
Estudo diagnóstico

sobre a acessibilidade

dos imóveis afetos à DGPC

- Relatório final -

Ficha técnica

Conteúdos

Clara Mineiro

cmineiro@dgpc.pt

Departamento de Estudos, Projetos e Obras (DEPOF)

Direção Geral do Património Cultural (DGPC), Lisboa

João Herdade

joaoherdade@dgpc.pt

Departamento de Museus (DM)

Direção Geral do Património Cultural (DGPC), Lisboa

Fátima Peralta

fperalta@dgpc.pt

Departamento de Estudos, Projetos e Obras (DEPOF)

Direção Geral do Património Cultural (DGPC), Lisboa

Local e data

Lisboa, 5 de maio de 2017

Índice

1. Nota prévia	7
2. Acessibilidade	7
2.1. Sentido lato do conceito de acessibilidade	7
2.2. A acessibilidade como serviço integrado	8
2.3. A acessibilidade é um direito e também uma obrigação.....	8
2.3.1. Legislação e recomendações internacionais.....	9
2.3.2. Legislação e recomendações nacionais.....	10
2.4. A acessibilidade de um serviço público: 'value for money'	12
3. Objetos em estudo	12
4. Pressupostos	14
4.1. Monumentos, palácios, museus e sítios arqueológicos: semelhanças e diferenças	14
4.2. A perceção do mundo é multissensorial	14
4.3. As pessoas gostam de conhecer outras pessoas.....	15
4.4. A deficiência e a incapacidade são experiências universais.....	15
4.5. O Censo 2011 comprova o envelhecimento da população portuguesa.....	15

5. Calendarização do trabalho	18
6. Finalidade do estudo	18
7. Questão a estudar	19
8. Revisão da literatura	19
8.1. Boas práticas internacionais.....	19
8.2. Carácter inovador deste estudo.....	19
9. Equipa	20
10. Metodologia de trabalho.....	20
10.1. Identificação dos temas ou assuntos a avaliar	21
10.2. Formulação de questões dentro de cada tema	21
10.3. Equivalência das questões formuladas a critérios de qualidade	22
10.4. Recolha de informação	22
10.4.1. Visita aos locais	22
10.4.2. Entrevistas.....	22
11. Tratamento dos dados: avaliação qualitativa e quantitativa	23
11.1. Avaliação qualitativa.....	24
11.2. Avaliação quantitativa.....	24
11.2.1. Pontuação das respostas possíveis.....	25

11.2.2.	Ponderação relativa	26
11.2.3.	Particularidades relativas ao Tema 1 - Edifício	26
11.2.4.	Pontuação final e resumo.....	28
11.2.5.	Gráficos com avaliação quantitativa ou numérica	29
11.2.6.	Relatório final = Avaliação qualitativa + quantitativa.....	30
11.2.7.	Parecer dos diretores e arquitetos responsáveis pelos imóveis.....	33
11.2.8.	Discussão e validação dos relatórios.....	33
11.2.9.	Triangulação de dados em todas as fases	33
11.3.	Validação do estudo e sua divulgação.....	34
12.	Análise de resultados por tema	35
12.2.	Localização e orientação	38
12.3.	Exposições	39
12.4.	Comunicação e divulgação.....	41
12.5.	Segurança.....	42
12.6.	Consultoria	43
12.7.	Formação	44
12.8.	Emprego e voluntariado.....	45

12.9.	Avaliação	46
12.10.	Política de gestão	48
13.	Conclusões e principais sugestões.....	49
14.	Prioridades de atuação	52
15.	Oportunidade de financiamento: candidaturas ao programa <i>All for All</i>.....	53
15.1.	Características da candidatura	53
15.2.	Propostas de candidatura	53
16.	Bibliografia.....	54

Estudo sobre a acessibilidade nos imóveis afetos à DGPC

1.ª Parte – Análise dos serviços dependentes

1. Nota prévia

Este estudo foi iniciado por indicação do arquiteto João Seabra Gomes, diretor do Departamento de Estudos, Projetos, Obras e Fiscalização da DGPC. Embora o objetivo final do estudo seja fazer uma análise de todos os imóveis afetos, este documento dá por terminada a 1.ª fase do estudo, que se focou nos 23 serviços dependentes da DGPC.

2. Acessibilidade

2.1. Sentido lato do conceito de acessibilidade

A palavra acessibilidade ainda traz à cabeça de muitas pessoas a imagem de rampas em vez de escadas. Mas hoje o conceito contempla muitos outros aspetos para além do acesso físico. De acordo com esta abordagem, a acessibilidade é a capacidade de um determinado meio para proporcionar a todos igualdade de oportunidades de participação de um modo direto, imediato, permanente e autónomo em todas as áreas da vida em sociedade.

O conceito assenta nos princípios do *design for all* (ou *desenho universal*), sendo o termo *desenho* entendido como a conceção de equipamentos, produtos e serviços e o termo *universal* entendido como o que atende às necessidades de todas as pessoas, independentemente de sua estatura, condição de saúde ou faixa etária. É uma abordagem centrada nos direitos da pessoa.

2.2. A acessibilidade como serviço integrado

Tal como as boas práticas internacionais recomendam, encaramos a acessibilidade dos espaços ou serviços nas suas múltiplas facetas como um tema global, envolvente e transversal na vida das instituições, abrangendo todos os setores de atividade e todos os funcionários. Ser acessível beneficia um maior número de utilizadores. Isso traz como resultado mais visibilidade pública, que por sua vez pode atrair mais financiamento por parte dos departamentos de responsabilidade social das empresas. Assim sendo, esta abordagem à acessibilidade dos espaços e serviços é certamente útil aos seus utilizadores, mas também proporciona muitas vantagens aos seus promotores.

Um dos grandes obstáculos à maior acessibilidade dos espaços e serviços ainda é a maneira como o assunto ainda é encarado por quem está em cargos de chefia. As mentalidades são a última coisa a mudar. Sabemos que a mudança de comportamentos pode ser legitimada pela aprovação de leis, mas necessita de tempo e de motivação porque resulta da mudança de mentalidades. Pretendemos com este trabalho contribuir para essa mudança. É isso que desejamos quando sugerimos aos diretores dos imóveis afetos que proporcionem a cada visitante a possibilidade de escolher a oferta que mais se adequa às suas necessidades, sem nenhuma discriminação – mesmo sem nenhuma discriminação positiva.

Assim sendo, este estudo é o nosso contributo para uma sociedade mais justa e inclusiva.

2.3. A acessibilidade é um direito e também uma obrigação

A acessibilidade ao património tem um enquadramento legal internacional e nacional.

2.3.1. Legislação e recomendações internacionais

- **1948**

- Declaração Universal dos Direitos do Homem, proclamada pela Assembleia Geral das Organização das Nações Unidas na sua Resolução 217A (III) de 10 de dezembro de 1948.
- Artigo 1.º - "Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade"

- **2006**

- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada pela Assembleia Geral das Organização das Nações Unidas de 13 de dezembro de 2006.
- Artigo 30.º - " Participação na vida cultural, recreação, lazer e desporto

Artigo 30.º - Participação na vida cultural, recreação, lazer e desporto

1 - Os Estados Partes reconhecem o direito de todas as pessoas com deficiência a participar em condições de igualdade com as demais, na vida cultural e adotam todas as medidas apropriadas para garantir que as pessoas com deficiência:

a) Têm acesso a material cultural em formatos acessíveis;

b) Têm acesso a programas de televisão, filmes, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis;

c) Têm acesso a locais destinados a atividades ou serviços culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços de turismo e, tanto quanto possível, a monumentos e locais de importância cultural nacional.

- **2013**

- Recomendações "Turismo Acessível, Turismo para Todos", emanadas da Organização Mundial do Turismo (OMT) no decurso da sua 20.ª Assembleia Geral, em agosto de 2013.

- Reforça a ideia de que o acesso à fruição turística é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável.
- Reconhece que o turismo acessível constitui simultaneamente um imperativo dos direitos humanos e uma oportunidade de negócio excepcional.
- Segundo Taleb Rifai (Secretário – Geral da OMT) “é necessário começar a compreender que o Turismo Acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, beneficia-nos a TODOS”.

2.3.2. Legislação e recomendações nacionais

A lei portuguesa dá o enquadramento necessário à promoção da acessibilidade, com inúmeros diplomas aprovados desde 2003, o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência, que se relacionam com o direito de todos ao acesso à educação, à cultura e à fruição do património:

- **1978**
 - Declaração Universal dos Direitos do Homem publicada no Diário da República, I Série A, n.º 57/78, de 9 de Março de 1978, mediante aviso do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

- **2004**
 - Lei n.º 47/2004. Aprova a Lei-quadro dos Museus Portugueses.
- **2006**
 - Lei n.º 46/2006. Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde.
 - Decreto-lei n.º 163/2006. Define as condições de acessibilidade a satisfazer no projeto e na construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais.
- **2007**
 - Lei n.º 67/2007. Aprova o regime de responsabilidade civil extracontratual do Estado.
 - Resolução do Conselho de Ministros n.º 9/2007. Aprova o Plano Nacional para a Promoção da Acessibilidade (PNPA).
 - Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007. Aprova o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), desenvolvido para o horizonte temporal 2006 – 2015.
- **2009**
 - Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009. Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de Março de 2007.
- **2012**
 - Resolução da Assembleia da República n.º 131 e 132/2012. Recomenda ao Governo uma estratégia para promover o turismo acessível em Portugal.
- **2013**
 - Resolução do Conselho de Ministros n.º 24/2013. Aprova a revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) para 2013-2015.

2.4. A acessibilidade de um serviço público: 'value for money'

Desde sempre, muitos museus tinham financiamento garantido por parte do Estado, independentemente da quantidade e diversidade dos seus públicos. Não tinham nenhuma preocupação em aumentar o número de visitantes. A partir dos anos 80, as restrições financeiras levaram a uma forte diminuição do financiamento público aos museus. Nos Estados Unidos da América, no Reino Unido e noutros países de cultura anglo-saxónica passaram a estar em foco os benefícios que instituições como os museus traziam às comunidades - aos contribuintes que, com os seus impostos, as mantinham a funcionar. Isso coincidiu com uma diminuição do número de visitantes nos museus, em virtude da proliferação de uma oferta diversificada da indústria do lazer. Os governos daqueles países passaram a exigir aos museus 'value for money', ou seja, uma relação custo-benefício que se traduzisse em mais-valias mensuráveis para a comunidade em troca do investimento feito (WEIL, 2004; LANG et al., 2006).

Conhecer melhor os públicos e criar oferta para responder às suas necessidades foi portanto a resposta dos museus a um problema de sobrevivência: era preciso ter cada vez mais e maior diversidade de visitantes (FLEMING, 2005).

3. Objetos em estudo

Embora a 1.ª parte do estudo se centre sobre os imóveis onde estão instalados serviços dependentes, os objetos em estudo são os 35 imóveis que estão afetos à DGPC em todo o país - monumentos, sítios arqueológicos, palácios e museus. Optámos por abordar primeiro as áreas visitáveis destes imóveis, mas é certo que o estudo só ficará completo quando também forem analisadas todas as outras áreas reservadas a serviços administrativos, técnicos ou abastecimento.

O Decreto-Lei n.º 115/2012 de 25 de maio apresenta no ANEXO II uma lista dos imóveis afetos à DGPC, referente ao estabelecido no nº 2 do artigo 8º. No entanto, alterações que entretanto ocorreram (decorrentes da cedência da gestão de alguns imóveis a outras instituições e da incorporação, já em 2015, do Forte de Sacavém), obrigam a uma atualização da referida lista.

Importa assim recordar a lista atualizada dos imóveis atualmente afetos à gestão direta da DGPC que foram objeto deste estudo (estão sublinhados os imóveis onde estão instalados serviços dependentes):

1. Convento de Cristo
2. Mosteiro de Alcobaça
3. Mosteiro dos Jerónimos, Panteão Nacional
4. Torre de Belém
5. Mosteiro da Batalha, também Panteão Nacional
6. Igreja de Santa Engrácia, também Panteão Nacional
7. Palácio Nacional da Ajuda
8. Palácio Nacional de Mafra
9. Museu do Chiado
10. Casa-Museu Anastácio Gonçalves
11. Museu Monográfico de Conímbriga
12. Museu Nacional de Arte Antiga
13. Museu Nacional do Azulejo
14. Museu Nacional dos Coches
15. Museu Nacional de Etnologia
16. Museu de Arte Popular
17. Museu Nacional Machado de Castro
18. Museu Nacional de Soares dos Reis
19. Casa-Museu Fernando de Castro
20. Museu Nacional do Teatro e da Dança
21. Museu Nacional do Traje
22. Capela de São Jerónimo
23. Igreja de São Vicente de Fora
24. Sé de Lisboa
25. Fortaleza de Abrantes
26. Igreja de São Vicente, em Abrantes
27. Igreja Matriz da Golegã
28. Igreja de Santa Clara, em Santarém
29. Igreja da Graça, em Santarém
30. Ruínas do Castelo de Alcanede
31. Túmulo de D. Afonso Henriques
32. Túmulo de Fernão Rodrigues Redondo
33. Villa Cardillio, em Torres Novas
34. Igreja da Atalaia, em Vila Nova da Barquinha
35. Igreja Matriz de Setúbal

4. Pressupostos

4.1. Monumentos, palácios, museus e sítios arqueológicos: semelhanças e diferenças

Estas categorias correspondem a espaços patrimoniais com características distintas, mas nesta análise partimos do princípio de que todos eles são espaços musealizados com semelhanças que se sobrepõem às diferenças. Nesta linha de pensamento, consideramos que no caso dos museus o conceito expositivo se organiza predominantemente em torno dos acervos, enquanto no caso dos monumentos e sítios arqueológicos estão em foco os próprios edifícios, que são as principais peças em exposição. Os palácios afetos à DGPC são interessantes tanto pelo imóvel como pelo seu recheio.

