

# A formação e o ensino do turismo acessível: O caso das escolas profissionais do Faial, Pico e de São Jorge

## Training and education in accessible tourism: The case of Faial, Pico and São Jorge professional schools

**Tiago Inácio Valente**

Access Azores

tiagovalente@accessazores.org

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5947-4986>

### Resumo:

A temática da acessibilidade universal no turismo, também conhecido como turismo acessível, inclusivo entre outras designações, está presente nos planos, discursos e apresentações das mais diversas entidades, organizações e instituições. A educação e formação no turismo em geral, e nas temáticas da acessibilidade e mobilidade universal no turismo em particular, assumem uma grande importância para o desenvolvimento do setor como em recursos humanos qualificados. O presente artigo investiga se as temáticas acima mencionadas estão presentes no Catálogo Nacional de Qualificações, em particular nas áreas de formação ligadas ao setor do turismo. Para este efeito, são apresentados os principais resultados de um inquérito aplicado aos formandos dos cursos de turismo das escolas profissionais do Faial, Pico e de São Jorge nos Açores. Constatou-se que num total de 524 Unidades de Formação de Curta Duração existentes no Catálogo Nacional das Qualificações relativo ao setor do turismo, 5 abordam as temáticas do turismo acessível e inclusivo. 66 dos 107 inquiridos referem não ter tido qualquer módulo ou formação na área, o que corresponde a mais de 60%.

**Palavras-chave:** turismo acessível, ensino profissional, formação.

### Abstract:

The theme of universal accessibility in tourism, also known as accessible and inclusive tourism, and other expressions, are present in strategic plans, speeches and presentations of several organizations and institutions. Education and training in tourism in general and in the themes of universal accessibility and mobility in tourism in particular, are important in the perspective of the universal accessibility to places, and qualified human resources. This article investigates whether the above-mentioned themes are present in the National Qualifications Catalog, particularly in the areas of training related to the tourism sector, as it presents the main results of a survey applied to students of the tourism courses of the professional schools of Faial, Pico and São Jorge islands in Azores. We found that in a total of 524 Short Course Formation Units, 5 addressed the themes of accessible and inclusive tourism. Regarding the results of the survey, a total of 107 respondents reported that 66 did not have any module or training in the area, it's more than 60%.

**Keywords:** accessible tourism, professional learning, training

## 1. Introdução

O turismo em Portugal, ao longo dos últimos tempos, tem demonstrado o seu potencial de desenvolvimento e de afirmação dos mais diversos territórios e regiões, a par de uma crescente evolução de acordo com os últimos dados do Turismo de Portugal (2018). Aliás, analisando as estatísticas dos últimos anos, verifica-se que o setor é, indubitavelmente, um pilar económico para a nossa sociedade

e estratégico para o desenvolvimento local que se pretende sustentável, justo, acessível e equitativo.

Mas se o turismo é a visita, experiência e vivência dos lugares (Hayllar, Griffin, & Edwards, 2008) importa referir que o seu acesso é muitas vezes impossibilitado devido à existência de diversos tipos de barreiras. A acessibilidade universal aos lugares é considerada um requisito no planeamento e ordenamento (Burgstahler, 2009, 2015; Carr, Weir, Azar, & Azar, 2013; Mace, 2012) de forma a facilitar o acesso autónomo por parte dos atuais e futuros utilizadores.

Se por um lado existe a necessidade de repensar os lugares numa perspetiva do acesso universal e de humanização, por outro lado o turismo poderá ser um mecanismo económico para atingir esse mesmo objetivo (Souca, 2008). Nesta perspetiva a sensibilização, educação e formação dos agentes para a área da acessibilidade é extremamente importante.

Neste artigo analisa-se o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), nomeadamente as áreas de formação 811 (hotelaria e restauração) e 812 (turismo e lazer), com o objetivo de verificar se os cursos e as respetivas Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) possuem uma componente formativa na área do turismo acessível ou da acessibilidade universal. Para esse efeito, foi aplicado um inquérito por questionário aos formandos dos cursos de turismo existentes nas escolas profissionais das ilhas do Faial, do Pico e de São Jorge.

