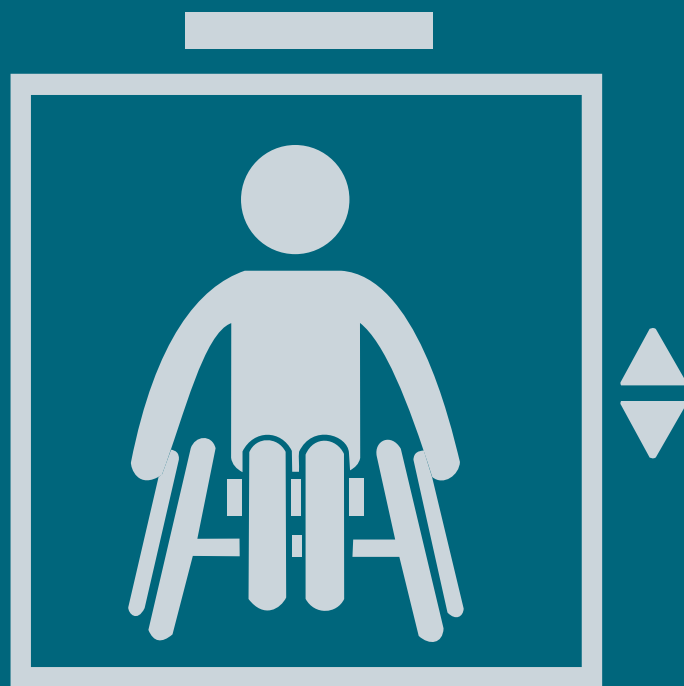




ASSOCIAÇÃO
salvador



Projeto Acessibilidades

Behind

2018/2019

Índice

Highlights	3
Enquadramento Geral, Metodologia, Principais Instrumentos Metodológicos ... 5 e 6	
Caracterização da Amostra	7
Resultados.....	8
Avaliação da Ferramenta e Conteúdos	9
Funcionalidade da Aplicação	9
Regularidade da Utilização	12
Usabilidade da Aplicação.....	14
Relevância dos Conteúdos.....	15
Cobertura Geográfica da Informação	19
Atualidade da Informação.....	20
Avaliação do Processo de Reclamação.....	22
Avaliação junto dos Utilizadores com Mobilidade Reduzida.....	23
Avaliação do Impacto junto dos Municípios	29
Anexos	33

HIGHLIGHTS

Ferramenta e conteúdos



78% dos utilizadores usa a App para classificar espaços acessíveis.

A **maioria** dos utilizadores usa a App pontualmente.

44% dos utilizadores com deficiência motora usa a App com regularidade semanal ou mensal para consultar os espaços acessíveis que podem visitar/frequentar motora Perto. Este número desce para **29%** dos utilizadores ao considerar o grupo total de utilizadores.

33% dos utilizadores que são cuidadores utilizam a App mensalmente para efetuar reclamações sobre espaços não acessíveis.

57% dos utilizadores considera a App de utilização fácil e intuitiva.

65% ou mais dos utilizadores considera a informação disponibilizada na App sobre estacionamento, WC, entrada e circulação interna relevante.

59% dos utilizadores da App considera a informação disponibilizada clara.

72,4% dos utilizadores considera que a informação disponibilizada sobre o processo de reclamação é clara.

78% dos utilizadores já recomendou ou recomendaria a App a outras pessoas.

Processo de Reclamação



Mais de metade (**52,9%**) dos utilizadores da Aplicação + Acesso para Todos nunca fizeram uma reclamação.

Entre as pessoas que já fizeram reclamações, as pessoas com deficiência motora e os cuidadores são as que aparecem em menor escala.

Utilizadores com Mobilidade Reduzida



70,5% passou a ter maior acesso a informação sobre espaços acessíveis.

Dos **35,2%** que teve ganhos de acesso a espaços públicos:

- **72,9%** passou a conseguir frequentar mais espaços públicos
- **67,5%** passou a conseguir frequentar mais espaços comerciais e de restauração
- **64,8%** passou a conseguir frequentar mais espaços de cultura e lazer

67,6% aumentou a capacidade de planeamento das suas deslocações.

59,1% passou a ter uma vida mais ativa.

61% aumentou a capacidade de iniciativa.

Municípios



Apenas **33,8%** dos Municípios inquiridos tem plano de acessibilidades e **20%** tem unidade orgânica dedicada às acessibilidades.

85,7% das Câmaras Municipais inquiridas que registaram um aumento do número de reclamações relativas a acessibilidades em 2018/2019, afirmam ter alterado ou melhorado os procedimentos em matéria de fiscalização e/ou resposta a reclamações.

54% das Câmaras Municipais que tiveram contacto com a Associação Salvador em 2018/2019 consideram que este contacto foi um fator facilitador da ação desenvolvida em matéria de acessibilidades.

Enquadramento Geral

O presente relatório surge no seguimento do trabalho desenvolvido junto da Associação Salvador ao nível da Análise de Projeto e da definição do Modelo de Avaliação de Impacto Social de cada um dos seus projetos, apresentando-se agora os resultados do processo de avaliação.

O processo de avaliação foi realizado entre outubro de 2018 e julho de 2019 pela equipa técnica da Behind.

O presente relatório integra os resultados e respetiva análise, referente ao Projeto Acessibilidades. Embora globalmente o processo de avaliação de impacto social dos projetos da Associação Salvador tenha pretendido identificar o grau de mudança gerado pelos mesmos, junto dos beneficiários finais, na área das Acessibilidades este processo teve um enquadramento diferente dos restantes projetos.

As ações relacionadas com as Acessibilidades estão, na generalidade, relacionadas com a Aplicação + Acesso para Todos. Como objetivo final, estas ações pretendem aumentar a participação social e autonomia das pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida, assegurando o seu acesso ao meio edificado e espaços públicos, utilizando para tal diversos mecanismos e procurando impactar em diversos níveis.

Neste sentido, com foco na Aplicação + Acesso para Todos, a avaliação integrou as seguintes componentes:

- 1) Avaliação da ferramenta e conteúdos - avaliação com foco na funcionalidade da aplicação e clareza dos conteúdos
- 2) Avaliação do processo de reclamação - avaliação com vista a compreender como está a decorrer o processo de reclamação e de resposta às mesmas
- 3) Avaliação do impacto junto dos utilizadores com mobilidade reduzida ao nível do acesso a informação
- 4) Avaliação do impacto junto das entidades fiscalizadoras em matéria de acessibilidades
- 5) Avaliação do impacto junto das entidades que foram alvo de reclamação

No âmbito do presente relatório, integra-se o *report* das componentes 1, 2, 3 e 4, sendo que o ponto 5 dependerá de informação a recolher posteriormente pela Associação Salvador e não faz parte do presente relatório nem do processo de recolha de informação assegurado pela Behind.

Todo o contexto que enquadra a problemática da deficiência motora nas suas diversas vertentes, foi exposto e analisado no âmbito da Análise de Projeto, pelo que essa informação não será referida neste documento, exceto quando seja útil para fundamentar algum ponto de vista.

Metodologia e Instrumentos metodológicos principais

A complexidade dos programas que visam dar resposta a problemas sociais e promover o bem-estar, requer um reconhecimento dos objetivos e das teorias que servem de base às intervenções.

A abordagem da Behind ao processo de avaliação é assim considerada numa perspectiva lógica que visa clarificar os percursos causais através dos quais os projetos produzem os resultados e influenciam os impactos.

Esta abordagem tem como base um conjunto de passos/fases que facilita o processo de monitorização e avaliação de resultados e impactos e que permite estruturar de forma consistente a ação face aos impactos que se pretende gerar.

O Sistema de Monitorização e Avaliação de Impacto é, nesta perspetiva, uma ferramenta de aprendizagem e melhoria conjunta e permanente que tem como foco permitir às organizações avaliar os seus projetos de forma permanente e intrínseca à sua ação.

O Modelo de Avaliação está centrado não apenas na identificação de resultados, mas também em compreender como é que os resultados ocorrem e qual a importância que diferentes condições e contextos têm nesse desempenho.

No processo de avaliação existe uma orientação para a mudança, no sentido em que procura reforçar ou melhorar a intervenção.

O exercício de avaliação foi implementado a partir de um sistema de indicadores que pretendeu capturar os resultados em diversos níveis da ação do Projeto que a Associação Salvador pretendia compreender.

Na realização da avaliação foi essencialmente utilizado o inquérito online. Foi também efetuada uma entrevista com a gestora de projeto.

Neste sentido, foram avaliadas as quatro componentes relacionadas com a Aplicação + Acesso para Todos, em cima referidas, através de dois processos de inquirição distintos:

- a) Inquérito aos utilizadores da Aplicação + Acesso para Todos em que se apuraram os resultados relativamente à Avaliação da ferramenta e conteúdos, à Avaliação do processo de reclamação e à Avaliação do impacto junto dos utilizadores com mobilidade reduzida ao nível do acesso a informação.
- b) Inquérito aos Municípios para Avaliação do impacto junto das entidades fiscalizadoras em matéria de acessibilidades.

Inquérito aos utilizadores da Aplicação + Acesso para Todos

O inquérito aos utilizadores da Aplicação + Acesso para Todos foi submetido via email aos seus **2249 utilizadores**, tendo-se obtido um total de **191 respostas**. Ou seja, neste inquérito existiu uma **taxa de resposta** de cerca de **8,5%**.

| CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Entre estes 191 utilizadores que responderam ao inquérito:



105 eram pessoas com deficiência motora (PCDM) (55%)



9 eram cuidadores de PCDM (5%)



17 eram amigos de PCDM (9%)



19 eram familiares de PCDM (10%)



16 trabalham com PCDM (8%)



25 não se enquadravam em nenhuma destas categorias (13%)

Inquérito aos Municípios

O inquérito aos Municípios foi submetido via email aos **307 Municípios** que constavam na lista disponibilizada pela Associação Salvador, tendo-se obtido um total de **65 respostas**. Ou seja, neste inquérito existiu uma taxa de resposta de cerca de **21,2%**.

Verificar no anexo I a tabela com a lista de Municípios que responderam ao inquérito.

RESULTADOS

AVALIAÇÃO DA APLICAÇÃO

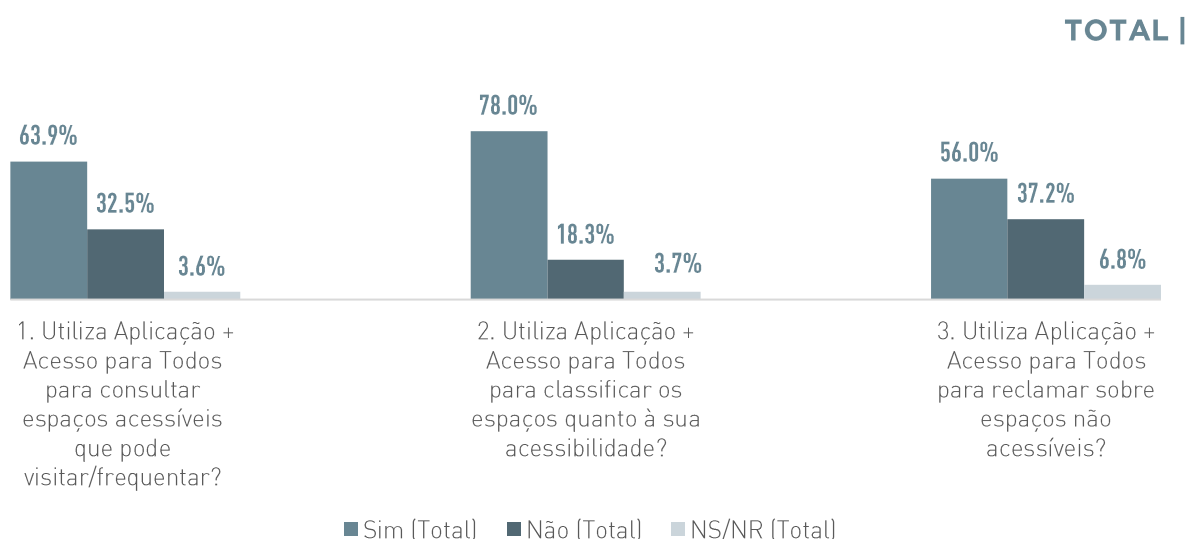
+ ACESSO PARA TODOS



Avaliação da Ferramenta e Conteúdos

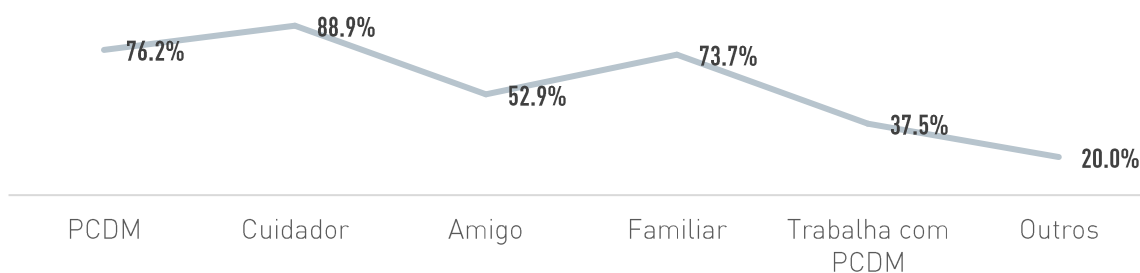
O primeiro aspeto a analisar no âmbito da avaliação da Aplicação + Acesso para Todos relaciona-se com a Aplicação enquanto ferramenta e com os conteúdos disponibilizados.

1. Funcionalidade da Aplicação

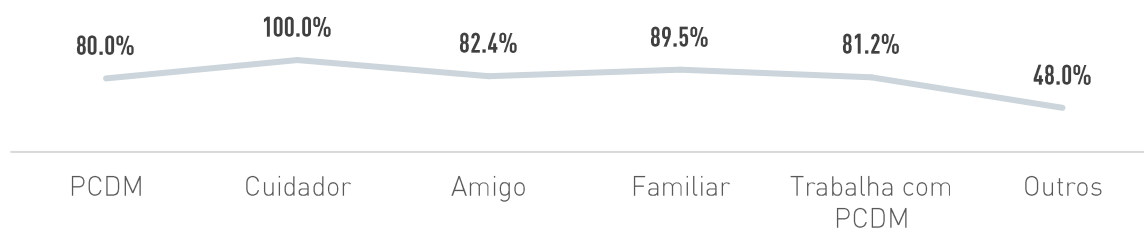


| consultar

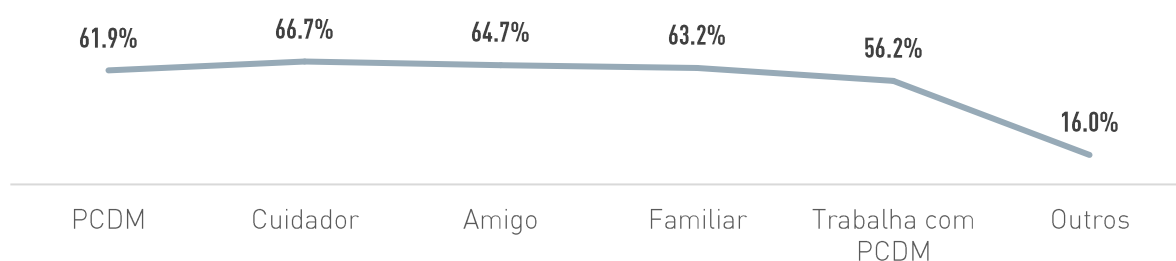
Utiliza a Aplicação + Acesso para Todos para consultar espaços acessíveis que pode visitar/frequentar?



Utiliza a Aplicação + Acesso para Todos para classificar os espaços quanto à sua acessibilidade?



Utiliza a Aplicação + Acesso para Todos para reclamar sobre espaços não acessíveis?

