



CAMINHOS PARA UMA SOCIEDADE MAIS INCLUSIVA

Jenny Sousa, Carla Freire, Catarina Mangas
(Coordenadoras)





**CAMINHOS PARA
UMA SOCIEDADE
MAIS INCLUSIVA**

CAMINHOS PARA UMA SOCIEDADE MAIS INCLUSIVA

COORDENADORES

Jenny Sousa – CICS.NOVA – iACT / CI&DEI, ESECS, Politécnico de Leiria
Carla Freire – CI&DEI, LIDA, ESECS, Politécnico de Leiria
Catarina Mangas – CICS.NOVA – iACT / CI&DEI, ESECS, Politécnico de Leiria
Todos os direitos reservados

EDITOR

EDIÇÕES ALMEDINA, S.A.
Rua Fernandes Tomás, nºs 76-80, 3000-167 Coimbra
Tel.: 239 851 904 · Fax: 239 851 901
www.almedina.net • editora@almedina.net

REVISÃO

Maria João Fonseca

Esta edição foi sujeita a revisão científica por pares

DESIGN DE CAPA

EDIÇÕES ALMEDINA, S.A.

IMAGEM DA CAPA

Leonel Brites

PAGINAÇÃO

João Jegundo

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

PENTAEDRO, LDA.

DEPÓSITO LEGAL

492320/21

Este trabalho é financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto Ref^o UIDB/05507/2020. Agradecemos adicionalmente ao Centro de Estudos em Educação e Inovação (CI&DEI) e ao Politécnico de Leiria pelo apoio prestado.



Os dados e as opiniões inseridos na presente publicação são da exclusiva responsabilidade do(s) seu(s) autor(es).

Toda a reprodução desta obra, por fotocópia ou outro qualquer processo, sem prévia autorização escrita do Editor, é ilícita e passível de procedimento judicial contra o infrator.



GRUPOALMEDINA

BIBLIOTECA NACIONAL DE PORTUGAL – CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

CAMINHOS PARA UMA SOCIEDADE MAIS INCLUSIVA

Caminhos para uma sociedade mais inclusiva / coord.

Jenny Sousa, Carla Freire, Catarina Mangas

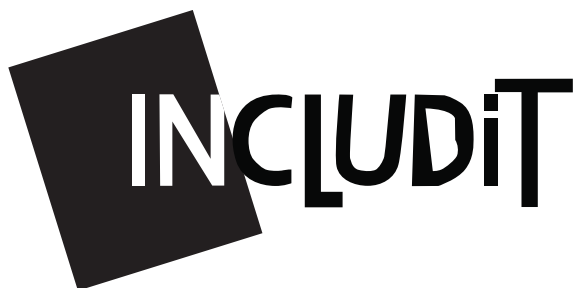
ISBN 978-972-40-9848-7

I – SOUSA, Jenny

II – FREIRE, Carla

III – MANGAS, Catarina, 1982-

CDU 316



CAMINHOS PARA UMA SOCIEDADE MAIS INCLUSIVA

Jenny Sousa, Carla Freire, Catarina Mangas
(Coordenadoras)

ÍNDICE

ESTIMULAÇÃO MULTISSENSORIAL PARA POTENCIALIZAR A MEMÓRIA DE PESSOAS NA ADULTEZ AVANÇADA COM TRAÇOS DE DECLÍNIO COGNITIVO	11
ACESSIBILIDADE TEXTUAL E TERMINOLÓGICA PARA ADULTOS DE ESCOLARIDADE LIMITADA NO BRASIL.....	33
LIVROS EM MULTIFORMATO E MULTISSENSORIAL E SEUS RECURSOS INCLUSIVOS: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA.....	53
LIVRO INFANTIL MULTIFORMATO	75
ESCRIVÃES DA CORTE DE TERMINOLOGIAS E MODISMOS: O FOCO É INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NA PRÁTICA!.....	95
LITERATURA INFANTIL INDÍGENA: KUBAI, O ENCANTADO	117
DESIGN PARTICIPATIVO COM MIGRANTES E DOCENTES DA LÍNGUA PORTUGUESA.....	135
“OS CIDADÃOS QUEREM SER INFORMADOS”: ESTUDO DE CASO SOBRE O PAPEL DO DESIGN NO ACESSO E USO DE DADOS ABERTOS DO GOVERNO.....	157