## 2. Acessibilidade universal no turismo

O conceito de turismo acessível (o mais amplamente conhecido e também aqui entendido como turismo para todos, turismo inclusivo, turismo universal entre outros termos) encontra-se indissociável da premissa da acessibilidade universal. Este conceito, embora muito associado ao desenho universal, tem por base a criação de soluções que permitam o acesso universal aos lugares por qualquer pessoa (Darcy & Buhalis, 2011; Teles, 2014b). Isto é, ao desenhar para todos incluímos aqueles que mesmo temporariamente apresentam mobilidade reduzida ou condicionada (Rosário, 2013) ou qualquer outro tipo de necessidade especial ou específica.

Assim, e no contexto do presente artigo, entenda-se a expressão «acessibilidade universal» como a criação, construção e/ou adaptação de estruturas, infraestruturas e superestruturas, bem como dos serviços, produtos e bens que permitam o usufruto ao maior número de utilizadores possíveis, considerando a universalidade e diversidade humana. Considerando, portanto, que o turismo acessível parte do conceito base de acessibilidade universal, faz todo o sentido falar não só de um turismo acessível, inclusivo e universal, mas também da acessibilidade universal no turismo.

Dito isto, os destinatários e utilizadores dos produtos e serviços acessíveis e universais são na realidade mais vastos e amplos do que apenas as

pessoas com algum tipo de deficiência, incapacidade ou necessidade especial. Este grupo comporta outras dimensões incluindo os cidadãos que não apresentam qualquer tipo de condicionalismo, mas sim diferentes capacidades de mobilidade relacionadas com a sua condição humana, como sejam as crianças, seniores, obesos, grávidas, mas também pais com carrinhos de bebé e crianças de colo (Sen & Mayfield, 2004; Teles, 2014a; Welch & Jones, 1999). A melhoria da qualidade de vida das pessoas, principalmente aquelas que apresentam mobilidade reduzida ou condicionada constitui, per si, uma prioridade nas atuais políticas nacionais e internacionais, pela urgência na adoção de medidas e soluções inclusivas que garantam o acesso aos lugares a todas as pessoas (Alén, Domínguez, & Losada, 2002). Na perspetiva de desenvolvimento turístico esta deve ser encarada no sentido da adaptação, transformação e/ou construção de estruturas, infraestruturas e superestruturas de acordo com os normativos legais na área da acessibilidade e mobilidade e de casos de boas práticas, facilitando e melhorando o acesso aos serviços, produtos e outros de natureza análoga quer aos turistas e visitantes, mas também, e em primeira instância, à comunidade local. Assim qualquer estratégia e/ou orientação para o desenvolvimento do turismo num determinado território deve ter em consideração que os lugares devem ser pensados para as pessoas. Aliás este é um aspeto vital no planeamento estratégico: a humanização dos lugares e a universalidade e diversidade humana.

Para Vieira (2006) não se pode falar de desenvolvimento da fileira do turismo se as pessoas não podem participar autónoma e livremente nas atividades, eventos e iniciativas, como na aquisição de produtos, bens e serviços. Para este autor, é extremamente importante que o planeamento e ordenamento tenham presente a diversidade humana, garantindo os princípios de universalidade a todas as pessoas. Já Figueira e Dias (2011) referem que todo o processo na afirmação de um destino turístico estratégico e sustentável deve ser pensado para as pessoas e não para as organizações. Para Teles (2014a, p. 39) o planeamento e ordenamento do setor são simultaneamente um plano e um processo: “plano porque alberga ações, eixos e medidas e processos porque envolvem cidadãos e organizações”.

A legislação existente em matéria de acessibilidades é bastante vasta e longe de consensos, sendo unânime que “a forma mais eficaz de conseguir a

inclusão deverá emergir da mudança de comportamento e perspetiva dos gestores de turismo” (Devile, 2017, p. 65). Ora, se são os atuais alunos e formandos os futuros gestores e decisores, é imprescindível que a sua formação integre as diferentes dimensões no domínio da acessibilidade universal. Refere-se aqui uma abordagem generalizada sobre a acessibilidade universal, que poderão ser aprofundados em complementos, cursos, ações ou outros na perspetiva de uma especialização ou aprofundamento teórico, técnico e prático nas temáticas em apreço. Ou seja, deverá existir uma mudança de comportamentos, atitudes e visões no ensino do turismo, como de outras disciplinas transversais ao setor, para que os futuros profissionais estejam sensibilizados para estas matérias e preparados para o contacto com esta realidade. Para este desígnio, e a vários níveis, a educação para o turismo é um pilar fundamental para o sucesso do setor (Amoah & Baum, 1997; Cervera-Taulet, 2008; Cooper & Shepherd, 1997; Jafari, 1990; Wang, Ayres, & Huyton, 2010). Se a acessibilidade universal é de grande importância na perspetiva de diferenciação e de responsabilidade por parte dos destinos e agentes, a educação e a formação na área da acessibilidade universal no setor turístico deve ser tida em consideração.