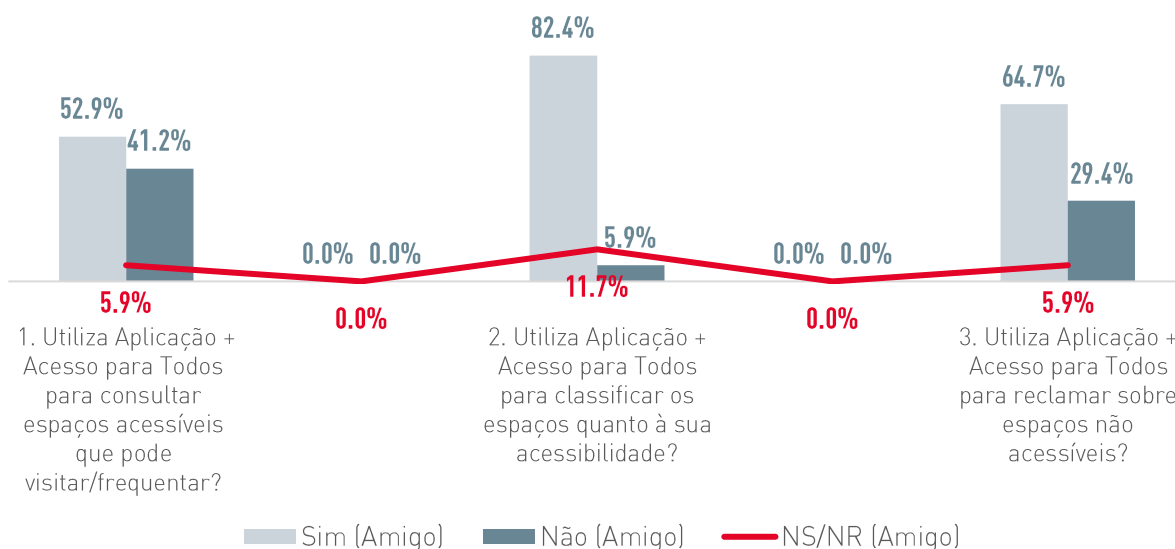


Sobre a **funcionalidade da aplicação**, ou seja, sobre as funções que atendem às necessidades a que a Aplicação visa responder, a grande maioria (**78%**) utiliza a aplicação para **classificar** os espaços quanto à sua acessibilidade. Não obstante, grande parte dos utilizadores (**63,9%**) utiliza também para **consultar** espaços acessíveis que pode visitar/frequentar e mais de metade (**56%**) utiliza também para **reclamar** sobre espaços não acessíveis.

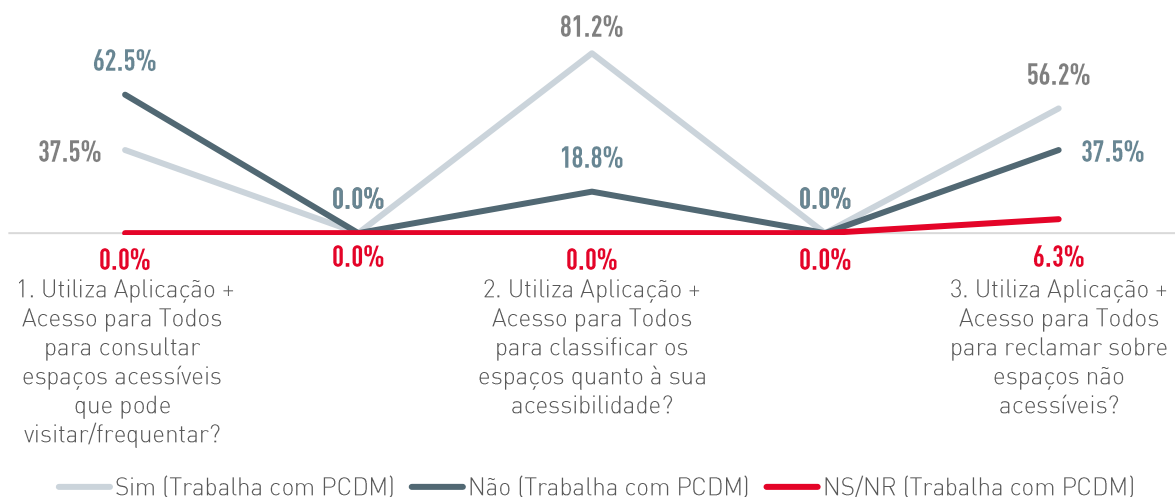
Este é o padrão de utilização prevalente na maioria das categorias de utilizadores: pessoas com deficiência motora (PCDM), cuidadores de pessoas com deficiência motora, familiares de pessoas com deficiência motora, pessoas que trabalham com pessoas com deficiência motora e outras pessoas que não se encaixam em nenhuma das categorias elencadas.

As únicas duas categorias em que se identifica uma ligeira diferença em relação a este padrão, são os **amigos** de pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida e as **pessoas que trabalham** com pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida.

AMIGOS |

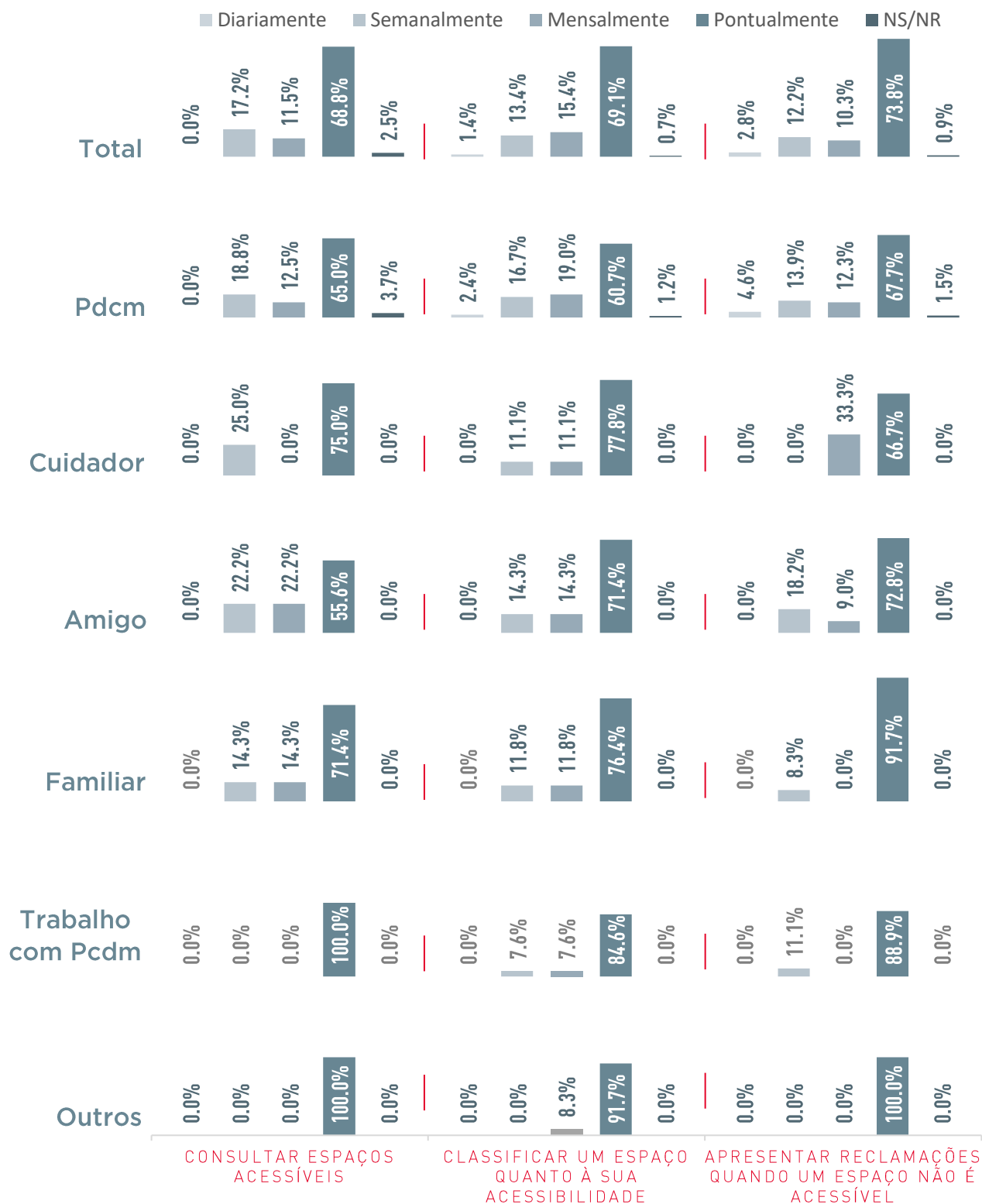


PESSOAS QUE TRABALHAM COM PCDM |



Nestes dois casos, embora à semelhança das restantes categorias de utilizadores, a aplicação seja utilizada essencialmente para classificar os espaços quanto à sua acessibilidade, em relação às duas outras funcionalidades da aplicação há uma inversão e, mais do que consultar espaços acessíveis que podem visitar/frequentar, utilizam a aplicação para **reclamar** sobre espaços não acessíveis.

2. Regularidade da Utilização



Quanto à regularidade com que cada grupo de utilizadores utiliza cada funcionalidade da Aplicação, destaca-se maioritariamente uma utilização pontual, de forma transversal, pelas várias categorias de utilizadores, face às diferentes funcionalidades. Não obstante, há algumas particularidades a apontar.

No que respeita a uma utilização de base diária, apenas os utilizadores com deficiência motora indicaram utilizar a Aplicação + Acesso para todos diariamente. Cerca de **2,4%** dos utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida afirmaram utilizar diariamente a Aplicação para classificar espaços acessíveis e **4,6%** afirmaram utilizar a Aplicação diariamente para reclamar sobre espaços não acessíveis.

Embora a utilização de base diária tenha pouca expressão, a utilização de base semanal ou mensal é mais expressiva entre a maioria dos grupos de utilizadores, principalmente no que se refere à consulta de espaços acessíveis que podem visitar/frequentar, demonstrando a utilidade da Aplicação para a gestão do quotidiano das pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida ou das pessoas que as acompanham. Verifica-se assim que, em média, **17,2%** dos utilizadores da aplicação, utiliza a aplicação semanalmente para consultar os espaços acessíveis que pode visitar/frequentar e **11,5%** utiliza mensalmente. Especificando esta situação por grupo de utilizadores verifica-se que:

- **18,8%** dos utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida, consulta a aplicação semanalmente para verificar espaços acessíveis que pode visitar/frequentar e **12,5%** mensalmente;
- **25%** dos utilizadores que são cuidadores, consulta a aplicação semanalmente para verificar espaços acessíveis que pode visitar/frequentar com a pessoa de quem cuidam;
- **22,2%** dos utilizadores amigos de pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida, consulta a aplicação semanalmente para verificar espaços acessíveis que pode visitar/frequentar com o seu amigo/a e **22,2%** mensalmente;
- **14,3%** dos utilizadores familiares de pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida, consulta a aplicação semanalmente para verificar espaços acessíveis que pode visitar/frequentar e **14,3%** mensalmente.

Os utilizadores designados por outros, ou seja, que não se enquadram em nenhuma das categorias de utilizadores descritas no inquérito, fazem uma utilização pontual da Aplicação, nas diversas funcionalidades, quase na totalidade. São **100%** que afirmam utilizar a Aplicação pontualmente para consultar espaços acessíveis que podem visitar/frequentar e para reclamar sobre espaços não acessíveis e **91,7%** indicam utilizar a Aplicação pontualmente para classificar espaços quanto à acessibilidade. Apenas os restantes **8,3%** afirmaram utilizar a Aplicação mensalmente para classificar espaços quanto à acessibilidade.

Quanto à utilização por funcionalidade e regularidade, pode verificar-se que os familiares de pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida é o grupo de utilizadores que utiliza a Aplicação com mais regularidade para consultar espaços acessíveis que pode frequentar/visitar – **44,4%** destes utilizadores utilizam a Aplicação para a funcionalidade referida semanal ou mensalmente.

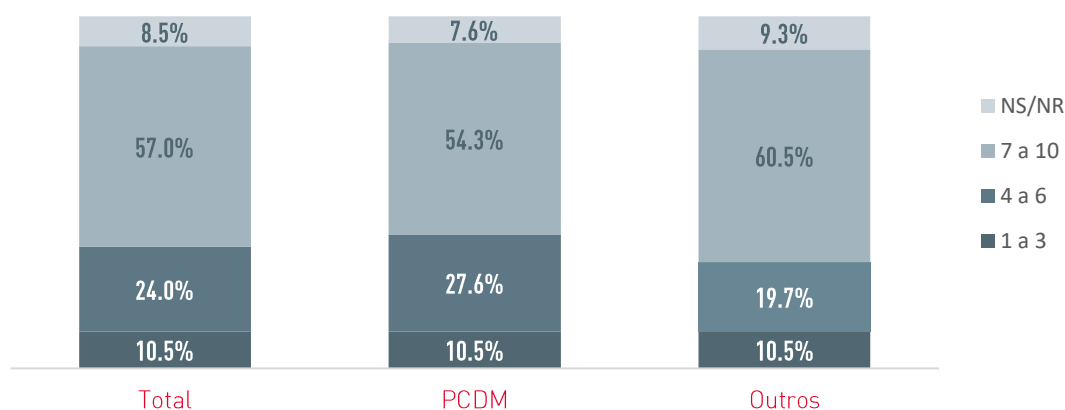
Relativamente à classificação de espaços, são os utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida que apresentam uma utilização mais regular – **38,1%** com deficiência motora utilizam a aplicação semanal ou mensalmente para classificar espaços quanto à acessibilidade.

No que respeita às reclamações, são os cuidadores de pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida que efetuam reclamações através da Aplicação com mais regularidade – **33,3%** dos cuidadores efetuam reclamações sobre espaços não acessíveis mensalmente.

3. Usabilidade da Aplicação

A Aplicação é de utilização fácil e intuitiva?

Escala de 1 a 10



Sobre a **usabilidade** da aplicação, ou seja, a facilidade de utilização do software, a grande maioria dos utilizadores considera a aplicação fácil e intuitiva, ou seja, numa escala de **1 a 10**, cerca de **57%** dos utilizadores atribuiu um valor igual ou superior a **7**.

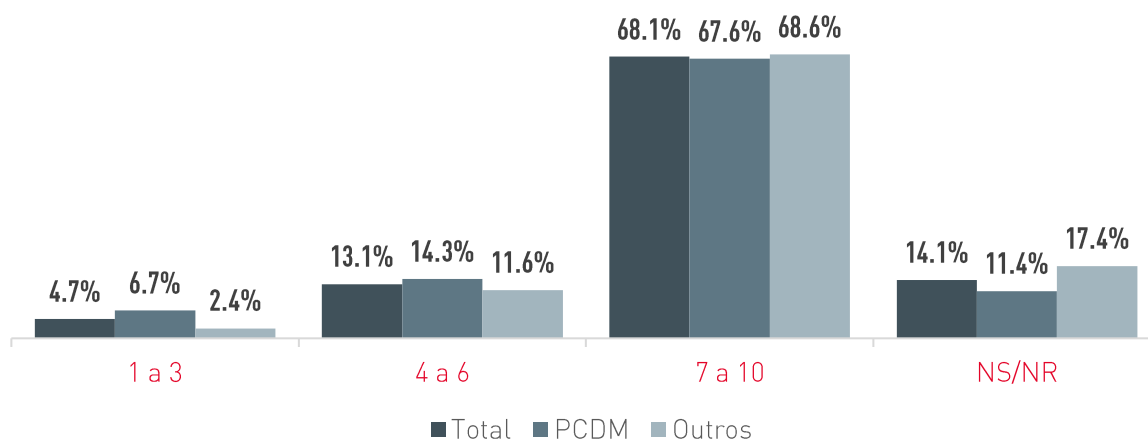
Se se comparar os utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida e os utilizadores sem deficiência motora, não se identifica uma diferença expressiva na classificação que atribuem à facilidade de utilização do software da Aplicação. Em qualquer um dos grupos (utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida e utilizadores sem deficiência motora), apenas **10,5%** classifica a facilidade de utilização entre **1** e **3**. Na faixa de valores entre **4** e **6**, no grupo de utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida classificaram **27,6%** e no grupos de utilizadores sem deficiência **19,7%**. Na faixa entre os 7 e os 10 valores, ou seja, os que consideram que a utilização da Aplicação é mais fácil e intuitiva, no grupo de utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida foram **54,3%** e no grupo dos utilizadores sem deficiência motora foram **60,5%**.