4.2. A perceção do mundo é multissensorial

Como locais de aprendizagem livre e informal mas também espaços de onde se passam com gosto os tempos livres, os monumentos, sítios arqueológicos, palácios e museus precisam de competir com outros equipamentos com propostas que associam a cultura ao lazer e criar uma marca com valor comercial capaz de interessar vários nichos de mercado. Essa marca é tanto mais eficaz quanto mais evoque no espírito dos visitantes a recordação de experiências marcantes. Em vez de "visita", agora fala-se na "experiência da visita" e nesta experiência a comunicação multissensorial tem um papel fundamental. Até agora, temos dado primazia à visão, mas é tempo que exploremos as potencialidades de todos os outros sentidos, oferecendo aos visitantes experiências multissensoriais.

Este facto decorre do modo como percecionamos a realidade, pois a verdade é que todos nós (vi)vemos o mundo com o corpo todo. A experiência da realidade é um fenómeno global em que todos os sentidos têm um papel, um facto inato e natural de que não temos

consciência porque *não sentimos* o cérebro a funcionar. Mas só conhecemos bem aquilo que experienciamos com todos os sentidos e tudo é afinal processado no cérebro.

4.3. As pessoas gostam de conhecer outras pessoas

Por outro lado, o ser humano é eminentemente social. A maior parte das pessoas gosta de viver em comunidade, de conhecer outras e também tem curiosidade em saber como outros iguais a si viveram no passado, comparando experiências de vida. É por isso importante revelar aos visitantes a vida das pessoas que habitaram os espaços ou que estão ligadas às peças em exposição. Trata-se de humanizar os espaços e as peças dos monumentos, sítios arqueológicos, palácios e museus, sabendo que assim a visita será muito mais interessante para todos.

4.4. A deficiência e a incapacidade são experiências universais

Podemos pensar que uma pessoa normal é aquela que está dentro da média, mas a média resulta da convenção de uma maioria que pode ser diferente em função do lugar, do tempo ou da cultura. Se pensarmos bem, a pessoa normal não existe. Afinal o que é normal é a diversidade, e com ela a deficiência e a incapacidade, por serem experiências universais que todos temos ao longo de uma vida em virtude das circunstâncias mais diversas. O envelhecimento é uma delas.

4.5. O Censo 2011 comprova o envelhecimento da população portuguesa

O recenseamento feito em 2011 comprova o envelhecimento da população portuguesa em relação aos dados de 2001.

Estrutura etária da população, 2001 e 2011

Portugal	2001		2011	
	Nº	%	Nº	%
Estrutura Etária				
0-14 anos	1 656 602	16,0	1 572 329	14,9
15-24 anos	1 479 587	14,3	1 147 315	10,9
25-64 anos	5 526 435	53,4	5 832 470	55,2
65 ou mais anos	1 693 493	16,4	2 010 064	19,0

Comparação entre o Censo de 2001 e 2011

Fonte: Instituto Nacional de Estatística – Censo 2011: Resultados definitivos

É natural que o envelhecimento da população esteja associado ao aumento da incapacidade das pessoas. Em relação ao desempenho de atividades do dia-a-dia, podemos concluir da leitura do Censos 2011 que:

- Cerca de 82% da população considerou não ter dificuldade em (1) ver, (2) ouvir, (3) andar, (4) memorizar, (5) compreender os outros ou fazer-se entender e (6) realizar atividades diárias relacionadas com a visão, audição, locomoção, memória/concentração, com a higiene e arranjo pessoal.

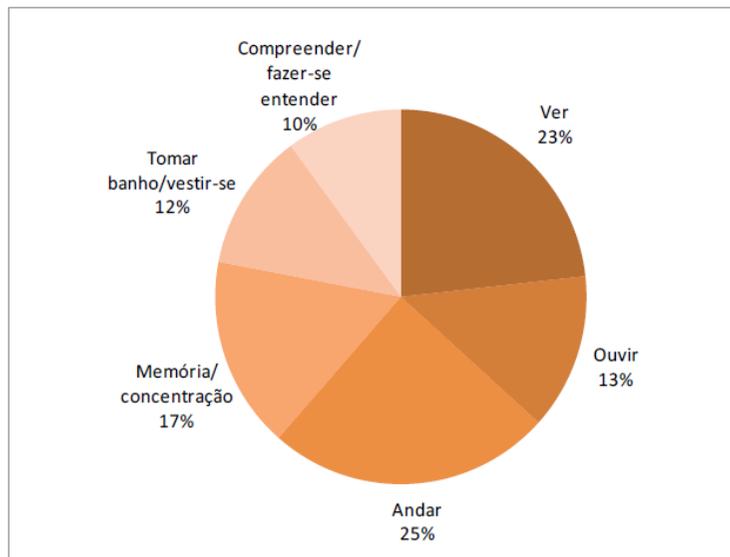
- Cerca de 18% da população declarou ter muita dificuldade ou não conseguir realizar pelo menos uma das seis atividades diárias referenciadas no ponto anterior. Na população com 65 ou mais anos, este indicador ultrapassava os 50%.

População residente 10 562 17

Dificuldade na realização das tarefas diárias

Fonte: Instituto Nacional de Estatística – Censo 2011: Resultados definitivos

Tipo de dificuldade na realização das atividades diárias, em 2011



População com dificuldades na realização de algumas atividades do dia a dia por motivos de saúde ou idade

Mais de 82% da população com 5 ou mais anos consideraram não ter dificuldade em realizar atividades diárias relacionadas com a visão, audição, locomoção, memória/concentração e com a higiene e arranjo pessoal e, ainda, em compreender os outros e fazer-se entender por eles.

Assim, apenas cerca de 18% da população com 5 ou mais anos de idade declarou ter muita dificuldade, ou não conseguir realizar pelo menos uma das 6 atividades diárias. Contudo, na população com 65 ou mais anos, este indicador ultrapassava 50%.

Nas pessoas com 5 ou mais anos com pelo menos uma dificuldade, andar, com 25% das respostas, era a principal limitação na realização das tarefas diárias.

Cerca de 23% das respostas identificam a dificuldade em ver, mesmo usando óculos ou lentes de contacto, sendo esta a segunda dificuldade mais representada.

Se pensarmos que o turismo sénior está a crescer em todo o mundo, há todas as vantagens em tornar o nosso património acessível às pessoas com mais idade.

5. Calendarização do trabalho

A análise destes 35 imóveis foi realizada em 3 anos. O levantamento começou em 2014 e terminou no final de 2016.

- 2014: análise dos monumentos afetos classificados pela UNESCO como Património da Humanidade – Mosteiro dos Jerónimos, Torre de Belém, Mosteiro da Batalha, Mosteiro de Alcobaça e Convento de Cristo (5 imóveis) e dos palácios nacionais - Palácio Nacional da Ajuda e o Palácio Nacional de Mafra (2 imóveis). TOTAL: 7 imóveis.

- 2015: análise dos 5 museus afetos mais visitados em 2014 (Museu Nacional de Arte Antiga, Museu Nacional dos Coches, Museu Nacional do Azulejo, Museu Nacional de Arqueologia e Museu Monográfico e Ruínas de Conímbriga) e dos 5 museus menos visitados (Casa-Museu Anastácio Gonçalves, Museu da Música, Museu Nacional de Etnologia, Museu do Chiado e Museu Nacional do Traje). TOTAL: 10 imóveis.

- 2016: análise dos restantes imóveis. TOTAL: 18 imóveis.

Foi previsto que a divulgação das conclusões fosse feita no início de 2017, bem como a partilha pública dos instrumentos de recolha de dados.

6. Finalidade do estudo

Com este estudo diagnóstico quisemos identificar os principais obstáculos à acessibilidade dos imóveis afetos, formular sugestões para os ultrapassar e definir prioridades de intervenção que possam apoiar a direção da DGPC numa escolha criteriosa dos investimentos a fazer.

7. Questão a estudar

A questão em estudo foi a seguinte: até que ponto são acessíveis os imóveis afetos à DGPC?

8. Revisão da literatura

8.1. Boas práticas internacionais

A avaliação da acessibilidade dos imóveis afetos baseou-se em modelos disponíveis na internet desenvolvidos em países de cultura anglo-saxónica - Reino Unido, Estados Unidos da América, Irlanda, Austrália e Nova Zelândia. Entre os muitos documentos consultados, há que referir em particular as *accessibility checklists* publicados por organizações como a Arts Access Aotearoa ¹, na Nova Zelândia, a Accessible Arts ², na Austrália (Nova Gales do Sul), e muito especialmente o documento intitulado *Access for All Toolkit* ³, publicado em 2004 pelo Museums, Libraries and Archives Council (MLA), no Reino Unido. Este último documento propõe uma autoavaliação das instituições em relação a parâmetros ou critérios de avaliação pré-estabelecidos que têm um carácter qualitativo, mas também sugere uma avaliação quantitativa que neste estudo foi aprofundada.

8.2. Carácter inovador deste estudo

Ainda que inspirado nestes modelos, o nosso trabalho tem um carácter inovador por várias razões:

1 <http://artsaccess.org.nz/arts-for-all/checklists-and-templates?src=nav>

2 <http://old.aarts.net.au/resources/accessing-the-arts/>

3 http://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/topics/Disability_and_museums/disability_checklist_pdf_6540.pdf

- Tanto quanto julgamos saber, é o primeiro caso em Portugal em que uma instituição pública faz a autoavaliação da acessibilidade das áreas visitáveis da totalidade dos seus 35 serviços dependentes, de acordo com os mais exigentes padrões nacionais e internacionais.

- Enquanto nos exemplos atrás referidos a avaliação é unicamente qualitativa, no nosso estudo a avaliação tem também um carácter QUANTITATIVO, traduzido em termos de percentagem de Cumprimento das Normas e Boas Práticas de Acessibilidade (a que fizemos corresponder a sigla % CNBPA).

- Criámos novos instrumentos registo de dados, grelhas foram testadas em todas as tipologias dos imóveis afetos (monumentos, sítios arqueológicos, palácios e museus) e são aplicáveis em todos os casos, com as devidas adaptações, partindo do princípio que todos são espaços musealizados com semelhanças que se sobrepõem às diferenças. As grelhas são aplicáveis ao universo dos imóveis afetos à DGPC, sejam eles monumentos, palácios ou museus

- Publicaremos em breve no *site* da DGPC as matrizes dessas grelhas, de modo a que possam ser usadas por todos os profissionais que queiram fazer a autoavaliação da acessibilidade dos imóveis em que trabalham.

9. Equipa

O desenvolvimento do estudo esteve a cargo de uma equipa pluridisciplinar: Fátima Peralta (*designer*) e João Herdade (arquiteto) e Clara Mineiro (que tem vindo a especializar-se em comunicação acessível e também coordenou a equipa).

10. Metodologia de trabalho

A metodologia de trabalho passou por várias etapas, a seguir discriminadas.

10.1. Identificação dos temas ou assuntos a avaliar

Começámos por elaborar uma lista de 10 temas com implicações na acessibilidade de cada imóvel: 1. Edifício; 2. Localização e orientação; 3. Exposições; 4. Comunicação e divulgação; 5. Segurança; 6. Consultoria; 7. Formação; 8. Emprego e voluntariado; 9. Avaliação; 10. Política de gestão relativa à acessibilidade. Considerámos o conforto do visitante como um tema essencial, mas transversal e comum a todos os outros temas.

10.2. Formulação de questões dentro de cada tema

Sobre cada um dos temas, estabelecemos um conjunto de perguntas correspondentes a requisitos de acessibilidade. A lista de perguntas decorre assim de cada um dos 10 temas pré-definidos.

Exemplo:

O conjunto das questões é fixo relativamente à maior parte dos assuntos, com subcategorias constantes que permitem uma comparação direta entre os imóveis das várias categorias. As exceções são os temas 1. Edifício e 3. Exposições, com variáveis relativas à especificidade de cada imóvel e de cada exposição.

A lista de temas e respetivas perguntas foram enviadas para parecer à Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO) e à Federação Portuguesa das Associações de Surdos (FPAS), cujos comentários foram tidos em conta na versão final desses documentos.

10.3. Equivalência das questões formuladas a critérios de qualidade

Ao mesmo tempo, cada uma dessas perguntas constitui um critério de avaliação que corresponde a um padrão de qualidade que encontra eco nas boas práticas internacionalmente reconhecidas e seguidas. Alguns desses critérios coincidem com o que está estipulado no Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de Agosto, mas muitos outros vão para além do que é referido neste diploma legal, que se restringe a questões de espaço físico. Isto quer dizer que de modo geral a nossa avaliação traduz o grau de cumprimento da legislação portuguesa mas também das boas práticas internacionalmente reconhecidas. Os critérios que definimos são portanto recomendações.

10.4. Recolha de informação

As respostas a cada uma das perguntas atrás referidas constituíram o corpo da informação a tratar. Estas respostas foram obtidas de dois modos, a saber:

10.4.1. Visita aos locais

Respostas às questões relacionadas com os TEMAS 1. Edifício, 2. Localização e orientação e 3. Exposições: obtidas em visitas sem pré-aviso aos vários locais para observação direta da realidade por parte dos três autores deste estudo.