Verifica-se que, ao longo dos últimos anos, a temática associada ao turismo acessível, inclusivo e universal bem como à acessibilidade universal têm-se afirmado, quer no campo teórico quer no campo prático, fruto de diversos contributos dos mais variados autores e investigadores. Contudo, os estudos e publicações ora analisadas, referem sobretudo a acessibilidade universal e o turismo acessível numa perspetiva “economicista” no sentido em que são focados sobre o mercado (Darcy, Cameron, & Pegg, 2010), potencial de crescimento, diminuição das taxas de sazonalidade, fidelização (Buhalis, Eichhorn, Michopoulou, & Miller, 2005), oportunidades e diferenciação dos destinos (Small & Darcy, 2011). Dos artigos analisados, é possível verificar que poucos se focam no ensino da acessibilidade universal ou do turismo acessível (Inácio, 2013; Leal, 2018), sendo, no entanto, unânime entre os autores a importância e a necessidade da formação nesta área (Darcy, 2006; Devile, 2014; Michopoulou, Darcy, Ambrose, & Buhalis, 2015; Souza, 2008).

### 3. Educação e formação em turismo em Portugal: breve enquadramento

A educação e formação em turismo estão divididas em duas áreas nucleares: o ensino profissional e o ensino superior. O ensino/formação profissional na área do turismo é concedido pelas escolas do Turismo de Portugal, geridas pelo Turismo de Portugal, Instituto Público (TdP), e pelas escolas profissionais geridas sob diversas formas e personalidades jurídicas. Salienta-se que nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira existem duas escolas de hotelaria e turismo geridas por outras entidades regionais que não o TdP. Ambas possuem como tronco comum os referenciais de formação concedidos pelo CNQ através de áreas de formação, cursos e respetivas UFCD, apesar de poderem existir cursos que não possuem o CNQ como referência (curso técnico de turismo, por exemplo). Já o ensino superior na área do turismo é ministrado nas universidades e institutos politécnicos (públicos e privados), que vão desde os cursos técnicos superiores profissionais, licenciaturas, mestrados e doutoramentos.

Ressalva-se a existência de outras organizações, públicas e privadas, com e sem fins lucrativos, singulares e coletivas, que oferecem ações de formação e cursos na área do turismo e que são também importantes. Todavia, a formação e educação em turismo deve ser entendida, no contexto deste artigo, como a que é obtida através do ensino profissional e/ou superior.

Após análise dos sítios eletrónicos oficiais e do contacto telefónico junto das entidades responsáveis pelo ensino profissional (DRE Açores, 2019; DRE Madeira, 2019; Turismo de Portugal IP, 2019), verifica-se que existem 12 escolas do Turismo de Portugal (vacionadas e especializadas para o ensino e formação do turismo); 255 escolas profissionais em Portugal Continental; 17 nos Açores e 5 na Madeira, perfazendo um total de 289 escolas profissionais existentes em território nacional.

A oferta formativa vai desde a especialização tecnológica, *on-the-job* e dupla certificação, além de outras formações e ações, estando a maioria destes cursos sob os referenciais do CNQ.

É o CNQ que garante a uniformização e homogeneidade nos cursos ministrados em todo o território nacional, já que estes possuem referenciais de formação (módulos e UFCD) que têm de ser assegurados pelos docentes das escolas profissionais e das

escolas do turismo consoante o curso. Assim, cada curso é composto por um conjunto homogéneo de módulos e UFCD a lecionar.

Tendo a educação e a formação em turismo vindo a assumir um papel cada vez mais preponderante na perspetiva de capacitação de recursos humanos, fruto de uma maior consciencialização da importância do setor no desenvolvimento dos territórios e respetivas comunidades, será expectável que os futuros profissionais possuam uma formação transversal a toda a cadeia turística. É então responsabilidade das instituições e das organizações de ensino capacitar os seus alunos/formandos nas mais diversas áreas já que “a falta de formação é uma das principais barreiras na indústria do turismo” (Grady & Ohlin, 2009, p. 168). Um estudo levado a cabo por Bizjak, Knežević e Cvetrežnik (2011) onde analisaram 100 programas educacionais de 12 países europeus, verificaram que não existe nenhum plano curricular que prepare os alunos para trabalhar no setor do turismo acessível.