RELAÇÃO DO DESIGN COM A PARTICIPAÇÃO CÍVICA DIGITAL PARA PESSOAS COM DIVERSIDADES FUNCIONAIS: ESTUDO EXPLORATÓRIO	181
A PRESTAÇÃO SOCIAL PARA A INCLUSÃO COMO CONCRETIZAÇÃO DOS DIREITOS SOCIAIS DOS CIDADÃOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA	205
OS MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO QUADRO DO DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA: AS (100) “REGRAS DE BRASÍLIA” E A CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	223
TRAZER BRAGANÇA PARA O MAPA DA ACESSIBILIDADE: RELATO DE EXPERIÊNCIAS NO MUSEU DO ABADE DE BAÇAL E NO MUSEU DA TERRA DE MIRANDA	251
OS VISITANTES SENIORES NOS CENTROS DE INTERPRETAÇÃO: A IMPORTÂNCIA DE UMA COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL	271
TURISMO E ACESSIBILIDADE: ANÁLISE DAS PESQUISAS DESENVOLVIDAS NO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA	297
O DIREITO À EDUCAÇÃO PARA A SAÚDE NA PANDEMIA: AÇÕES DO PROJETO “COMUNICAR SEM BARREIRAS EM TEMPOS DE COVID-19”	309
LÍNGUA GESTUAL E CINEMA DE ANIMAÇÃO — CRUZAMENTO DE ARTE E CULTURA EM PROL DA INCLUSÃO	331

NOTA INTRODUTÓRIA

Caminhos para uma sociedade mais inclusiva é o título da obra que aqui se apresenta. Surge num contexto que nos obriga a refletir sobre o modelo de desenvolvimento social, educativo e cultural que temos trilhado e que nos desafia a (re)pensar as questões da acessibilidade e da inclusão, numa sociedade cada vez mais plural e distinta. Com efeito, tendo como moldura enquadradora uma sociedade globalizada e heterogénea, parece-nos de suma importância impulsionar e facilitar a verdadeira participação, valorizando todas as fontes de diversidade.

Vivemos numa época de procura, de realização pessoal e de bem-estar para todos, independentemente dos nossos atributos ou necessidades. Contudo, e apesar da crescente sensibilização, sabemos que ainda existem muitos cidadãos, que pelas suas características ou condições, se veem impossibilitados de usufruir, de forma equitativa, dos mesmos direitos da restante sociedade. Para além disso, deparam-se com maiores obstáculos para desenvolverem as suas capacidades, começando, desde logo, na impossibilidade de usufruírem de todos os espaços e equipamentos sociais, educativos, culturais e comunitários.

O leque de pessoas incluídas neste grupo é bastante amplo. Compreende os indivíduos que, por diversos motivos, têm dificuldade em desenvolver um processo normalizado de socialização e, por conseguinte, a sua participação enquanto cidadãos em igualdade de circunstâncias fica hipotecada.

O desenvolvimento operativo dos conceitos de acessibilidade e inclusão exige que as condições sociais, educativas, culturais, políticas e económicas

não sejam obstáculos para a autonomia de todos os indivíduos, mas antes verdadeiras possibilidades. Há que unir esforços e criar novos modos de atuação para que a igualdade não se meça apenas por manifestações exteriores, mas sim, pela minimização das limitações pessoais, resultando em maiores níveis de concretização pessoal e participação social.

Este é o panorama que gostaríamos de fortalecer na sociedade atual, associado ao respeito por todos, percebendo nas diferentes possibilidades, novos desafios e inéditos campos, ultrapassando ideias e práticas que subvalorizam, excluem e marginalizam, consciente ou inconscientemente.

Foi precisamente na procura deste desiderato que se realizou a VI Conferência Internacional para a Inclusão (INCLUDiT VI), em 2020, constituindo-se num fórum destinado a refletir sobre a importância da acessibilidade e da inclusão nos dias de hoje. O evento procurou contribuir para a construção de um trabalho promotor de cidadania e de participação comprometida com o desenvolvimento e a autonomia do ser humano, independentemente das suas características. Das comunicações apresentadas, resultou um conjunto ampliado de textos, sujeitos a uma revisão por pares e que agora se tornam públicos.

Este livro, apoiado pelo Centro de Estudos em Educação e Inovação (CI&DEI), a quem agradecemos, tem como principal objetivo construir pontes entre a teoria e a prática, partilhar a investigação mais recente desenvolvida na área da acessibilidade e inclusão, bem como, divulgar boas práticas realizadas neste âmbito. A todos estes trabalhos, da responsabilidade dos seus autores, subjaz um modelo que perceciona as pessoas como sujeitos autónomos com capacidade de cidadania, numa lógica de que todos têm possibilidades e limitações, sendo a sociedade responsável pela sua exclusão ou inclusão.