Embora se denote uma ligeira diferença, havendo uma maior facilidade de utilização por parte dos utilizadores sem deficiência motora e/ou mobilidade reduzida, não se considera que essa diferença seja significativa, sendo que, globalmente, a maioria dos utilizadores considera a Aplicação fácil e intuitiva.

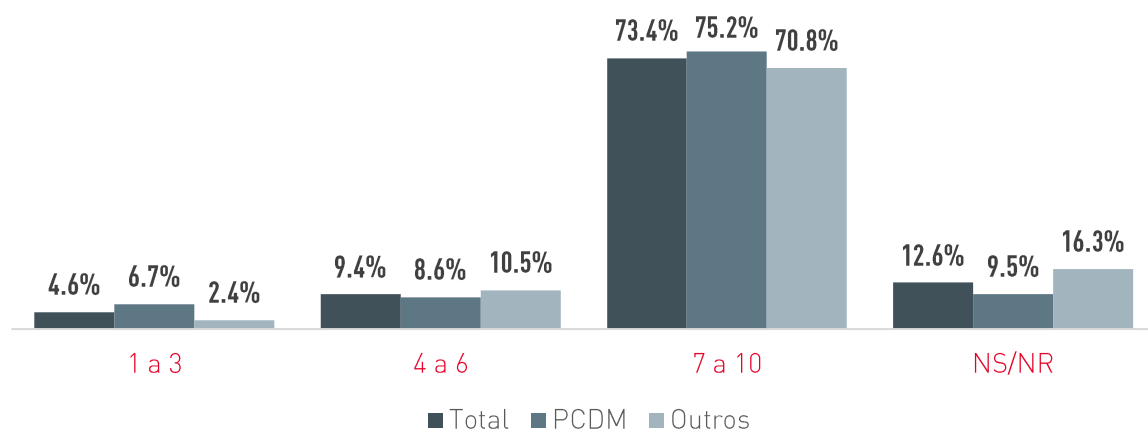
Apesar desta nota global positiva, importa referir que **10%** dos utilizadores manifestou uma clara dificuldade de utilização e que, entre **20%** e **28%** dos utilizadores (sem deficiência motora e com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida respetivamente), manifestam uma facilidade de utilização relativa. Embora não constituam a maioria, seria importante tentar compreender as razões que levam a tal dificuldade.

4. Relevância dos Conteúdos

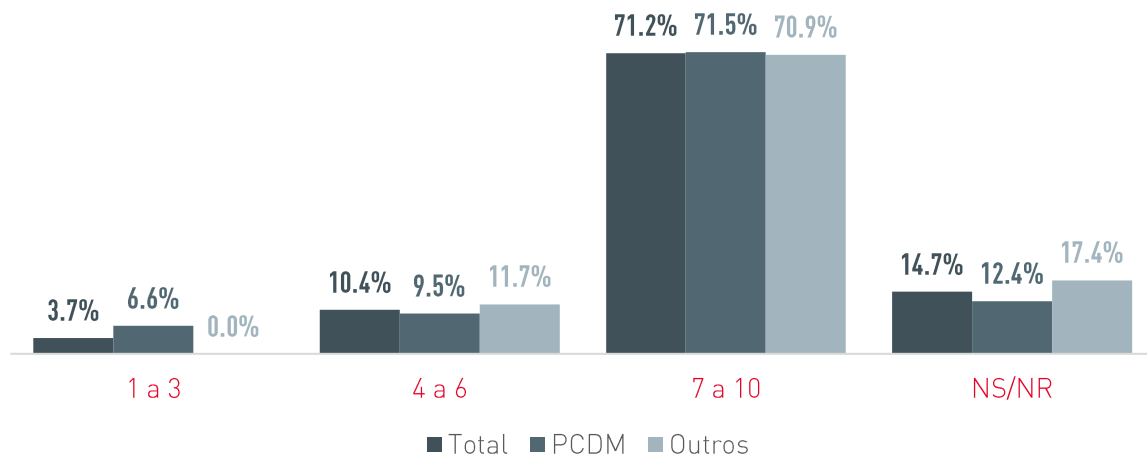
Relevância da informação disponibilizada na aplicação sobre circulação interna |



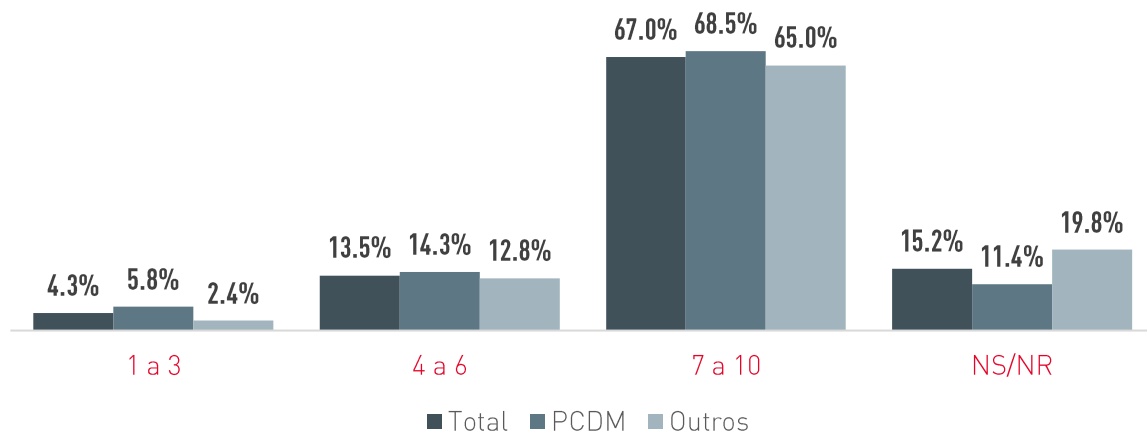
Relevância da informação disponibilizada na aplicação sobre impedimentos à entrada no espaço |



Relevância da informação disponibilizada na aplicação sobre a casa de banho |



Relevância da informação disponibilizada na aplicação sobre estacionamento reservado |



Relativamente à relevância dos conteúdos disponibilizados na Aplicação + Acesso para Todos, a grande maioria dos utilizadores considera a informação disponibilizada em qualquer uma das quatro áreas bastante relevante. Ou seja, **65%** ou mais dos utilizadores atribuiu um valor de **7** ou mais, na escala de **1 a 10**, quanto à relevância da informação disponibilizada na aplicação sobre estacionamento reservado, sobre casa de banho adaptada, sobre impedimentos à entrada e sobre circulação interna.

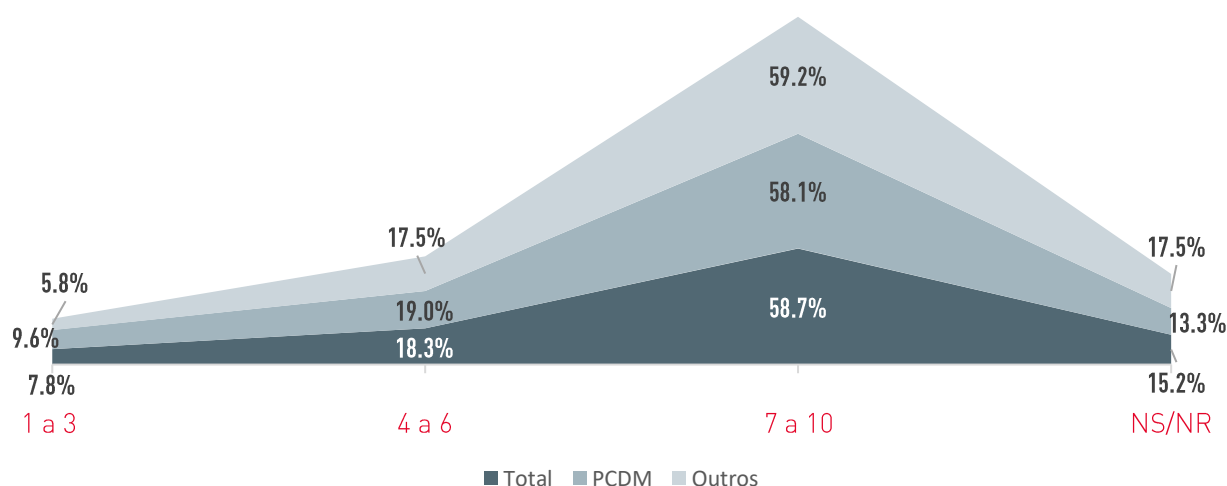
Ao comparar os utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida e os utilizadores sem deficiência motora, não se identificam grandes diferenças no grau de relevância que atribuem à informação disponibilizada em cada uma das dimensões.

Embora as diferenças sejam pouco expressivas, há uma ligeira valorização da relevância da informação relativa à existência de casa de banho adaptada e impedimentos à entrada.

Importa ainda referir que, embora não seja a maioria, há uma parcela de utilizadores entre os **14%** e os **18%** que atribui um menor grau de relevância à informação disponibilizada e uma parcela entre os **11%** e os **20%** que não respondeu a esta questão.

| CLAREZA DA INFORMAÇÃO

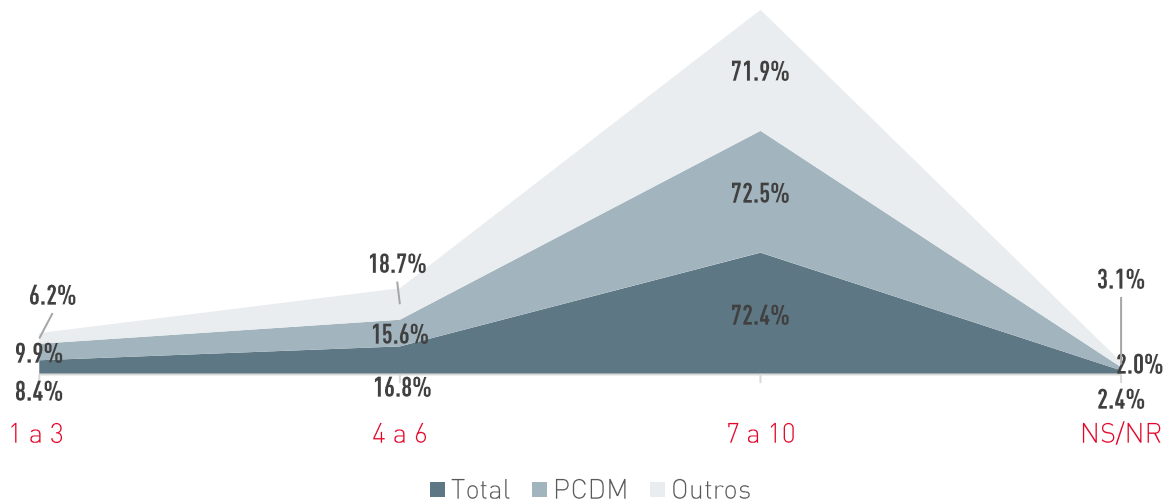
A informação disponibilizada na Aplicação sobre cada espaço é clara?



No que respeita à clareza da informação, mais de metade dos utilizadores considera que a informação disponibilizada sobre cada espaço é clara. Cerca de 59% de todos os utilizadores atribuiu um valor entre 7 e 10, numa escala entre 1 e 10.

Neste ponto, uma vez mais, não se identifica uma diferença expressiva entre utilizadores com e sem deficiência motora. Importa, no entanto, notar, que uma percentagem relevante de utilizadores (**41%**) ou atribui um menor grau de clareza à informação disponibilizada sobre cada espaço (**7,8%** dos utilizadores atribui um valor entre 1 e 3 e **18,3%** atribui um valor entre 4 e 6) ou não respondeu à questão. Sendo este valor significativo, seria importante aprofundar a análise sobre os possíveis pontos de melhoria na clareza da informação disponibilizada.

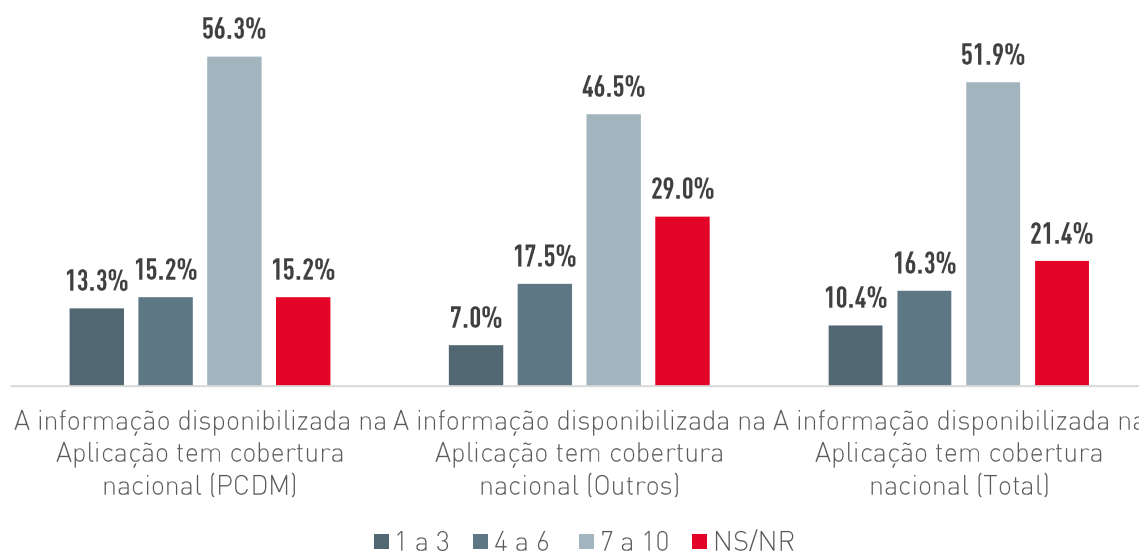
A informação disponibilizada na Aplicação sobre o processo de reclamação é clara?



Comparando os utilizadores com e sem deficiência motora, não se identifica diferença expressiva nos resultados, sendo que, em qualquer um dos grupos, mais de **70%** considera que a informação disponibilizada sobre o processo de reclamação apresenta um elevado grau de clareza.

Da mesma forma, a percentagem de utilizadores que considera que a informação sobre o processo de reclamação não é clara ou apresenta um baixo grau de clareza, ronda os **25%** em qualquer dos dois grupos de utilizadores (com e sem deficiência motora e/ou mobilidade reduzida). Embora não representem a maioria, importa aprofundar em que aspetos a informação não é clara, de forma a tornar a informação o mais clara possível para todos os utilizadores.