Também Inácio (2013) e Leal (2018) constatarem que grande parte dos estabelecimentos de ensino superior que lecionam cursos de turismo em Portugal não contemplam a temática em apreço nos programas das unidades curriculares.

### 3.1. Considerações metodológicas

O objetivo da investigação prende-se em analisar e verificar se a temática da acessibilidade universal no turismo e do turismo acessível estão presentes nos cursos ligados ao setor do turismo através da análise das UFCD que fazem parte constituinte desses mesmos cursos, bem como da perceção que os formandos e formandas das escolas profissionais possuem acerca das temáticas mencionadas. Se, como foi referido anteriormente, os dias de hoje são pautados por discursos em que a temática da acessibilidade universal no turismo é, além de um direito, um potencial mercado para explorar e diferenciar os territórios e destinos turísticos, será extremamente importante que os futuros profissionais do setor (os atuais alunos e formandos) estejam sensibilizados, educados e formados nas áreas em apreço (Valente, 2017).

Neste sentido, analisou-se, no sítio oficial do CNQ, as Áreas de Educação e Formação com os códigos 811 (hotelaria e restauração) e 812 (turismo e lazer). Importa referir que o CNQ é um instrumento de

gestão estratégica de qualificações de nível não superior que integra o Sistema Nacional de Qualificações (Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro). Este instrumento integra qualificações que abrangem 39 áreas de educação e formação. Para complementar o estudo foi realizado um inquérito em novembro de 2018 aos formandos dos cursos de turismo das escolas profissionais do Faial (EPH), Pico (EPP) e de São Jorge (EPSJ), onde foram obtidas um total de 107 respostas em 110 possíveis. O inquérito aplicado aos formandos apresentava-se dividido em 3 partes: uma primeira de caracterização pessoal, comum neste instrumento de recolha; uma segunda parte sobre a experiência e vivência sobre as temáticas do turismo acessível e acessibilidade universal; e por último questões relacionadas com o curso e os respetivos módulos/UFCD. Este foi idealizado a partir de outros já existentes (Inácio, 2013; Leal, 2018; Valente, 2017) mas adaptado ao objetivo do estudo, apresentando um conjunto de questões relacionadas com as temáticas em apreço e cujas respostas eram maioritariamente de escala.

Salienta-se desde já a aposta e diversidade de cursos ligados ao setor do turismo por parte destas escolas, incluindo um CET, representando bem a importância do setor no território, perfazendo um total de 4 em 9 cursos existentes no ano letivo 2018/2019.

### 3.2. Principais resultados

Relativo à análise do sítio oficial do CNQ, e especificamente as Áreas de Educação e Formação com os códigos 811 (hotelaria e restauração) e 812 (turismo e lazer) constata-se assim que no que respeita à Área de Educação e Formação 811, das 817 UFCD existentes 8 possuem a temática do turismo acessível. Já na Área de Educação e Formação 812, das 362 UFCD 2 abordam o tema, significando assim que apenas 1% de cada área (811 e 812) possui a temática da acessibilidade universal no turismo ou turismo acessível e inclusivo. Não quer isto dizer que não exista conteúdo sobre a temática em outras UFCD. Acredita-se ser um número residual e que em nada favorece a aposta de Portugal, enquanto destino turístico, que se quer acessível, conforme o novo documento Estratégia Turismo 2027 (2016), até porque a acessibilidade universal no turismo não se pauta apenas pelo acesso espacial aos lugares, mas sim pelo acesso cognitivo, físico, social e sensorial, onde

os recursos humanos possuem um papel preponderante e fundamental para a afirmação de destinos turísticos acessíveis e universais (Valente, 2017).

Conforme referido anteriormente, além do tronco comum sobre as necessidades especiais e deficiências, importa mencionar que a acessibilidade universal alberga um conjunto maior do que previsivelmente aparenta: pessoas com crianças e carros de bebé, pessoas com mobilidade reduzida (temporária ou permanente) entre outras condicionantes e necessidades. A percentagem residual (1%) demonstra que os atuais e futuros profissionais do setor não estarão sensibilizados para a importância da temática em análise neste artigo.