Esperamos que os contributos dos investigadores e profissionais que aqui apresentamos possam ser promotores de transformação dos contextos sociais, educativos, culturais e comunitários, no sentido de os tornar mais acessíveis, inclusivos, solidários e participativos. Mais ainda: acreditamos que esta obra possa contribuir para o desenvolvimento de processos de consciencialização que permitam uma efetiva inclusão de todos.

JENNY SOUSA, CARLA FREIRE, CATARINA MANGAS

OS VISITANTES SENIORES NOS CENTROS DE INTERPRETAÇÃO: A IMPORTÂNCIA DE UMA COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL

Ana Fonseca

Centro de Interpretação da Serra da Estrela — Município de Seia

Jenny Sousa

CICS.NOVA.IPLeiria-iACT, Ci&DEI, ESECS, Politécnico de Leiria, Portugal

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.

O presente trabalho centrou-se no tema da acessibilidade do Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE) para o público sénior. Foi um estudo de carácter qualitativo, apresentando-se como um estudo de caso exploratório-descritivo, que pretendeu 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, apresentando-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 focused on the accessibility of the Serra da Estrela Interpretation Centre (CISE) to senior public. It was a qualitative study, presenting itself as an exploratory-descriptive case study that aimed 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.

Introdução

A acessibilidade 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). Com efeito, a

preocupação em potenciar a inclusão dos vários visitantes está cada vez mais presente, refletindo-se quer em estudos científicos, quer na implementação de diversas práticas nos vários espaços culturais, destacando-se a importância da inclusão de todos os visitantes, nomeadamente, da pessoa sénior.

No entanto, e quando olhamos mais concretamente para a problemática da acessibilidade em centros de interpretação para o público sénior, são escassos os estudos sobre esta área específica, encontrando-se apenas alguns trabalhos que abordam alguns destes pontos, apesar da atualidade e relevância desta temática.

Na verdade, se tivermos em conta as limitações físicas, sensoriais e/ou cognitivas que a pessoa sénior vai adquirindo (Schneider & Irigaray, 2008) e as cruzarmos com as características do envelhecimento atuais, que potenciam a prática de lazer e turismo dos seniores (Cavaco, 2009; Mineiro, 2017; Teixeira, Faria & Vlachou, 2012) emerge a ideia de 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 & Lehnes, 2015). Assim, achou-se pertinente, através deste trabalho, apresentar os principais resultados obtidos no âmbito da realização da dissertação do Mestrado em Comunicação Acessível e que passam por dar a conhecer as medidas de acessibilidade adotadas pelos centros de interpretação para o público sénior e analisar quais delas devem ser potenciadas de forma a que este tipo de público usufrua, em pleno, da sua visita. Face ao exposto, e tendo por base o estudo do Centro de Interpretação da Serra da Estrela (CISE), pretendeu-se com o presente trabalho: 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 e apresentar potenciais soluções que possam melhorar a acessibilidade em centros de interpretação, para visitantes seniores.

O presente artigo é uma ampliação do resumo publicado em livro de resumos da INCLUDIT VI — Fonseca, A. & Sousa, J. (2020). *A acessibilidade para seniores em centros de interpretação: o caso do Centro de Interpretação da Serra da Estrela*. In *Livro de Resumos da VI Conferência Internacional para a Inclusão (INCLUDiT VI)*, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Politécnico de Leiria. ISBN 978-989-8797-55-1

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, 2001).

A interpretação dirige-se a uma audiência que Ham (2005, 2014) define como não cativa, ou seja, 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 (Tilden, 2015). 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. É de realçar que, 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).

Assim, e como refere Morales (2007), quase mais importante do que aquilo que é transmitido é a forma como é transmitido, nomeadamente através de uma linguagem clara, dos materiais, do tipo de letra, do tamanho, da cor, do contraste, entre outros, e, no caso da interpretação pessoal, da perícia dos guias. Neste sentido, é fundamental, por um lado, que a mensagem transmitida seja relevante, quer dizer, que tenha já algum significado para quem a ouve e que a consiga relacionar com algo que já é importante para si e, por outro, a utilização de técnicas de interpretação do património como por exemplo: ir do familiar ao desconhecido; utilizar analogias e comparações; exagerar no tamanho e na escala de tempo; mostrar causa-efeito;

entre outras (Ham, 2014). Estes aspectos são particularmente importantes quando se pensa no público sénior.

