

Acessibilidade em recintos desportivos:

Experiências de públicos com
deficiência, Surdos e
neurodivergentes

Ficha técnica

Data: setembro de 2025

Este trabalho foi desenvolvido pelo Obi.media - Observatório de Inovação nos Media, estrutura do ICNOVA - Instituto de Comunicação da NOVA, unidade de investigação da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade NOVA de Lisboa (NOVA FCSH).

Equipa: Dora Santos Silva e José Sotero

Aplicação dos questionários: 1 de janeiro de 2024 a 30 de junho de 2025. Os dados recolhidos foram anonimizados e recolhidos apenas para o efeito deste relatório.

Sumário executivo

Este relatório apresenta um mapeamento das condições de acessibilidade em recintos desportivos portugueses (Portugal Continental) e das respetivas experiências reportadas por 96 pessoas com deficiência, Surdas e neurodivergentes, num inquérito por questionário aplicado entre janeiro de 2024 e junho de 2025, em eventos desportivos que decorreram em Portugal Continental.

Perfil

A maior parte das pessoas inquiridas, com uma idade mediana de 38 anos, identificando-se como solteiros (61,5%) e do género masculino (62,5%), tem deficiência motora (56,3%) e visual (25%); 15,6% são Surdos/as. Das pessoas inquiridas, 91,6% possuem atestado de incapacidade multiuso. A fruição de eventos desportivos é tendencialmente ocasional: 37,5% assistiram a um evento nos últimos seis meses; 33,5% entre 2 e 5. A Grande Lisboa (35,4%) e o Norte (33,3%) são as zonas de residência da maior parte dos inquiridos.

Resultados

Experiência pré-evento

No conjunto da amostra, 17,7% das pessoas inquiridas reportaram dificuldades no processo de aquisição do bilhete, relacionadas com problemas técnicos das plataformas (43,8%) e, em menor proporção, barreiras de acessibilidade (12,5%) e informação insuficiente (12,5%). Quem comprou presencialmente reportou mais obstáculos do que quem adquiriu online ou recebeu convites (vários recintos só permitem a compra presencial).

Na chegada ao evento, a (falta de) qualidade das condições de acessibilidade é o maior obstáculo reportado. Embora tenham encontrado informação sobre casas de banho adaptadas (65,6%) e estacionamento acessível (54,2%), por exemplo, os lugares de estacionamento são mal sinalizados ou subdimensionados e o percurso entre o estacionamento e a entrada no recinto inclui rampas com inclinação não regulamentar.

Experiência durante o evento

Este estudo foi conduzido em recintos desportivos que, por comunicarem já possuir alguma acessibilidade, constituem, por inerência, o universo passível de gerar respostas, dado que a ausência de comunicação e de condições nos demais inibe a presença e, conseqüentemente, a recolha de dados.

Não obstante este enviesamento da amostra — e o facto de 58,3% dos inquiridos afirmarem ter tido acesso a esses recursos —, é patente que a qualidade dos mesmos e das respetivas condições é, maioritariamente, questionada ou posta em causa. Tal constatação evidencia que, mesmo em contextos que se apresentam como acessíveis, persiste uma lacuna relevante no acesso a dispositivos e serviços inclusivos de qualidade, o que se traduz em barreiras à fruição plena do evento desportivo.

Experiência de saída do evento

Quanto à experiência de saída do evento, a maioria das pessoas inquiridas (83,3%) não reportou dificuldades. No entanto, 16,7% indicaram ter experienciado constrangimentos, sobretudo relacionados com a má gestão de fluxos de pessoas (50,0%) e a ausência de percursos específicos (31,3%).

Avaliação global do evento

A maioria das pessoas inquiridas avaliou a experiência como boa (44,8%) ou excelente (13,5%), enquanto uma minoria a classificou como má (3,1%) ou medíocre (7,3%). Cerca de um terço (31,3%) atribuiu uma avaliação intermédia. Nas sugestões de melhoria, os/as participantes reforçaram a necessidade de uma planificação mais estruturada da acessibilidade, incluindo melhor sinalética (visual e podotátil), balcões rebaixados, plataformas elevadas que garantam visibilidade em caso de público em pé, mais higiene e privacidade nos WC adaptados e maior proximidade entre as zonas de mobilidade condicionada e os espaços de pausa. Adicionalmente, foram propostas soluções tecnológicas, como aplicações móveis, legendagem em tempo real e reforço da audiodescrição.

Índice

Ficha técnica	1
Sumário executivo	2
Índice	4
	5
Participantes, Instrumentos e Metodologias	6
Participantes elegíveis	6
Instrumentos de recolha de dados	6
Metodologia de recolha e análise de dados	7
Resultados	8
1. Caracterização da amostra	8
2. Experiência relativa ao último evento desportivo que do qual a amostra usufruiu	17
2.1. Experiência de aquisição de bilhete	17
Respostas abertas dadas por inquiridos contribuem para uma maior perceção das dificuldades: a maior diz respeito à obrigatoriedade, como já referida, de os participantes terem de comprar os bilhetes presencialmente. Tendo em conta que a deslocação é difícil e não inclusiva, esta obrigatoriedade é logo um obstáculo pré-fruição. Além disso, a informação de que a aquisição dos bilhetes tem de ser feita presencialmente não é facilmente identificada:	19
2.2. Perceção sobre a acessibilidade	20
2.3. Necessidade de assistência/informação durante o evento	23
2.4. Acesso a dispositivos e condições para apreciar o evento	24
2.5. Experiência de saída do evento	26
2.6. Investimento financeiro realizado	28
2.7. Avaliação global da fruição do evento	29
3. Recomendações com base nos resultados	33

Participantes, Instrumentos e Metodologias

Participantes elegíveis

Foram inicialmente recolhidas 100 respostas ao questionário, das quais 96 foram consideradas elegíveis para análise. Eram elegíveis para participar no estudo pessoas com deficiência ou condição de saúde que implicasse necessidades específicas de acessibilidade em eventos desportivos (ex.: deficiência motora, visual, auditiva, surdez, neurodivergência, deficiência intelectual/cognitiva). Quatro respostas foram excluídas por ausência de consentimento informado dos tutores legais, uma vez que correspondiam a participantes com idade inferior a 16 anos. A amostra final integrou participantes com diferentes perfis e experiências, assegurando diversidade na caracterização das barreiras e condições de acessibilidade reportadas.

Instrumentos de recolha de dados

O instrumento utilizado para recolha de dados foi um questionário online redigido em língua portuguesa, aplicado entre 1 de janeiro de 2024 e 30 de junho de 2025, e dirigido a pessoas com deficiência motora, visual, auditiva, Surdas, e neurodivergentes, bem como a pessoas com outras condições de saúde que implicassem necessidades de acessibilidade, composto por quatro secções principais:

1. **Caracterização sociodemográfica** (idade, género, estado civil, agregado doméstico, escolaridade, região de residência e situação profissional);
2. **Caracterização da deficiência ou condição de saúde** (tipo de deficiência, posse de atestado multiuso de incapacidade e necessidades do quotidiano, como utilização de cadeira de rodas, cão-guia, intérprete de LGP, entre outros);
3. **Experiência relativa ao último evento desportivo assistido** (processo de

aquisição do bilhete, dificuldades sentidas, acessibilidade no recinto, necessidade de assistência, acesso a dispositivos e condições de participação, saída do evento e investimento financeiro associado);

4. **Avaliação global do evento e intenção de regresso**, incluindo questões abertas para identificar pontos fortes, fracos e sugestões de melhoria.