5. Cobertura geográfica da Informação



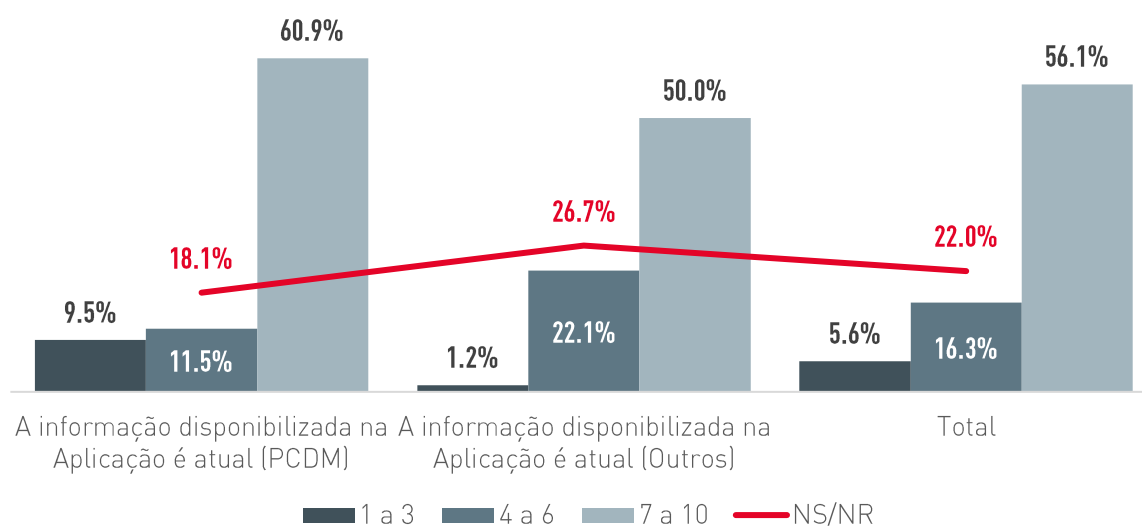
Relativamente à cobertura geográfica da informação disponibilizada, embora ligeiramente mais de metade dos utilizadores (**51,9%**) tenham a percepção de que a informação tem cobertura nacional, uma parte significativa dos utilizadores não partilha desta percepção.

A outra (quase) metade dos utilizadores não reconhece que a informação disponibilizada tenha efetivamente cobertura nacional ou não sabe ou não responde a esta informação. Pouco mais de **10%** dos utilizadores, atribuiu os valores entre 1 e 3 ao grau de cobertura nacional da informação disponibilizada pela Aplicação, perto de **27%** dos utilizadores atribuiu os valores entre 4 e 6 e cerca de **21%** referiu que não sabe ou não responde a esta questão.

Considerando os dados referidos, pode identificar-se que uma parcela relevante dos utilizadores não encontra a informação que procura sobre determinadas zonas do país ou não está esclarecido sobre a cobertura geográfica assegurada pela Aplicação.

Ao comparar os utilizadores com e sem deficiência motora e/ou mobilidade reduzida, identifica-se que há uma percentagem mais elevada de utilizadores sem deficiência motora que não respondeu a esta questão e que não tem percepção quanto à cobertura geográfica da informação disponibilizada pela Aplicação. Por consequência, a taxa de resposta dos utilizadores sem deficiência motora na identificação do grau de cobertura geográfica da Aplicação, foi genericamente mais baixa do que dos utilizadores com deficiência motora, embora a tendência de resposta tenha sido semelhante.

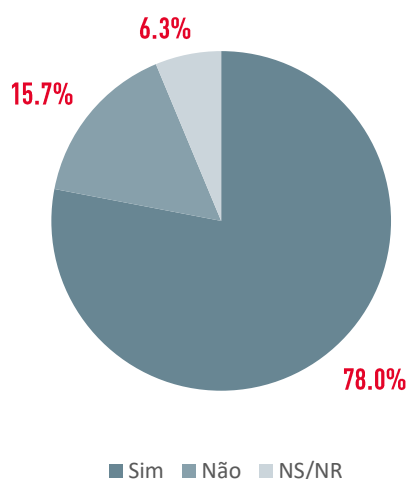
6. Atualidade da Informação



No que respeita à atualidade da informação, à semelhança do que acontece relativamente à cobertura geográfica, mais de metade dos utilizadores (**56,1%**) tem a perceção de que a informação é atual. Permanece uma taxa relativamente alta de não resposta a esta questão (**22%**) e um grupo de cerca de **22%** de utilizadores que atribuiu um menor grau de reconhecimento da atualidade da informação, tendo atribuído um valor entre 1 e 3 (**5,6%**) ou entre 4 e 6 (**16,3%**).

Comparando os utilizadores com e sem deficiência, identifica-se novamente uma menor taxa de resposta no grupo de utilizadores sem deficiência, mantendo-se também o padrão de respostas no que respeita ao grau de reconhecimento da atualidade da informação.

Já recomendou ou recomendaria a utilização da Aplicação + Acesso para Todos a outras pessoas?



Quando questionados sobre se já recomendaram ou se recomendariam a Aplicação + Acesso para Todos, 78% dos utilizadores respondeu que sim. Apenas 15,7% responderam que não e 6,3% não responderam a esta questão.

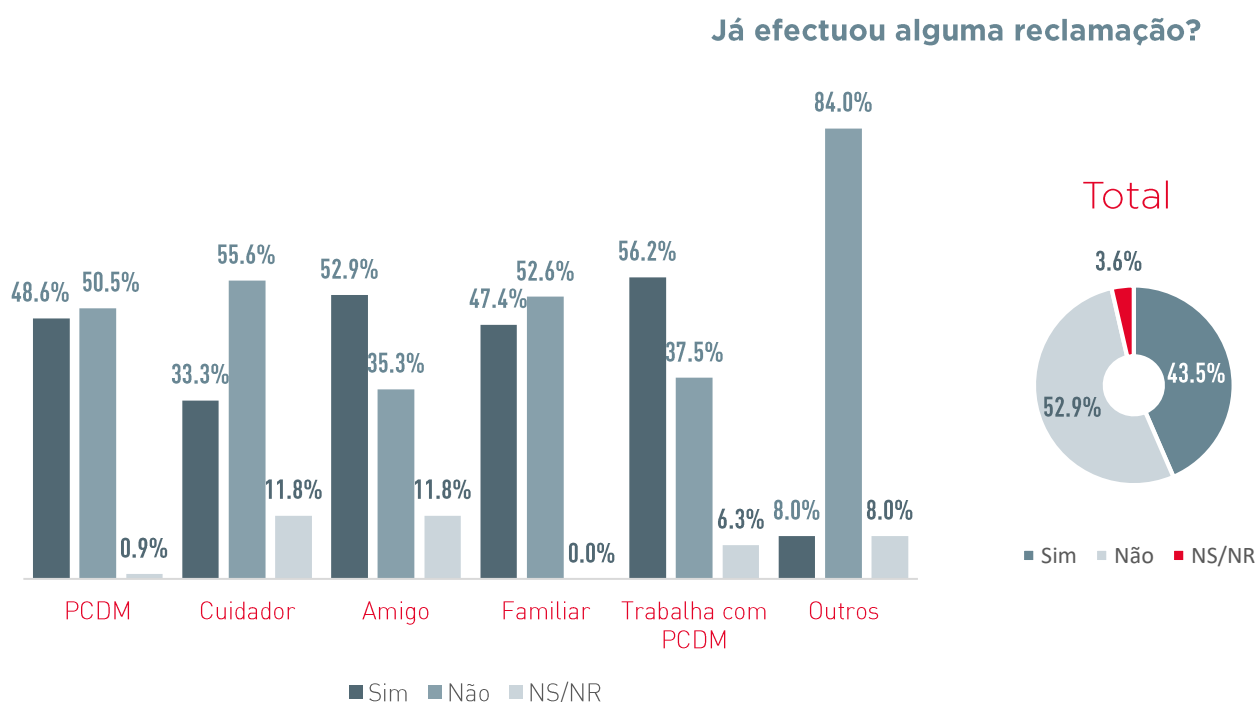
Este dado demonstra que apesar de algumas dificuldades de utilização que ficam patentes no presente processo de consulta, a grande maioria dos utilizadores consegue superar essas situações e utilizar a Aplicação de forma satisfatória. Os resultados apresentados no presente relatório corroboram este dado – existindo alguns aspetos a melhorar, a Aplicação tem um impacto positivo bastante significativo para a maioria dos seus utilizadores.

Associada a esta questão, estava uma questão aberta que permitia aos utilizadores apresentar sugestões e recomendações. As principais questões levantadas estão associadas a:

- falta de informação sobre o seguimento/andamento das reclamações efetuadas;
- dificuldade de utilização da aplicação e de capacidade de identificação da informação pretendida;
- dificuldade no download de imagens para a Aplicação.

A lista completa de sugestões está disponibilizada no Anexo V.

Avaliação do Processo de Reclamação



Sobre o processo de reclamação, mais de metade dos utilizadores (**52,9%**) nunca efectuaram nenhuma reclamação. Cerca de **43,5%** afirmaram já ter efectuado alguma reclamação e **3,6%** não responderam a esta questão.

Este dado está em linha com os dados recolhidos anteriormente, que indicam que esta é a funcionalidade menos utilizada entre as três funcionalidades da Aplicação.

Comparando os diferentes tipos de utilizadores, aqueles que afirmaram fazer reclamações em maior escala foram os utilizadores que trabalham com pessoas com deficiência motora (**56,2%**), os amigos de pessoas com deficiência motora (**52,9%**), os familiares de pessoas com deficiência motora (**52,6%**), as próprias pessoas com deficiência motora (**48,6%**), os cuidadores (**33,3%**) e, por fim, os outros utilizadores (**8%**).

Estes dados levantam duas questões relevantes e distintas:

- por um lado, demonstram que a Aplicação tem um forte efeito de sensibilização, levando as pessoas que têm um contacto próximo (embora possa não ser direto ou de cuidado) com pessoas com deficiência motora e/ou com mobilidade reduzida a ficarem atentas e sensíveis às dificuldades e necessidades sentidas por este grupo da população. É interessante observar que mais do que as próprias pessoas com deficiência motora e os

próprios cuidadores, são as restantes pessoas do círculo próximo que fazem mais reclamações.

- por outro lado, poder-se-á questionar se o elevado número de reclamações estará sempre efetivamente associado a situações de inacessibilidade efetiva. E se seria necessário algum processo adicional de esclarecimento sobre as situações em que se deve e não deve efetuar uma reclamação.

Este ponto previa ainda a análise de indicadores que, face aos utilizadores que efetuaram uma ou mais reclamações, permitiriam observar o nível de resposta dos serviços (INR ou Câmara Municipal) às reclamações efetuadas pelos utilizadores e se os utilizadores tinham informado o espaço sobre as suas reclamações. No entanto, na recolha de dados não foi possível obter esta informação que ficará remetida para uma nova fase de recolha de dados.

Um outro aspeto a analisar, relaciona-se com o impacto que o processo de reclamação tem nos próprios espaços em relação aos quais se reclama. Não estando previsto integrar a recolha de informação sobre este aspeto no presente processo, propõe-se que a Associação integre um procedimento de *follow-up* das reclamações efetuadas junto de cada espaço, podendo este procedimento ser assegurado por um voluntário da Associação.

Avaliação junto dos Utilizadores com Mobilidade Reduzida

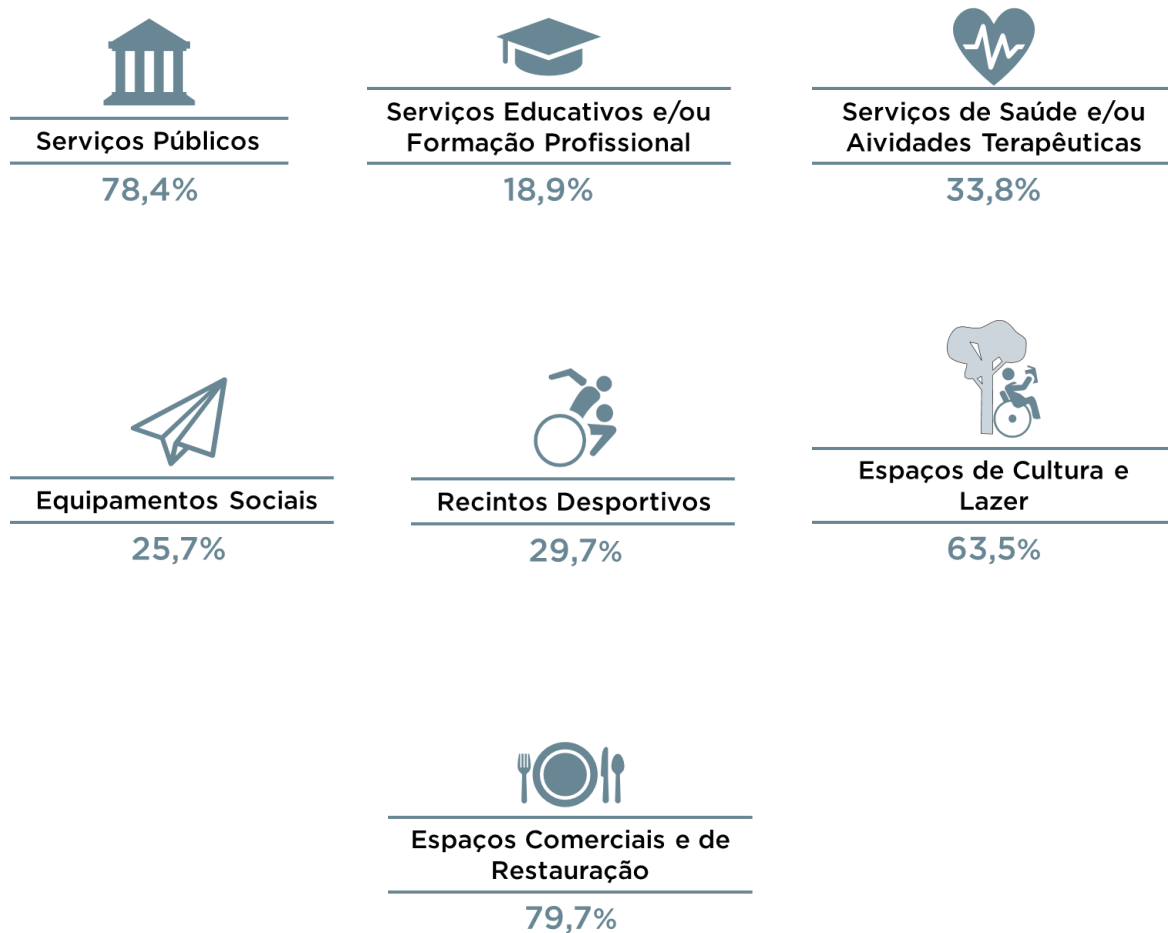
Uma das dimensões da avaliação da Aplicação + Acesso para Todos é a avaliação do impacto junto dos utilizadores com mobilidade reduzida. O primeiro dado que se apurou junto deste grupo de utilizadores foram os ganhos no acesso a informação sobre espaços públicos acessíveis.

Passou a ter maior acesso a informação sobre espaços públicos acessíveis?

