

# O ensino do turismo acessível: O caso do Catálogo Nacional de Qualificações

**Accessible tourism learning:** The case of National Qualifications Catalogue

TIAGO VALENTE \* [tiagovalente@accessazores.org]

**Resumo** | A temática da acessibilidade universal no turismo, também conhecido como turismo acessível, inclusivo entre outras designações e expressões existentes, está presente nos planos, discursos e apresentações das mais diversas entidades e instituições. A educação e formação no turismo em geral, e nas temáticas da acessibilidade e mobilidade universal no turismo em particular, assumem uma importância extrema na perspetiva do direito universal ao acesso aos lugares. O presente artigo analisa os cursos ligados ao setor turístico através da consulta ao Catálogo Nacional de Qualificações e das suas respetivas Unidades de Formação de Curta Duração, nomeadamente às áreas de educação e formação 811 e 812, constatando-se que, num total de 1179, cinco abordam a temática da acessibilidade universal no turismo.

**Palavras-chave** | Ensino, Formação, Turismo Acessível, Acessibilidade Universal

**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 accessibility and universal mobility in tourism in particular, are extremely important in the perspective of the universal accessibility to places. This article analyzes the courses related to the tourism sector through the consultation of the National Qualifications Catalog and its respective Short Course Formation Units. It can be seen that in a total of 1179, five directly talk about the tourism universal accessibility.

**Keywords** | Learning, Training, Accessible Tourism, Universal Accessibility

---

\* **Doutorando em Sustentabilidade Social e Desenvolvimento** pela Universidade Aberta. **Presidente** da Associação Regional para a Promoção do Turismo Acessível nos Açores (Access Azores). **Coordenador** da plataforma digital IDITur (Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo). Formador em Turismo.

## 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 setor 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 e/ou da acessibilidade universal.

## 2. Acessibilidade Universal no Turismo

O conceito de turismo acessível (o mais ampla-

mente 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 sem exceção (Darcy & Buhalis, 2011; Teles, 2014b). Ou seja, 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 para o 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 que é a 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 ou necessidade. 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 que garantam o acesso aos lugares a todas as pessoas

(Alén, Domínguez, & Losada, 2002). Numa 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 universalidade de pessoas. A mesma opinião tem Figueira e Dias (2011) que 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 será imprescindível aplicar a matéria da acessibilidade universal nos cursos. Refere-se aqui uma abordagem generalizada sobre a acessibilidade uni-

versal não querendo afirmar que não exista complementos, cursos, ações ou outros na perspetiva de um aprofundamento teórico, técnico e prático nas temáticas em apreço. Defende-se clara e inequivocamente que deverá existir uma mudança de comportamentos, atitudes e visões, mas do lado do ensino do turismo (além de outras disciplinas transversais ao setor).

Para este desígnio 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 extremamente importante 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 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 apenas a acessibilidade universal e o turismo acessível numa perspetiva “economicista” no sentido em que são apresentados dados 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 existe uma escassez sobre o ensino da acessibilidade universal ou do ensino do turismo acessível, sendo unânime entre os autores a importância e a necessidade da formação nesta área (Darcy, 2006; Devile, 2014; Michopoulou, Darcy, Ambrose, & Buhalis, 2015; Souca, 2008).

### 3. Educação e Formação em Turismo

Para o presente artigo recorreu-se a uma análise dos sítios eletrónicos das diversas entidades e organizações, nomeadamente, das Escolas de Turismo do Turismo de Portugal IP (TdP), Direção Geral do Ensino Superior (DGES), Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGEstE), Direções Regionais do Turismo (DRT) e Direções Regionais da Educação (DRE) das regiões autónomas dos Açores e da Madeira e, por fim, do Catálogo Nacional das Qualificações (CNQ), bem como do contacto eletrónico e telefónico entre as entidades acima mencionadas, durante o período compreendido entre 15 de janeiro e 15 de fevereiro de 2019. Posteriormente um tratamento e uma análise cuidada da vasta informação recolhida foram segmentados para que se conseguisse atingir o objetivo da investigação: verificar até que ponto as temáticas em apreço estão presentes nos cursos de turismo.

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 concedida pelas escolas do Turismo de Portugal, geridas pelo Turismo de Portugal, Instituto Público (TdP), e pelas escolas profissionais geridas sob as mais diversas formas e personalidades jurídicas. Salienta-se que nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira existem duas escolas de hotelaria e turismo mas geridas por outras entidades regionais que não o TdP. Todas elas 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 concedido pelas 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 lucra-

tivos, singulares e coletivas, que oferecem ações de formação e cursos na área do turismo e que são extremamente importantes. Todavia, a formação e educação em turismo deve ser aqui entendida, para o presente artigo, como a obtenção da mesma através do ensino profissional e/ou superior.