As perguntas incluíram formatos de resposta fechados (escalas tipo *Likert*, categorias pré-definidas, múltipla escolha) e abertos (descrição livre), permitindo combinar análise quantitativa e qualitativa. O tempo médio de resposta foi estimado em 10 minutos.

Metodologia de recolha e análise de dados

O questionário foi aplicado online, entre 1 de janeiro de 2024 e 30 de junho de 2025, a pessoas identificadas pela Access Lab ou que se ofereceram para o preencher.

Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva (frequências absolutas e relativas, medidas de tendência central e dispersão) para caracterizar a amostra e as principais variáveis em estudo. Para a análise inferencial, aplicaram-se testes não paramétricos, adequados à natureza das variáveis (ordinais e nominais) e à dimensão da amostra. Entre eles, utilizaram-se o teste exato de Fisher para avaliar associações entre variáveis categóricas, o teste de Mann-Whitney U para comparações entre dois grupos independentes, e o teste de Kruskal-Wallis para comparações entre mais de dois grupos. O nível de significância estatística foi fixado em 5% ($p < 0,05$).

Resultados

1. Caracterização da amostra

1.1. Idade, género, agregado doméstico, local de residência e situação profissional

A idade mediana dos 96 participantes elegíveis foi de 38 anos (IQ = 29–46), com valores compreendidos entre os 20 e os 62 anos. A distribuição etária apresentou-se equilibrada entre os diferentes grupos, destacando-se maior representação no grupo dos **29–37 anos** (25,0%) e menor no dos 56–64 anos (10,4%). A maioria dos inquiridos identificou-se como sendo do **género masculino (62,5%) e solteiro(a) (61,5%)** e, quanto ao agregado doméstico e privado, prevaleceu a **coabitação com familiares, incluindo pais, um dos pais ou outros familiares que não os pais** (40,6%). Relativamente ao nível de escolaridade, predominaram o **ensino secundário** (41,7%) e a **licenciatura** (33,3%) e, geograficamente, a maior parte dos/as participantes residia na **Grande Lisboa** (35,4%) e na **região Norte** (33,3%).

A caracterização completa da amostra encontra-se apresentada na **Tabela 1**.

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica dos participantes (n = 96)

Parâmetro (n = 96)	n	fr
Grupo etário		
20–28 anos	23	24,0%
29–37 anos	24	25,0%
38–46 anos	23	24,0%
47–55 anos	16	16,7%
56–64 anos	10	10,4%
Género		
Masculino	60	62,5%
Feminino	35	36,5%
Não-binário	1	1,0%
Estado civil		

Solteiro(a)	59	61,5%
Casado(a)/ Em união de facto	28	29,2%
Divorciado(a) / Separado(a)	4	4,2%
Viúvo(a)	3	3,1%
Prefiro não responder	2	2,1%
Caracterização do agregado doméstico e privado		
Vivo sozinho(a)	11	11,5%
Vivo com pais, um dos pais ou outros familiares (que não os pais)	39	40,6%
Vivo com companheiro(a)	5	5,2%
Vivo com companheiro(a) e filho(a)/s	28	29,2%
Vivo com filho(s)/a(s)	7	7,3%
Vivo com colegas e/ou amigos(as)	3	3,1%
Vivo numa instituição	0	0,0%
Vivo com o apoio de assistente pessoal	3	3,1%
Nível de escolaridade mais elevado completo		
Ensino secundário ou equivalente	40	41,7%
Licenciatura	32	33,3%
Mestrado	20	20,8%
Doutoramento	2	2,1%
Não tenho habilitações académicas ou prefiro não responder	2	2,1%
Região de residência (NUTS 2)		
Norte	32	33,3%
Centro	15	15,6%
Oeste e Vale do Tejo	5	5,2%
Grande Lisboa	34	35,4%
Península de Setúbal	6	6,3%
Alentejo	1	1,0%
Algarve	2	2,1%
Região Autónoma da Madeira	1	1,0%

Relativamente à situação profissional, no momento da recolha, a maior parte dos participantes exercia **atividade por conta de outrem** (44,8%), sobretudo em funções enquadradas na categoria de **especialistas das atividades intelectuais e científicas**. Seguiram-se os **reformados e/ou pensionistas** (16,7%) e os **desempregados** (13,5%). A distribuição detalhada das categorias profissionais encontra-se apresentada na **Tabela 2**.

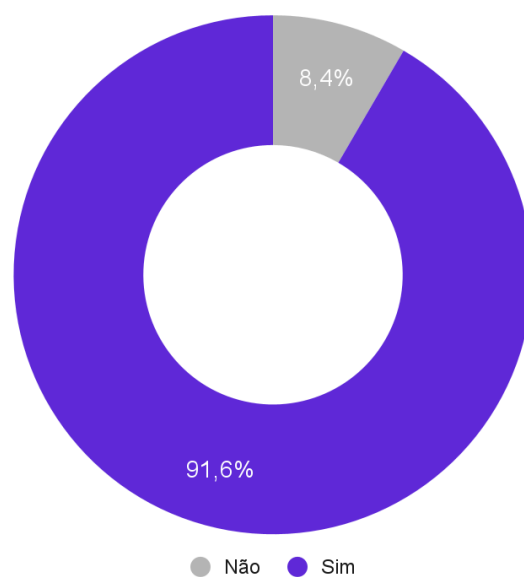
Tabela 2. Situação profissional e categoria profissional dos participantes (n = 96)

Parâmetro (n = 96)	n	fr
Situação profissional e categoria profissional		
Atividade profissional por conta de outrem	43	44,8%
1 – Membros dos órgãos legislativos e executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos	1	2,3%
2 - Especialistas das atividades intelectuais e científicas	20	46,5%
3 - Técnicos e profissionais de nível intermédio	3	7,0%
4 - Pessoal administrativo	4	9,3%
5 - Pessoal dos serviços pessoais, de proteção e vendedores	8	18,6%
7 - Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices	1	2,3%
9 - Trabalhadores não qualificados	2	4,7%
Outras profissões/situações	4	9,3%
Atividade profissional por conta própria	8	8,3%
2 - Especialistas das atividades intelectuais e científicas	5	62,5%
5 - Pessoal dos serviços pessoais, de proteção e vendedores	1	12,5%
Outras profissões/situações	2	25,0%
Desempregado(a)	13	13,5%
Reformado(a) e/ou pensionista	16	16,7%
Estudante	7	7,3%
Outra situação ou prefiro não responder	9	9,4%