A prática de turismo e atividades de lazer pela pessoa sénior

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». 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).

Atualmente, as características do envelhecimento 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 & Lehnes, 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.

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.

Segundo Seccombe e Lehnes (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.

Neste contexto é de realçar, ainda, que 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.

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 & Lehnes, 2015). Para tal, a acessibilidade universal, ou para todos, deveria ser norma em quaisquer espaços e recursos patrimoniais, de forma 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.

No que respeita à acessibilidade física, a lei portuguesa prevê, através do Decreto-lei n.º 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. Por seu lado, Mineiro (2004), Dobaño *et al.* (2013); Rovira-Beleta, Espinosa e Bonmatí (2013), indicam um conjunto de características de acessibilidade física que devem estar presentes num espaço expositivo.

Quanto à acessibilidade comunicacional, são vários os autores que indicam medidas e características que podem ser aplicadas a um centro de interpretação, a nível da sinalética, das exposições, das visitas guiadas (Caputo,

Lewis e Brochu, 2008; Dobaño *et al.* 2013; Espinosa 2002a; Inclusion Europe, S.d.; Leftridge, 2006).

Por outro lado, 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. 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 (Doncel *et al.*, 2013; Lavado *et al.*, 2013; Sarraf, 2012).

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 (Espinosa & 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 (2013a), 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 online, quer a nível pessoal, durante a receção e acolhimento num local patrimonial ou posto de turismo (Espinosa & Bonmatí, 2015).

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. 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).

Metodologia

O presente estudo desenvolveu-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). Apresenta-se como um estudo de caso, exploratório-descritivo, tratando-se de uma investigação de um caso atual, no seu próprio contexto, o CISE.

Este centro de interpretação, criado pelo Município de Seia no ano 2000, é um espaço idealizado para promover e valorizar o património natural e cultural da serra da Estrela. 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, destacavam-se a exposição permanente, a exposição temporária — *Lagoas da Estrela: água, energia e biodiversidade*, a área da receção e o pequeno auditório.

O CISE recebe anualmente um conjunto de visitas variado, de carácter individual, familiar ou de grupo, incluindo visitantes seniores inseridos em qualquer uma destas tipologias, sendo que, na sua maioria, surgem inseridos em grupos organizados.

No contexto deste trabalho de investigação, foram escolhidas diferentes técnicas e instrumentos de recolha de dados, de acordo com os objetivos do trabalho que se pretendeu desenvolver (Fortin, 2009; Quivy & Campenhoudt, 2013). Este aspecto é importante pelo facto de, segundo Ferreira (1998b) e Yin (2015), o estudo de caso recorrer à utilização de várias técnicas e instrumentos de recolha de dados, como entrevistas e observação da situação real, para permitir o cruzamento de informação.

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 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, tendo em conta, também, outra literatura científica de referência sobre acessibilidade em museus e espaços culturais — Decreto-lei

n.º 163/2006 de 8 de agosto; Espinosa & Bonmatí (2013b), Mineiro (2004, 2017) e Teixeira *et al.* (2012) — e o estudo de Seccombe e Lehnes (2015) sobre a interpretação do património dirigida ao público sénior.

A grelha de observação semiestruturada aplicada incluiu os seguintes pontos principais:

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

Optou-se por estudar desde os acessos exteriores ao CISE, passando pelo espaço exterior do CISE, até ao interior do edifício principal, de forma a verificar a chamada *Cadeia de Acessibilidade* referida atrás. 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 diz respeito à acessibilidade comunicacional, 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 a utilização destas técnicas torna a comunicação mais acessível e inclusiva, como por exemplo ao visitante sénior (Bonmatí *et al.*, 2013).

Foi também realizada observação participante durante três visitas guiadas às exposições, 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 assumira um papel explícito junto dos sujeitos, possibilitando a participação no contexto de estudo.

Assim, 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. 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.

Para concretizar o segundo objetivo deste trabalho, conhecer a perceção do visitante sénior relativamente à acessibilidade do CISE, foram aplicados 87 inquéritos sob a forma de entrevista estruturada, a visitantes seniores do CISE. 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 apresentou, 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), permitindo alcançar uma maior diversidade de visitantes seniores. Este aspecto é importante dada a grande variabilidade de características dos visitantes seniores, quer a nível do 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, as características da visita realizada e o 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 e aos conteúdos da exposição; e 3) acessibilidade atitudinal, relativamente à receção dos visitantes por parte dos funcionários do CISE.