De acordo com o CNQ, nas áreas de formação 811 e 812 e dos respetivos cursos, identifica-se cinco UFCD ligadas à temática do turismo acessível: quatro têm como designação o turismo inclusivo (expressão similar e de natureza análoga mas bastante redutora do que é o turismo acessível e da acessibilidade universal no turismo) e uma específica sobre turismo acessível. A análise dos conteúdos programáticos desta última é bastante diversificada e abrangente, fazendo parte integrante de três CET: gestão do turismo; gestão de restauração e bebidas; e gestão hoteleira e alojamento.

Verifica-se que a área 811 possui um total de 817 UFCD distribuídas por 12 cursos de formação, perfazendo um total de 11450 horas de formação. Como foi referido, 8 UFCD abordam a temática do turismo acessível e inclusivo e da acessibilidade universal no turismo perfazendo um total de 200 horas. Ora se relativamente às UFCD ligadas às temáticas acima mencionadas não chega a um ponto percentual, o total de horas de formação é de aproximadamente dois pontos percentuais. Se é um designio tornar Portugal, enquanto destino turístico, acessível e inclusivo a todas as pessoas, será necessário repensar um dos pilares basilares do setor: a formação e educação dos recursos humanos.

Já no que respeita à área 812, o número de UFCD ascende a 362 distribuídas em 9 cursos. Destas UFCD, 2 abordam a temática do turismo acessível e inclusivo (outras duas são complementares e não obrigatórias) perfazendo um total de 50 horas de formação em 8900 possíveis. Nesta área de formação podemos constatar que quer as UFCD, quer a carga horária ligadas à temática do presente artigo perfazem, aproximadamente, um por cento do total de formação.

Verifica-se que nas áreas de formação existentes no CNQ relativo ao turismo acessível e inclusivo bem como à acessibilidade universal no turismo, existe um número residual de UFCD e de carga horária relativo às temáticas em análise. Ora se estudos indicam uma procura de destinos turísticos que apresentem as condições de acessibilidade, se outros apresentam dados estatísticos e provisões económicas e financeiras sobre o potencial inerente do turismo acessível, escassos são aqueles que abordam a temática da acessibilidade universal no ensino do turismo.

A acessibilidade universal no turismo, bem como em outras áreas e setores, deve ser tida em consideração aquando do planeamento, mas também a importância que a mesma possui na afirmação e promoção da sustentabilidade social e de desenvolvimento de sociedades e territórios. Observando os mais recentes documentos estratégicos ligados ao setor do turismo, bem como a publicações de cariz internacional como é o caso da Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável, verificamos que a acessibilidade universal aos lugares e aos locais fazem parte integrante dos mesmos. O documento orientador para o turismo em Portugal designado por Estratégia Turismo 2027 dá grande destaque a este assunto, referido quer como desafio, quer como visão. Ao longo de todo o documento é visível a clara aposta de transformar Portugal um destino turístico acessível e inclusivo. Considerando que os atuais e futuros alunos e formandos das diversas instituições de ensino serão os profissionais de amanhã, é de grande relevância que estes possuam os conhecimentos teóricos e práticos nas diversas áreas e sectores do turismo, como também aos que estão atualmente no ativo. Se de um lado existe uma clara aposta no turismo acessível e inclusivo e na acessibilidade universal no turismo em Portugal, do outro lado existe um caminho a percorrer visto as temáticas estarem presentes de uma forma muito subtil nos cursos de turismo inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações.

Relativamente ao inquérito por questionário, este foi realizado durante o mês de novembro de 2018 aos formandos dos cursos de turismo das escolas profissionais do Faial (EPH), Pico (EPP) e de São Jorge (EPSJ), onde foram obtidas um total de 107 respostas em 110 possíveis.

Dos 107 inquiridos, 44 (41%) são da EPH, 36 (34%) da EPP e 27 (26%) da EPSJ, num total de 4 cursos: curso técnico de turismo, curso técnico de

informação e animação turística, curso técnico de turismo rural e ambiental e um curso técnico especialista em turismo ar livre. Salienta-se aqui a existência do curso técnico de turismo que não faz parte integrante dos referenciais do Catálogo Nacional das Qualificações.