10.4.2. Entrevistas

Respostas às questões relacionadas com os TEMAS 4. Comunicação e divulgação, 5. Segurança, 6. Consultoria, 7. Formação, 8. Emprego e voluntariado, 9. Avaliação e 10. Política de gestão relativa à acessibilidade: obtidas em entrevistas aos diretores e outros dois membros da sua equipa.

11. Tratamento dos dados: avaliação qualitativa e quantitativa

Transportámos todas as questões para grelhas em folhas de cálculo em Excel que foram concebidas de modo a que os dados recolhidos pudessem ser tratados de modo qualitativo e também quantitativo.

Pontuação a atribuir relativa ao cumprimento		Avaliação Quantitativa Parcial			
N.º	Assunto	Pontuação	Observações/Sugestões	Pts	%
2 = Cumpre / 1= Cumpre 50% ou em estudo/ 0= Não Cumpre / NA se a questão Não é Aplicável					
1.1	Acesso Exterior		Classificação	26	65%
1	Acesso por transporte público			8	57%
	O visitante pode chegar ao local de transporte público?	2	28, 34 e 103		
	A distância da paragem até à entrada do edifício é inferior a 200 m?	2			
	O transporte público é acessível a pessoas em cadeira de rodas?	0			
	Há um percurso sem obstáculos desde a paragem até à entrada do	2			
	Os passeios são rebaixados?	0			
	Têm marcação tátil?	0			
	Existem passagens de peões perto da entrada principal da instituição?	2			
2	Acesso por transporte privado			12	86%
	O visitante pode ser deixado e recolhido na entrada principal?	2			
	Existe um parque de estacionamento perto da entrada do edifício?	2	Na rua		
	A distância do estacionamento até à entrada do edifício é inferior a 200 m?	2			
	Existe estacionamento junto da porta principal da instituição para pessoas em cadeira de rodas?	0			
	O percurso do estacionamento até à entrada do edifício é livre de	2			
	A entrada principal está livre de desníveis?	2			
	Se tem escadas ou degraus, existe um acesso por rampa?	2			
	Existe contato de um táxi adaptado?	NA	Não existem em Coimbra		
	Na página da internet	NA			
	Na receção?	NA			
3	Rampa Exterior Acesso plano inclinado à Fachada do museu			6	100%

Folha Excel com avaliação qualitativa e quantitativa

11.1. Avaliação qualitativa

A avaliação qualitativa da acessibilidade de cada imóvel foi obtida pelo conjunto de respostas dadas às questões formuladas para cada tema e à reflexão feita a partir dessas respostas. Se cada pergunta corresponde a um critério de qualidade, seria desejável que todas elas tivessem uma resposta afirmativa. No entanto, poderá haver quatro tipos de respostas diferentes:

- SIM, verifica-se o que é perguntado.
- NÃO, não se verifica o que é perguntado.
- EM ESTUDO⁴, o problema foi identificado e o assunto está a ser tratado, ou verifica 50% do critério em análise.
- NÃO É APLICÁVEL. Por exemplo, se não há elevador num edifício, não é aplicável a pergunta "O elevador tem corrimão?", ou "A botoneira do elevador está colocada à altura correta?".

11.2. Avaliação quantitativa

A avaliação quantitativa foi obtida pela atribuição de uma pontuação para cada tipo de respostas às perguntas feitas, depois traduzida numa percentagem.

4

Nossa tradução para *Working towards*, expressão usada no documento *Acess for All Toolkit*, publicado em 2004 pelo Museums, Libraries and Archives Council (MLA), no Reino Unido.

11.2.1. Pontuação das respostas possíveis

A cada tipo de resposta foi atribuída a seguinte pontuação:

- SIM = 2 pontos.
- NÃO = 0 pontos.
- EM ESTUDO = 1 ponto.
- NÃO É APLICÁVEL = sem pontuação, não é considerada no somatório global ⁵.

Na análise do edifício no seu todo, o valor da % do Cumprimento das Normas e das Boas Práticas de Acessibilidade (% CNBPA) é obtido pelo valor em % cada espaço considerado autonomamente, multiplicado pela % da área do espaço relativa à área total do edifício. Tendo em conta que o acesso físico sem barreiras é um pré-requisito para considerar positiva a avaliação da acessibilidade de um determinado espaço, considerou-se que a % de cumprimento da legislação e boas práticas relativamente ao parâmetro "Edifício" nunca poderia ser superior à % da área acessível fisicamente, relativamente à área total visitável.

Exemplo:

Avaliação do parâmetro "Edifício"

- % CNBPA na avaliação obtida para o auditório foi = 45%
- Área do auditório = 10% da área total do edifício
- Peso final da avaliação do auditório na avaliação do parâmetro "Edifício" = $(0,45 \times 0,10 = 0,045) = 4,5 \%$ CNBPA

5

Nesses casos, as perguntas não são retiradas da lista mas o valor desta pergunta não é contabilizado para a quantificação.

11.2.2. Ponderação relativa

Considerámos que os 10 temas deveriam ter um peso diferente no cômputo geral final, de modo a valorizar a sua importância relativa na acessibilidade do imóvel. Optámos pela seguinte ponderação relativa:

- Edifício: 20 %
- Exposições: 15 %
- Política de gestão relativa à acessibilidade: 10 %
- Formação: 10 %
- Localização e orientação: 10 %
- Comunicação e divulgação: 10%
- Consultoria: 7,5 %
- Avaliação: 7,5 %
- Segurança: 5 %
- Emprego e voluntariado: 5 %

- TOTAL: 100 %

11.2.3. Particularidades relativas ao Tema 1 - Edifício

O Tema 1 - Edifício diz respeito à acessibilidade física aos espaços, analisados numa sequência que corresponde ao percurso de visita espontâneo ou recomendado. Cada espaço do edifício é avaliado de modo autónomo nas folhas de Excel, onde as suas características são analisadas através de uma grelha de perguntas ("checklist") que vai sendo preenchida no decurso da visita. Obtém-se assim um valor numérico em % para cada espaço do percurso.

Cada espaço analisado pode ser considerado totalmente acessível ou ter áreas parcialmente ou totalmente inacessíveis se a pessoa se deslocar em cadeira de rodas. Por exemplo, se numa determinada sala pode existir uma zona a que se acede com degraus ou escadas sem alternativa rampa. Essa área é medida para se obter a % de Área Acessível relativamente ao total da Área Visitável.

Se um espaço não é totalmente acessível, entendemos que a % CNBPA máxima da avaliação desse espaço não poderá ser superior a 49% (considerando que 50% já é um valor positivo). A folha de cálculo, sempre que se responde negativamente à pergunta: "Todo o espaço é acessível a visitantes com mobilidade condicionada", apresenta automaticamente o valor de 49%, independentemente da avaliação obtida do espaço.

Mesmo que na avaliação dos restantes parâmetros relativos à acessibilidade do espaço o somatório do valor obtido seja superior, se o espaço não é totalmente acessível do ponto de vista físico, todos os restantes parâmetros são prejudicados pelo fato de a acessibilidade não ser plena.

Considerámos ainda como regra que a % final da entidade avaliada nunca poderia ser superior à % da área acessível do edifício, relativamente à área visitável pelo público.

Exemplo:

Num edifício que tem 45% de área acessível, mesmo que o valor de todos os parâmetros analisados seja de 65%, o valor final do assunto "Edifício" não pode ser superior a 45%.

Esta indicação é assumida automaticamente pela folha de cálculo elaborada pela equipa.

11.2.4. Pontuação final e resumo

A % final de CNBPA é obtida pela % de cada assunto, afetada pela ponderação relativa indicada atrás. Em todas as folhas Excel foi incluída um RESUMO, que apresenta-se o valor final da % CNBPA da entidade analisada, bem como os valores obtidos para cada assunto. Deste modo é possível evidenciar rapidamente os aspetos que precisam de ser alterados para melhorar a avaliação global da Entidade.

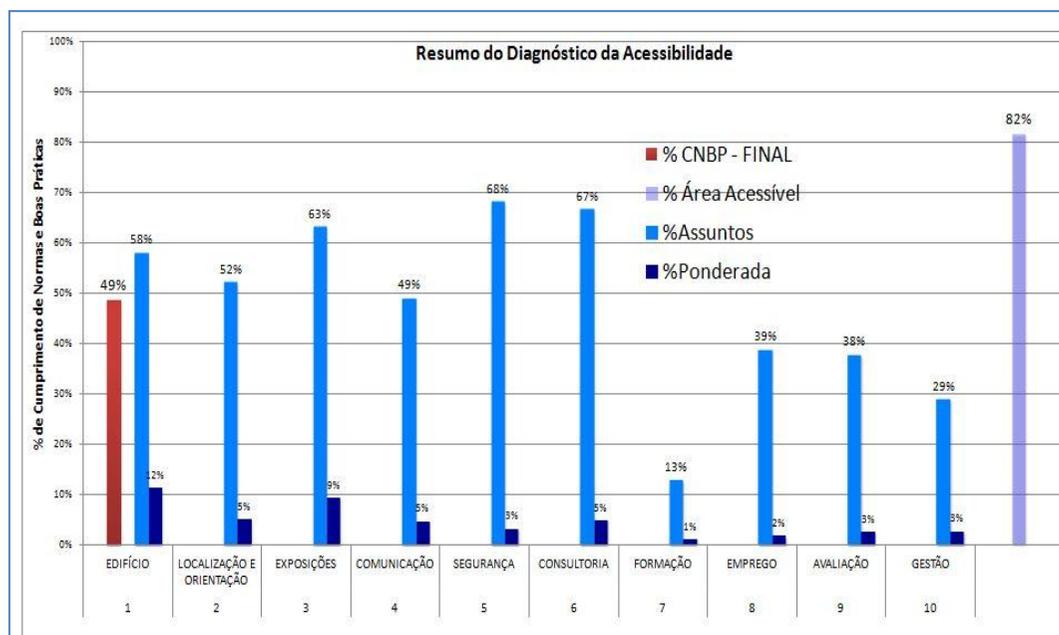
Resumo do Diagnóstico da Acessibilidade CNBP=Cumprimento das Normas e Boas Práticas

N.º	Assuntos	Ponderação a Afetar a cada Assunto	% Área Acessível	%Assuntos	%Ponderada
1	EDIFÍCIO	20%		73%	15%
2	LOCALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO	10%		67%	7%
3	EXPOSIÇÕES	15%		70%	11%
4	COMUNICAÇÃO	10%		70%	7%
5	SEGURANÇA	5%		68%	3%
6	CONSULTORIA	8%		86%	6%
7	FORMAÇÃO	10%		50%	5%
8	EMPREGO	5%		56%	3%
9	AVALIAÇÃO	8%		80%	6%
10	GESTÃO	10%		62%	6%
Total			83%		69%

Exemplo de um RESUMO

11.2.5. Gráficos com avaliação quantitativa ou numérica

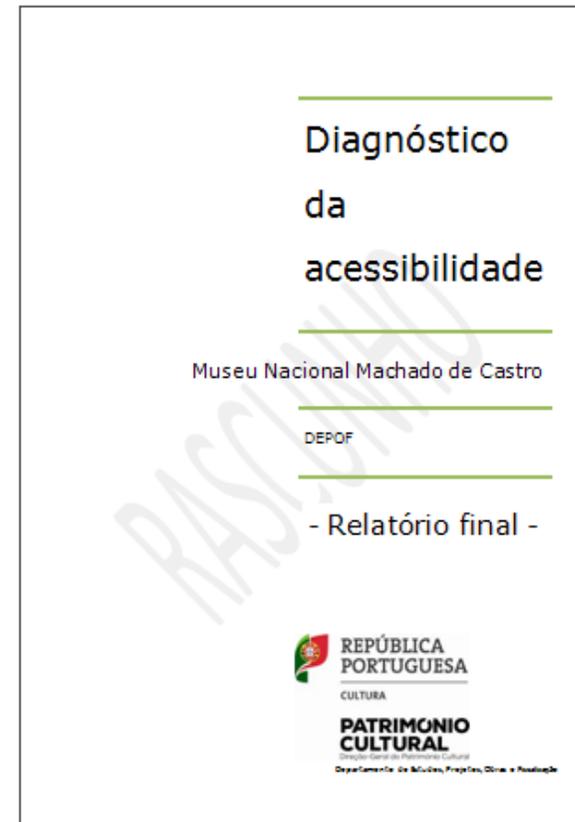
A acessibilidade de cada imóvel é também visualmente representada através de um gráfico de barras, que permite ver num relance os aspetos em que é mais necessário melhorar as práticas. Identificam-se assim claramente assuntos em que se pode concentrar o investimento na Entidade em análise para melhorar a sua acessibilidade. No exemplo em baixo verifica-se que de todos os assuntos analisados, onde o maior esforço para melhoramento deverá ser feito na formação das equipas e na política de gestão relativa à acessibilidade.



Conclusões do estudo, por assuntos

11.2.6. Relatório final = Avaliação qualitativa + quantitativa

A análise dos dados qualitativos e quantitativos recolhidos é feita num relatório final para cada um dos imóveis afetos, que inclui o diagnóstico e avaliação da situação, dá sugestões e propõe prioridades de intervenção.