1.2. Condições de saúde e respectivas necessidades

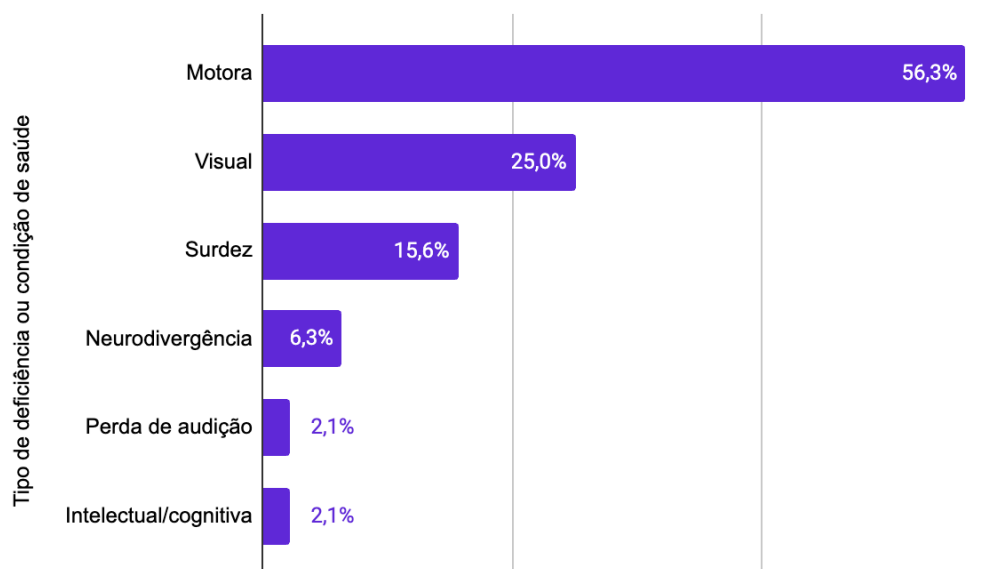
A grande maioria dos participantes possuía Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (91,6%), à data da recolha de respostas (**Gráfico 1**). Este atestado é atribuído a pessoas com deficiência física ou intelectual ou com uma condição clínica grave, permanente ou temporária, e comprova que a respetiva incapacidade é superior a 60%.

Gráfico 1. Distribuição dos participantes segundo a posse de Atestado Médico de Incapacidade Multiuso (n = 96)



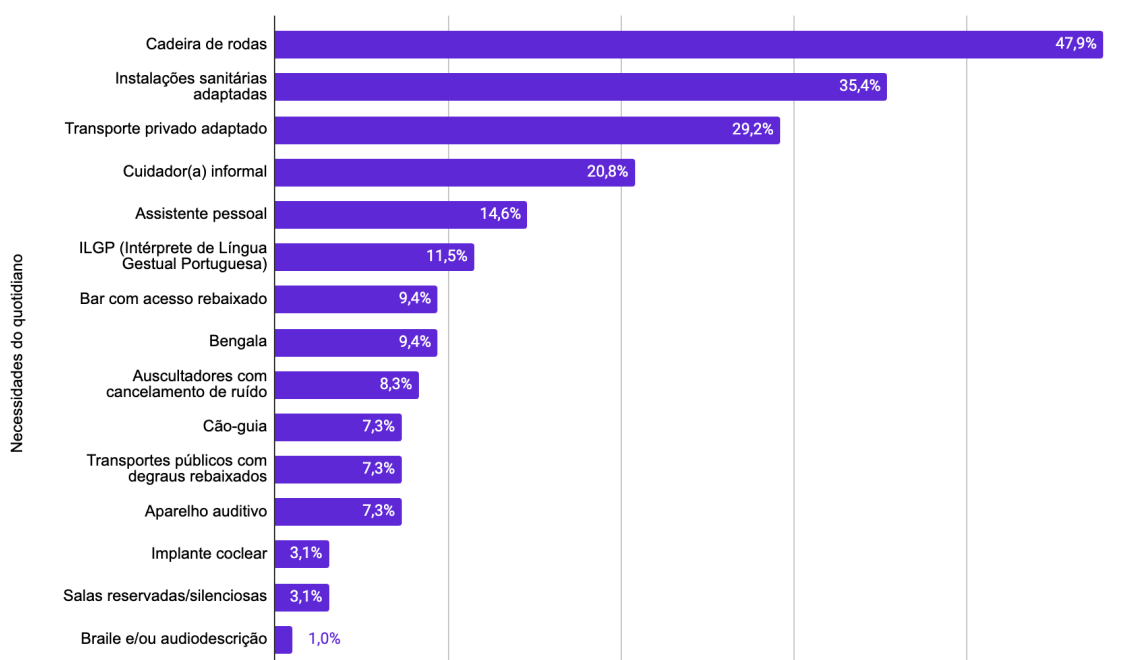
Entre os tipos de deficiência ou condição de saúde reportados, predominaram a **deficiência motora** (56,3%) e a **visual** (25,0%), seguindo-se a **Surdez** (15,6%), enquanto outras condições (perda de audição, deficiência intelectual/cognitiva e neurodivergência) foram menos frequentemente reportadas (**Gráfico 2**).

Gráfico 2. Distribuição dos participantes por tipo de deficiência ou condição de saúde (n = 96)



No que respeita às necessidades do quotidiano, destacaram-se o **uso de cadeira de rodas** (47,9%), o **recurso a instalações sanitárias adaptadas** (35,4%) e o **transporte privado adaptado** (29,2%). Outros apoios referidos incluíram **cuidador informal** (20,8%), **assistente pessoal** (14,6%), **intérprete de Língua Gestual Portuguesa** (11,5%), bem como dispositivos como auscultadores com cancelamento de ruído, bengala, aparelho auditivo ou implante coclear (**Gráfico 3**).

Gráfico 3. Necessidades do quotidiano reportadas pelos participantes (n = 96)



A maioria das pessoas participantes (91,6%) declarou possuir atestado **multiuso de incapacidade**. Entre os tipos de deficiência ou condição de saúde mais frequentes destacam-se a **motora (56,3%) e a visual (25,0%), seguindo-se a surdez (15,6%)**. No que respeita às necessidades do quotidiano, observa-se uma predominância do uso de **cadeira de rodas (47,9%), instalações sanitárias adaptadas (35,4%) e transporte privado adaptado (29,2%)**. Outros apoios, como cuidador(a) informal (20,8%) e assistente pessoal (14,6%), também apresentam relevância (Tabela 3). Por outro lado, embora a amostra não seja representativa do panorama nacional, verifica-se que o número de indivíduos com deficiência motora (56,3%) acaba por ir ao encontro dos Censos 2021, que demonstram que as incapacidades motoras são as mais comuns entre as diferentes categorias de dificuldades (note-se que o Instituto Nacional de Estatística não trabalha com a variável “deficiência”, mas, sim, com “incapacidade”, que é muito mais lato).

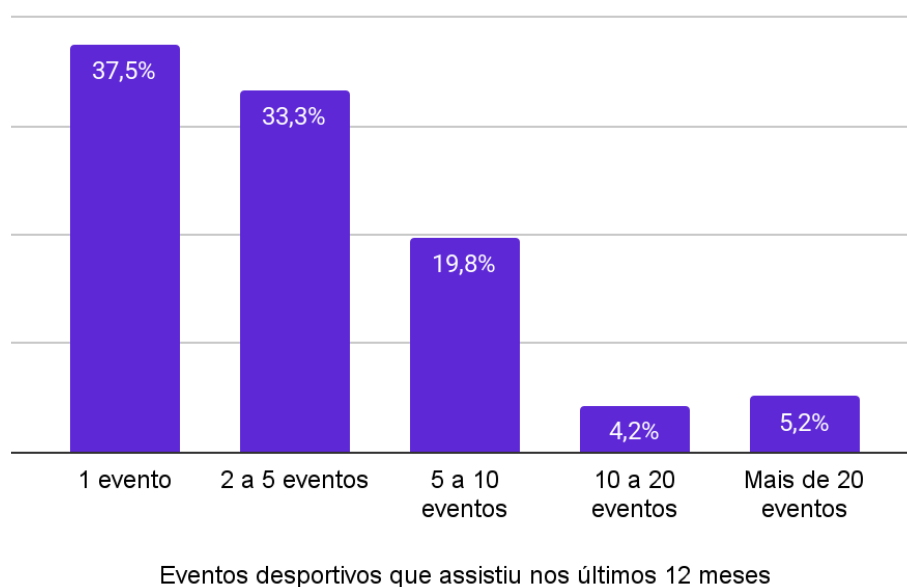
Tabela 3. Atestado de incapacidade, tipo de deficiência, condição de saúde e necessidades do quotidiano dos participantes (n = 96)