	SIM	NÃO	NS/NR
PCDM	70,5%	20,0%	9,5%
CUIDADOR	66,7%	22,2%	11,1%
AMIGO	82,4%	11,7%	5,9%
FAMILIAR	78,9%	10,5%	10,5%

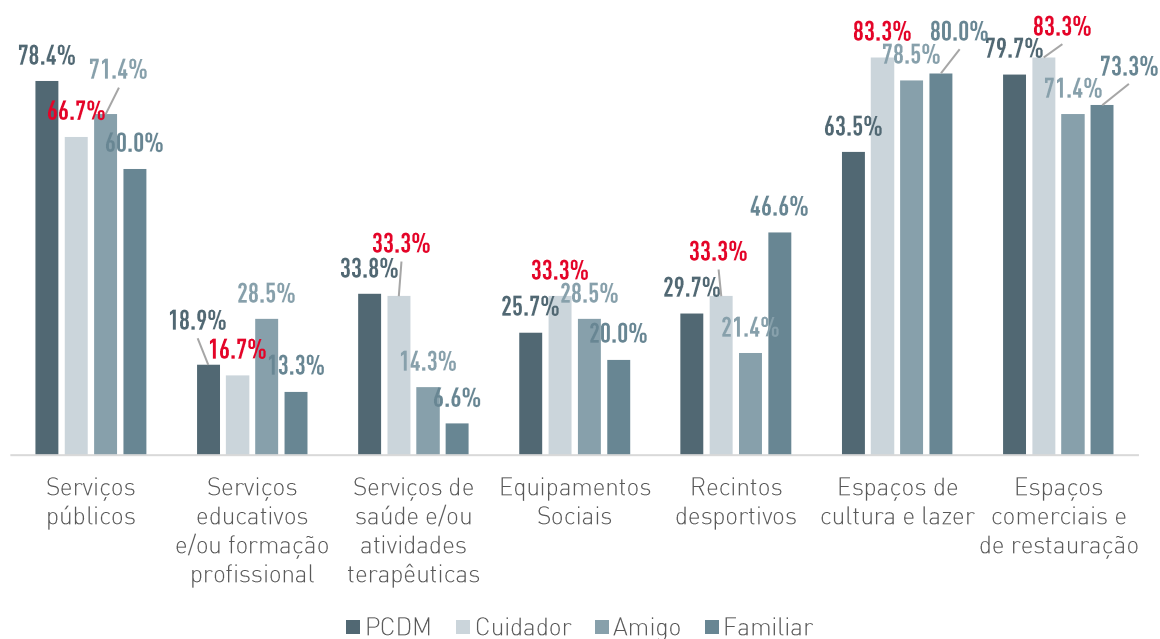
Entre os utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida que responderam ao inquérito, a maioria, ou seja, **70,5%** passaram a ter maior acesso a informação sobre espaços públicos acessíveis.

AUMENTO DE INFORMAÇÃO SOBRE ESPAÇOS PÚBLICOS PARA PCDM |

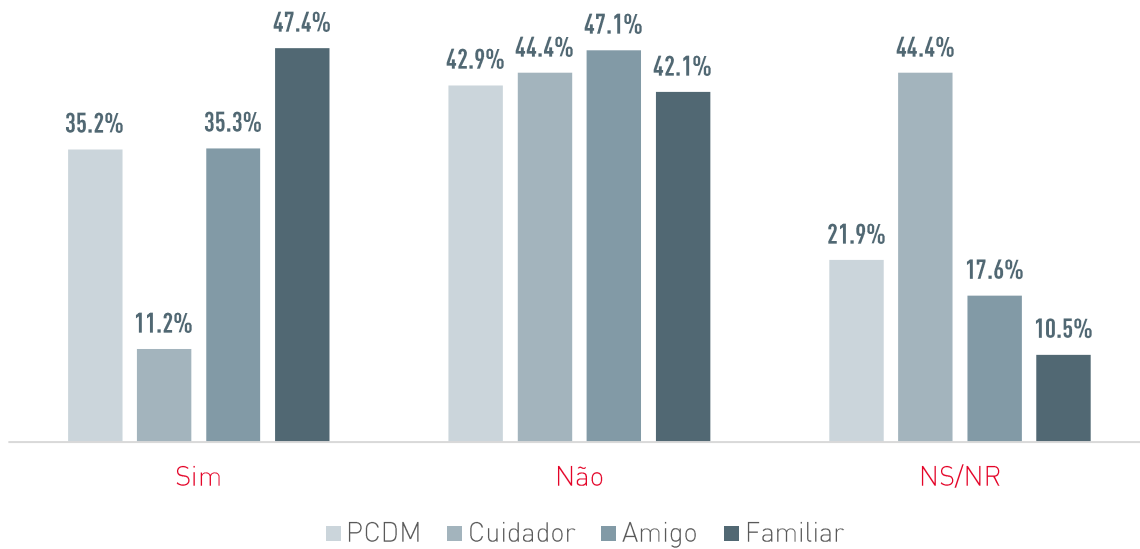


No caso dos utilizadores com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida, é de salientar o aumento do acesso a informação sobre espaços comerciais e restauração, serviços públicos e espaços de cultura e lazer. Apesar de se registar o aumento do acesso a informação sobre outros serviços e espaços, estes são os que mais se destacam.

ACESSO A INFORMAÇÃO GERAL SOBRE ESPAÇOS PÚBLICOS |



Embora o que se pretenda seja avaliar o impacto junto dos utilizadores com deficiência motora, as mesmas questões foram colocadas aos diferentes grupos de utilizadores que se relacionam diretamente com PCDM. No caso do aumento do acesso a informação sobre espaços acessíveis, a mesma tendência de resposta foi identificada junto dos cuidadores, amigos e familiares. Ou seja, a maior parte dos utilizadores destacou um aumento do acesso a informação relativamente a espaços comerciais e de restauração, espaços de cultura e lazer e serviços públicos.

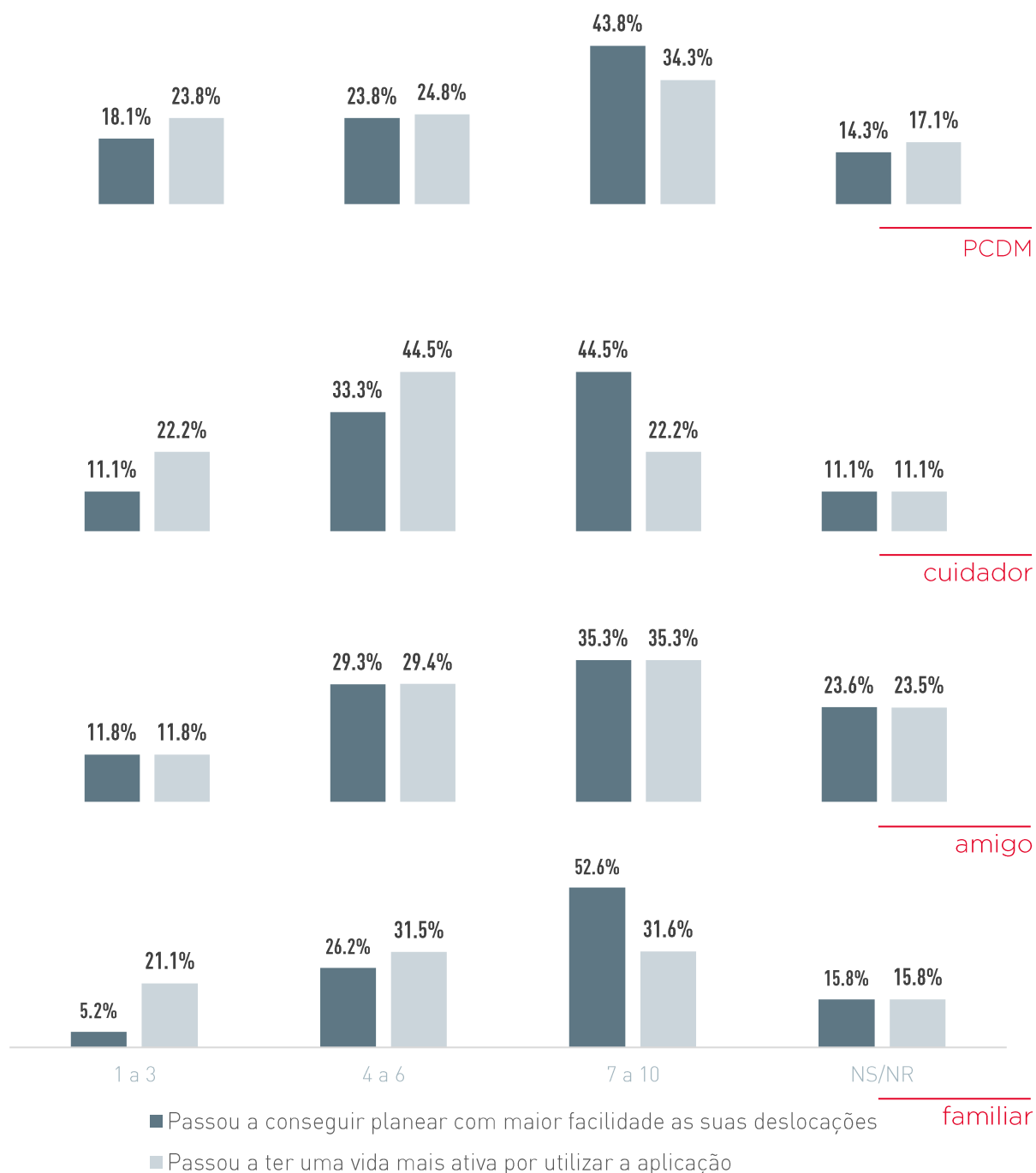


Na concretização do acesso, o impacto da Aplicação é menor do que no acesso a informação – o que seria de esperar uma vez que existem outros fatores além da informação a interferir neste processo.

De qualquer forma, **35,2%** dos utilizadores com deficiência motora referem que por utilizarem a Aplicação passaram a conseguir frequentar mais espaços públicos. O tipo de espaços em que aumentou a sua frequência, mantém a tendência referida no ponto anterior no que respeita ao acesso a informação, embora não necessariamente pela mesma ordem. Neste caso, **72,9%** dos utilizadores afirmaram que passaram a conseguir frequentar mais espaços públicos, **67,5%** mais espaços comerciais e de restauração e **64,8%** mais espaços de cultura e lazer.

Comparativamente com os restantes grupos de utilizadores, é de destacar essencialmente a diferença com os cuidadores. Neste caso, apenas **11,2%** afirmaram ter passado a conseguir frequentar mais espaços, sendo estes, espaços de cultura e lazer e espaços comerciais. Os amigos, **35,3%** referiram ter passado a conseguir frequentar mais espaços, e entre os familiares, **47,4%**. No grupo de utilizadores amigos de pessoas com deficiência motora, destaca-se o acesso a espaços de cultura e lazer e espaços comerciais e de restauração e, no grupo de familiares, destaca-se o acesso a espaços de cultura e lazer e, em segundo lugar, serviços públicos a par com espaços comerciais e de restauração.

VIDA ATIVA | VIDA ATIVA E CAPACIDADE DE PLANEAMENTO DAS DESLOCAÇÕES



Outro aspeto avaliado, prende-se com a capacidade de planeamento das deslocações. No que respeita aos utilizadores com deficiência motora, a maioria aumentou a capacidade de planear as suas deslocações – para **43,8%** existiu uma mudança significativa e para **23,8%** existiu uma mudança parcial na sua capacidade de planear. Para **18,1%** não existiu mudança expressiva sobre este

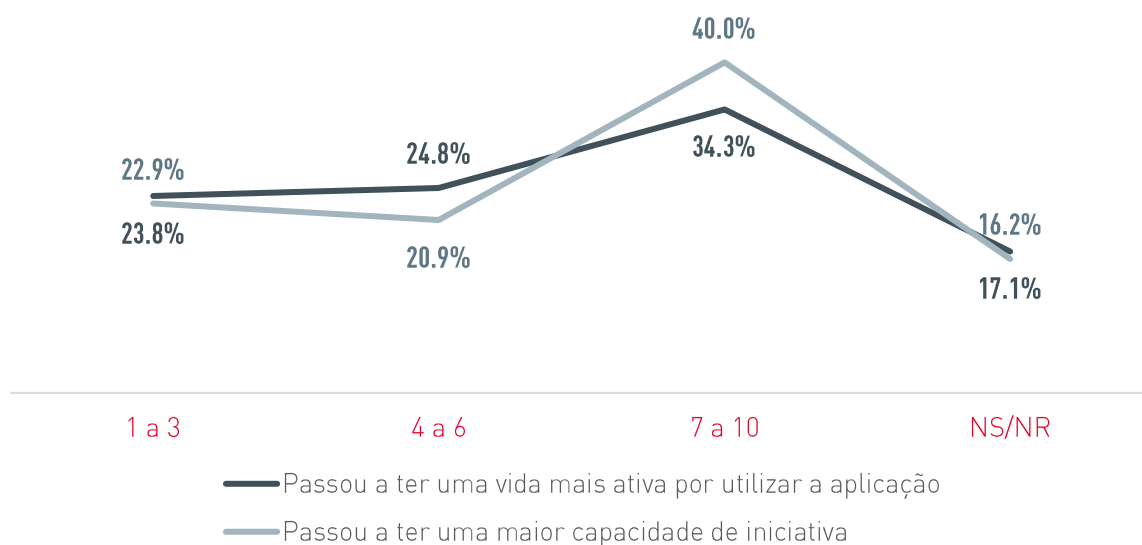
aspecto e **14,3%** dos utilizadores com deficiência motora não responderam a esta questão.

Quanto aos restantes grupos de utilizadores, embora com ligeiras variações, o padrão de resposta relativamente ao aumento da capacidade de planeamento das deslocações com a pessoa de quem cuidam, de quem são amigas ou de quem são familiares é semelhante ao dos utilizadores com deficiência motora. Existe o reconhecimento significativo ou parcial do aumento da capacidade de planeamento entre os **64%** e os **79%**.

No que respeita à vida ativa, no caso das PCDM, este dado será analisado no ponto seguinte. No caso dos cuidadores, familiares e amigos de pessoas com deficiência motora ou mobilidade reduzida, a questão colocada foi se com a utilização da Aplicação passaram a ter uma vida mais ativa com a pessoa de quem cuidam, com o seu familiar ou amigo/a.

O padrão de resposta, embora com algumas variações, seguiu o padrão de resposta das próprias pessoas com deficiência motora, verificando-se que a utilização da Aplicação permitiu à maioria dos utilizadores passar a ter uma vida mais ativa em conjunto com as pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida com quem interagem. Em qualquer um dos grupos de utilizadores, entre **63%** e **66%** das pessoas, reconheceram uma mudança parcial ou significativa a este nível. No caso dos cuidadores, a mudança é mais parcial e menos significativa, sendo que entre amigos e familiares a diferença é menos expressiva.

PCDM | VIDA ATIVA E CAPACIDADE DE INICIATIVA



Quando questionados sobre o contributo da Aplicação para a adoção de um estilo de vida mais ativo, **59,1%** dos utilizadores com deficiência motora ou mobilidade reduzida reconheceram que a Aplicação gerou mudança parcial ou significativa. Esta é uma mudança bastante relevante, sendo que a maioria dos utilizadores afirma ter passado a ter uma vida mais ativa por utilizar a Aplicação + Acesso para Todos.

Detalhando estes dados, **24,8%** dos utilizadores com deficiência motora reconhecem uma mudança parcial e **34,3%** uma mudança significativa. Por outro lado, **23,8%** dos utilizadores não reconheceram que a Aplicação tenha tido um contributo significativo para passarem a ter uma vida mais ativa e **17,1%** não responderam a esta questão.

Sobre a capacidade de iniciativa, também a maioria dos utilizadores com deficiência motora ou mobilidade reduzida (**61%**) reconhecem que a utilização da Aplicação + Acesso para Todos gera mudança parcial ou significativa.

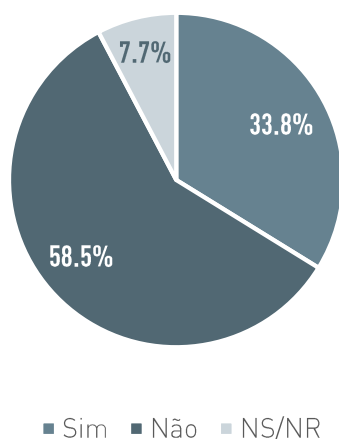
Detalhando os resultados face a esta questão, **40%** das pessoas com deficiência motora inquiridas afirmaram que a utilização da Aplicação contribui significativamente para aumentar a sua capacidade de iniciativa e **20,9%** que contribui de forma parcial para esse aumento. Cerca de **22,9%** não reconhecem diferença relevante e **16,2%** não responderam à questão.