No que respeita ao objetivo principal do estudo, verificar se a temática do turismo acessível e acessibilidade universal no turismo fazem parte dos conteúdos programáticos e percecionados pelos formandos e formandas dos cursos de turismo das escolas profissionais do Faial, Pico e de São Jorge, 66 (62%) inquiridos referem que não tiveram qualquer UFCD ou módulo ligado à temática.

Relativamente à participação em eventos públicos sobre as temáticas em apreço, 47 (44%) responderam que participaram em pelo menos um evento. Destes, 45 (42%) estiveram presentes no Fórum em Empreendedorismo em Turismo Acessível e Social, cuja organização é da Associação Regional para a Promoção do Turismo Acessível nos Açores. Do total dos inquiridos, 80 (75%) responderam que o turismo acessível é um tipo de turismo para todos. Todavia 25 (23%) responderam que o turismo acessível é para pessoas com necessidades especiais, pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência. Relativamente à possibilidade de participarem em ações de formação na área da acessibilidade, 79 (74%) dos inquiridos responderam positivamente. Da lista de ações apresentada, as três mais votadas foram turismo inclusivo nas atividades turísticas; turismo inclusivo: oportunidades e desafios; e turismo inclusivo no alojamento.

Relativamente à opinião dos inquiridos sobre a importância do turismo acessível nos cursos de turismo e na sua formação, 77 (72%) do total dos inquiridos concordam que o turismo acessível deve ser considerado como módulo ou UFCD obrigatória nos cursos de turismo; 80 (75%) afirmam que os cursos de turismo devem conter formações práticas nas áreas da acessibilidade e desenho universal; 85 (79%) afirmam que os cursos deveriam considerar uma maior componente prática em áreas como o turismo acessível; 89 (83%) referem que os cursos deveriam apostar no contacto mais direto com as empresas e os agentes turísticos; 79 (74%) dos inquiridos concordam que os cursos deveriam organizar conferências, seminários, fóruns e encontros na área do turismo acessível; 76 (71%) dos inquiridos afirmam sentir a

necessidade de uma maior formação técnica na área da acessibilidade e do turismo acessível.

Por fim e relativamente às opiniões dos inquiridos sobre a importância da acessibilidade universal no turismo e do turismo acessível, 68 (64%) dos inquiridos concordam totalmente em que este contribui para o desenvolvimento local dos territórios e respetivas comunidades; 88 (82%) concordam que a acessibilidade permite o acesso equitativo de todas as pessoas; 86 (80%) concordam que o turismo acessível permite às organizações serem inovadoras; 70 (65%) concordam que o turismo acessível é encarado como oportunidade de negócio; 56 (52%) concordam totalmente que a afirmação do turismo acessível é uma responsabilidade de todos os agentes turísticos; 71 (66%) concordam totalmente em que a acessibilidade universal contribui para a participação cívica de todas as pessoas; 80 (75%) concordam que o turismo contribui para o desenvolvimento sustentável dos territórios.

#### 4. Considerações finais

Observando os mais recentes documentos estratégicos ligados ao setor do turismo, bem como a publicações de cariz internacional como é o caso da Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável, verificamos que a acessibilidade universal aos lugares e aos locais fazem parte integrante dos mesmos. O documento orientador para o turismo em Portugal designado como Estratégia Turismo 2027 refere quer como desafio quer como visão a acessibilidade universal ao setor. Aliás ao longo de todo o documento é visível a clara aposta de transformar Portugal num destino turístico acessível e inclusivo. Considerando que os atuais e futuros alunos e formandos das diversas instituições de ensino serão os profissionais de amanhã, é extremamente importante que estes possuam os conhecimentos teóricos e práticos nas diversas áreas e sectores do turismo, como também aos que estão atualmente no ativo. Se de um lado existe uma clara aposta no turismo acessível e inclusivo e na acessibilidade universal no turismo em Portugal, do outro lado existe um caminho a percorrer visto as temáticas estarem presentes de uma forma muito subtil nos cursos de turismo inseridos no Catálogo Nacional de Qualificações conforme se constata nesta investigação. Verifica-se também com este estudo a necessidade de repensar a formação



ministrada nos cursos de turismo para que os futuros profissionais estejam sensibilizados e preparados para as matérias da acessibilidade, visto que as questões do envelhecimento e mobilidade estão intimamente ligadas.