Após análise dos sítios eletrónicos oficiais e do contacto telefónico junto das entidades responsáveis pelo ensino profissional e já identificadas anteriormente, verifica-se que existem catorze escolas de turismo (doze geridas pelo TdP e duas nas regiões autónomas geridas por outras organizações, vocacionadas e especializadas para o ensino e formação do turismo); 255 escolas profissionais em Portugal Continental; dezassete nos Açores e cinco na Madeira, perfazendo um total de 289 escolas profissionais existentes em território nacional. Não retirando qualquer tipo de valor às escolas profissionais, são, como é expectável, as escolas de turismo existentes as que se encontram vocacionadas e especializadas para a formação no sector turístico, apresentando um conjunto vasto e diversificado de cursos.

É o CNQ que permite a uniformização e homogeneidade nos cursos sejam eles lecionados em qualquer ponto do país, já que estes possuem referenciais de formação (módulos e UFCD) que têm de ser seguidos pelos docentes/formadores das escolas profissionais e pelas escolas do turismo consoante o curso. Assim cada curso é composto por um conjunto homogêneo de módulos e UFCD a lecionar.

No que respeita ao ensino superior verifica-se, através da análise ao sítio eletrónico oficial da DGES (2019), que existem 107 cursos ligados ao turismo em 59 instituições e unidades orgânicas de ensino.

Verifica-se, através da análise do quadro 1, que os cursos técnico superior profissional são lecionados apenas pelos Institutos Politécnicos, e que se encontram em maior número, e que são as Universidades que lecionam os doutoramentos na área do turismo. Neste caso não existe nenhum tipo

de referencial que os estabelecimentos de ensino superior devem seguir para ministrar os cursos ligados ao setor do turismo. Existem cursos com a mesma designação onde as unidades do plano curricular são diferentes entre si. Para analisar minuciosamente se estes cursos abordam ou não a temática do turismo acessível ou da acessibilidade universal no turismo ter-se-ia que solicitar a cada estabelecimento de ensino os planos curriculares,

conteúdos programáticos, objetivos e referências bibliográficas de cada disciplina de forma a constatar se as temáticas estavam ou não presentes. Não é objetivo deste artigo nem nos é possível obter tal desígnio, mas deixamos o repto de uma possível investigação nesta área e, neste campo, salienta-se um estudo sobre o turismo acessível e a formação no ensino superior de Inácio (2013) e Leal (2018).

Quadro 1 | Ensino superior com cursos na área do turismo

Tipo/Estabelecimento	Ensino Universitário		Ensino Politécnico		Total
	Público	Privado	Público	Privado	
Curso Técnico Superior Profissional	0	0	19	15	34
Licenciatura	6	8	16	8	38
Mestrado	10	7	13	1	31
Doutoramento	4	0	0	0	4
<b>Total</b>	20	15	48	24	107

Fonte: Elaboração própria

Ora se a educação e formação em turismo têm 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 cem programas educacionais de doze países europeus, verificaram que não existe nenhum plano curricular que prepare os alunos para trabalhar no setor do turismo acessível.

#### 4. Turismo Acessível no Catálogo Nacional das Qualificações

Analisou-se, no sítio oficial do CNQ, as Áreas

de Educação e Formação com os códigos 811 (hoteleria 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 (cfr. Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro). Este instrumento integra qualificações que abrangem 39 áreas de educação e formação.

O objetivo da investigação prende-se em analisar e verificar se a temática da acessibilidade universal no turismo e turismo acessível estão presentes nos cursos ligados ao setor do turismo através da análise das UFCD que fazem parte integrante desses mesmos cursos. 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, sem mais, extremamente importante que os futuros profissionais do setor (os atuais alunos e formandos) estejam sensibilizados, educados e formados nas áreas em apreço (Valente, 2017).

Constata-se assim que no que respeita à Área de Educação e Formação 811, das 817 UFCD existentes dez possuem a temática do turismo acessível. Já na Área de Educação e Formação 812, das 362 UFCD cinco abordam o tema, significando assim que apenas 1,5% 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 e inclusivo, conforme o novo documento Estratégia Turismo 2027 (ET27), 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).