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

Assim, para a análise dos dados obtidos a partir da grelha de observação, das respostas abertas da entrevista e do diário de bordo aplicou-se a análise de conteúdo, uma vez que permite sintetizar, reduzir e categorizar a informação disponível, de maneira a se poder analisar e interpretar de forma objetiva os textos em questão (Bardin, 2016).

Por seu lado, a análise dos dados obtidos através das respostas fechadas da entrevista foi feita através de uma análise de estatística descritiva de carácter quantitativo, utilizando o programa IMB SPSS Statistics 25.

Apresentação dos dados e discussão dos resultados

Como foi referido na metodologia, as técnicas e instrumentos de recolha de dados utilizados — grelha de observação, diário de bordo e inquérito por entrevista — e as respetivas técnicas de análise 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 correspondem 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.

Assim, após uma breve análise das características dos participantes entrevistados, 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.

Caracterização dos participantes do estudo

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

Relativamente aos participantes entrevistados, 62,1% ($n = 54$) eram do sexo feminino e 37,9% ($n = 33$) do sexo masculino. A maioria tinha entre 65 e 69 anos (39,1%; $n = 34$) e entre 70 e 74 anos (27,6%; $n = 24$), sendo que 10,3% ($n = 9$) tinham 85 ou mais anos. Desses participantes, 89,5% ($n = 77$) já estavam reformados ou aposentados. No que se refere à proveniência geográfica, 93,1% ($n = 81$) dos participantes entrevistados eram de Portugal

e provinham de diversos distritos, destacando-se Guarda (40,3%; $n = 31$) e Lisboa (29,9%; $n = 23$).

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, sendo que a maior parte dos seniores que fez a visita inserido num grupo organizado pertencia a uma Instituição Social (42,1%; $n = 24$) ou a uma Universidade Sénior (26,3%; $n = 15$).

Relativamente às vistas guiadas observadas, os três grupos eram provenientes de lares de idosos do concelho de Seia e eram de tamanho reduzido (entre sete a 12 seniores em cada grupo). Em todos os grupos havia seniores com um maior ou menor grau de dificuldade de locomoção e numa das visitas participou um sénior que já tinha muita dificuldade em ver.

Acessibilidade física

No que respeita à acessibilidade física foram analisadas as características dos acessos ao CISE, do espaço exterior do CISE e do interior do edifício principal.

Relativamente aos **acessos ao CISE**, da análise da grelha de observação verificou-se que não existem percursos pedonais acessíveis na envolvente, tal como definido no Decreto-lei n.º 163/2006.

Quanto 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. Os miniautocarros existentes nesta rede têm características acessíveis para cadeira de rodas, no entanto, os percursos pedonais circundantes ao CISE não o são.

Apesar destas lacunas observadas é de referir que, no geral, a análise da entrevista realizada aos participantes seniores raramente refletiu esta observação. Na verdade, verificou-se, ao longo de todo o trabalho de investigação, que apenas os seniores que realmente sentem falta de alguma das características de acessibilidade estudadas a referem, sendo que todos os seniores entrevistados se deslocaram ao CISE em transportes, próprio ou de outrem, e não a pé, e não utilizaram transportes públicos.

No que respeita à acessibilidade física do **espaço exterior do CISE**, existe estacionamento próprio na envolvente do edifício principal, mas ape-

nas para automóveis ligeiros, encontrando-se os dois lugares específicos para pessoas de baixa mobilidade localizados a uma distância muito grande da porta de entrada do edifício principal. No entanto, na área envolvente deste edifício existe «(...) 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).

Mais uma vez se verificou que apenas os seniores com dificuldades motoras sentem falta de determinadas características de acessibilidade. Apesar de mais de metade dos entrevistados referirem «gostei» ($n = 50$) e «gostei muito» ($n = 26$) quanto ao acesso principal do CISE, dois responderam «não gostei» e seis «nem gostei/nem desgostei». Destes últimos, sete indicaram a falta de corrimãos nos degraus de acesso à entrada principal do edifício como causa do seu descontentamento. 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).

Quanto ao **edifício** do CISE, 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 tem características acessíveis uma vez que não apresenta a altura legal, de acordo com o Decreto-lei n.º163/2006, nem é aberto por baixo, como Mineiro (2004) recomenda.