Ora se o turismo pode contribuir para a afirmação da acessibilidade universal aos locais e lugares, será esta mesma acessibilidade que poderá contribuir para a sustentabilidade social já que permite que todos possam participar ativamente na sociedade onde se encontram inseridos, independentemente do tipo de necessidade, deficiência ou outro condicionamento humano, evitando e minimizando o sentimento de exclusão a que muitos estão sujeitos.

Com esta investigação pretende-se contribuir para um aprofundamento e reflexão sobre o ensino do turismo acessível e inclusivo e da acessibilidade universal nas organizações e estabelecimentos de ensino, e capacitar os profissionais (atuais e futuros) para estas temáticas cada vez mais importantes para o desenvolvimento.

## Referências bibliográficas

- Alén, E., Domínguez, T., & Losada, N. (2002). New opportunities for the tourism market: Senior tourism and accessible tourism. *Visions for global tourism industry-creating and sustaining competitive strategies*, 140-166. Retrieved from <http://www.intechopen.com/books/visions-for-global-tourism-industry-creating-and-sustaining-competitivestrategies/new-opportunities-for-the-tourism-market-senior-tourism-and-accessible-tourism>
- Amoah, V. A. V. A., & Baum, T. (1997). Tourism education: Policy versus practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(1), 5-12. <https://doi.org/10.1108/09596119710157531>
- Bizjak, B., Knežević, M., & Cvetrežnik, S. (2011). Attitude change towards guests with disabilities. Reflections From Tourism Students. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 842-857. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.11.017>
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). *Accessibility market and stakeholder analysis*. Surrey.
- Burgstahler, S. (2009). Universal design in education: Principles and applications. *Name: DO-IT*. Retrieved from <http://textedu.com/f2/d/Udl-for-cte-2-Documents-Transcript-8134.pdf>
- Burgstahler, S. (2015). Universal design: Process, Principles, and Applications How to apply universal design to any product or environment. *DO-IT: Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology*, 4. Retrieved from <http://www.washington.edu/doit/universal-design-process-principles-and-applications>
- Carr, K., Weir, P. L., Azar, D., & Azar, N. R. (2013). Universal design: A step toward successful aging. *Journal of Aging Research*, 2013, 1-8. <https://doi.org/10.1155/2013/324624>
- Cervera-Taulet, A. (2008). Tourism education: A strategic analysis model. *The Journal of Hospitality Leisure Sport and Tourism*, 7(2), 59-70. <https://doi.org/10.3794/johlste.72.187>
- Cooper, C., & Shepherd, R. (1997). The relationship between tourism education and the tourism industry: Implications for tourism education. *Tourism Recreation Research*, 22(1), 34-47. <https://doi.org/10.1080/02508281.1997.11014784>
- Darcy, S. (2006). *Setting a research agenda for accessible tourism* (Vol. 338). Retrieved from [http://www.crctourism.com.au/wms/upload/images/Disc of images and PDFs/for bookshop/Documents/Darcy\\_accessibleTourism.pdf](http://www.crctourism.com.au/wms/upload/images/Disc%20of%20images%20and%20PDFs/for%20bookshop/Documents/Darcy_accessibleTourism.pdf)
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Conceptualising disability. In *Accessible Tourism; Concepts and Issues* (pp. 21-45). <https://doi.org/10.1080/13603116.2011.555062>
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515-537. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>
- Deville, E. L. (2014). *Dinâmicas de envolvimento das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas*. Universidade de Aveiro. Retrieved from <https://ria.ua.pt/handle/10773/14080>
- Deville, E. L. (2017). Turismo acessível. In F. Silva & J. Umbelino (Eds.), *Planeamento e desenvolvimento turístico* (pp. 63-78). Lisboa: LIDEL.
- DRE Açores. (2019). DRE Açores. Retrieved January 30, 2019, from [https://edu.azores.gov.pt/escolas/categorias\\_escolas/escolas-profissionais/](https://edu.azores.gov.pt/escolas/categorias_escolas/escolas-profissionais/)
- DRE Madeira. (2019). DRE Madeira. Retrieved January 30, 2019, from <https://place.madeira.gov.pt/ofertaformativa/pesquisar>
- Figueira, V., & Dias, R. (2011). *A responsabilidade social no turismo*. Lisboa: Escolar Editora.
- Grady, J., & Ohlin, J. B. (2009). Equal access to hospitality services for guests with mobility impairments under the Americans with Disabilities Act: Implications for the hospitality industry. *International Journal of Hospitality*