Possuir conhecimentos, ainda que básicos, sobre a temática da acessibilidade universal é de extrema importância. Importa sublinhar, conforme referido anteriormente, que 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 (1,5%) 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 conforme quadro 2: 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 quatro Cursos de Especialização Tecnológica (CET): gestão do turismo, gestão de restauração e bebidas, gestão hoteleira e alojamento e turismo de natureza e aventura.

Quadro 2 | UFCD sobre turismo acessível (TA) e similares

UFCD sobre turismo acessível disponíveis no CNQ	7297 - Turismo inclusivo - oportunidades e desafios (25 horas)	811311 - Empregado/a de Restaurante/Bar 811182 - Rececionista de Hotel 812187 - Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes 811347 - Técnico/a de Pastelaria/Padaria 811184 - Técnico/a de Restaurante/Bar
	7298 - Turismo inclusivo na restauração (25 horas)	811311 - Empregado/a de Restaurante/Bar 811347 - Técnico/a de Pastelaria/Padaria 811184 - Técnico/a de Restaurante/Bar
	7299 - Turismo inclusivo na hotelaria (25 horas)	811182 - Rececionista de Hotel
	7300 - Turismo inclusivo nas atividades turísticas (25 horas)	812187 - Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes 812355 - Técnico/a Especialista em Turismo Cultural e do Património
	9747 - Turismo acessível (25 horas)	812235 - Técnico/a Especialista de Gestão de Turismo 811286 - Técnico/a Especialista em Gestão de Restauração e Bebidas 811289 - Técnico/a Especialista em Gestão Hoteleira e Alojamento 812307 - Técnico/a Especialista em Turismo de Natureza e Aventura

Fonte: Elaboração própria

Refere-se que na área de formação 811 (hotelaria e restauração) as UFCD que fazem parte integrante dos doze cursos são: 7297, 7298, 7299 e 9747. Já no que respeita à área de formação 812 (turismo e lazer) as UFCD são: 7297, 7300 e 9747. A UFCD 9747, específica sobre a temática do turismo acessível, encontra-se presente nos CET de gestão do turismo, gestão de restauração e bebidas, gestão hoteleira e alojamento e turismo de natureza e aventura. Analisando os conteúdos das UFCD, constata-se que existe um conjunto diversificado de matérias e temas que obriga a alguma flexibilidade por parte da equipa formadora em abordar de uma forma sistémica e objetiva as

temáticas em apreço considerando que a carga horária é de 25 horas cada UFCD.

Verifica-se, através da leitura do quadro 3, que a área 811 possui um total de 817 UFCD distribuídas por doze cursos de formação, perfazendo um total de 11450 horas de formação. Como foi referido, dez UFCD abordam a temática do turismo acessível e inclusivo e da acessibilidade universal no turismo perfazendo um total de 250 horas. Se é um desígnio tornar Portugal, enquanto destino turístico, acessível e inclusivo a todas as pessoas, será necessário repensar um dos pilares basilares do setor: a formação dos recursos humanos.

Quadro 3 | Área 811 – Hotelaria e restauração

Área 811 – Hotelaria e restauração					
Cursos	Código CNQ	Nº UFCD	Nº UFCD TA	Nº horas	Nº horas TA
Cozinheiro/a	811177	51	0	825	0
Empregado/a de Andares	811180	63	0	850	0
Empregado/a de Restaurante/Bar	811311	56	2	875	50
Operador/a de Manutenção Hoteleira	811181	50	0	925	0
Rececionista de Hotel	811182	94	2*	1125	50*
Técnico/a de Cozinha/Pastelaria	811183	75	0	1200	0
Técnico/a de Pastelaria/Padaria	811347	83	2	1100	50
Técnico/a de Restaurante/Bar	811184	75	2	1150	50
Técnico/a Especialista em Gestão de Restauração e Bebidas	811286	67	1	850	25
Técnico/a Especialista em Gestão e Produção de Cozinha	811287	68	0	850	0
Técnico/a Especialista em Gestão e Produção de Pastelaria	811288	67	0	850	0
Técnico/a Especialista em Gestão Hoteleira e Alojamento	811289	68	1	850	25
Total	-	817	10	11450	250

\* UFCD complementares

Fonte: Elaboração própria

Já no que respeita à área 812, conforme quadro 4, o número de UFCD ascende a 362 distribuídas em nove cursos. Destas UFCD, cinco abordam a temática do turismo acessível e inclusivo, perfazendo um total de 125 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, dois por cento do total de formação.