Capa dos relatórios finais

Os relatórios têm o seguinte índice-tipo

<p>Índice tipo</p> <ol style="list-style-type: none">1. Edifício<ol style="list-style-type: none">1.1. Como chegar<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Acesso por transporte público1.1.2. Acesso por transporte privado1.1.3. Percurso até à entrada principal do monumento1.2. Circuito de visita1.3. Sanitários acessíveis2. Localização e orientação<ol style="list-style-type: none">2.1. Identificação do imóvel2.2. Sinalética<ol style="list-style-type: none">2.2.1. No exterior2.2.2. No interior3. Exposições<ol style="list-style-type: none">3.1. Exposição permanente3.2. Exposições temporárias4. Comunicação e divulgação<ol style="list-style-type: none">4.1. Informação sobre a instituição<ol style="list-style-type: none">4.1.1. Página de Internet4.1.2. Imprensa, rádio, televisão e redes sociais4.1.3. Materiais de divulgação4.1.4. Lista de contactos e publicidade direcionada4.2. Informação em formatos acessíveis4.3. Informação sobre os serviços de acessibilidade	<ol style="list-style-type: none">5. Segurança6. Consultoria7. Formação8. Emprego e voluntariado9. Avaliação10. Política de gestão<ol style="list-style-type: none">10.1. A acessibilidade como tema estruturante10.2. Plano de acessibilidade para o imóvel11. Conclusões e principais sugestões12. As 10 primeiras prioridades de intervenção13. Resumo em gráfico
--	---

No texto do relatório, cada problema identificado é seguido de uma sugestão apontando ações concretas para o ultrapassar, melhorando significativamente a % de cumprimento da legislação e boas práticas de acessibilidade. Exemplo:

4.2.2. Informação áudio

O MNMC tem audioguias em Português, Inglês e Espanhol, mas está em vias de finalização e versão em Francês. Os conteúdos são centrados na história da Arte e não incluem descrição das peças ou dos espaços do Museu. O texto escrito para os audioguias também não segue as regras de linguagem simples.

- Sugestão -
Inserir um outro nível de informação com audiodescrição dos espaços e das peças de referência do MNMC.

4.2.3. Informação vídeo

Na exposição permanente há alguns vídeos sobre as coleções. Existem dois vídeos na Sala das Setaas e *Walden*, mas as avanças demoram a corrigir por questões de financiamento, ou disponibilidade técnica da DGPC. Também ainda não há videoguias com interpretação em Língua Gestual.

- Sugestão -
Preparar ficheiros vídeo em Língua Gestual com informação sobre dos espaços e das peças de referência do MNMC.

4.2.4. Informação tátil

Por razões de conservação e segurança, não é possível tocar nos originais expostos. Como alternativa, não foram colocados ao longo do circuito de visita exemplares para tocar – objetos existentes nas reservas ou réplicas dos originais. No entanto, a Diretora informou na sua entrevista que o Museu tem em reserva moldes em gesso de várias esculturas originais em exposição. Estes moldes poderiam servir para executar réplicas de algumas peças a escolher. Também não há imagens em relevo de pinturas expostas.

28/121

- Sugestão -

Inserir [nos audioguias] um outro nível de informação com audiodescrição dos espaços e das peças de referência do MNMC.

Sugestões ao longo de todo o relatório

11.2.7. Parecer dos diretores e arquitetos responsáveis pelos imóveis

Depois de concluídos, as grelhas e os relatórios foram enviados para os diretores e arquitetos da DGPC responsáveis por cada um dos imóveis.

Foram solicitadas expressamente críticas e sugestões e analisadas e posteriormente integradas⁶ numa nova versão desses documentos.

11.2.8. Discussão e validação dos relatórios

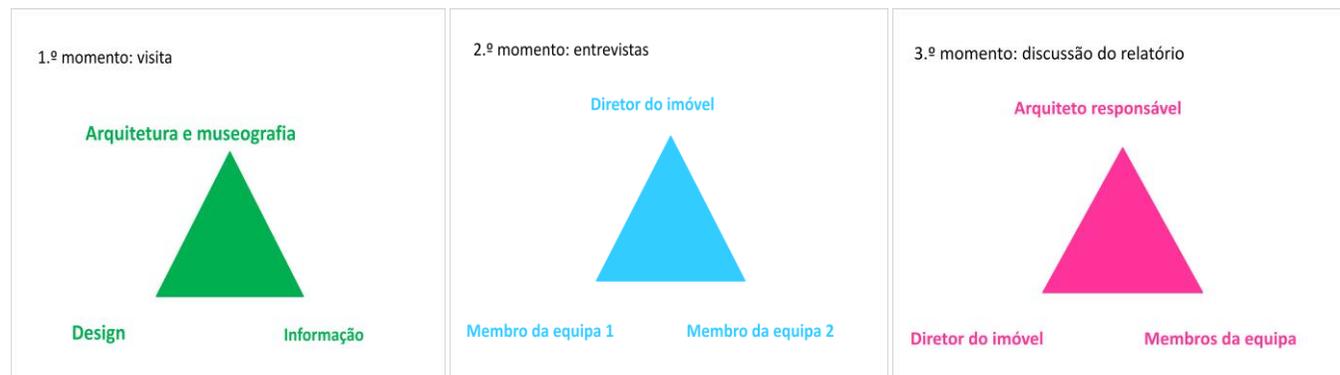
A última etapa consistiu na discussão das conclusões dos relatórios, com validação e aprovação das 10 principais prioridades de intervenção. Esta discussão foi feita com a presença dos três autores deste estudo, do diretor de cada imóvel e eventualmente de membros da sua equipa que o Diretor entendeu convocar.

11.2.9. Triangulação de dados em todas as fases

Para validar a informação recolhida neste trabalho houve sempre a preocupação de efetuar uma triangulação na recolha de dados ao longo de todo o processo. A triangulação relativamente às fontes de informação consiste na recolha de dados provenientes de três origens diferentes. Este procedimento metodológico melhora a validade dos resultados, pois permite verificar se a avaliação é objetiva, independentemente de quem observa.

⁶ A avaliação e redação dos Relatórios é sempre da autoria da Equipa de diagnóstico, que incorpora criticamente as sugestões ou alterações propostas.

Os Temas 1. a 3. foram avaliados pela observação direta dos três autores deste estudo, com formação e perfil profissional diferente (Fátima Peralta tem formação em *design*, João Herdade é arquiteto e Clara Mineiro tem experiência em comunicação acessível). Os Temas 4. a 10. foram avaliados através de entrevistas ao diretor e a três membros da equipa de cada imóvel.



Triangulação de dados em todas as fases do processo

11.3. Validação do estudo e sua divulgação

A metodologia de trabalho foi sendo aferida no desenrolar do estudo, aplicada à diversidade dos imóveis afetos, num processo constante de aperfeiçoamento das grelhas de avaliação de modo a torna-la mais precisa, minorando os erros de cálculo nas fórmulas utilizadas.

Na sequência do que é atrás referido, consideramos que os instrumentos de recolha de dados estão em condições de serem postos à disposição de todos, para que possam fazer a autoavaliação da acessibilidade dos imóveis em que trabalham.

12. Análise de resultados por tema

12.1. Edifício

De modo geral, todos os imóveis afetos têm rampas como alternativa às escadas. No entanto, é necessário fazer a revisão de todas as rampas instaladas na maior parte dos monumentos, uma vez que muitas não estão de acordo com a lei e não foram testadas por pessoas que se deslocam em cadeira de rodas. Ao longo dos percursos de visita há desníveis na transição de uns espaços para outros, mas bastaria a colocação de pequenas rampas nesses locais para aumentar bastante a área visitável.

Mesmo que os pisos térreos dos monumentos sejam acessíveis, são raros os casos em que há elevadores para aceder aos pisos superiores. A instalação de elevadores aumentaria substancialmente a área visitável.

O artigo 9.º do Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto estabelece um prazo de 10 anos para que os edifícios da administração pública central, regional e local e respetivos espaços circundantes acatem as normas técnicas sobre acessibilidade. **Os monumentos, palácios, museus e sítios arqueológicos afetos à DGPC estão incluídos nesta categoria.**

No entanto, o artigo 10.º do mesmo Decreto-Lei enumera as condições em que o cumprimento da lei não é exigível.

**MINISTÉRIO DO TRABALHO
E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL**

Decreto-Lei n.º 163/2006

de 8 de Agosto

Artigo 9.º

Instalações, edifícios, estabelecimentos e espaços
circundantes já existentes

1 — As instalações, edifícios, estabelecimentos, equipamentos e espaços abrangentes referidos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 2.º, cujo início de construção seja anterior a 22 de Agosto de 1997, são adaptados dentro de um prazo de 10 anos, contados a partir da data de início de vigência do presente decreto-lei, de modo a assegurar o cumprimento das normas técnicas constantes do anexo que o integra.

Artigo 10.º

Excepções

1 — Nos casos referidos nos n.ºs 1 e 2 do artigo anterior, o cumprimento das normas técnicas de acessibilidade constantes do anexo ao presente decreto-lei não é exigível quando as obras necessárias à sua execução sejam desproporcionadamente difíceis, requeiram a aplicação de meios económico-financeiros desproporcionados ou não disponíveis, ou ainda quando afectem sensivelmente o património cultural ou histórico, cujas características morfológicas, arquitectónicas e ambientais se pretende preservar.

Este artigo 10.º abriu a porta a que não tenha havido alterações significativas relativamente à acessibilidade arquitectónica dos monumentos, partindo do princípio de que não estavam obrigados a cumprir a lei. Este entendimento é simplista por considerar que qualquer tipo de intervenção afeta sensivelmente o património cultural ou histórico. É nosso entendimento que de modo geral a lei se aplica tanto aos museus como aos palácios, monumentos e sítios arqueológicos; de modo particular, as adaptações necessárias deverão ser sempre temperadas pelo bom senso.

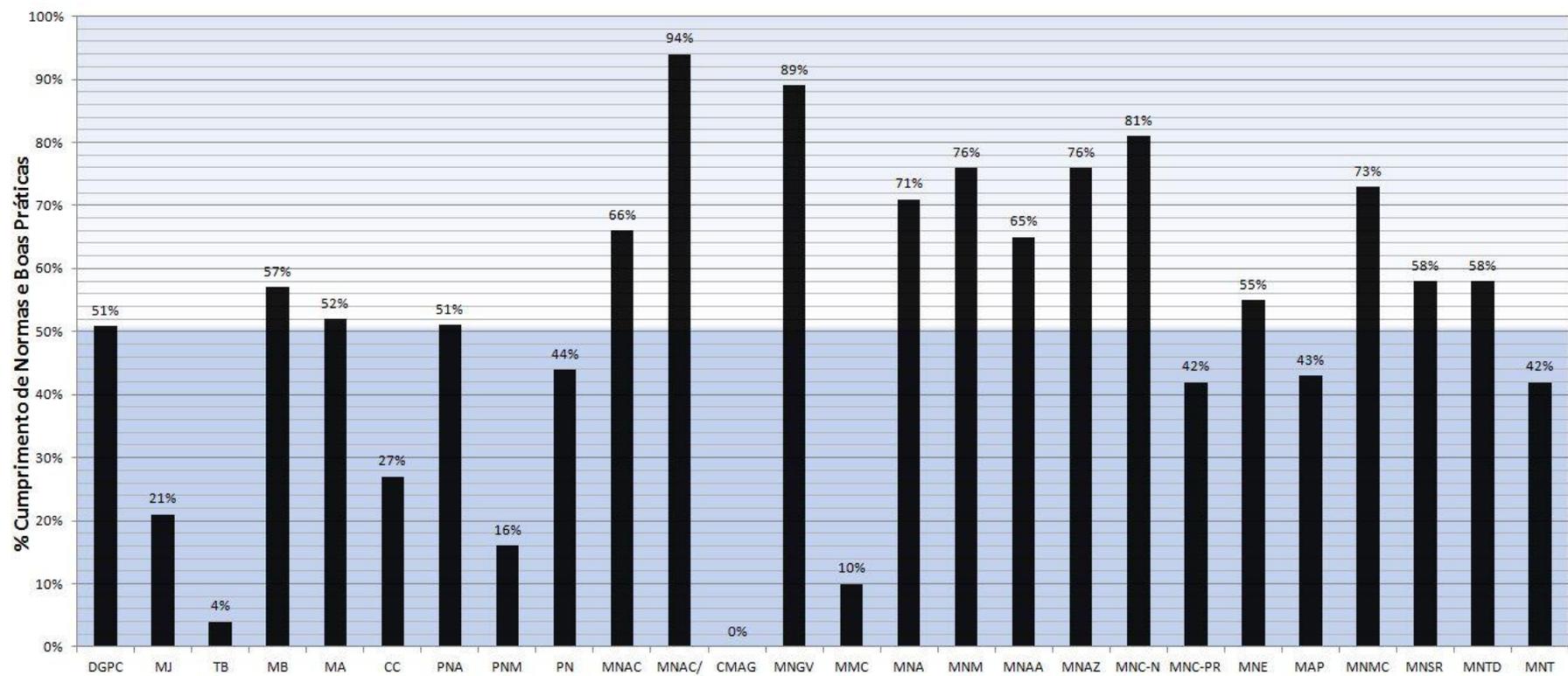


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 1. Edifício

12.2. Localização e orientação

Ao contrário do que acontece nos museus, nos monumentos os suportes da sinalética e da informação histórica e são os mesmos e têm um tratamento gráfico muito discreto que lhe tira eficácia. Para que tivessem uma sinalética mais eficaz, seria necessário autonomiza-la e dar-lhe um tratamento gráfico diferente, com maior contraste cromático com a envolvente e associando símbolos gráficos não-verbais intuitivos. Algumas das plantas de localização são complexas e em nenhum caso têm a indicação "Você está aqui".