Também no que se refere à acessibilidade física do interior do edifício, a análise da grelha de observação mostra que as áreas de circulação, tanto horizontais como verticais, apresentam características acessíveis de acordo com o Decreto-lei n.º163/2006, o mesmo se verificando com as casas de banho existentes.

Relativamente aos espaços expositivos, tanto a distância entre móveis e painéis como a colocação das maquetes, mesas, vitrines, terrários e aquários apresentam as características de acessibilidade referidas por Mineiro (2004) e Rovira-Beleta *et al.* (2013). No entanto, o mesmo não se verifica em relação à altura em que se encontram os textos nos painéis em ambas as exposições (muito altos e muito baixos), nem aos módulos de tecnologia de informação

e comunicação da exposição permanente, não apresentando as características de acessibilidade referidas por Dobaño *et al.* (2013), para estas situações.

Também a iluminação da exposição permanente é deficitária, uma vez que a sala é 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).

É de referir, ainda, que pela análise da grelha de observação se verifica que no CISE «não há zonas de descanso definidas. Existem alguns pufes no hall de entrada, em que alguns são muito baixos e moles» (GO). 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, e nas salas de exposições «...quando necessário, são colocadas 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).

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 aspecto: cinco referiram «não sei/não respondo» enquanto que 23 referiram «não usei/não precisei». Por seu lado, quatro participantes responderam «não gostei» e 11 «nem gostei, nem desgostei».

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».

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 no Decreto-lei n.º 163/2006.

Acessibilidade comunicacional

Como foi referido na metodologia, relativamente à acessibilidade comunicacional, foram analisadas as características da sinalética, das exposições, do filme de apresentação da serra da Estrela e das visitas guiadas.

No que diz respeito à sinalética, esta é deficitária, tanto no acesso ao CISE, como na área exterior e no interior do edifício. No entanto, foram poucos os participantes entrevistados que referiram este facto.

Relativamente à sinalética nos acessos ao CISE, apenas três participantes mencionaram que é «má» e quatro «muito má», refletindo o facto de a maior parte dos visitantes estar inserido num grupo e não se ter deslocado em carro próprio. 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.

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.

O mesmo acontece relativamente à sinalética do edifício principal, que apenas dois participantes entrevistados a classificaram como «má». Este aspecto 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. Na verdade, pela análise dos dados da entrevista 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.

No que se refere às visitas no CISE, é importante realçar que 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.

Neste âmbito, foram analisados vários aspectos, nomeadamente: sequência temática, linguagem clara, conteúdos relevantes para os seniores, técnicas de interpretação de património, regras tipográficas, informação multiformato e multilingue e, no caso das visitas guiadas, a interação com os visitantes.

No que diz respeito à exposição permanente, verificou-se a não existência de características de acessibilidade em nenhum destes aspectos. Por seu lado, na exposição temporária *Lagoas da Estrela: água, energia e bio-*

diversidade, apenas se verificou a existência de uma sequência temática e o facto de os textos englobarem algumas das características de uma linguagem clara referidas por *Inclusion Europe* (S.d.).

Já relativamente ao filme de apresentação da serra da Estrela, destaca-se pela positiva o facto de estar disponível em três línguas diferentes: português, inglês e espanhol.

Tal como se verificou noutras situações, as lacunas existentes nas exposições e no filme de apresentação da serra da Estrela foram referidas, apenas, por um número reduzido de participantes entrevistados. Este aspeto dever-se-á, provavelmente, ao facto de as visitas serem sempre guiadas.

Na verdade, as visitas guiadas colmatam estas falhas. Este aspecto 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» ($n = 38$) entender a linguagem do guia, sendo que um dos participantes realçou, durante a entrevista, que «foi fácil entender o guia porque não aprofundava muito os pormenores» (ENT-P72).

Por outro lado, apesar de nem os textos escritos das exposições, nem a locução do filme de apresentação da serra apresentarem conteúdos relevantes para o público sénior, durante as visitas observadas, 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).

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.

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 Lehnes (2015)], como do diário de bordo. Estas incluem: ir do familiar ao desconhecido; utilizar analogias e comparações; utilizar perso-

nificação; utilizar situações imaginárias; exagerar no tamanho e na escala de tempo; mostrar causa-efeito; utilizar fotografias, mapas ou esquemas simples que apoiem os conteúdos mais complexos.