Quadro 4 | Área 812 - Turismo e lazer

Área 812 – Turismo e lazer					
Cursos	Código CNQ	Nº UFCD	Nº UFCD TA	Nº horas	Nº horas TA
Acompanhante de Turismo Equestre	812186	95	0	1050	0
Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes	812187	60	2*	1250	50*
Técnico/a de Informação e Animação Turística	812185	54	0	1325	0
Técnico/a de Turismo Ambiental e Rural	812188	36	0	1275	0
Técnico/a Especialista de Animação em Turismo de Saúde e Bem-estar	812236	19	0	850	0
Técnico/a Especialista de Gestão de Turismo	812235	18	1	675	25
Técnico/a Especialista de Turismo Ambiental	812234	21	0	850	0
Técnico/a Especialista em Turismo Cultural e do Património	812355	23	1	775	25
Técnico/a Especialista em Turismo de Ar Livre	812307	36	1	850	0
TOTAL	-	362	5	8900	125

\* UFCD complementares

Fonte: Elaboração própria

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 (ou outra qualquer área educacional), sendo de ressaltar os estudos de Vieira (2017) Leal (2018) e Valente (2019).

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. Se o turismo pode contribuir para a afirmação da aces-

sibilidade 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.

## 5. Conclusão

Observando e analisando os mais recentes documentos estratégicos ligados ao setor do turismo, como a ET27 bem como a publicações de cariz internacional como é o caso da Agenda 2030, verifica-se que a acessibilidade universal aos lugares e aos locais fazem parte integrante dos mesmos. A estratégia nacional para o turismo (ET27) refere quer como desafio quer como visão a acessibilidade universal ao setor, como também 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 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 como se pode constatar através desta investigação.

O ensino e a formação, independentemente do grau, equivalência, tipologia ou formas, são extremamente importantes para o desenvolvimento de uma sociedade conhecedora e enriquecida no que à capacitação dos recursos humanos e ao capital humano diz respeito.

Se estes são alguns dos aspetos fundamentais que estas áreas possuem na afirmação de uma sociedade desenvolvida, será tão mais importante quando determinado serviço obriga a relações interpessoais como é o caso do setor turístico: o contacto constante com um conjunto diversificado e diferenciado de indivíduos fazem da formação e do ensino do turismo pilares extremamente importantes para o desenvolvimento de competências e aptidões quer teóricas quer práticas.

## Referências

- 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-Document-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/DiscofimagesandPDFs/forbookshop/Documents/Darcy\\_accessibleTourism.pdf](http://www.crctourism.com.au/wms/upload/images/DiscofimagesandPDFs/forbookshop/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.
- Direção Geral do Ensino Superior. (2019). Direção Geral do Ensino Superior. Retrieved February 2, 2019, from <https://www.dgeste.mec.pt/index.php/pesquisa-de-escolas-2/>
- 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*. 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*, Vol. 1, pp. 33–41. Retrieved from [https://vpn.uab.pt/+CSC0+0h756767636663A2F2F6A6A2E7770682E7271682E6E68+/\\_data/assets/pdf\\_file/0003/122988/jcudev\\_012251.pdf](https://vpn.uab.pt/+CSC0+0h75676763663A2F2F6A6A2E7770682E7271682E6E68+/_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* (p. 5). p. 5. 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" - Perceção 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 [http://medhuman.tmu.edu.tw/files/news/239\\_906292a5.pdf](http://medhuman.tmu.edu.tw/files/news/239_906292a5.pdf)
- Souca, M. L. (2008). Accessible Tourism - The Ignored Opportunity. In *Faculty of Economics and Business Administration* (No. M31).
- 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 Turismo em Números website: [http://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Turismo em Portugal/turismo-em-numeros-novembro-2018.pdf](http://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Turismo%20em%20Portugal/turismo-em-numeros-novembro-2018.pdf)
- Valente, T. I. (2017). O turismo acessível como vetor para o desenvolvimento social. *Iditur - Investigação, Desenvolvimento e Inovação Em Turismo*.
- Valente, T. I. (2019). A formação e o ensino do turismo acessível: O caso das escolas profissionais do Faial, Pico e de São Jorge. *Cadernos de Geografia*, (39), 67–74. [https://doi.org/https://dx.doi.org/10.14195/0871-1623\\_39\\_6](https://doi.org/https://dx.doi.org/10.14195/0871-1623_39_6)
- Vieira, D. M. V. (2017). *Turismo Acessível: Formação como catalisador de práticas de excelência na oferta turística*. Instituto Politécnico do Porto.
- 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. *Proceedings of the 30th Annual Conference of the Environmental Design Research Association*. Orlando, Fla.