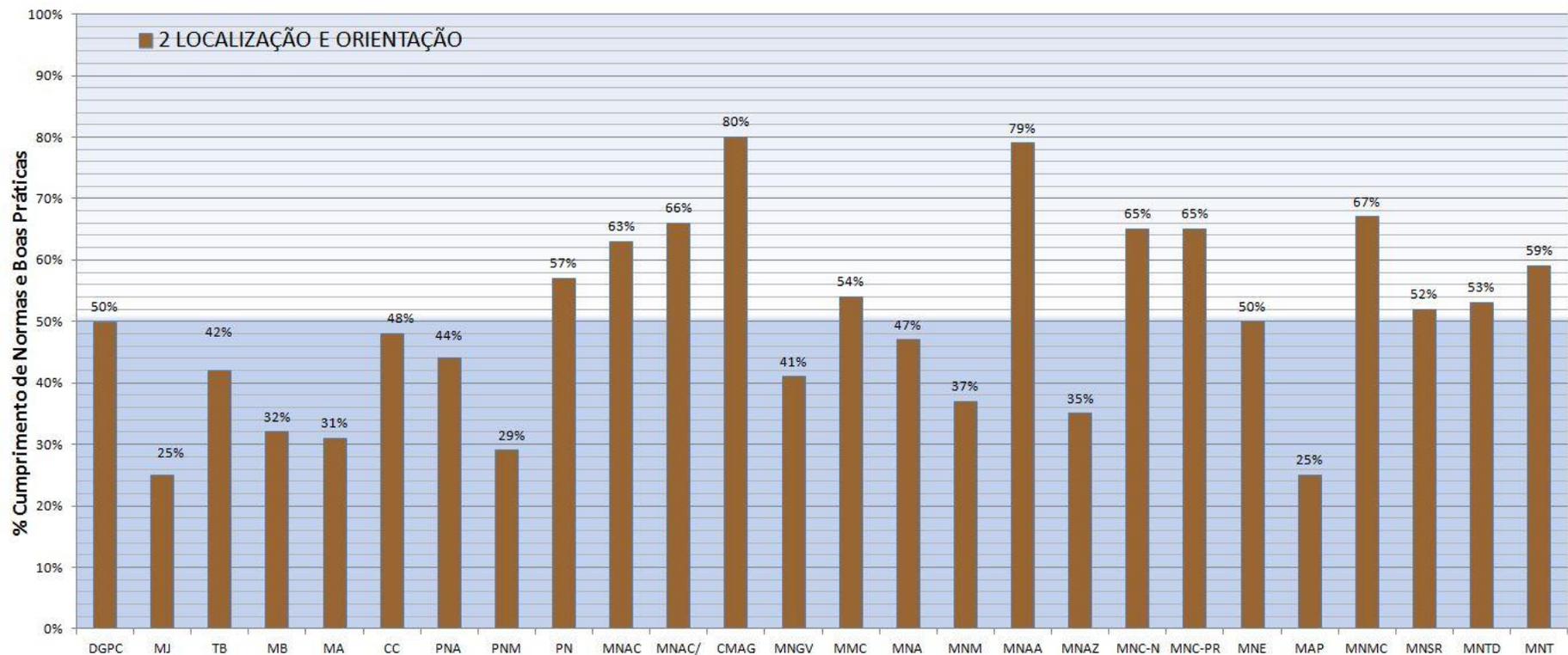


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 2. Localização e orientação

12.3. Exposições

Os conteúdos disponibilizados ao visitante no local são geralmente centrados na história da arte, pondo em segundo plano ou ignorando aspetos relacionados com as pessoas que viveram nos vários espaços ou com aqueles que fizeram, usaram, possuíram e colecionaram as várias peças em exposição. Os aspetos da vida quotidiana deveriam ser mais divulgados, privilegiando a linguagem simples sem deixar de oferecer outros níveis de linguagem mais complexa, se pertinente.

Este tipo de informação deveria ser uma das opções nos audioguias, assim como a opção de descrição de peças e espaços. A mesma informação deveria ser disponibilizada nos vídeoguias em Língua Gestual e em folhetos com conteúdos simplificados e em linguagem pictográfica. Por outro lado, se a informação deve se fornecida de modo multissensorial, os outros sentidos para além da vista e do ouvido deveriam ser ativados durante a visita, introduzindo por exemplo materiais para tocar e receitas de época para saborear nos restaurantes ou cafetarias.

De modo ideal, todas as pessoas deveriam poder fazer a sua visita de modo autónomo. Para que isso seja possível será necessário apostar em conteúdos em texto, em áudio e em vídeo que possam ser descarregados antes, durante ou depois da deslocação ao local.

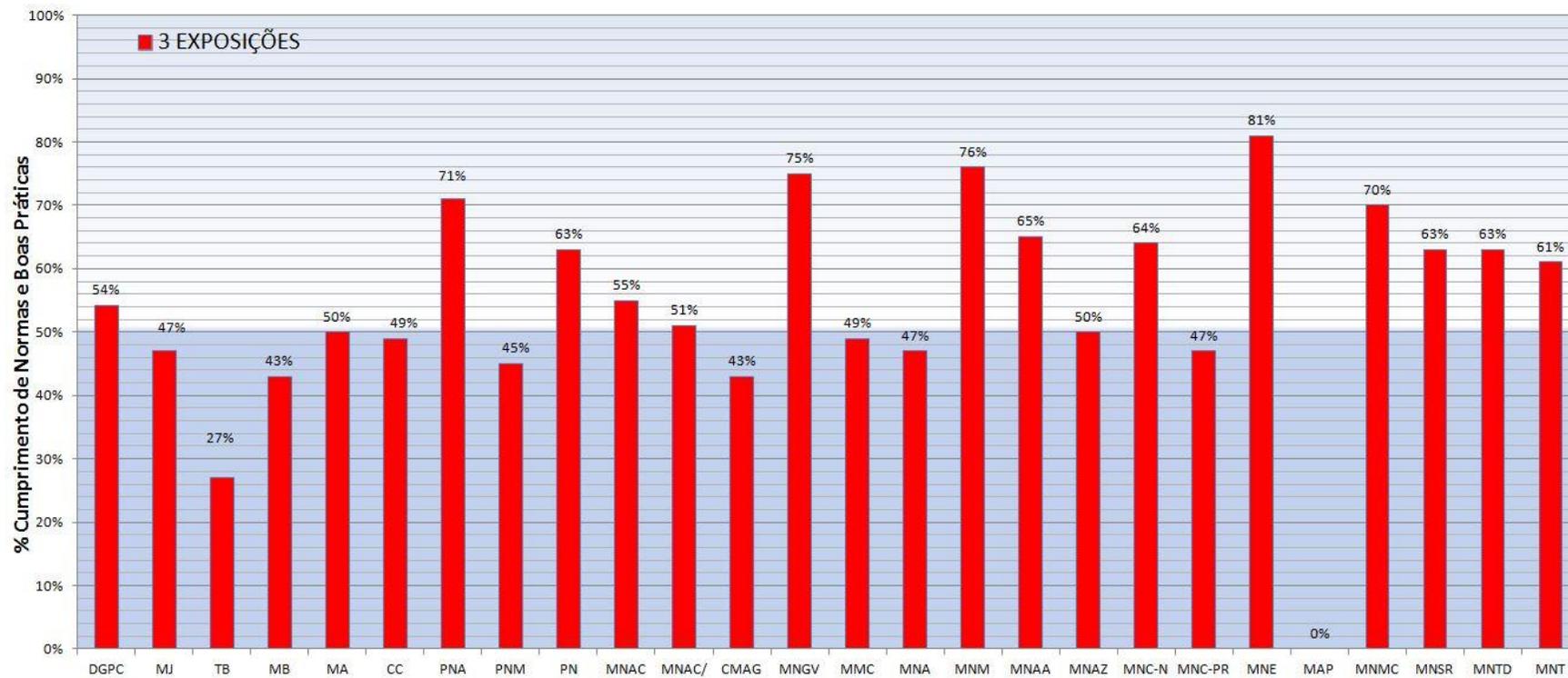


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 3. Exposições

12.4. Comunicação e divulgação

Como instituições públicas, os *sites* dos serviços dependentes deveriam cumprir pelo menos os níveis AA referidos nas recomendações das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. No entanto isso não acontece em nenhum caso. Os *sites* limitam-se a cumprir o nível A e alguns nem isso.

Por outro lado, as páginas de abertura dos vários *sites* não têm como regra um separador intitulado *Acessibilidade* onde estejam reunidas todas as informações sobre o assunto. As informações estão dispersas e nem sempre são fáceis de encontrar.

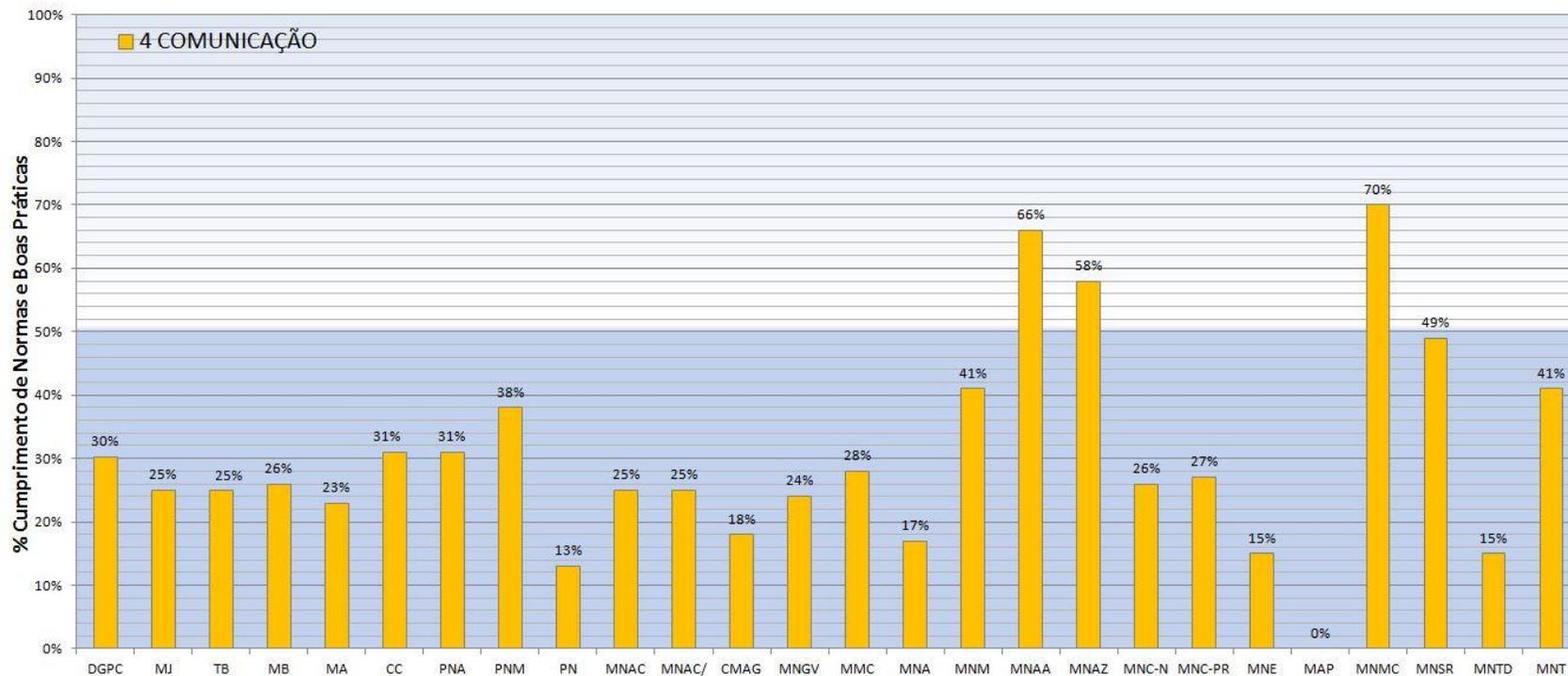


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 4. Comunicação e divulgação

12.5. Segurança

Apesar do grande esforço feito pelo DEPOF nos últimos anos, ainda não foi alcançado o objetivo de instalar um sistema de emergência em todos os serviços dependentes. O plano de ativação das equipas de 1.ª intervenção tem incluído conhecimentos sobre evacuação de pessoas com deficiência, particularmente com mobilidade reduzida.