É de realçar que, pela análise do diário de bordo, também se verificou que as técnicas de interpretação do património ajudam a criar diálogo e interação entre o guia e os visitantes.

Na verdade, a interação com os visitantes foi um dos pontos analisados mais evidente das visitas guiadas observadas, estando presente, em maior ou menor grau, em todas elas. Este aspecto era notório, principalmente, quando os conteúdos abordados se referiam à serra da Estrela e eram conhecidos dos 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).

Através da análise da grelha de observação e do diário de bordo foi possível, ainda, verificar que os seniores eram convidados pelos guias a participar e a interagir. Este aspecto vai ao encontro do referido por Bonmatí *et al.* (2013), Mineiro (2017), Seccombe e Lehnes *et al.* (2015) e Teixeira *et al.* (2012) relativamente à importância de convidar o visitante sénior a participar, ter paciência e dar tempo para que ele possa partilhar as suas vivências e experiências pessoais.

Acessibilidade atitudinal

Pela análise da grelha de observação e do diário de bordo 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. Também demonstram disponibilidade no encaminhamento aos diferentes espaços, tiram dúvidas e prestam esclarecimentos quando solicitados.

Este aspecto também é refletido na opinião dos participantes entrevistados. Quando foram inquiridos sobre o seu grau de satisfação relativamente aos funcionários do CISE, a grande maioria respondeu «muito satisfeito» quanto à disponibilidade ($n = 72$), simpatia ($n = 76$) e respeito pelos visitantes ($n = 76$).

No que diz respeito às diferentes línguas faladas pelos funcionários do CISE que fazem atendimento ao público, «na receção do CISE há funcio-

nários que comunicam em inglês e/ou espanhol. Um dos funcionários fala francês» (GO).

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.

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), Lavado *et al.* (2013) e Sarraf (2012), que destacam a importância da formação contínua de todos os funcionários, de forma a que o acolhimento dos visitantes seja o mais inclusivo possível.

Perceção global da visita

Relativamente ao grau de satisfação dos participantes entrevistados, verificou-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».

Este aspecto também é verificável pela análise do diário de bordo e por comentários feitos por participantes entrevistados: «é muito interessante isto, eu vim às cegas, mas estou a gostar muito» (DB-VG1); «já me consolei a ver coisas bonitas e a sonhar onde andei com o meu marido» (DB-VG1). Também um dos grupos reagiu com palmas várias vezes no decorrer da visita.

Ao longo da entrevista, alguns participantes mostraram gratidão e admiração pela visita realizada e outros fizeram referências a terem gostado muito: «Imensamente grato por ter visto isto» (ENT-P82); «Foi uma visita surpresa que nos arranjaram 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 aspectos da acessibilidade física e comunicacional do CISE. No entanto, e como também foi sendo referido e se pode verificar pela análise da acessibilidade atitudinal, a presença constante dos guias e dos funcionários do CISE valoriza muito a experiência de visitação por

parte dos participantes entrevistados, facto que explica o grau de satisfação global demonstrada.

Considerações finais

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.

Antes de mais, importa referir que aquando da construção do CISE não foram tidas em conta a maioria das medidas de acessibilidade conhecidas, o que contribui para que existam várias lacunas nos diferentes tipos de acessibilidade. Por outro lado, não foi possível realizar o cruzamento da análise dos resultados da observação direta e do inquérito por entrevista em todas as medidas analisadas, uma vez que não se obteve a perceção do visitante sénior para todas elas (nomeadamente aquando de uma visita autónoma, uma vez que todas as visitas às exposições do CISE são guiadas).

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, mas também identificar diversas medidas de acessibilidade que devem ser tidas em conta aquando da construção ou renovação de um centro de interpretação.

Na verdade, após a análise da grelha de observação, seria de esperar uma apreciação negativa por parte dos participantes no estudo, tendo-se verificado, no entanto, uma perceção global bastante positiva, o que se deverá a dois aspectos: por um lado, apenas os seniores que têm já alguma dificuldade ou limitação física, sensorial e/ou cognitiva sentem realmente falta de determinadas medidas de acessibilidade; por outro, os funcionários do CISE acompanham as visitas e estão sempre disponíveis para qualquer indicação e/ou esclarecimento.