Parâmetro (n = 96)	n	fr
Atestado multiuso de incapacidade		
Não	8	8,4%
Sim	87	91,6%
Tipo de deficiência ou condição de saúde		
Motora	54	56,3%
Visual	24	25,0%
Perda de audição	2	2,1%
Surdez	15	15,6%
Intelctual/cognitiva	2	2,1%
Neurodivergência	6	6,3%
Necessidades do quotidiano		
Assistente pessoal	14	14,6%
Cuidador(a) informal	20	20,8%
Cadeira de rodas	46	47,9%
Cão-guia	7	7,3%
ILGP (Intérprete de Língua Gestual Portuguesa)	11	11,5%
Instalações sanitárias adaptadas	34	35,4%
Transportes públicos com degraus rebaixados	7	7,3%
Transporte privado adaptado	28	29,2%
Bar com acesso rebaixado	9	9,4%
Aparelho auditivo	7	7,3%
Implante coclear	3	3,1%
Salas reservadas/silenciosas	3	3,1%
Auscultadores com cancelamento de ruído	8	8,3%
Bengala	9	9,4%
Braile e/ou audiodescrição	1	1,0%

1.3. Frequência da fruição de eventos desportivos

Relativamente à participação em eventos desportivos, a maioria dos inquiridos assistiu a um número reduzido de eventos nos 12 meses anteriores: 37,5% indicaram ter assistido apenas a um evento e 33,3% referiram entre dois e cinco eventos, sendo minoritários os que reportaram presenças mais regulares (**Gráfico 4**).

Gráfico 4. Frequência de participação em eventos desportivos nos últimos 12 meses (n = 96)



A distribuição por grupos etários revelou padrões diferenciados, com maior concentração de participações ocasionais (1 evento) nos mais jovens (20–28 anos) e de presenças regulares (5 a 10 eventos e 10 a 20 eventos) sobretudo entre os 29–46 anos. No entanto, o teste exato de *Fisher* não identificou diferenças estatisticamente significativas entre os grupos etários e a frequência de participação em eventos desportivos ($p = 0,131$) (**Tabela 4**).

Tabela 4. Frequência de participação em eventos desportivos nos últimos 12 meses por grupo etário (n = 96)

Grupo etário		Eventos desportivos que assistiu nos últimos 12 meses					Total
		1 evento	2 a 5 eventos	5 a 10 eventos	10 a 20 eventos	Mais de 20 eventos	
20-28 anos	n	10	8	2	0	3	23
	%	27,8%	25,0%	10,5%	0,0%	60,0%	24,0%
29-37 anos	n	6	7	8	2	1	24
	%	16,7%	21,9%	42,1%	50,0%	20,0%	25,0%
38-46 anos	n	12	4	5	2	0	23
	%	33,3%	12,5%	26,3%	50,0%	0,0%	24,0%
47-55 anos	n	6	8	1	0	1	16
	%	16,7%	25,0%	5,3%	0,0%	20,0%	16,7%
56-64 anos	n	2	5	3	0	0	10
	%	5,6%	15,6%	15,8%	0,0%	0,0%	10,4%
Total	n	36	32	19	4	5	96
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Teste exato de Fisher, $p = 0,131$

2. Experiência relativa ao último evento desportivo que do qual a amostra usufruiu

2.1. Experiência de aquisição de bilhete

Considerando a experiência relativa ao último evento desportivo a que assistiu e no que respeita ao processo de aquisição de bilhetes, a modalidade mais utilizada foi a compra online (29,2%), seguindo-se o convite por e-mail (19,8%) e a compra presencial fora do evento (16,7%) (**Tabela 5**). Cerca de um terço dos participantes (34,4%) referiu ter necessitado de adquirir também bilhete para um(a) acompanhante ou assistente pessoal.

No conjunto da amostra, 17,7% dos inquiridos reportaram dificuldades no processo de aquisição do bilhete. Entre os tipos de dificuldade mencionados, destacaram-se problemas técnicos das plataformas (43,8%) e, em menor proporção, barreiras de acessibilidade (12,5%) e informação insuficiente (12,5%).

Tabela 5. Modo de aquisição de bilhetes, necessidade de bilhete para acompanhante e dificuldades reportadas (n = 96)

Experiência de aquisição do bilhete	n	fr
Modo de aquisição do bilhete (n= 96)		
Online	28	29,2%
E-mail	12	12,5%
Telefone/Telemóvel	1	1,0%
Presencialmente (fora do evento)	16	16,7%
Levantou no próprio evento (ex.: convite)	12	12,5%
Convite recebido por e-mail	19	19,8%
Outra situação	8	8,3%
Precisou de comprar um bilhete para um(a) assistente pessoal ou acompanhante		
Sim	33	34,4%
Não	63	65,6%
Experienciou alguma dificuldade no momento de aquisição do bilhete		
Sim	17	17,7%
Não	57	59,4%
Não aplicável	22	22,9%
Tipo de dificuldades experienciadas (n = 17)		
Problemas técnicos da plataforma	7	43,8%
Acessibilidade da plataformas	2	12,5%
Informação insuficiente	2	12,5%

Verificou-se que a forma como os bilhetes foram adquiridos esteve ligada à probabilidade de surgirem dificuldades: quem comprou presencialmente reportou mais obstáculos do que quem adquiriu online ou recebeu convites. Esta relação foi estatisticamente significativa (teste exato de *Fisher*, $p < 0,001$; *V* de *Cramer* = 0,405), correspondendo a uma associação de intensidade moderada a forte (**Tabela 7**). Por outro lado, quando se compararam os diferentes grupos etários, não se encontraram diferenças relevantes na experiência de dificuldades na aquisição de bilhetes (teste exato de *Fisher*, $p = 0,068$) (**Tabela 7**).