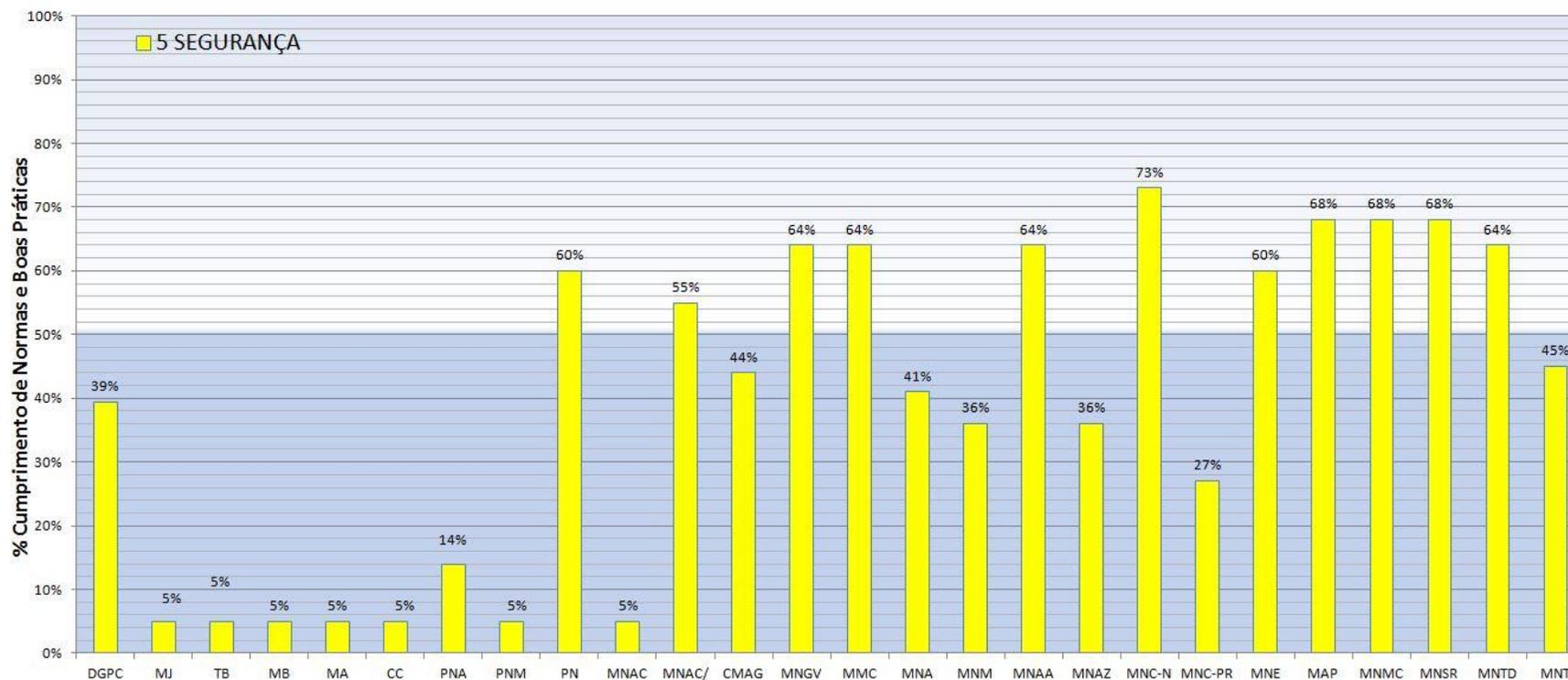


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 5. Segurança

12.6. Consultoria

Nenhum dos serviços dependentes tem grupos consultivos permanentes que integrem pessoas com deficiência para orientar o seu trabalho nas várias áreas. Isso não quer dizer que não se faça pontualmente consultoria a propósito de situações concretas que se pretendem mais acessíveis.

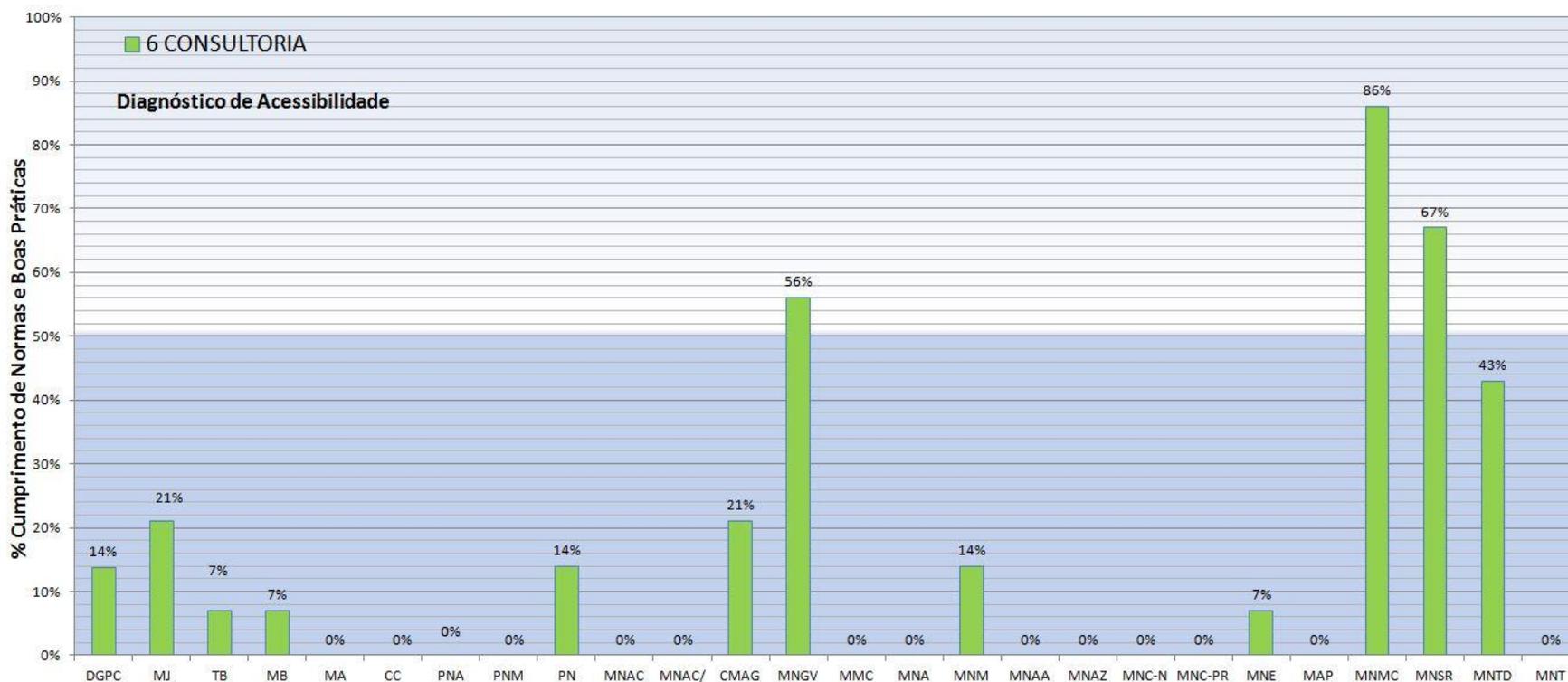


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 6. Consultoria

12.7. Formação

A DGPC (através da Rede Portuguesa de Museus) não tem feito com regularidade ações de formação sobre questões de acessibilidade no norte, centro e sul do país. Será necessário apostar nesse assunto, convidando como formadores externos mas também internos (técnicos dos serviços dependentes com experiências de sucesso em vários campos). Simultaneamente, os diretores deveriam incentivar os funcionários a frequentar essas ações formação sobre questões de acessibilidade, aproveitando a oferta gratuita da DGPC e também do Instituto Nacional de Reabilitação (INR).

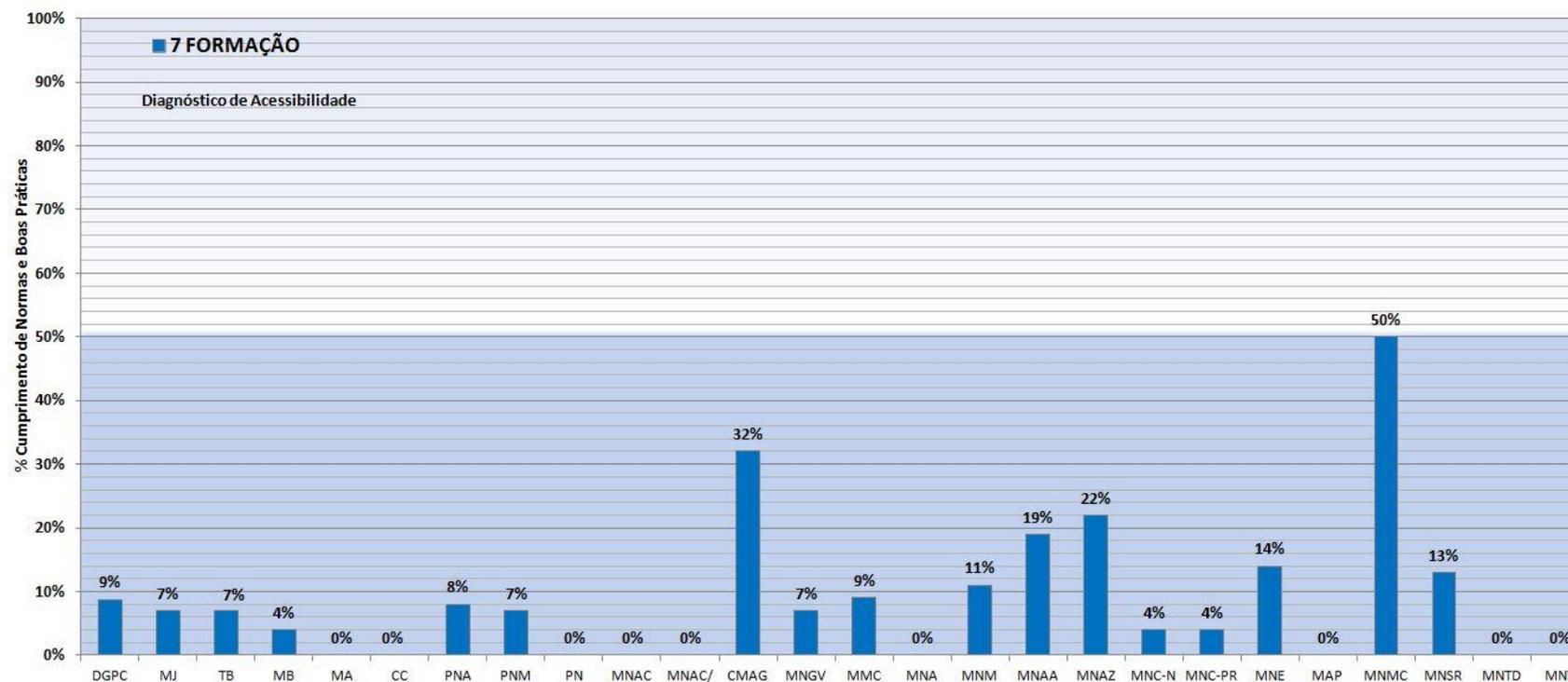


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 7. Formação

12.8. Emprego e voluntariado

No contexto geral da administração pública, não tem margem para contratar funcionários. Em muitos dos serviços dependentes há problemas causados pela falta de técnicos superiores no seu quadro de pessoal. Através do Instituto de Emprego e Formação Profissional, tem havido admissão de colaboradores para os serviços de receção, guardaria e vigilância com os quais é celebrado um Contrato de Emprego e Inserção, projeto de ocupação que tem a duração máxima de 12 meses. No entanto esta situação não é ideal.

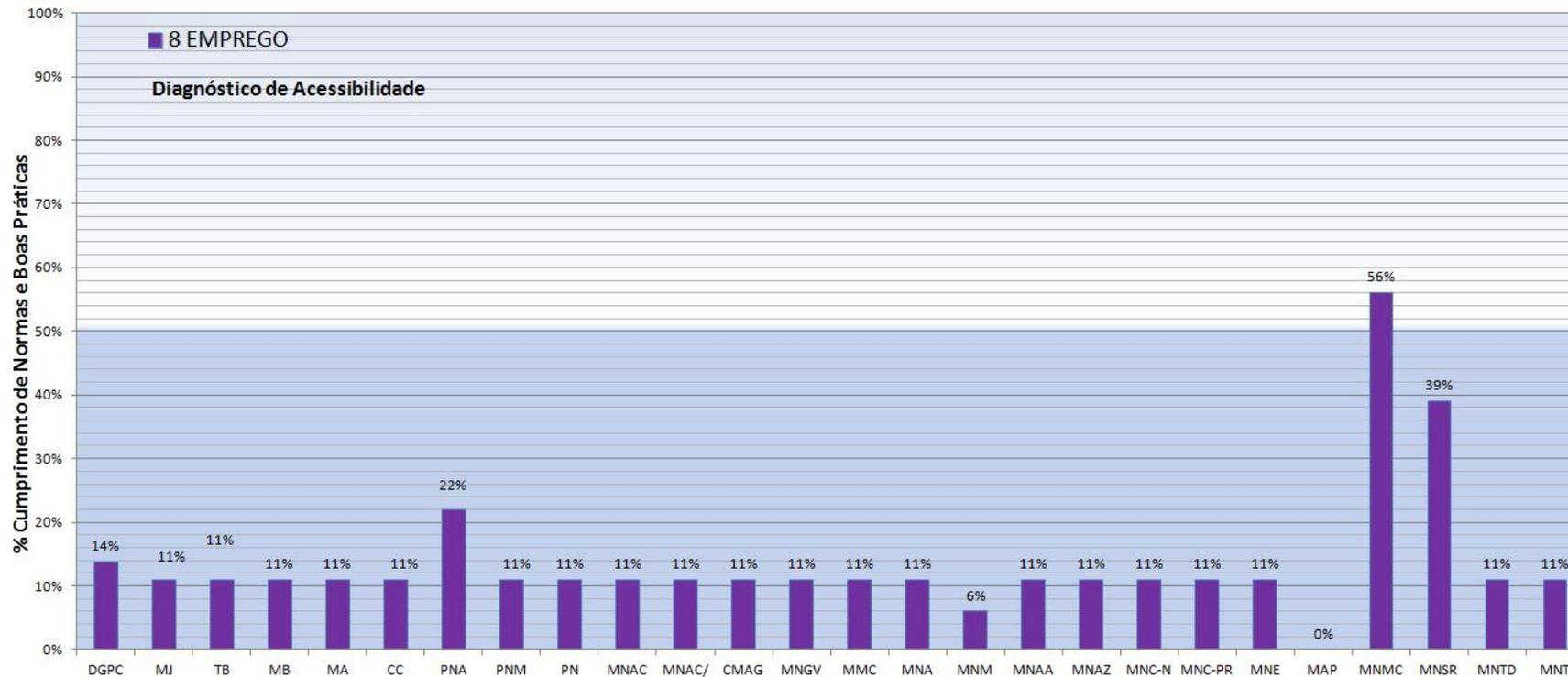


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 8. Emprego e Voluntariado

A organização Operação de Emprego para pessoas com Deficiência (OED) (<http://www.oed.com.pt/>) assegura um serviço gratuito de mediação de processos de recrutamento e contratação de pessoas com deficiência em diversos sectores de atividade na região de Lisboa. Surgiu de um protocolo estabelecido em 1990 entre a Câmara Municipal de Lisboa (CML), o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e a Fundação LIGA. Desenvolve um trabalho de consolidação na integração profissional de pessoas com deficiência, assegurando um serviço gratuito de mediação de processos de recrutamento e contratação de pessoas com deficiência em diversos sectores de atividade. Será necessário criar mais oportunidades para integrar pessoas com deficiência entre os Colaboradores ou Voluntários.