Avaliação do Impacto junto dos Municípios

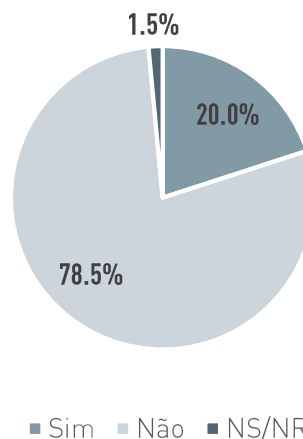
Na tentativa de compreender o impacto da Aplicação + Acesso para Todos junto das entidades fiscalizadoras, realizou-se um inquérito às Câmaras Municipais que visou, por um lado, compreender como respondem à questão das acessibilidades a nível orgânico, e, por outro lado, perceber se a ação da Associação Salvador está, de alguma forma, a influenciar o papel e a ação destas entidades.

De **307** municípios existentes e para os quais foi enviado email com o link para o inquérito, responderam **65** municípios. Ou seja, o inquérito aos municípios obteve uma taxa de resposta de **21,17%**.

A Câmara Municipal dispõe de um plano de acessibilidades?



A Câmara Municipal tem uma unidade orgânica dedicada à questão das acessibilidades?

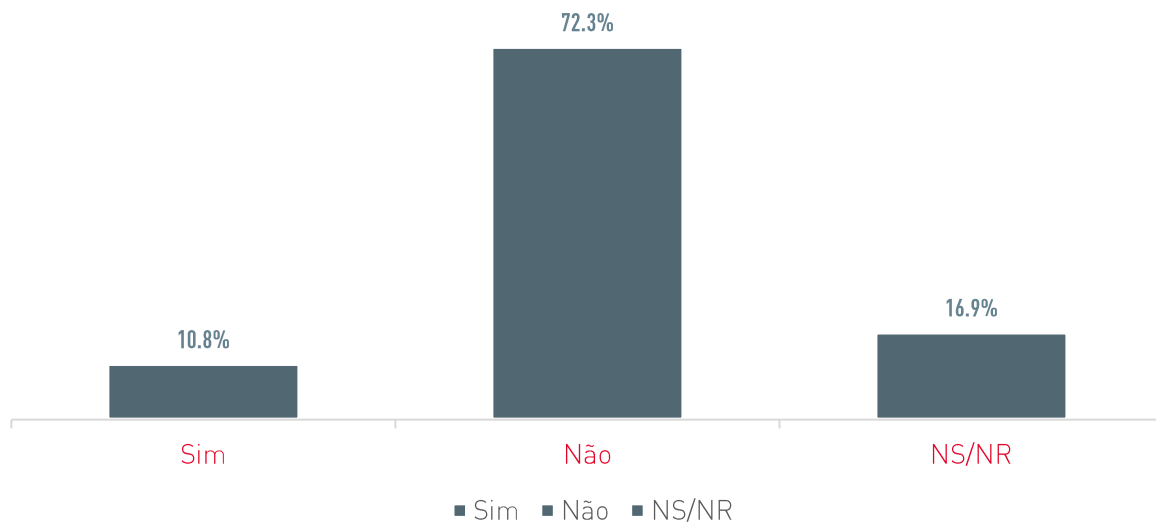


Nas questões em que se procurou compreender como os municípios respondem à questão das acessibilidades a nível orgânico, começou por colocar-se a questão sobre a existência ou não de um Plano de Acessibilidades. Em cerca **33,8%** dos municípios que responderam, existe um Plano de Acessibilidades, em **58,5%** não existe e **7,7%** não responderam.

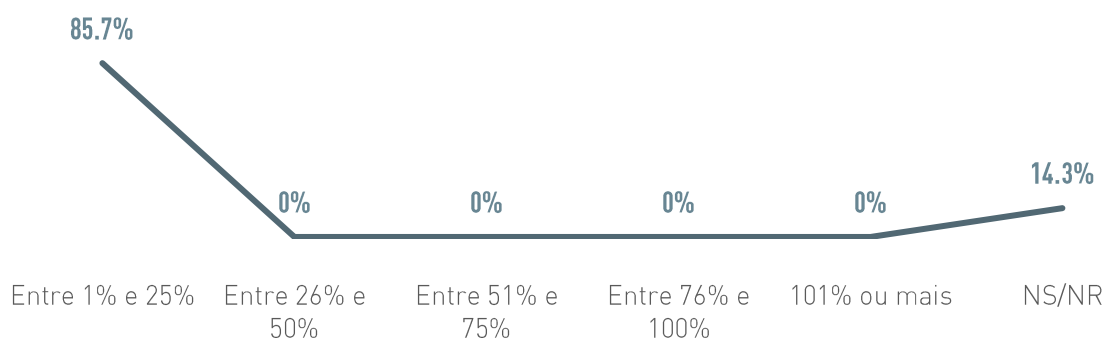
Relativamente à existência de uma unidade orgânica dedicada à questão das acessibilidades, apenas **20%** dos municípios responderam que têm uma unidade orgânica dedicada, **78,5%** não têm e **1,5%** não responderam.

AUMENTO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES |

No decorrer de 2018 e 2019, assistiu-se na Câmara Municipal a um aumento do número de reclamações relacionadas com acessibilidades comparativamente com anos anteriores?



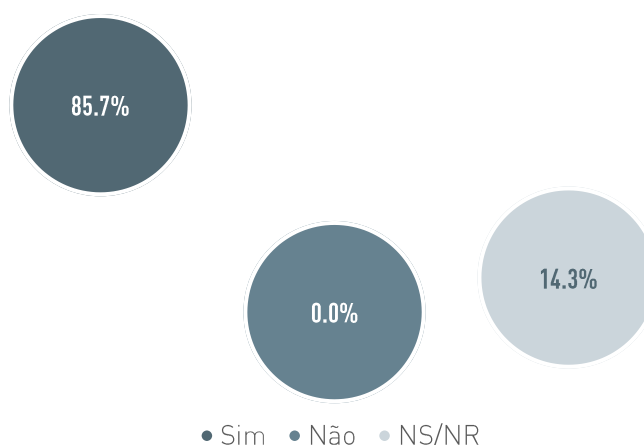
QUAL A PROPORÇÃO DESSE AUMENTO?



No sentido de fazer a ponte com os processos de reclamação despoletados pela Aplicação + Acesso para Todos e o trabalho de fiscalização das Câmaras Municipais, inquiriu-se as Câmaras Municipais sobre o aumento do número de reclamações desde 2018. Apenas **10,8%** das Câmaras inquiridas reconheceram um aumento do número de reclamações, sendo que entre estas **85,7%** referiram que esse aumento esteve na proporção entre **1%** e **25%**. Os restantes Municípios que reconheceram o aumento, não identificaram a proporção do mesmo.

ALTERAÇÃO OU MELHORIA DOS PROCEDIMENTOS |

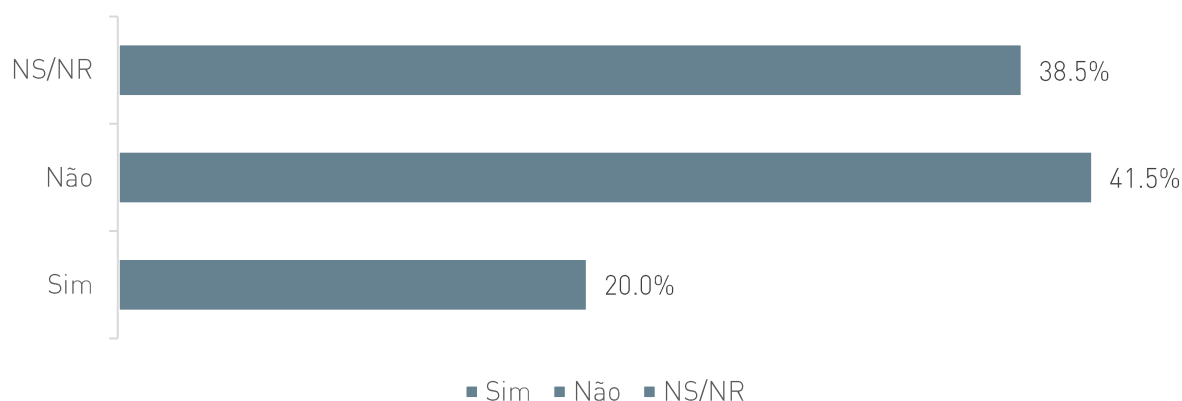
Por consequência desse aumento, a Câmara Municipal alterou ou melhorou os seus procedimentos em matéria de fiscalização dos espaços e/ou os procedimentos de resposta às reclamações?



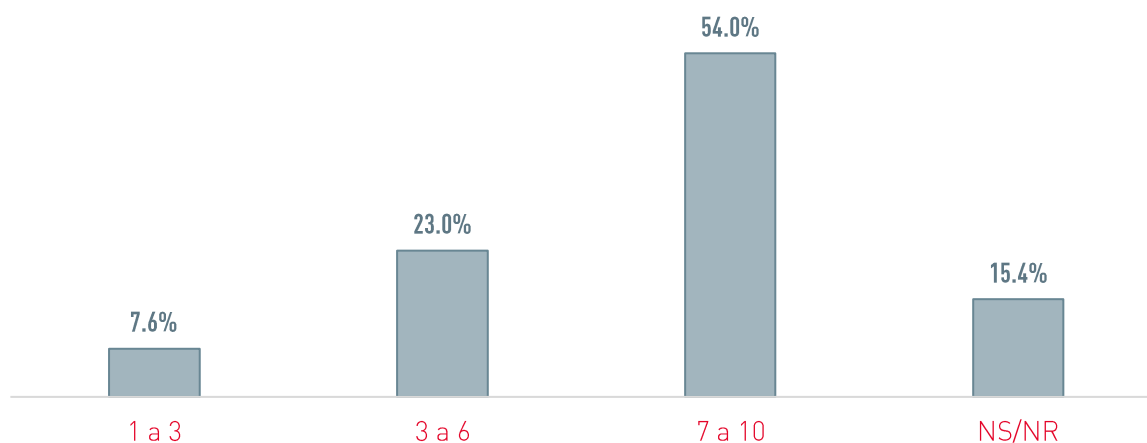
Um aspeto importante nos dados recolhidos, é a reação das Câmaras Municipais ao aumento do número de reclamações, ou seja, o efeito que o aumento das reclamações tem nestas entidades. No conjunto de Municípios que afirmaram ter havido um aumento do número de reclamações, **85,7%** afirmaram ter alterado ou melhorado os seus procedimentos em matéria de fiscalização dos espaços e/ou dos procedimentos de resposta às reclamações.

Os restantes **14,3%** não responderam à questão – nenhum município afirmou não ter efetuado qualquer alteração ou melhoria.

A Câmara Municipal teve contacto com a Associação Salvador durante os anos de 2018 e 2019?



Considera que esse contacto foi um fator facilitador da ação desenvolvida pela Câmara Municipal em matéria de acessibilidade?



Das Câmaras Municipais que responderam ao inquérito, **20%** afirmaram que tiveram em contacto com a Associação Salvador ao longo de 2018 e 2019 e, entre estas, **54%** consideraram que este contacto foi um fator facilitador da ação desenvolvida pelo município em matéria de acessibilidades. É ainda de referir que **23%**, embora em menor medida, também consideraram que o contacto com a Associação foi um elemento facilitador e apenas **7,6%** dos municípios que estiveram em contacto com a Associação não a reconheceram como facilitadora da sua ação em matéria de acessibilidades. Cerca de **15,4%** dos municípios não responderam a esta questão.

É de notar que entre as Câmaras Municipais que têm relação com a Associação Salvador, **46,1%** têm plano de acessibilidades ou unidade orgânica dedicada às acessibilidades.

ANEXOS

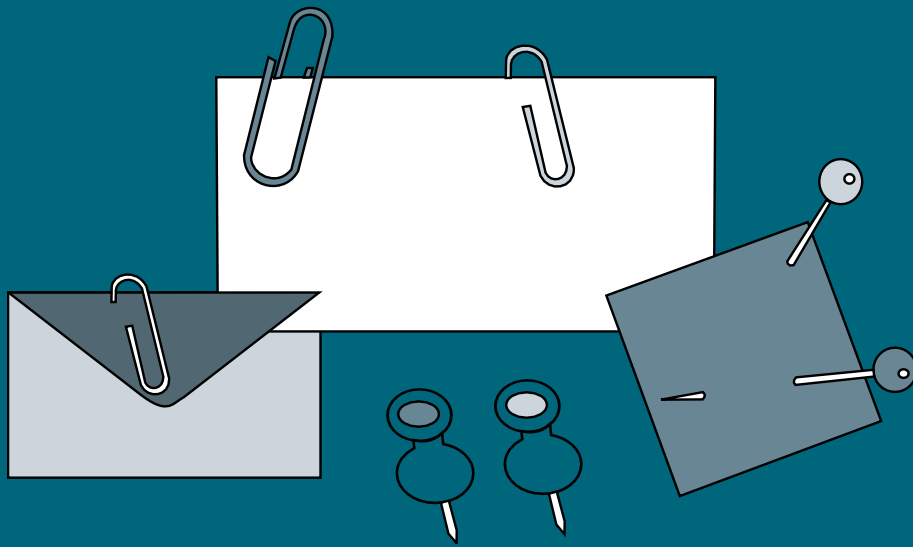


Tabela de Municípios Inquiridos e respetivo contacto de email

Anexo I



Anexo I

Lista de Câmaras Municipais que responderam ao inquérito e email de contacto indicado pelas mesmas

No Projeto Acessibilidades responderam ao inquérito os municípios listados na tabela em baixo, tendo os mesmos indicado os emails de contacto listados:

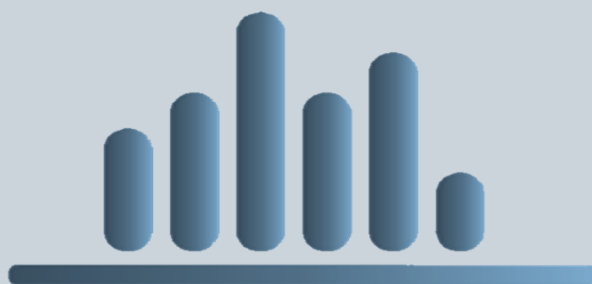
Lista de Câmaras Municipais que responderam ao inquérito e respetivos emails	
Câmaras Municipais:	Emails:
Ribeira Grande - Açores	taniafonseca@cm-ribeiragrande.pt
Nelas	susana.henriques@gmail.com
Cantanhede	csimoes@cm_cantanhede.pt
Mação	vasco.marques@cm-macao.pt
Lamego	jorge.eira e paula.relva
Tondela	geral@cm-tondela.pt
Vila Nova de Cerveira	urbanismo@cm-vncerveira.pt
Covilhã	social@cm-covilha.pt
Alpiarça	chefegabinete@cm-alpiarca.pt
Alvito	david.ramos@cm-alvito.pt
Castanheira de Pera	camara@cm-castanheiradepera.pt nuno.tomas@cm-castanheiradepera.pt
Madalena	manuel.sancana@cm-madalena.pt