Tabela 6. Associação entre modo de aquisição e experiência de dificuldades na aquisição de bilhetes (n = 96)

Modo aquisição		Experienciou alguma dificuldade no momento de aquisição do bilhete			Total
		Sim	Não	Não aplicável	
Online	n	4	22	2	28
	%	23.5%	38.6%	9.1%	29.2%
E-mail	n	3	6	3	12
	%	17.6%	10.5%	13.6%	12.5%
Telefone/Telemóvel	n	0	1	0	1
	%	0.0%	1.8%	0.0%	1.0%
Presencialmente	n	8	7	1	16
	%	47.1%	12.3%	4.5%	16.7%
Levantou no próprio evento	n	0	9	3	12
	%	0.0%	15.8%	13.6%	12.5%
Convite recebido por e-mail	n	2	8	9	19
	%	11.8%	14.0%	40.9%	19.8%
Outra situação	n	0	4	4	8
	%	0.0%	7.0%	18.2%	8.3%
Total	n	17	57	22	96
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Teste exato de Fisher, $p < 0,001$, *V* de Cramer = 0,405

Tabela 7. Associação entre grupo etário e experiência de dificuldades na aquisição de bilhetes (n = 96)

Grupo etário		Experienciou alguma dificuldade no momento de aquisição do bilhete			Total
		Sim	Não	Não aplicável	
20-28 anos	n	16	5	2	23
	%	28.1%	29.4%	9.1%	24.0%
29-37 anos	n	15	6	3	24
	%	26.3%	35.3%	13.6%	25.0%
38-46 anos	n	14	2	7	23
	%	24.6%	11.8%	31.8%	24.0%
47-55 anos	n	8	4	4	16
	%	14.0%	23.5%	18.2%	16.7%
56-64 anos	n	4	0	6	10
	%	7.0%	0.0%	27.3%	10.4%
Total	n	57	17	22	96
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Teste exato de Fisher, $p = 0,068$

Respostas abertas dadas por inquiridos contribuem para uma maior perceção das dificuldades: a maior diz respeito à obrigatoriedade, como já referida, de os participantes terem de comprar os bilhetes presencialmente. Tendo em conta que a deslocação é difícil e não inclusiva, esta obrigatoriedade é logo um obstáculo pré-fruição. Além disso, a informação de que a aquisição dos bilhetes tem de ser feita presencialmente não é facilmente identificada:

"Até conseguir saber qual a bilheteira específica, e respectivo horário, que vendia os bilhetes de mobilidade condicionada e perceber que tinha que ser presencial, tive que fazer vários telefonemas mesmo após ter tentado perceber no site onde não estava disponível a informação correta"

Outra dificuldade reportada relaciona-se com a informação disponibilizada online sobre lugares disponíveis para pessoas com mobilidade condicionada ou condições para a aquisição do bilhete:

“Nas plataformas nunca existe a opção de bilhete para mobilidade [condicionada] e quando existe nunca é claro em que condições”

Por fim, os inquiridos reportam que os lugares para participantes com mobilidade condicionada nestes recintos desportivos encontram-se na área do clube residente (ou seja, que acolhe o jogo) impossibilitando a aquisição de bilhetes nestas condições para quem quer comprar bilhetes para outros estágios que não sejam do seu clube:

“Tive de me deslocar à bilheteira para adquirir o bilhete; bilhetes apenas disponibilizados a sócios do clube residente (ou seja, as pessoas com mobilidade condicionada ficam frequentemente impossibilitadas de comprar bilhetes para outros estádios que não sejam do seu clube, porque os lugares de mobilidade condicionada ficam sempre nas zonas do clube residente)”

2.2. Perceção sobre a acessibilidade

No momento da chegada ao evento, os participantes reportaram com maior frequência encontrar informação sobre casas de banho adaptadas (65,6%) e estacionamento acessível (54,2%). Pelo contrário, a programação acessível (20,8%) e as filas de bar adaptadas (17,7%) foram menos frequentemente assinaladas (**Tabela 8**).

Para sintetizar estas várias dimensões, foi criado um **índice de acessibilidade percecionada**, calculado através da soma de respostas positivas (Sim = 1; Não = 0) às seis condições avaliadas: estacionamento acessível, casas de banho adaptadas, levantamento de bilhetes, espaços reservados, filas de bar adaptadas e programação acessível. O índice varia entre 0 (nenhum elemento de acessibilidade identificado) e 6 (todos os elementos identificados).

A análise revelou diferenças estatisticamente significativas na perceção de acessibilidade em função da avaliação global da experiência ($H(4) = 17.69$, $p = 0,001$), com medianas mais elevadas nos participantes que classificaram a experiência como “boa” ou “excelente” (**Tabela 9**). Em contraste, não se verificaram diferenças significativas entre grupos etários ($H(4) = 13.38$, $p = 0,496$) (**Tabela 10**).

Relativamente ao tipo de deficiência ou condição de saúde, o índice não apresentou diferenças relevantes para participantes com deficiência motora, visual, perda de audição, surdez, neurodivergência ou deficiência intelectual/cognitiva; contudo, verificou-se que participantes com neurodivergência apresentaram índices significativamente mais baixos ($U = 94.5$, $p = 0,007$), sugerindo uma percepção mais negativa das condições de acessibilidade (**Tabela 11**).

Tabela 8. Elementos de acessibilidade disponíveis no momento de chegada ao evento (n = 96)

Quando chegou ao lugar do evento encontrou informação sobre (n= 96):	n	fr
Parqueamento acessível		
Sim	52	54.2%
Não	44	45.8%
Casas de banho adaptadas		
Sim	63	65.6%
Não	33	34.4%
Levantamento de bilhetes		
Sim	50	52.1%
Não	46	47.9%
Espaços reservados para públicos com deficiência e Surdos		
Sim	41	42.7%
Não	55	57.3%
Fila de bar para públicos com deficiência e Surdos		
Sim	17	17.7%
Não	79	82.3%
Programação acessível		
Sim	20	20.8%
Não	76	79.2%

Tabela 9. Índice de acessibilidade percebida em função da avaliação global da experiência (n = 96)

Avaliação da experiência	Índice de acessibilidade percebida [0-6]		
	Mediana	IQ	Valor p
Má	4	[0-5]	H(4) = 17,69, p = 0,001
Medíocre	2	[2-2]	
Média	2	[2-3]	
Boa	3	[3-4]	
Excelente	4	[2-5]	

Tabela 10. Índice de acessibilidade percebida por grupo etário (n = 96)

Avaliação da experiência	Índice de acessibilidade percebida [0-6]		
	Mediana	IQ	Valor p
20-28 anos	3	[2-4]	H(4) = 13,38, p = 0,496
29-37 anos	2	[2-4]	
38-46 anos	2	[2-3]	
47-55 anos	3	[2-5]	
56-64 anos	2	[1-3]	

Tabela 11. Índice de acessibilidade percebida por tipo de deficiência ou condição de saúde (n = 96)

	Índice de acessibilidade percebida [0-6]		
	Mediana	IQ	Valor p
Motora			
Sim	3	[3-4]	U = 1033,5, p = 0,451
Não	2	[2-3]	
Visual			
Sim	3	[1-4]	U = 850,0, p = 0,904
Não	2	[2-3]	
Perda de audição			
Sim	2	[1-3]	U = 78,5, p = 0,702
Não	2	[2-3]	
Surdez			
Sim	2	[1-5]	U = 561,5, p = 0,638
Não	2	[2-3]	
Intelctual/cognitiva			

Sim	2 [1-2]	U = 58,5, p = 0,395
Não	3 [2-3]	
Neurodivergência		
Sim	0 .	U = 94,5, p = 0,007
Não	3 [3-4]	

Além da existência ou não de condições de acessibilidade, a qualidade dessas condições é claramente um obstáculo à fruição do evento. Os inquiridos reportaram, entre outras condições:

- 1) a falta de visibilidade dos lugares para pessoas com mobilidade condicionada

“Os lugares para deficientes motores ficam no mesmo lugar onde ficam as claques tapando toda a visibilidade a quem está de cadeira de rodas”

- 2) ausência ou condições dos lugares de estacionamento

“Lugares de estacionamento mal sinalizados (só sinalização horizontal e meia apagada) e mal dimensionados”

“Lugares de estacionamento mal dimensionados, em número reduzido (apenas quatro) e mal sinalizados”

“Falta de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida”

- 3) a falta de qualidade nos acessos

“Muito difícil encontrar a porta certa de entrada e todo o percurso com vários problemas de acessibilidade e segurança”

“Percurso entre estacionamento e entrada do recinto com rampas com inclinação não regulamentar”

“Pontos de vista inacessível, rampas pouco desniveladas ou inadequadas”

2.3. Necessidade de assistência/informação durante o evento

Durante o evento, 46,9% dos participantes referiram ter necessitado de apoio por parte dos assistentes do espaço, enquanto 53,1% não reportaram essa

necessidade. Entre os que solicitaram assistência (n = 45), 62,2% consideraram que o pedido foi resolvido, 28,9% indicaram que não foi solucionado e 8,9% classificaram a situação como indefinida (**Gráficos 5 e 6**).