Deste modo, a análise dos resultados obtidos permitiu elencar algumas considerações relativamente à acessibilidade do CISE, das quais se destacam:

- Não existe uma continuidade nos diferentes tipos de acessibilidade.
- Não foi conseguida acessibilidade física na envolvente do edifício principal, na sua plenitude, aquando da sua construção.
- Ausência de zonas de descanso adequadas.
- Iluminação deficitária nos espaços expositivos.
- Os espaços de circulação do edifício e as casas de banho seguem as normas de acessibilidade física, refletida na opinião dos participantes do estudo.
- A sinalética existente é deficitária, tanto no exterior, como no interior.
- Nas exposições existem diversas lacunas que são colmatadas, na sua maioria, com as visitas guiadas, único ponto analisado onde se verificou uma quase totalidade de acessibilidade comunicacional.
- A maioria dos participantes mostrou bastante interesse pelas exposições, especialmente no que diz respeito aos aspectos referentes à visita guiada.
- Não foi possível verificar a verdadeira perceção dos seniores relativamente aos conteúdos das exposições, uma vez que estas são sempre guiadas.
- É 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.
- As visitas guiadas são o ponto analisado que mais contribuiu para o usufruto pleno da visita ao CISE.
- A disponibilidade e a empatia dos funcionários aumentam o grau de satisfação e usufruto da visita que os seniores realizam. Também colmata várias lacunas existentes a nível da acessibilidade física e comunicacional.

Tendo em conta os resultados obtidos e a pesquisa bibliográfica realizada, é possível apresentar um conjunto de potenciais soluções que podem melhorar a acessibilidade de um centro de interpretação, para visitantes seniores.

Em primeiro lugar, é necessário que na envolvente do edifício existam percursos pedonais acessíveis e estacionamento, tanto para veículos ligeiros, como para autocarros, e que 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.

Igualmente, 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.

Também a existência de zonas de descanso adequadas, com características acessíveis, tanto nas áreas comuns, como nas expositivas, e a iluminação dos espaços expositivos, de forma a que os seniores se sintam «confortáveis» e que facilite a leitura dos textos, se apresentam como medidas de acessibilidade muito importantes para o visitante sénior.

Relativamente à sinalética, é essencial que apresente características acessíveis, tanto no exterior como no interior do edifício, para que as seniores se consigam deslocar autonomamente, se assim o preferirem.

A nível das exposições, é importante 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.

Por último, é muito importante a forma como os visitantes são recebidos pelos funcionários dos locais que visitam: acolhimento, disponibilidade e acompanhamento durante a visita. Para tal, é fundamental 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.

Apenas desta forma é possível criar uma continuidade entre os diferentes tipos de acessibilidade — física, comunicacional e atitudinal — implementando a *Cadeia de Acessibilidade* referida por Aragall *et al.* (2013), de forma a que o visitante sénior desfrute plenamente da sua visita.

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.
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- 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.
- 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.
- Cavaco, C. (2009). Turismo Sénior. *Cogitur, Journal of Tourism Studies*, 2(2), pp. 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. N.º 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>
- 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, pp. 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, pp. 13–15. Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/82>
- 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, pp. 11–20. Recuperado a 10 de novembro de 2018 de <http://hdl.handle.net/10459.1/58346>
- 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.
- Fonseca, A. & Sousa, J. (2020). *A acessibilidade para seniores em centros de interpretação: o Caso do Centro de Interpretação da Serra da Estrela*. In Freire, C.; Mangas, C. & Sousa, J. (Org.) (2020) *Livro de Resumos da VI Conferência Internacional para a Inclusão*. Leiria: Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Politécnico de Leiria
- 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, pp. 2–4.

- Recuperado a 4 de abril de 2018 de <https://boletin.interpretaciondelpatrimonio.com/index.php/boletin/article/view/203>
- Ham, S. (2009). *From interpretation to protection: Is there a theoretical basis?*. Journal of Interpretation Research, 14(2), pp. 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
- 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>
- 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
- Morales, J. (2001). *Guía práctica para la Interpretación del patrimonio*. Junta de Andalucía.
- 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.

- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2013). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- 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.
- 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://acessibilidadecultural.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. & Lehnes, 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
- 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/atividades/estudo-museus-e-publico-senior/>
- Tilden, F. (2015). *La interpretación de nuestro patrimonio*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP).
- Tojal, A. (2007). *Políticas públicas culturais de inclusão de públicos especiais em museus* (Tese de Doutoramento). 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/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/relatorio-tecnico-segmento-senior-nov-2015.pdf>
- Yin, K. (2015). *Estudo de caso — Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman Editora.