BARRANCOS	cmb.sase@cm-barrancos.pt
VIDIGUEIRA	antonio.galvao@cm-vidigueira.pt
MIRANDA DO CORVO	CAMARA@CM-MIRANDADOCORVO.PT
Câmara Municipal do Montijo	dosua@munu-montijo.pt
Município de Bragança	joao.rodrigues@cm-braganca.pt
Leiria	avalentim@cm-leiria.pt
Trancoso	tiago.silva@cm-trancoso.pt
Vila Nova de Famalicão	anacarvalho@famalicao.pt
Penamacor	vice.presidente@cm-penamacor.pt
Vila Pouca de Aguiar	arlindoribeiro@cm-vpaguiar.pt
Valpaços	municipio@valpacos.pt
Mealhada	armindamartins@cm-mealhada.pt
SALVATERRA DE MAGOS	ENG.º AURÉLIO FERREIRA
Vale de Cambra	isabelbastos@cm-valedecambra.pt
Município da Póvoa de Varzim	antonioramalho@cm-pvarzim.pt
Penacova	holiveira@cm-penacova.pt
vila nova de gaia	dmua@gaiurb.pt
Pinhel	joao.marujo@cm-pinhel.pt
Marco de Canaveses	Não
Tavira	ecoelho@cm-tavira.pt
Silves	expediente@cm-silves.pt
Albergaria-a-Velha	eduardo.ferreira@cm-albergaria.pt
Oliveira de Frades	presidencia@cm-ofrades.com
Coruche	movilidade.transito@cm-coruche.pt
Rio Maior	ricard.rosario@cm-riomaior.pt
Alvito	david.ramos@cm-alvito.pt
corvo	geral@cm-corvo.pt
Albergaria-a-Velha	eduardo.ferreira@cm-albergaria.pt
Borba	sdias@cm-borba.pt
Cadaval	nelson.ricardo@cm-cadaval.pt
Povoação	geral@cm-povoacao.pt
Câmara de Lobos	raquel.ramos@cm-camaradelobos.pt
Vale de Cambra	gap@cm-valedecambra.pt
Câmara Municipal de Braga	marta.garcia@cm-braga.pt
Covilhã	cristina.maximino@cm-covilha.pt
Calheta -São Jorge	geral@cm-calheta.pt
Câmara Municipal de Braga	marta.garcia@cm-braga.pt
Chamusca	geral@cm-chamusca.pt
Penela	239560120
Arganil	geral@cm-arganil.pt
GAVIÃO	GERAL@CM-GAVIAO.PT
S. João da Pesqueira	pdonasbotto@sjpesqueira.pt
PAREDES	MADALENA.CASACA@CM-PAREDES.PT
Município de Monforte	cmmonforte@mail.telepac.pt
Sines	pedro@mun-sines.pt

Ponta Delgada	geral@mpdelgada.pt
Azambuja	slucio@cm-azambuja.pt
Figueira de Castelo Rodrigo	miguel.torres@cm-fcr.pt
Cascais	reabilitacao.urbana@cm-cascais.pt
Horta	tmaciel@cmhorta.pt
Vila Nova de Cerveira	urbanismo@cm-vncerveira.pt
Mealhada	armindamartins@cm-mealhada.pt
Loulé	joao.silva@cm-loule.pt

SISTEMA DE INDICADORES

Anexo II



ANEXO II – SISTEMA DE INDICADORES

Avaliação Aplicação + Acesso para Todos		
Avaliação da Ferramenta e Conteúdos	Indicadores	Perguntas
	- Funcionalidade da APP (funções que atendem às necessidades a que a APP visa responder)	<i>1. Utiliza Aplicação + Acesso para Todos para consultar espaços acessíveis que pode visitar/frequentar? 2. Utiliza Aplicação + Acesso para Todos para classificar os espaços quanto à sua acessibilidade? 3. Utiliza Aplicação + Acesso para Todos para reclamar sobre espaços não acessíveis?</i>
	- Regularidade da utilização da APP nas suas diversas funcionalidades	<i>Com que regularidade utiliza a APP para: - consultar espaços acessíveis que pode visitar/frequentar - Classificar um espaço quanto à sua acessibilidade - Apresentar reclamações quando um espaço não é acessível (Regularidade: diariamente; semanalmente; mensalmente; pontualmente; nunca)</i>
	- Usabilidade da APP (facilidade da utilização do software)	<i>A Aplicação é de utilização fácil e intuitiva (Grau de concordância de 1 a 10)</i>
	- Relevância dos conteúdos disponibilizados	<i>A informação disponibilizada na Aplicação sobre estacionamento reservado é relevante A informação disponibilizada na Aplicação sobre casa de banho adaptado é relevante</i>

		<p>A informação disponibilizada na Aplicação sobre impedimentos à entrada no espaço é relevante</p> <p>A informação disponibilizada na Aplicação sobre circulação interna é relevante</p> <p>(Grau de concordância de 1 a 10)</p>
	- Clareza da informação disponibilizada	<p>A informação disponibilizada na Aplicação sobre cada espaço é clara</p> <p>A informação disponibilizada na Aplicação sobre o processo de reclamação é clara</p> <p>(Grau de concordância de 1 a 10)</p>
	- Cobertura geográfica da informação disponibilizada	<p>A informação disponibilizada na Aplicação tem cobertura nacional (Grau de concordância de 1 a 10)</p>
	- Atualidade da informação	<p>A informação disponibilizada na Aplicação é atual (Grau de concordância de 1 a 10)</p>
Avaliação do processo de reclamação	Indicadores	
	<p>- % de utilizadores que efetuou reclamações</p> <p>- % de utilizadores que no ato de reclamação informou o espaço sobre a mesma</p> <p>% de utilizadores que após reclamação recebeu resposta da CM ou INR</p> <p>- % de utilizadores que após reclamação verificou de existiu mudança no espaço</p>	<p>Já efetuou alguma reclamação?</p> <p>Se sim,</p> <p>- informou o espaço da sua reclamação?</p> <p>- recebeu resposta da CM ou INR?</p> <p>- verificou se nesse espaço existiu alguma mudança após a reclamação?</p>
Avaliação de Impacto junto dos utilizadores com mobilidade reduzida*	Indicadores	Perguntas
	<p>- % de utilizadores que melhoraram o acesso a informação sobre a acessibilidade a espaços públicos, nomeadamente:</p> <p>Serviços públicos</p> <p>Serviços educativos e/ou formação profissional</p> <p>Serviços de saúde e/ou atividades terapêuticas</p> <p>Equipamentos Sociais</p> <p>Recintos desportivos</p> <p>Espaços de cultura e lazer</p> <p>Espaços comerciais e de restauração</p>	<p>Passou a ter um maior acesso a informação sobre espaços públicos acessíveis?</p> <p>Sim/Não. Se sim. Quais?</p> <p>Serviços públicos</p> <p>Serviços educativos e/ou formação profissional</p> <p>Serviços de Saúde e/ou atividades terapêuticas</p> <p>Equipamentos sociais</p> <p>Recintos desportivos</p> <p>Espaços de cultura e lazer</p> <p>Espaços comerciais e de restauração</p>
	<p>- % de utilizadores que teve ganhos no acesso a espaços públicos, nomeadamente:</p> <p>Serviços públicos</p> <p>Serviços educativos e/ou formação profissional</p> <p>Serviços de saúde e/ou atividades terapêuticas</p> <p>Equipamentos Sociais</p> <p>Recintos desportivos</p> <p>Espaços de cultura e lazer</p> <p>Espaços comerciais e de restauração</p>	<p>Passou a conseguir a frequentar mais espaços públicos?</p> <p>Sim/Não. Se sim. Quais?</p> <p>Serviços públicos</p> <p>Serviços educativos e/ou formação profissional</p> <p>Serviços de Saúde e/ou atividades terapêuticas</p> <p>Equipamentos sociais</p> <p>Recintos desportivos</p> <p>Espaços de cultura e lazer</p> <p>Espaços comerciais e de restauração</p>
	<p>- % de utilizadores que aumentou a capacidade de planeamento das suas deslocações</p>	<p>Passou a conseguir planear com maior facilidade as suas deslocações (indicar grau de concordância de 1 a 10)</p>

	- % de utilizadores que passou a ter uma vida ativa	<i>Passou a ter uma vida mais ativa por utilizar a aplicação (indicar grau de concordância de 1 a 10)</i>
	- % de utilizadores que aumentou a sua capacidade de iniciativa	<i>Passou a ter uma maior capacidade de iniciativa (indicar grau de concordância de 1 a 10)</i>
Avaliação do impacto junto das entidades fiscalizadoras em matéria de acessibilidades	Indicadores	
	<ul style="list-style-type: none"> - % de Câmaras Municipais que têm plano de acessibilidades - % de Câmaras Municipais que têm uma unidade orgânica dedicada à questão das acessibilidades - % de Câmaras Municipais que assistiram a um aumento do número de reclamações relacionadas com acessibilidades - % de Câmaras Municipais que face ao aumento de reclamações, alteraram/melhoraram os seus procedimentos nesta matéria - % de Câmaras Municipais que tiveram em contacto com a Associação Salvador ao longo de 2018 - % de Câmaras Municipais que consideram que o contacto com a Associação Salvador foi um fator facilitador da ação desenvolvida pela Câmara em matéria de acessibilidade 	<p><i>A Câmara Municipal dispõe de um plano de acessibilidades?</i></p> <p><i>A Câmara Municipal tem uma unidade orgânica dedicada à questão das acessibilidades?</i></p> <p><i>No decorrer de 2018 e 2019, assistiu-se na Câmara Municipal a um aumento do número de reclamações relacionadas com acessibilidades comparativamente com anos anteriores?</i></p> <p><i>Se sim, qual a proporção desse aumento?</i></p> <p><i>Se sim, por consequência desse aumento a Câmara Municipal alterou ou melhorou os seus procedimentos em matéria de fiscalização dos espaços e/ou os procedimentos de resposta às reclamações?</i></p> <p><i>A Câmara Municipal teve contacto com a Associação Salvador durante os anos de 2018 e 2019?</i></p> <p><i>Se sim, considera que esse contacto foi um fator facilitador da ação desenvolvida pela Câmara Municipal em matéria de acessibilidade?</i></p>
Avaliação do impacto junto das entidades que foram alvo de reclamação	Indicadores	
	- % de espaços sob os quais existiu uma reclamação via App que se tornaram mais acessíveis após a reclamação	

*Estas questões foram colocadas a todos os grupos de utilizadores. Embora não estejam no sistema de indicadores, estão incluídas no relatório.

INQUÉRITO AOS UTILIZADORES DA APP + ACESSO PARA TODOS

Anexo III



ANEXO III - INQUÉRITO AOS UTILIZADORES DA APP + ACESSO PARA TODOS

Atenção: Os dados recolhidos através do inquérito serão tratados de forma agregada, mantendo o anonimato.

Agradecemos que responda de acordo com a realidade para que a Associação Salvador possa melhorar o impacto dos seus projetos. Desde já agradecemos a sua disponibilidade.

1. Utiliza a APP + Acesso para Todos para consultar espaços acessíveis que pode visitar/frequentar? (selecione a opção correta)

- Sim
- Não
- NS/NR

Se sim, com que regularidade? (selecione a opção correta)

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Pontualmente
- Nunca
- NS/NR

2. Utiliza a APP + Acesso para Todos para classificar espaços quanto à sua acessibilidade? (Selecione a opção correta)

- Sim

- Não
- NS/NR

Se sim, com que regularidade? (selecione a opção correta)

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Pontualmente
- Nunca
- NS/NR

3. Utiliza a APP + Acesso para Todos para reclamar sobre espaços não acessíveis? (selecione a opção correta)

- Sim
- Não
- NS/NR

Se sim, com que regularidade? (selecione a opção correta)

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Pontualmente
- Nunca
- NS/NR

4. A partir da utilização que faz da APP + Acesso para todos, indique o seu grau de concordância com cada uma das seguintes afirmações, em que 1 Discorda Totalmente e 10 está Totalmente de Acordo.

Afirmção	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR
A Aplicação é de utilização fácil e intuitiva											
A informação disponibilizada na Aplicação sobre estacionamento reservado é relevante											
A informação disponibilizada na Aplicação sobre casa de banho adaptada é relevante											
A informação disponibilizada na Aplicação sobre impedimentos à entrada no espaço é relevante											
A informação disponibilizada na Aplicação sobre circulação interna é relevante											
A informação disponibilizada na Aplicação sobre cada espaço é clara											
A informação disponibilizada na Aplicação tem cobertura nacional											
A informação disponibilizada na Aplicação é atual											

5. Já efetuou alguma reclamação através da App + Acesso para Todos? (selecione a opção correta)

- Sim
- Não
- NS/NR

*Se sim, selecione todas as opções válidas (pode selecionar uma ou mais opções)

- Quando reclamou informou o espaço que estava a reclamar?
- Quando reclamou, alguma vez recebeu resposta da CM ou do INR
- Depois de reclamar, verificou se existiu alguma mudança nas acessibilidades do espaço em relação ao qual reclamou
- NS/NR

Se sim, considera que a informação sobre o processo de fazer a reclamação é clara? (selecione a opção correta em que 1 é nada clara e 10 é muito clara)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/nr

6. Das opções em baixo, identifique aquela que se adequa à sua situação (escolha apenas uma opção)

- Tenho deficiência motora e/ou mobilidade reduzida (responda por favor a mais umas perguntas)
- Sou cuidador/a de uma pessoa com deficiência motora e/ou com mobilidade reduzida (responda por favor a mais umas perguntas)
- Sou amigo de uma pessoa com deficiência motora e/ou com mobilidade reduzida
- Sou familiar de uma pessoa com deficiência motora e/ou com mobilidade reduzida
- Trabalho com pessoas com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida (Passa para as perguntas finais sobre se recomendaria ou já recomendou a Aplicação + Acesso para Todos)
- Não me integro em nenhuma das opções anteriores (Passa para as perguntas finais sobre se recomendaria ou já recomendou a Aplicação + Acesso para Todos)

Se respondeu Sim - responder às seguintes perguntas.

7. Em resultado da utilização da APP + Acesso para Todos, passou a ter um **maior acesso a informação** sobre espaços públicos acessíveis? (Selecione a opção correta)

- Sim. Quais? (Selecione as opções válidas. Pode selecionar uma ou mais opções)
 - Serviços públicos
 - Serviços educativos e/ou formação profissional
 - Serviços de Saúde e/ou atividades terapêuticas
 - Equipamentos sociais
 - Recintos desportivos
 - Espaços de cultura e lazer
 - Espaços comerciais e de restauração
- Não
- NS/NR

8. Em resultado da utilização da APP + Acesso para Todos, passou a conseguir a **frequentar** mais espaços públicos? (selecione a opção correta)

- Sim. Quais? (selecione as opções válidas. Pode selecionar uma ou mais opções)
 - Serviços públicos
 - Serviços educativos e/ou formação profissional
 - Serviços de Saúde e/ou atividades terapêuticas
 - Equipamentos sociais

- Recintos desportivos
- Espaços de cultura e lazer
- Espaços comerciais e de restauração
- Não
- Não sabe/não responde

9. Em resultado da utilização da APP + Acesso para Todos, indique o seu grau de concordância com cada uma das seguintes afirmações, em que 1 Discorda Totalmente e 10 está Totalmente de Acordo.

Afirmação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NR
Passou a conseguir planear com maior facilidade as suas deslocações											
Passou a ter uma vida mais ativa por utilizar a aplicação											
Passou a a ter uma maior capacidade de iniciativa											

Se respondeu – sou cuidador/a de uma pessoa com deficiência motora e/ou mobilidade reduzida responder às seguintes perguntas

10. Em resultado da utilização da APP + Acesso para Todos, passou a ter um **maior acesso a informação** sobre espaços públicos acessíveis? (Selecione a opção correta)

- Sim. Quais? (Selecione as opções válidas. Pode selecionar uma ou mais opções)
 - Serviços públicos
 - Serviços educativos e/ou formação profissional
 - Serviços de Saúde e/ou atividades terapêuticas
 - Equipamentos sociais
 - Recintos desportivos
 - Espaços de cultura e lazer
 - Espaços comerciais e de restauração
- Não
- NS/NR

11. Em resultado da utilização da APP + Acesso para Todos, a pessoa de quem cuida passou a conseguir a **frequentar** mais espaços públicos? (selecione a opção correta)

- Sim. Quais? (selecione as opções válidas. Pode selecionar uma ou mais opções)
 - Serviços públicos
 - Serviços educativos e/ou formação profissional
 - Serviços de Saúde e/ou atividades terapêuticas
 - Equipamentos sociais
 - Recintos desportivos
 - Espaços de cultura e lazer
 - Espaços comerciais e de restauração
- Não
- Não sabe/não responde

12. Em resultado da utilização da APP + Acesso para Todos, indique o seu grau de concordância com cada uma das seguintes afirmações, em que 1 Discorda Totalmente e 10 está Totalmente de Acordo.