Gráfico 5. Necessidade de pedidos de assistência durante o evento (n = 96)

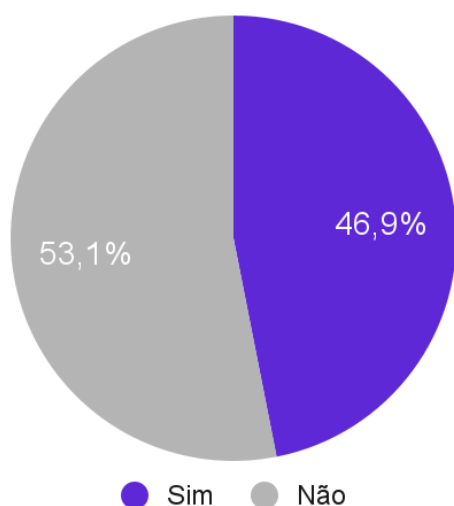
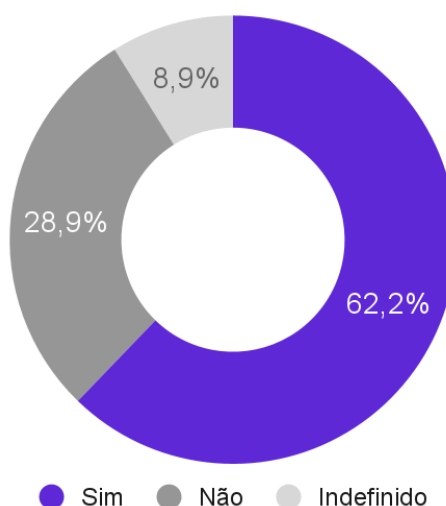


Gráfico 6. Resolução de pedidos de assistência durante o evento (n = 45)



A falta de formação dos funcionários ou das forças de segurança para prestar esclarecimentos foi a dificuldade mais reportada neste ponto:

“Nem sempre a resposta foi a mais adequada, nomeadamente, das forças de segurança que não dispõem de todas as informações relativas ao estacionamento e entradas acessíveis às pessoas com mobilidade condicionada”

“Sim, mas com muita persistência porque não havia qualquer tipo de formação dada a estes funcionários”

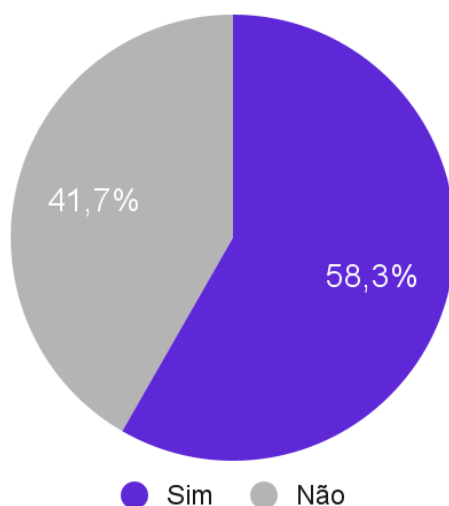
“Total desconhecimento do que estavam a fazer e falta de conhecimento do espaço e de como interagir com Pcd”

2.4. Acesso a dispositivos e condições para apreciar o evento

Relativamente ao acesso a dispositivos e condições para apreciar o evento, mais de metade dos participantes (58,3%) indicou ter tido acesso a dispositivos ou

condições que facilitaram a fruição do evento, enquanto 41,7% referiram não dispor desses recursos (**Gráfico 7**).

Gráfico 7. Acesso a dispositivos e condições para apreciação do evento (n = 96)



As respostas abertas evidenciaram diferentes necessidades não satisfeitas, sobretudo relacionadas com:

1) inacessibilidade física de espaços (balcões de bar demasiado altos, casas de banho adaptadas em más condições, percursos difíceis de realizar ou com rampas demasiado inclinadas)

"Eu sou alto mas uma pessoa de cadeira de rodas não chegava ao balcão"

"[Ausência de] Chão alteado no sítio das cadeiras de rodas para que, quando as pessoas na restante bancada se levantassem pela euforia do jogo, conseguisse ver na mesma o jogo, acesso a bar em vez de vir um assistente perguntar se quero algo (acesso ao bar e a mesas para pousar comida seria o melhor e verdadeira inclusão) e ter proteção para chuva"

"O acesso ao bar foi difícil e a distância entre a bilheteira, única onde poderia adquirir o bilhete e a porta de entrada, única onde podia entrar, era absurdamente distante e com rampas super inclinadas, impossível de ser feito sem ajuda de terceiros"

2) ausência de recursos específicos de apoio à fruição (audiodescrição, legendagem, intérprete de Língua Gestual Portuguesa, folhetos informativos, sinalética acessível, percursos podotáteis)

"A audiodescrição é demasiado rápida. Não permitiu à criança perceber o que se passava. Haver uma TV/ tablet onde o jogo possa ser visto seria o ideal, pois apesar de estar no estádio, não consegue ver o que se passa no relvado"

"falta de um folheto informativo para auxílio da localização de certos espaços"

Foram ainda mencionadas dificuldades de visibilidade nos lugares destinados a pessoas com mobilidade condicionada, sugerindo melhorias como plataformas elevadas ou proteção contra condições climáticas. Outras propostas incluíram a criação de espaços mais silenciosos ou com luminosidade reduzida, o uso de canceladores de ruído, bem como a disponibilização de soluções tecnológicas como aplicações móveis ou ecrãs auxiliares que permitam acompanhar melhor o jogo.

No seu conjunto, estas respostas mostram que, embora uma parte significativa dos participantes tenha beneficiado de condições de acessibilidade, permanece uma lacuna relevante no acesso a dispositivos e serviços inclusivos, traduzindo-se em barreiras à fruição plena do evento.

2.5. Experiência de saída do evento

Quanto à experiência de saída do evento, a maioria dos participantes (83,3%) não reportou dificuldades. No entanto, 16,7% indicaram ter experienciado constrangimentos, sobretudo relacionados com a má gestão de fluxos de pessoas (50,0%) e a ausência de percursos específicos (31,3%). Outras situações incluíram dificuldades generalizadas (12,5%), dificuldades nos acessos (6,3%) e diferentes tipos de obstáculos (18,8%) (**Gráficos 7 e 8**).