12.9. Avaliação

Não há uma cultura de avaliação que leve os profissionais a avaliar a oferta no campo da acessibilidade como prática corrente e regular. As reclamações poderiam ser aproveitadas para reformular serviços sempre que possível.

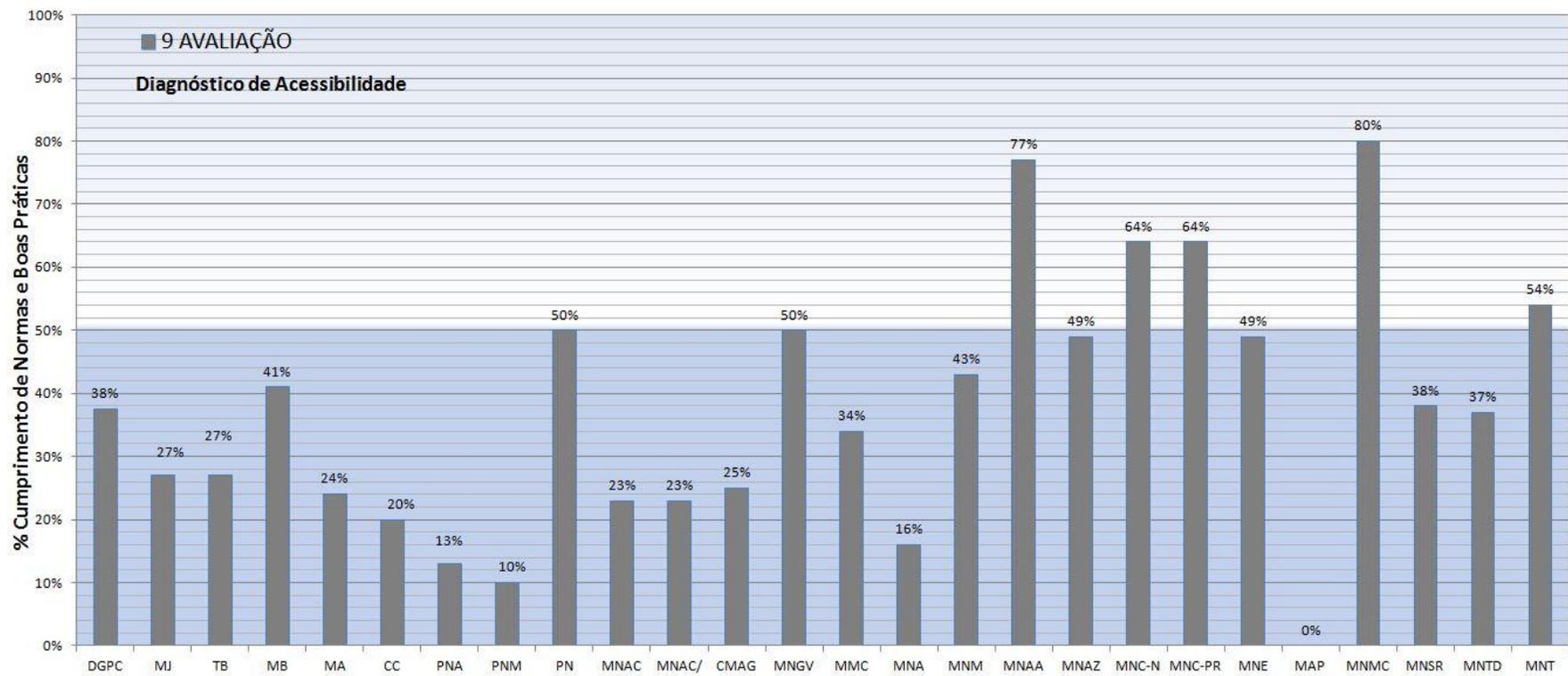


Gráfico comparativo da avaliação do assunto 9. Avaliação

12.10. Política de gestão

Não tem sido prática corrente incluir requisitos de acessibilidade na aquisição de bens e serviços. Muitos dos serviços dependentes divulgam no *site* um documento de missão, mas a maior parte deles não contem referência expressa à questão da acessibilidade. Um dos resultados deste estudo diagnóstico terá sido elencar os principais obstáculos, apontar soluções para os ultrapassar e estabelecer prioridades de intervenção, aprovadas pelos responsáveis da cada serviço. Este poderá ser o ponto de partida para que cada um elabore para o seu imóvel um Plano de Acessibilidade, que deverá conter orçamentação e calendário de execução.

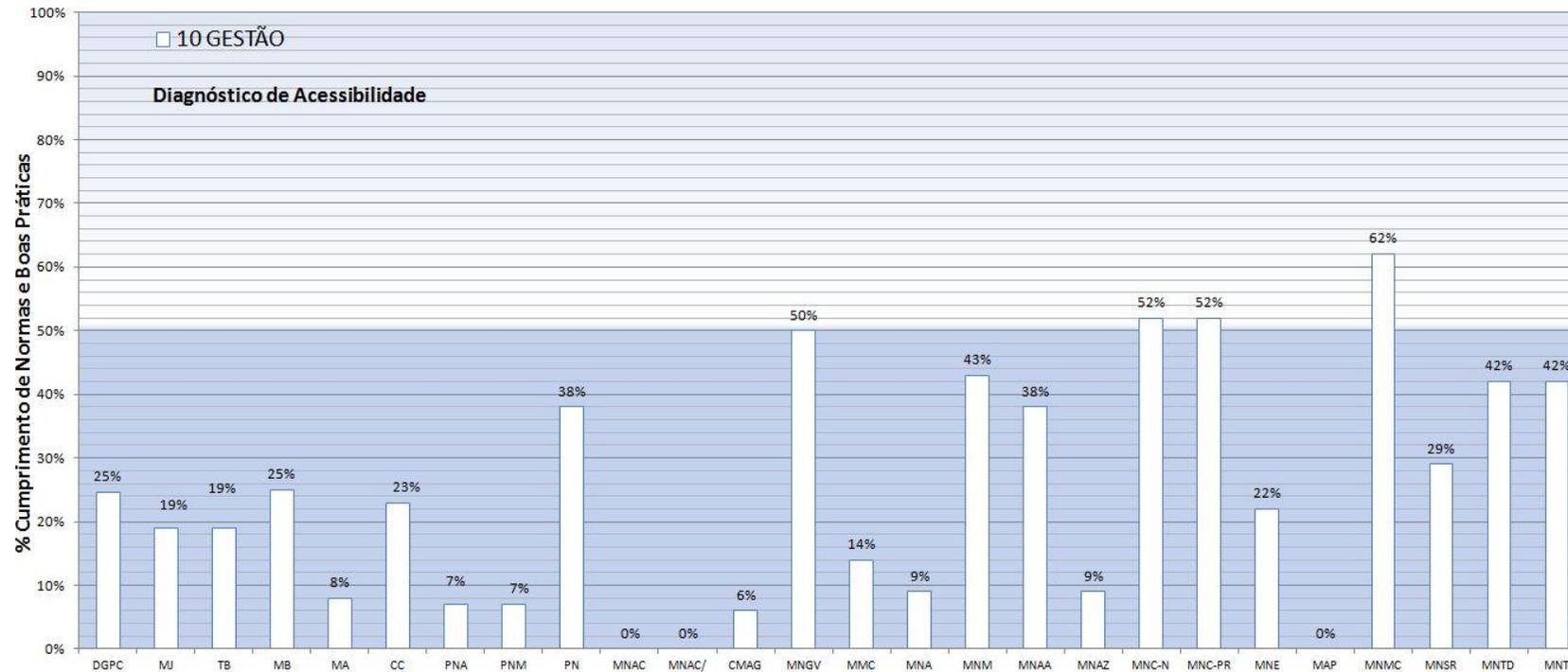


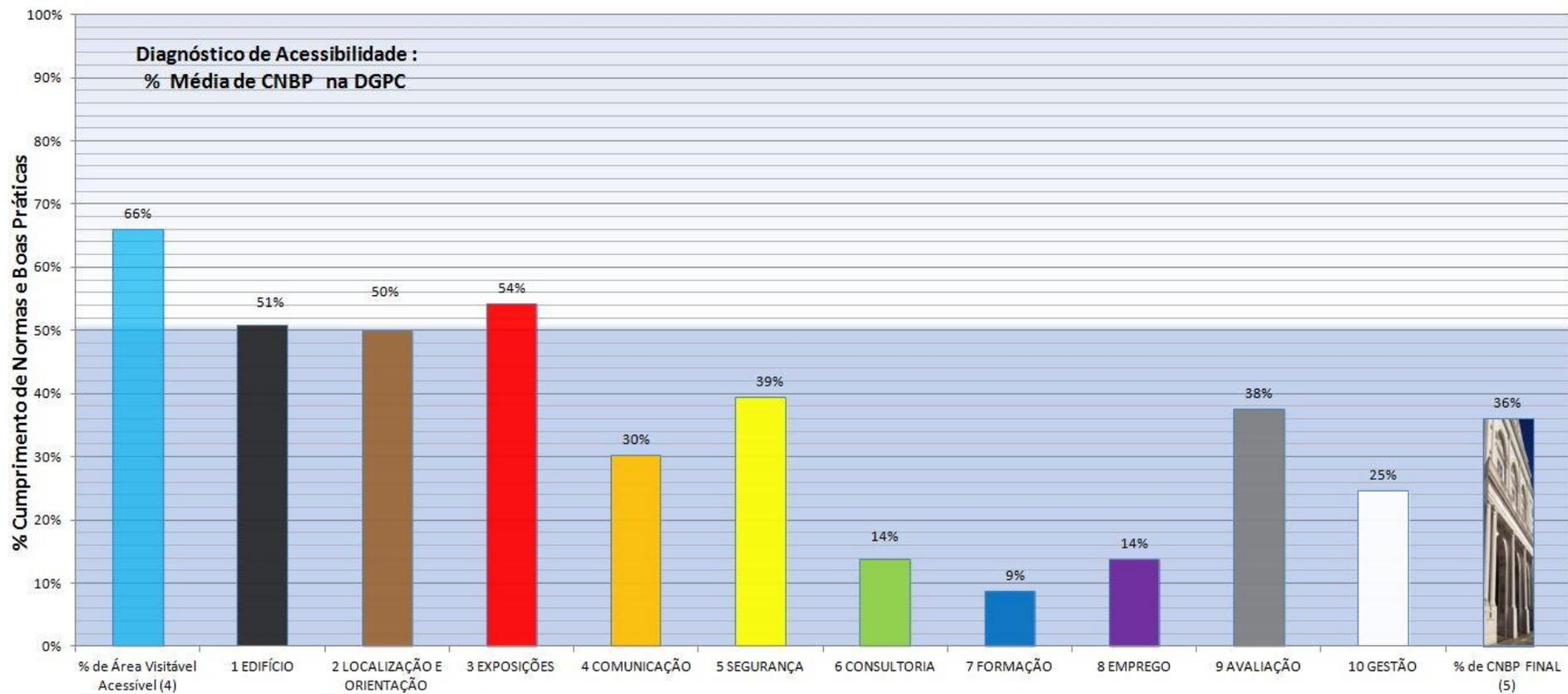
Gráfico comparativo da avaliação do assunto 10. Avaliação

13. Conclusões e principais sugestões

O estudo de diagnóstico das diferentes Entidades permitiu elaborar um gráfico comparativo do universo dos serviços sob tutela da DGPC.

Como principais conclusões apontamos as seguintes:

- Apesar dos progressos feitos nos últimos anos, verificamos que na globalidade dos imóveis afetos há uma % CNBPA de cerca de 36%, muito aquém do que seria desejável.
- Os museus mostraram alcançar uma % CNBPA bastante superior à dos monumentos, ainda que muitos deles estejam instalados em edifícios classificados.
- Na maior parte dos assuntos avaliados, a % CNBPA pode ser alterada com poucos ou nenhuns custos.
- A acessibilidade de todos os imóveis analisados poderá aumentar exponencialmente com mudanças nas atitudes dos profissionais que neles trabalham de modo a permitir alterar as rotinas do trabalho.



Estudo comparativo DGPC- Monumentos Palácios e Museus

Gráfico mostrando a média de % CNBPA por parte da DGPC

Assuntos (1)	Ponderação por Assunto (2)	Monumentos, Palácios e Museus																										
		Média DGPC (3)	Mosteiro dos Jerónimos	Torre Belém	Mosteiro da Batalha	Mosteiro de Alcobaça	Convento de Cristo	Palácio Nacional da Ajuda	Palácio Nacional de Mafra	Panteão Nacional - Igreja de S. Engrácia	Museu Nacional de Arte Contemporânea M. Chiado	Museu Nacional de Arte Contemporânea Vítor Corc	Casa Museu Anatócio Gonçalves	Museu Nacional de Grão Vasco	Museu Monográfico de Conímbriga	Museu Nacional de Arqueologia	Museu Nacional da Música	Museu Nacional de Arte Antiga	Museu Nacional do Azulejo	Museu Nacional dos Coches (NOVO)	Museu Nacional dos Coches - Picadeiro Real	Museu Nacional de Etnologia	Museu de Arte Popular	Museu Nacional de Machado de Castro	Museu Nacional de Soares dos Reis	Museu Nacional do Teatro e da Dança	Museu Nacional do Traje	
% de Área Visitável		66%	21%	12%	88%	71%	27%	93%	16%	44%	79%	88%	0%	88%	10%	89%	88%	99%	85%	95%	36%	80%	88%	83%	82%	96%	42%	
1 EDIFÍCIO	20%	51%	21%	4%	57%	52%	27%	51%	16%	44%	66%	94%	0%	89%	10%	71%	76%	65%	76%	81%	42%	55%	43%	73%	58%	58%	42%	
2 LOCALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO	10%	50%	25%	42%	32%	31%	48%	44%	29%	57%	63%	66%	80%	41%	54%	47%	37%	79%	35%	65%	65%	50%	25%	67%	52%	53%	59%	
3 EXPOSIÇÕES	15%	54%	47%	27%	43%	50%	49%	71%	45%	63%	55%	51%	43%	75%	49%	47%	76%	65%	50%	64%	47%	81%	0%	70%	63%	63%	61%	
4 COMUNICAÇÃO	10%	30%	25%	25%	26%	23%	31%	31%	38%	13%	25%	25%	18%	24%	28%	17%	41%	66%	58%	26%	27%	15%	0%	70%	49%	15%	41%	
5 SEGURANÇA	5%	39%	5%	5%	5%	5%	14%	5%	60%	5%	55%	44%	64%	64%	41%	36%	64%	36%	73%	27%	60%	68%	68%	68%	64%	45%		
6 CONSULTORIA	8%	14%	21%	7%	7%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	21%	56%	0%	0%	14%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	86%	67%	43%	0%		
7 FORMAÇÃO	10%	9%	7%	7%	4%	0%	0%	8%	7%	0%	0%	0%	32%	7%	9%	0%	11%	19%	22%	4%	4%	14%	0%	50%	13%	0%	0%	
8 EMPREGO	5%	14%	11%	11%	11%	11%	22%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	6%	11%	11%	11%	11%	11%	0%	56%	39%	11%	11%	
9 AVALIAÇÃO	8%	38%	27%	27%	41%	24%	20%	13%	10%	50%	23%	23%	25%	50%	34%	16%	43%	77%	49%	64%	64%	49%	0%	80%	38%	37%	54%	
10 GESTÃO	10%	25%	19%	19%	25%	8%	23%	7%	7%	38%	0%	0%	6%	50%	14%	9%	43%	38%	9%	52%	52%	22%	0%	62%	29%	42%	42%	
% de CNBP FINAL (5)		88%	36%	21%	18%	31%	27%	25%	33%	21%	37%	35%	41%	26%	53%	26%	32%	46%	52%	41%	50%	36%	41%	14%	69%	48%	42%	38%
		DGPC	MJ	TB	MB	MA	CC	PNA	PNM	PN	MNAC	MNAC	CMAC	MNGV	MMC	MNA	MNM	MNA	MNAZ	MNC-P	MNC-P	MNE	MAP	MNMC	MNSR	MNTD	MNT	

*CNBP= Cumprimento de Normas e Boas Práticas

(1) Assuntos considerados na avaliação

(2) Ponderação a afetar a cada Assunto

(3) Média Ponderada da Avaliação por Assuntos no conjunto dos Monumentos Património da Humanidade

(4) % da área fisicamente acessível no edifício. O Valor da % CNBP no edifício é menor ou igual ao valor da % da área acessível

(5) CNBP = Avaliação afetada da ponderação, para se obter a % final de cumprimento das Normas e Boas Práticas. Obtida pelo produto da Ponderação (2) pela % obtida em cada Assunto.

14. Prioridades de atuação

14.1. SEM CUSTOS, elegendo estes assuntos como objetivos do QUAR:

- Apostar na formação regular dos funcionários.
- Tornar a avaliação das questões de acessibilidade uma prática regular e sistemática.
- Elaborar planos de acessibilidade para cada um dos monumentos.
- Recorrer a consultoria interna para acompanhar projetos com preocupações de acessibilidade e inclusão em todas as suas fases.
- Fomentar o Voluntariado, integrando pessoas com deficiência.
- Completar o estudo, abrangendo as restantes áreas (entre outra, as áreas dos Serviços Administrativos, Zonas Técnicas e Reservas).

14.2. Com custos para a DGPC:

- Terminar com urgência a implementação dos planos de segurança em todos os serviços.
- Melhorar a acessibilidade física dos monumentos, aumentando a área visitável acessível com a instalação de elevadores onde necessário.
- Melhorar a comunicação e a informação disponibilizada ao visitante com e sem incapacidades, tanto no local e como na Internet.
- Recorrer a consultoria externa, constituindo Grupos Consultivos para acompanhar projetos com preocupações de acessibilidade e inclusão em todas as suas fases.

15. Oportunidade de financiamento: candidaturas ao programa *All for All*

O Turismo de Portugal (TP) lançou em janeiro o programa ***All for All – portuguese tourism***, uma linha de financiamento de projetos dirigido a entidades públicas e privadas, cuja finalidade é tornar mais acessível a oferta turística nacional e tornar Portugal um destino turístico para todos. De acordo com a informação no *site* do TP, o Reino Unido, a França, a Alemanha, a Itália e a Espanha, principais mercados emissores de turismo para Portugal, são os países europeus com o maior número de pessoas com necessidades de acesso – mais de 10 milhões, em cada caso. O turismo acessível é também uma grande oportunidade para a DGPC, por tutelar um grande número de monumentos, sítios arqueológicos, palácios e museus portugueses.

15.1. Características da candidatura

As candidaturas estão abertas até ao dia 31 de dezembro de 2017. São projetos elegíveis as adaptações físicas e de serviços que visem tornar a oferta turística acessível a todos, com **apoio financeiro de 90% do investimento a fundo perdido até ao limite de 200 mil euros por projeto.**

15.2. Propostas de candidatura

Os projetos a candidatar a financiamento do *All for All* deverão ser selecionados pelo Diretor do Departamento, tendo em consideração o seu grau de maturidade.

16. Bibliografia

NOTA:

A maior parte dos documentos referidos nesta bibliografia estavam disponíveis na Internet a 9 de maio de 2007.

Advocate for Persons with Disabilities (s. d.). *ADA accessibility checklist for existing facilities*. Disponível em

https://search.ada.gov/search?query=checklist+for+existing+facilities&search=go&sort=date%3AD%3AL%3Ad1&output=xml_no_dtd&ie=iso-8859-1&oe=UTF-8&client=default_frontend&proxystylesheet=default_frontend&affiliate=justice-ada

Arts Access (s. d.). *Accessibility checklist*. Disponível em <http://artsaccess.org.nz/Guidelines+and+information+sheets>

Arts Access (s. d.). *Exhibition design checklist*. Disponível em <http://artsaccess.org.nz/Guidelines+and+information+sheets>

Arts Access (s. d.). *Marketing to the disabled community*. Disponível em <http://artsaccess.org.nz/Guidelines+and+information+sheets>

Adams, J. & Foster, L. (2004). *Easy Access to Historic Buildings*. Swindon: English Heritage. Disponível em

<https://historicengland.org.uk/images-books/publications/easy-access-to-historic-buildings/>

Aragal, F., Neuman, P. e Sagromola, S. (2013). *Design for All em progresso, da teoria à prática*. Luxemburgo: EuCAN European Concept

forAccessibility Network. Disponível em <http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/41-eca-2013-portuguese/file>

Cohen, R., Duarte, C. & Brasileiro, A. (2012). *Acessibilidade a Museus*. Brasília: Ministério da Cultura e Instituto Brasileiro de Museus.

Disponível em <https://midas.revues.org/450>

Colwell, P. & Mendes, E. (2004). *Museus e Acessibilidade*. Lisboa: Instituto Português de Museus. Disponível em

http://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/publicacoes/acessibilidades/ipm_2004_museus_e_acessibilidade.pdf

- Centre for Accessible Environments (CAE). *Access and Sustainability Advisory Service. Factsheet 2 – Access Audits*. Disponível em <http://cae.org.uk/resources/publications/>
- Environment Agency (2012). *Access for all design guide*. Disponível em <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140328084622/http://www.environment-agency.gov.uk/research/library/publications/141756.aspx>
- Fleming, D. (2005). "Managing change in museums". Comunicação apresentada em The Museums and Change - ICOM International Conference, Museu Nacional de Praga, 2005. Disponível na Internet.
- Garcia, A., Mineiro, C. e Neves, J. (2017). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade -Comunicação Inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus*. Lisboa: Direção-Geral do Património Cultural e Turismo de Portugal. Oportunamente disponível em <http://www.patrimoniocultural.gov.pt> e <http://www.turismodeportugal.pt/>
- Grant, A. (2013). *Access Audit Handbook*. Londres: Centre for Accessible Environments and RIBA Publishing. Disponível em <http://cae.org.uk/product/access-audit-handbook/>
- LABC Consult (2012). *Access Audits*. Disponível em <https://www.labc.co.uk/our-services/access>
- Lang, C., Reeve, J. & Wollard, V. (2006). *The responsive museum*. Ashgate, Aldershot, 2006.
- Majewski, J. (s. d.). *Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design*. Washington: Smithsonian Institution. Disponível em <https://www.si.edu/Accessibility/SGAED>
- Museums, Libraries and Archives (MLA) (2004). *Access for All toolkit. Enabling inclusion for museums, libraries and archives*. Disponível em http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20081209011037/http://www.mla.gov.uk/policy/Inclusion/MLA_Activity_on_Social_Inclusion
- Museums, Libraries and Archives (MLA) (s. d.). *Cultural Diversity for Museums, Libraries and Archives. Access for All - Self-Assessment Toolkit: Checklist 2*. Disponível em http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20081209011037/http://www.mla.gov.uk/policy/Inclusion/MLA_Activity_on_Social_Inclusion

- Museums, Libraries and Archives (MLA) (s. d.). *Disability Access for Museums, Libraries and Archives. Access for All - Self-Assessment Toolkit: Checklist 1*. Disponível em http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20081209011037/http://www.mla.gov.uk/policy/Inclusion/MLA_Activity_on_Social_Inclusion
- Museums, Libraries and Archives (MLA) (s. d.). *Accessibility of museum, library and archives websites: the MLA audit*.
- National Disability Authority (s. d.). *Access. Improving the accessibility of historic buildings and places*. Disponível em <http://nda.ie/Publications/Environment-Housing/Environment-Publications/Access-Improving-the-accessibility-of-historic-buildings-and-places.html>
- National Disability Authority (s. d.). *Accessibility toolkit*. Disponível em <http://nda.ie/Resources/Accessibility-toolkit/>
- National Disability Authority (2002). *Building for Everyone Inclusion, Access and Use*. Disponível em <http://nda.ie/Publications/Environment-Housing/Building-For-Everyone/?OpenDocument>
- National Disability Authority (NDA). (s. d.) *Guidelines for Access Auditing of the Built Environment*. Disponível em <http://nda.ie/Resources/Accessibility-toolkit/Make-your-buildings-more-accessible/Guidelines-for-Access-Auditing-of-the-Built-Environment.html>
- National Museums of Scotland (NMS) (2002). *Exhibitions for All: A Practical Guide to Designing Inclusive Exhibitions*. Edimburgo: NMS Publishing Ltd.
- O’Herlihy, E. (2005). *Access Handbook Template: A Tool to Help Manage Accessibility of the Built Environment*. Dublin: National Disability Authority. Disponível em <http://nda.ie/Publications/Environment-Housing/Environment-Publications/Access-Handbook-Template.html>
- Organização Mundial de Saúde (OMS) (2001). *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde*. Disponível em <http://www.inr.pt/content/1/55/que-cif>
- Predif (2017). *Turismo Accessible*. Disponível em http://www.predif.org/index.php?q=publicaciones_turismo

- Salmet, A. (coord.) (2007). *Culture et Handicap. Guide pratique de l'accessibilité*. Paris: Ministère de la Culture et de la Communication.
Disponível em <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culture/Culture-et-handicap2/Guides-pratiques/Culture-et-handicap.-Guide-pratique-de-l-accessibilite-2007>
- Schneider, F. (1976). *Communicating without words: pictograms in public information signs*. Brakel: ERCO
- Smithsonian Institution (2002). *Exhibition Standards*. Washington: Smithsonian Institution.
- Smithsonian Institution (s. d.). *Guidelines for accessible exhibition design*. Disponível em http://www.sifacilities.si.edu/ae_center/design-accessibility.html
- Teles, P. (coord.). (2009). *Acessibilidade e mobilidade para todos. Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de Agosto*. Lisboa: Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência
- Teles, P. & Silva, P. (coord.) (2010). *Rota do Românico: Património Para Todos*.
- Weil, S. (2004). "Creampuffs and hardball: are you really worth what you cost?" Em *Reinventing the museum: historical and contemporary perspectives on the paradigm shift* (pp. 343–350). Altamira Press, Walnut Creek, 2004.
- Weisen, M., Petrie, H., King, N. & Hamilton, F.(2004). *Web Accessibility Revealed: The Museums, Libraries and Archives Council Audit*.
Disponível em <http://www.ariadne.ac.uk/issue44/petrie-weisen>