Todos respondem às seguintes perguntas

16. Já recomendou ou recomendaria a utilização da Aplicação + Acesso para Todos a outras pessoas?

17. Tem alguma sugestão relativamente à Aplicação + Acesso para Todos? Se sim, deixe aqui o seu comentário.

Obrigado!

A Associação Salvador e a Behind agradecem a sua colaboração!

*As questões a cinzento associadas à pergunta 5, estavam previstas mas não foram colocadas aos utilizadores.

INQUÉRITO AOS MUNICÍPIOS

Anexo IV



ANEXO IV - INQUÉRITO AOS MUNICÍPIOS

O presente inquérito é realizado no âmbito da avaliação de impacto das ações dinamizadas pela Associação Salvador. Neste âmbito pretendemos compreender o efeito que a Aplicação + Acesso para Todos tem junto das Câmaras Municipais.

O inquérito demora cerca de 5 minutos a preencher.

Agradecemos, desde já, a colaboração do Município neste processo para que a Associação Salvador possa melhorar o impacto dos seus projetos.

Município:

Contacto de email preferencial para questões de Acessibilidades:

1. A Câmara Municipal dispõe de um plano de acessibilidades? (selecione a opção correta)
 - Sim
 - Não
 - Não sei/não respondo
2. A Câmara Municipal tem uma unidade orgânica dedicada à questão das acessibilidades? (selecione a opção correta)
 - Sim
 - Não

Não sei/não respondo

3. No decorrer de 2018 e 2019, assistiu-se na Câmara Municipal a um aumento do número de reclamações relacionadas com acessibilidades comparativamente com anos anteriores? (selecione a opção correta)

- Sim
- Não
- Não sei/não respondo

Se sim, qual a proporção desse aumento? (selecione a opção correta)

- Entre 1% e 25%
- Entre 26% e 50%
- Entre 51% e 75%
- Entre 76% e 100%
- 101% ou mais
- Não sei/não respondo

Se sim, por consequência desse aumento a Câmara Municipal alterou ou melhorou os seus procedimentos em matéria de fiscalização dos espaços e/ou os procedimentos de resposta às reclamações? (selecione a opção correta)

- Sim
- Não
- Não sei/não respondo

4. A Câmara Municipal teve contacto com a Associação Salvador durante os anos de 2018 e 2019? (selecione a opção correta)

- Sim
- Não
- Não sei/não respondo

Se sim, considera que esse contacto foi um fator facilitador da ação desenvolvida pela Câmara Municipal em matéria de acessibilidade? Selecione a opção correta em que 1 significa não teve nenhum efeito e 10 significa teve um efeito fundamental.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/nr

Obrigado!

A Associação Salvador e a Behind agradecem a sua colaboração!

Lista de Sugestões/Recomendações efetuadas pelos utilizadores da App inquiridos

Anexo V



Anexo V

Lista de sugestões e/ou recomendações submetidas pelos utilizadores da Aplicação + Acesso para Todos através do inquérito

No Projeto Acessibilidades solicitou-se aos utilizadores que fizessem sugestões e recomendações. A lista das sugestões/recomendações é a seguinte:

Sugestões e/ou recomendações submetidas pelos utilizadores da Aplicação + Acesso para Todos através do inquérito	
Sugestões e/ou recomendações	Tipo de utilizador
Não é claro quando a reclamação é resolvida e a situação se regulariza. Deveria haver uma chamada de atenção.	Cuidador
Não todos os edifícios públicos ou de prestação de serviços estão disponíveis no site. O reencaminhamento das reclamações de edifícios localizados na minha zona de residência foram enviadas para outros concelhos, inclusive um para Cascais, morando eu no concelho de Lagoa Açores.	PCDM
Gostava que os estabelecimentos tivessem algum acesso ou auditoria vossa	Outros
que seja de utilização mais intuitiva (talvez gamification de modo a popularizar a mesma e ampliara a sua abrangência)	Outros
as reclamações têm de ser mais fáceis	Amigo
Opção para ver todos os locais já classificados por Concelho Por exemplo, seleccionar Penafiel, e ver todos os locais já avaliados (ou então um filtro para mostrar todos os locais / mostrar só locais avaliados)	Cuidador
Para além da classificação do espaço em si, deveria permitir classificar também a zona envolvente, ou seja, passadeiras rebaixadas, largura dos passeios, existência ou não de transporte público adaptado no local. Nem todas as pessoas com PMR têm carro, pelo que, questionar apenas acerca de local de estacionamento reservado é redutor. Como já referi acima, o acesso ao meio envolvente também é importante. De nada serve colocar um local totalmente acessível numa zona em que os passeios sejam demasiado estreitos e/ou altos onde não se consiga subir ou circular para entrar/sair do estabelecimento/local. Esta situação é tanto mais grave, se considerarmos, por exemplo, utilizadores de cadeiras elétricas que não permitem fazer «cavalinhos» e também não vão lá com um «empurrãozinho/ajudinha»	PCDM
Actualização frequentemente da App	PCDM

Penso que a parte de fazer a reclamação não é muito intuitiva e das vezes que fiz desisti por não conseguir concluir.	PCDM
Por vezes há dificuldade em localizar um espaço.	Amigo
Nas questões apresentadas sobre a frequência de utilização da App deveria aparecer a possibilidade de resposta : sempre que necessário (poderá não ser diária ou semanal ou mensalmente). Se é que me faço entender. Bem hajam	PCDM
Tenho recomendado aos estudantes de Enfermagem para estes recomendarem a cuidadores e pessoas com mobilidade reduzida. Parabéns pelo vosso trabalho	Outros
A aplicação é muito útil a quem se debate quotidianamente sobre os obstáculos arquitectónicos. No entanto, deve ser aberta outra frente de combate à falta de sanções e até criminalização a quem, perante uma denúncia, reincide na ilegalidade. De modo a que a remoção de obstáculos arquitectónicos tenham alguma eficácia.	PCDM
Imagem do local	PCDM
O processo de acompanhamento das reclamações por parte da Associação Salvador tem ou deve ter um momento em que o utilizador da APP é informado sobre o resultado da sua reclamação. Se assim não for, a APP vai perder credibilidade no sentido em que é irrelevante denunciar a falta de acessibilidades. Proponho que a AS organize momentos de comunicação públicos para dar nota do numero de reclamações e resultados conseguidos. Deve evidenciar aquelas reclamações que sejam representativas do todo e explicar o que aconteceu após a reclamação ter sido feita. Parabéns à Associação Salvador	PCDM
Ainda não estou muito familiarizado com a aplicação que nas experiências que tive me pareceu pouco amigável.	PCDM
Olá Boa Tarde, Respondi não a todas as questões pelo o simples facto de não conhecer a vossa APP fiquei a conhecer pelo o inquérito vou baixar através do PlayStore. Sim não só Recomendaria aos meus Amigos como no Futuro vou passar a Faze-lo. Obrigado	PCDM
Na avaliação dos diferentes aspetos deveria ter a opção Não Observado porque às vezes podemo estar por exemplo a avaliar a acessibilidade de um restaurante de um hotel e fazem-nos perguntas sobre os quartos e isso não conseguimos responder porque só utilizamos o serviço de restauração.	Trabalho com

Behind

Tentar manter e ou aumentar o foco a cadencia das classificações!!	PCDM
tornar a aplicação mais fácil para pessoas com menor facilidade em trabalhar com as novas tecnologias. cumprimentos e obrigado por existir a A. Salvador.	PCDM
Existe uma dificuldade no carregamento das fotos. Não permite o carregamento de fotos com maior resolução. Desde o início em que comecei a usar a app isso acontece.	PCDM
A aplicação é muito pesada para o meu telemóvel "Wiko" e por isso não funciona.	Trabalho com
passeios sem desnível na Av de Angola Setúbal. impossível subir e descer passeios, atravessar ruas sem ajuda	PCDM
Penso que era importante efectuar uma maior divulgação da app. É uma app muito importante, que merece e requer uma maior divulgação. Penso que poucas pessoas têm conhecimento da mesma.	Outros
Deviam de ser mais pratica pois nao e facil reclamar e apresentar algumas situacoes do dia a dia e muito burocrático.	Amigo
Deve haver mais informação sobre. esta aplicação. Deve ser adequada a pessoas com deficiência motora e visual.	Outros
Há muitos espaços que não constam na app	PCDM
O objetivo da aplicação é útil mas a aplicação em si não é intuitiva e não compreendo como funciona na maioria das vezes. Neste momento não tenho mobilidade reduzida, mas gostava de opinar na aplicação sobre os acessos ou a falta deles nos locais que frequento de modo a ajudar quem tem dificuldades motoras.	Outros

<p>A aplicação virá a ser sem dúvida uma mais valia, no entanto ainda necessita de alguns ajustes. Existe muito poucos locais referenciados na aplicação, bem como alguns não se podem seleccionar pelo google maps para avaliar. Como sugestão deveria se conseguir seleccionar directamente através dos locais do maps, onde este já disponibiliza fotografias. (Por diversas vezes quis marcar lugares conhecidos, no entanto não estando no local para tirar fotos, nem o conseguindo seleccionar no maps, acabo infelizmente por não os avaliar devido a sua complexidade de passos, que na minha opinião dificulta imenso o trabalho...). Penso que para se avaliar um espaço não deveria ser obrigatório fazer um comentário na caixa de texto, sendo que esse espaço devia ser somente opcional, pois já existe as categorias disponíveis a avaliar, no qual até se poderia criar mais algumas.</p> <p>Considero a aplicação uma excelente iniciativa, que poderia ser sem dúvida uma ferramenta maravilhosa e imprescindível a qualquer pessoa com diversidade funcional ou acompanhante, no entanto ainda necessita de alguns ajustes. Estou completamente disponível para esclarecer qualquer dúvida em relação ao meu comentário ou para mais sugestões caso necessitem (oliveiramanuela@hotmail.fr) . Continuem, Bom trabalho!!</p>	PCDM
<p>Gostaria que fosse possível procurar uma localidade e ter uma lista dos locais já classificados por outros utilizadores para saber quais os mais acessíveis</p>	PCDM
<p>Não consigo 'inserir' fotos dos locais.</p>	PCDM
<p>Ainda faltam muitos acessos</p>	Familiar
<p>Já tentei adicionar locais, mas não consegui... Penso que deve ser por isso que ainda tem pouca informação e assim não me tem sido útil...</p>	Familiar
<p>Obrigado a quem teve esta ideia, nos pessoas com deficiência bem tavamos a precisar duma aplicacao assim para acabar com falta de respeito que a no nosso pais a pessoas com deficiência em que eu sinto vergonha em ser portugues .</p>	PCDM
<p>A APP é intuitiva para a classificação dos edifícios, contudo não é clara e simples para a classificação de ruas e via pública.</p>	Trabalho com
<p>Continuação de um bom trabalho. Não é para parar.</p>	PCDM

Behind

penso que a APP poderia ser o veiculo de ligação imediata a policia em caso de estacionamento indevido, principalmente em centros comerciais, onde é muito dificil que a policia se dirija aos mesmos. ou desenvolver um trabalho conjunto com os CC de forma que estes optimizem os lugares de forma que não sejam utilizados indevidamente.	PCDM
sim as queixas que são feitas não tiverem nenhum efeito até agora , não existirá outra forma de forçar nossa queixa	PCDM
Aplicação não carrega fotos eu n consigo	PCDM
Muito dificil de utilizar, pouco prática. Só me aparece as informações sobre o concelho mais acessível (Março de Canaveses) e quanto ao meu não consigo ver nada em específico. Podia haver umaopca para se escolher o concelho que nos interessa--quanto a Lisboa não me aparece nada. Só se procurar um sitio em específico. Não aparecem sugestões de sítios, tipo Restaurantes: X, y, z. Jardins:k, l, m. Etc... Obrigada pela iniciativa mas tentem melhorar sff!	Cuidador
gostava de voltar a ter a opção de não reclamar.	Familiar
Deveria existir mais informação e a pesquisa devia ser mais fácil por serviços ou mesmo por nome.	Familiar
Gostaria que fosse possivel fazer uma.busca por localidade e obter uma lista dos lugares acessiveis	PCDM
E uma excelente iniciativa, app útil e de fácil utilização.	PCDM
Já fiz uma reclamação e não resolveram nada. A câmara ainda se riu do deficiente Tudo treta, na prática as coisas não funcionam assim. Existe uma espécie de máfia introduzida nas câmaras.	PCDM
nos últimos 2 pontos que mencionei que não sabia é pelo facto de ter começado a utilizar a APP há relativamente pouco tempo e ainda não tem tempo para haver mudanças nos estabelecimentos...	PCDM
Melhorar grandemente a acessibilidade da aplicação para leitores de ecrã, nomeadamente VoiceOver. Sendo uma app para todos, não é minimamente acessível no que diz respeito a pessoas cegas.	PCDM
A aplicação não é de fácil utilização	Cuidador

<p>Eu cheguei a ter a aplicação no meu telemóvel depois de ter falado com uma doente minha que faz dela uma ferramenta para criticar os espaços sem acesso para pessoas com mobilidade reduzida. Eu baixei a aplicação com esse propósito também visto trabalhar com pessoas com essa condição e de ter sensibilidade nesse sentido. No entanto, e talvez por não a ter explorado tempo suficiente, achei-a quase um bocadinho experimental (sem querer ser injusta ou depreciativa) e pouco intuitiva. E acabei por apaga-la do meu telemóvel mas ainda assim com pena, porque se talvez ela me tivesse parecido mais fácil e intuitiva (é a palavra certa sem duvida) teria tido mais vontade, e ainda tenho, de a manter no meu telemóvel e de a usar! Sugiro se fizerem alguma alteração na aplicação, quando a relançarem, relembrem as pessoas na comunicação social (Facebook, que eu por acaso não tenho, rádio, mail) que existe esta plataforma cívica que deve ser usada por todos e para todos. Eu já me tinha esquecido em parte desta aplicação, portanto este e-mail que recebi por parte da APF lembrou-me da sua existência e da sua importância. E gostava muito de a voltar a instalar e usar de forma fácil ;) Continuem com o bom e inspirador trabalho</p> <p>Fisioterapeuta Antonieta Martins</p>	<p>Trabalho com</p>
<p>A aplicação+acesso é uma ótima iniciativa mas como tudo precisa de ser desenvolvida e de mais fácil utilização e uma base de dados maior.</p>	<p>PCDM</p>
<p>A nível de transportes publicos, táxis MR ou aluguer de veículos, seria importante partilha.</p>	<p>PCDM</p>
<p>nao sei bem trabalhar com computadores</p>	<p>PCDM</p>
<p>Seria possível ter na aplicação a possibilidade de planeamento de férias para pessoas com mobilidade reduzida? Por exemplo supondo que a pessoa gostaria de passar férias numa determinada cidade, a app poderia sugerir qual o local de alojamento indicado, os locais a visitar com acessibilidade, bem como os locais onde fazer refeição, também com acessibilidade. Tudo isto incluído num separador "Planeamento de Férias/Visitas".</p> <p>Gratos pela vossa atenção,</p>	<p>Familiar</p>
<p>Mais publicações e publicidade</p>	<p>Trabalho com</p>

Behind

Projetos de **Impacto Social**