Gráfico 7. Proporção de participantes que experienciou dificuldades à saída do evento (n = 96)

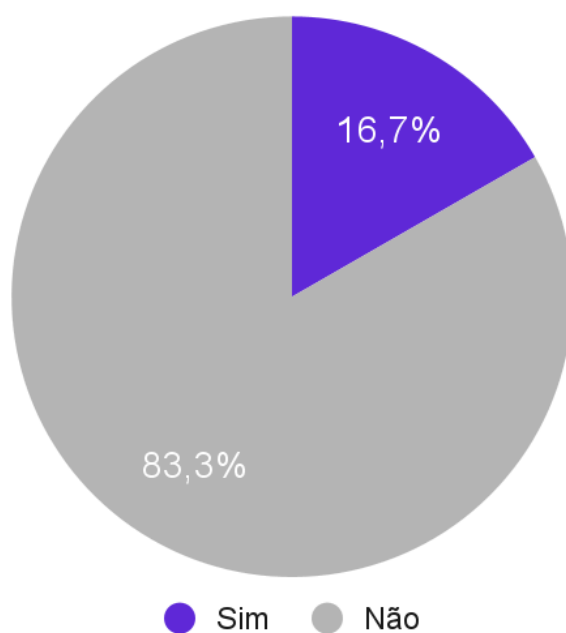
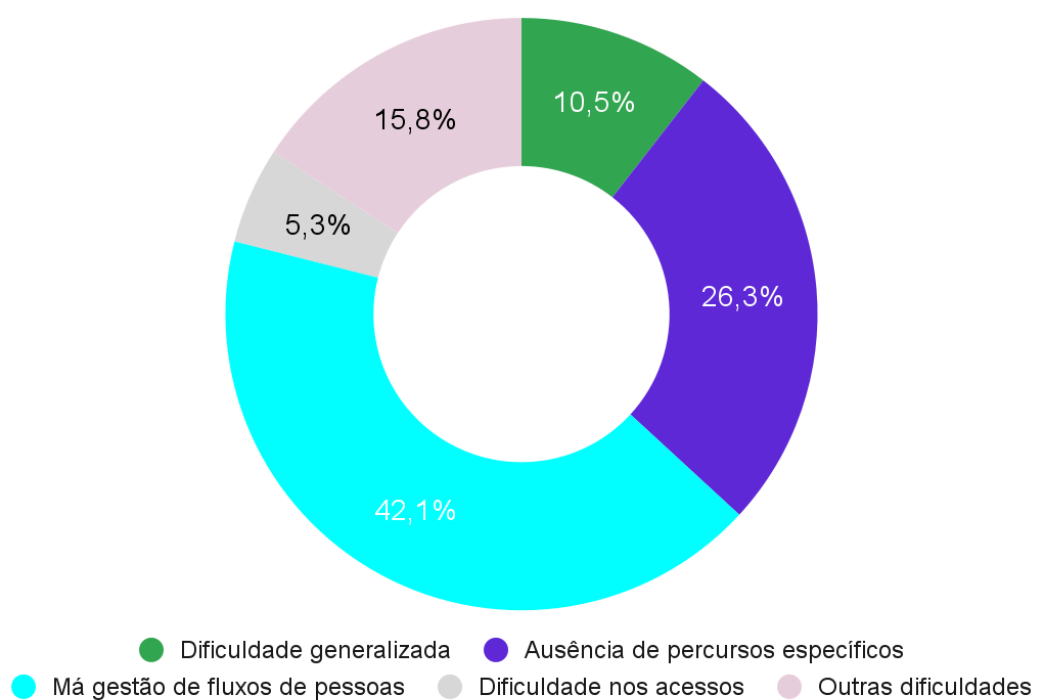


Gráfico 8. Distribuição das dificuldades experienciadas (n = 16)



Algumas respostas abertas dão contributos para a visualização das dificuldades no contexto:

"Imagine deslocar-se de cadeira de rodas no meio de milhares de pessoas... a probabilidade de acidentes é grande..."

"não há rotas definidas e quando há, temos de levar com a multidão"

2.6. Investimento financeiro realizado

No que respeita ao investimento financeiro associado à participação no evento, 38,5% dos participantes não tiveram custos com a aquisição do bilhete, enquanto 30,2% gastaram menos de 30 euros e 29,2% entre 30 e 80 euros. Apenas uma pequena proporção reportou valores superiores a 80 euros (2,1%) (**Tabela 12**).

Em relação a despesas adicionais com alimentação, bebidas, estadia e transportes, a maioria declarou ter investido entre 20 e 50 euros (44,8%) ou menos de 20 euros (34,4%). Montantes mais elevados foram menos frequentes, com 6,3% a referir entre 50 e 150 euros e 4,2% mais de 150 euros (**Tabela 12**).

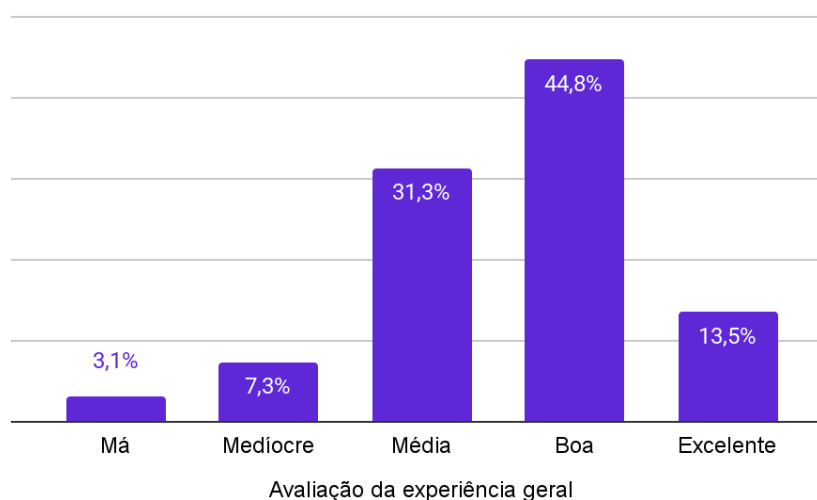
Tabela 12. Investimento financeiro realizado na aquisição de bilhetes e em despesas complementares (n = 96)

Investimento financeiro realizado (n = 96)	n	fr
Investimento na aquisição do bilhete		
0 euros	37	38,5%
Menos de 30 Euros	29	30,2%
Entre 30 e 80 Euros	28	29,2%
Entre 80 e 150 Euros	2	2,1%
Investimento na alimentação, bebidas, estadia e transportes		
0 Euros	10	10,4%
Menos de 20 Euros	33	34,4%
Entre 20 e 50 Euros	43	44,8%
Entre 50 e 150 Euros	6	6,3%
Mais de 150 Euros	4	4,2%

2.7. Avaliação global da fruição do evento

A maioria dos participantes avaliou a experiência como boa (44,8%) ou excelente (13,5%), enquanto uma minoria a classificou como má (3,1%) ou medíocre (7,3%). Cerca de um terço (31,3%) atribuiu uma avaliação intermédia (**Gráfico 9**). Quanto à intenção de voltar a uma edição futura ou a um evento semelhante, a esmagadora maioria respondeu afirmativamente (94,8%), e apenas 5,2% indicou não ter essa intenção (**Gráfico 10**).