- Management*, 28(1), 161-169. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.06.013>
- Hayllar, B., Griffin, T., & Edwards, D. (2008). *City spaces tourist places: Urban tourism precincts*. Oxford: Butterworth-Heinemann. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/book/9780750681957>
- Inácio, J. R. T. (2013). *Turismo acessível e a formação no ensino superior*. Universidade de Aveiro. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/32242739.pdf>
- Jafari, J. (1990). Research and scholarship: the basis of tourism education. *Journal of Tourism Studies*
- Retrieved from [https://vpn.uab.pt/+CSCO+0h75676763663A-2F2F6A6A6A2E7770682E7271682E6E68+/\\_data/assets/pdf\\_file/0003/122988/jcudev\\_012251.pdf](https://vpn.uab.pt/+CSCO+0h75676763663A-2F2F6A6A6A2E7770682E7271682E6E68+/_data/assets/pdf_file/0003/122988/jcudev_012251.pdf)
- Leal, N. F. B. da C. (2018). *Turismo acessível: A importância da formação na alteração das atitudes*. Universidade de Aveiro. Retrieved from <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/25760/1/documento.pdf>
- Mace, R. (2012). *Universal design*. Laramie, WY: Wyoming Institute for Disabilities.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: The world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179-188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- Ministério da Economia Portuguesa. (2016). *Estratégia Turismo 2027 - Portugal*, 66. Retrieved from <https://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/estrategia-turismo-2027.pdf>
- Rosário, T. V. (2013). *Projeto "Lousã destino de turismo acessível" - percepção dos agentes da oferta turística*. Instituto Politécnico de Coimbra.
- Sen, L., & Mayfield, S. (2004). Accessible tourism: Transportation to and accessibility of historic buildings and other recreational areas in the city of Galveston, Texas. *Public Works Management & Policy*, 8(4), 223-234. <https://doi.org/10.1177/1087724X03262829>
- Small, J., & Darcy, S. (2011). Understanding tourist experience through embodiment: The contribution of critical tourism and disability studies. In *Accessible tourism: Concepts and issues*. Retrieved from [https://vpn.uab.pt/+CSCO+0h75676763663A2F2F6A6A6A2E657266726E657075746E67722E617267+/\\_profile/Simon\\_Darcy/publication/292251992\\_Understanding\\_tourist\\_experience\\_through\\_embodiment\\_The\\_contribution\\_of\\_critical\\_tourism\\_and\\_disability\\_studies/links/5740051e0](https://vpn.uab.pt/+CSCO+0h75676763663A2F2F6A6A6A2E657266726E657075746E67722E617267+/_profile/Simon_Darcy/publication/292251992_Understanding_tourist_experience_through_embodiment_The_contribution_of_critical_tourism_and_disability_studies/links/5740051e0)
- Souca, M. L. (2008). *Accessible tourism – the ignored opportunity* (JEL No. M31). Faculty of Economics and Business Administration.
- Teles, P. (2014a). *A cidade das (i)mobilidades – manual técnico de acessibilidade e mobilidade para todos*. (mpt®-mobilidade e planeamento do Território, Ed.). Vida Económica.
- Teles, P. (2014b). Turismo acessível: Da inclusão à competitividade. *TEM*, 8-15.
- Turismo de Portugal, I. (2018). Turismo em números – Novembro 2018. Retrieved January 29, 2019, from <http://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Turismo em Portugal/turismo-em-numeros-novembro-2018.pdf>
- Turismo de Portugal IP. (2019). Escolas de Turismo. Retrieved February 3, 2019, from <https://escolas.turismodeportugal.pt/>
- Valente, T. I. (2017). O turismo acessível como vetor para o desenvolvimento social. *Iditur - Investigação, Desenvolvimento e Inovação Em Turismo*.
- Vieira, J. M. (2006). *Planeamento e ordenamento territorial do turismo: Uma perspectiva estratégica*. Lisboa: Editorial Verbo.
- Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J. (2010). Is tourism education meeting the needs of the tourism industry? An Australian case study. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(1), 8-14. <https://doi.org/10.1080/10963758.2010.10696964>
- Welch, P., & Jones, S. (1999). The power of imagination. In *Proceedings of the 30th Annual Conference of the Environmental Design Research Association*. Orlando, Fla.