3
	Não usei / não precisei	2	18,2
	Total	11	100,0
Entender o mapa da cidade	Muito difícil	1	9,1
	Difícil	1	9,1
	Nem fácil, nem difícil	2	18,2
	Fácil	3	27,3
	Não sei / não respondo	2	18,2
	Não usei / não precisei	2	18,2
	Total	11	100,0

Secção 5 – Questões sobre a acessibilidade atitudinal

5.1. Relativamente ao atendimento dos funcionários do CISE, indique o seu grau de satisfação em relação aos seguintes aspetos:		Frequência	Percentagem
Disponibilidade	Satisfeito	15	17,2
	Muito satisfeito	72	82,8
	Total	87	100,0
Simpatia	Satisfeito	11	12,6
	Muito satisfeito	76	87,4
	Total	87	100,0
Respeito pelos visitantes	Satisfeito	11	12,6
	Muito satisfeito	76	87,4
	Total	87	100,0

ANEXO 18 – NÚMERO DE SENIORES QUE VISITARAM O CISE ENTRE 2013 E 2019 E SUA PROVENIÊNCIA

Tabela 1 - Número de visitantes seniores, quer a nível individual ou familiar, quer inseridos em grupos, entre 1 de janeiro de 2013 e 8 de junho de 2019.

Tipo de visita	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Até 8-jun-2019
Seniores individuais /familiares	141	141	102	97	152	110	37
Seniores em grupo	701	806	149	278	407	430	132
Total de seniores	842	947	251	375	559	540	169
Total de visitas ao CISE	5526	6348	4745	4717	4966	3920	2069
% de visitas seniores	15,2%	14,9%	5,3%	7,9%	11,3%	13,8%	8,2%

Tabela 2 - Diferentes tipologias dos grupos seniores que visitam o CISE e respetiva proveniência geográfica (países e distritos portugueses), entre 1 de janeiro de 2013 e 8 de junho de 2019.

Tipologia	Descrição	Nº de visitantes	País	Distrito
Agências de Viagens	Grupos organizados em excursões, através de agências de viagens	52	Alemanha (10) Portugal (42)	Faro (42)
Alojamento	Grupos organizados excursões que visitam o CISE através do alojamento	157	Holanda Portugal	Lisboa (44) Setúbal (41) Viseu (7) Proveniência geográfica desconhecida (39)

Tipologia	Descrição	Nº de visitantes	País	Distrito
INATEL	Turismo Sénior da Fundação INATEL	833	Portugal	Aveiro, Braga (22) Faro (45) Leiria (51) Lisboa (28) Lisboa, Setúbal (40) Setúbal (47) Proveniência geográfica desconhecida (550)
Instituição Social	Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Contratos Locais de Desenvolvimento Local (CLDS)	315	Portugal	Guarda (63) Lisboa (238) Proveniência geográfica desconhecida (14)
Junta de Freguesia / Câmaras Municipais	Grupos organizados em excursões, através de Juntas de Freguesia ou Câmaras Municipais	222	Portugal	Leiria (185) Portalegre (37)
Reformados	Grupos de seniores reformados e aposentados	367	Portugal	Lisboa (182) Porto (86) Viseu Proveniência geográfica desconhecida (99)
SSAP	Serviços Sociais da Administração Pública	488	Portugal	Lisboa (488)
Universidade Sénior	Universidades Seniores	469	Portugal	Guarda (183) Leiria (29) Lisboa (64) Porto (25) Setúbal (84) Viseu (84)

Tabela 3 – Proveniência geográfica dos visitantes seniores (países e distritos portugueses), em visitas individuais e familiares, de 1 de janeiro 2018 a 8 de junho de 2019

País	Distrito	Nº de visitantes
Bélgica		2
Brasil		15
Canadá		4
Eslováquia		1
Espanha		7
EUA		11
Holanda		12
Inglaterra		4
Israel		3
Nova Zelândia		2
Portugal (84)	Aveiro	1
	Braga	6
	Coimbra	2
	Évora	4
	Faro	1
	Guarda	9
	Leiria	5
	Lisboa	27
	Portalegre	2
	Porto	15
	Santarém	2
	Setúbal	4
	Viana do Castelo	4
	Vila Real	2
Suíça		2