Gráfico 9. Avaliação da experiência geral (n = 96)



As respostas abertas permitiram aprofundar estes resultados, evidenciando que os principais pontos fortes identificados estiveram relacionados com:

1) simpatia e disponibilidade dos assistentes

“amabilidade das pessoas por tentarem resolver os problemas”

“Ter sido bem recebido e fornecerem-me todas as informações, acerca de cada evento com recursos de acessibilidade”

2) implementação de recursos de acessibilidade (como audiodescrição, intérprete de Língua Gestual Portuguesa e colete vibratório)

"O ponto forte foi sem dúvida o acesso inclusivo que o relato áudio descrito disponibiliza"

"Jogo de futebol tinha relato áudiodescrito e tecnologia Touch2See"

3) percepção de um ambiente inclusivo e acolhedor que facilitou a participação em família e a vivência desportiva

"Pude fazer tudo de maneira "normal" mediante a minha condição física"

"Ir a um evento sozinho e não depender de ninguém nem ficar a porta por causa de alguma barreira"

"O ponto forte foi o ênfase que se deu às pessoas com dificuldades e terem tentado criar um jogo acessível para todos! Esteve um ambiente incrível e inclusivo, deu para estar em família, nada de fanatismos, estava um ambiente adequado para todo o tipo de adeptos"

Foram ainda valorizados aspetos como a existência de lugares acessíveis, casas de banho adaptadas e preços considerados razoáveis.

Em contraste, os principais pontos fracos concentraram-se em:

1) barreiras físicas e organizacionais persistentes, como lugares com pouca visibilidade, acessibilidade limitada nas casas de banho e zonas de restauração

"falta de lugares de estacionamento disponíveis no estádio; dificuldade de ficar perto da família (pois raramente consigo muitos bilhetes perto dos lugares reservados); impossibilidade no processo de compra online em adquirir todos os bilhetes de uma só vez"

2) falhas na sinalética e ausência de recursos de comunicação acessível (audiodescrição adequada, legendagem e intérprete de LGP em número suficiente)

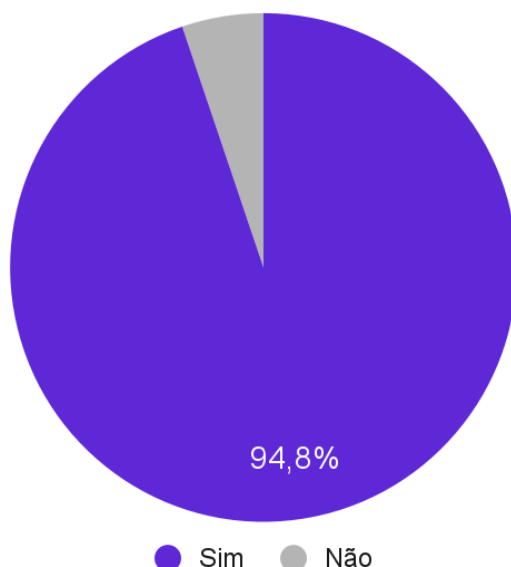
"não haver legendas em tempo real para pessoas surdas"

“ausência de audiodescrição e sinalização podotátil, insuficiente habilitação dos assistentes para interagirem corretamente com pessoas com deficiência”

Foram ainda destacadas dificuldades de estacionamento, a falta de formação dos colaboradores para responder a necessidades específicas e, em alguns casos, a segregação das pessoas com deficiência em zonas pouco adequadas.

Nas sugestões de melhoria, os participantes reforçaram a necessidade de uma planificação mais estruturada da acessibilidade, incluindo melhor sinalética (visual e podotátil), balcões rebaixados, plataformas elevadas que garantam visibilidade em caso de público em pé, mais higiene e privacidade nos WC adaptados e maior proximidade entre as zonas de mobilidade condicionada e os espaços de pausa. Adicionalmente, foram propostas soluções tecnológicas, como aplicações móveis, legendagem em tempo real e reforço da audiodescrição.

Gráfico 10. Itenção de voltar numa próxima edição/evento semelhante (n = 96)



Verificou-se uma relação estatisticamente significativa entre a avaliação global do evento e o acesso a dispositivos ou condições de apoio (teste exato de Fisher, $p = 0,001$). Em termos práticos, os participantes que não tiveram acesso a estes recursos avaliaram o evento de forma mais negativa, enquanto aqueles que beneficiaram do acesso atribuíram classificações mais positivas (**Tabela 13**).

Tabela 13. Associação entre avaliação da experiência e acesso a dispositivos (n = 96)

Avaliação da experiência		Teve acesso a dispositivos		Total
		Sim	Não	
Má	n	3	0	3
	%	7,5%	0,0%	3,1%
Mediocre	n	4	3	7
	%	10,0%	5,4%	7,3%
Média	n	18	12	30
	%	45,0%	21,4%	31,3%
Boa	n	14	29	43
	%	35,0%	51,8%	44,8%
Excelente	n	1	12	13
	%	2,5%	21,4%	13,5%
Total	n	40	56	96
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Teste exato de Fisher, $p = 0,001$

3. Recomendações com base nos resultados

Este estudo confirma que a experiência de um evento desportivo em recinto melhora substancialmente quando há condições de acessibilidade com qualidade e quando o processo de compra é acessível e informativo. O ponto crítico ainda é a cadeia completa da acessibilidade, isto é, a experiência global desde a compra do bilhete, chegada ao recinto, lugares e serviços disponíveis no evento, até à saída. Por outro lado, os resultados indicam que em muitos casos as condições de acessibilidade existem teoricamente, mas na prática não estão adequadas às pessoas com necessidades específicas, não estão bem operacionalizadas ou sinalizadas.

As recomendações que se seguem têm como objetivo combater falhas sistémicas e otimizar infraestruturas e recursos de apoio, numa lógica de governança e monitorização.

Experiência pré-evento

- Existência de uma página de acessibilidade por recinto ou evento desportivo, com informações sobre percursos, pontos e entrada, lugares e políticas de acompanhantes, estacionamento e recursos de apoio à fruição.
- Bilhética 100% online com política de acompanhante.
- Sinalética universal e mapas podotáteis desde a entrada à saída do recinto.

Experiência durante o evento

- Lugares com visibilidade garantida, através de plataformas elevadas em zonas mistas e com possibilidade de proximidade à família.
- Balcões rebaixados e filas acessíveis no bar.
- Casas-de-banho acessíveis.
- Staff informado, pronto a esclarecer dúvidas (formação pré-evento de equipas, incluindo voluntários e forças policiais).

- Tecnologias e apoios sensoriais, como audiodescrição, legendagem em tempo real, LGP e soluções vibrotáteis, testadas previamente com a própria comunidade.
- App de acessibilidade do recinto.

Experiência à saída do evento

- Possibilidade de trajetos próprios para pessoas com deficiência.

Estas são as medidas consideradas prioritárias para que a experiência de fruição siga os princípios de equidade e acessibilidade. Contudo, é imprescindível, a longo prazo, a implementação de uma política de acessibilidade nestes recintos, estruturada em três dimensões: infraestruturas e mobilidade, comunicação e fidelização; monitorização através de mediação de impacto social e de auditorias independentes com grupos de foco envolvendo a comunidade de pessoas com deficiência, Surdas e neurodivergentes.



OBI.MEDIA
OBSERVATÓRIO DE INOVAÇÃO NOS MÍDIAS



NOVA INSTITUTO
DE COMUNICAÇÃO
DA NOVA



NOVA FCSH
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA