

Inibidores, facilitadores e estratégias de negociação associadas às experiências turísticas das pessoas com incapacidade

EUGÉNIA LIMA DEVILE * [eugenia@esec.pt]

ELIZABETH KASTENHOLZ ** [elisabethk@ua.pt]

RUI A. SANTIAGO *** [rui.santiago@ua.pt]

Resumo | As experiências dos turistas com incapacidade constituem ainda uma área de investigação incipiente, sendo de grande importância conhecer as suas necessidades e expectativas, bem como os fatores que as inibem de viajar e os que promovem uma maior participação.

Este artigo enquadra-se na investigação em curso no âmbito de um projeto de doutoramento sobre a problemática atrás referida. Serão discutidos os resultados de um estudo preliminar, baseado em entrevistas longas com informadores qualificados de várias organizações da área da deficiência, cujo objetivo foi clarificar aspetos condicionantes da prática turística e identificar os mais importantes constructos e dimensões que permitam uma visão conceptualmente enriquecida dos múltiplos fatores que influenciam a prática turística deste grupo particular.

Os resultados, obtidos através de uma confrontação entre a literatura e os resultados empíricos, permitem identificar um conjunto de fatores inibidores e facilitadores associados à participação das pessoas com incapacidade no turismo, bem como realçar algumas estratégias de adaptação utilizadas para ultrapassar as dificuldades encontradas e aspetos a ter em conta para melhorar a sua experiência no destino.

Palavras-chave | Inibidores à viagem, facilitadores à viagem, negociação de inibidores, pessoa com incapacidade.

Abstract | The experience of tourists with disabilities still presents a relatively incipient field of research, while the understanding of their needs and expectations, as well as of travel inhibiting factors and of those eventually enhancing their participation in tourism is of foremost importance.

This article is part of a PhD research project about the above-mentioned topic. Here, the main results of a preliminary study, based on in-depth interviews with qualified informants of organisations working with and for the disabled population, are

* **Doutoranda em Turismo** na Universidade de Aveiro, **Mestre em Gestão da Informação** pela Universidade de Aveiro, **Professora Adjunta equiparada** na Escola Superior de Educação de Coimbra.

** **Doutorada em Turismo** pela Universidade de Aveiro, **Professora Auxiliar** do Departamento de Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro, **Membro** da Unidade de Investigação GOVCOPP – Universidade de Aveiro.

*** **Doutorado em Ciências da Educação** pela Universidade de Aveiro, **Professor Associado com Agregação** no Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território da Universidade de Aveiro.

presented. The main objective of this preliminary approach was to clarify conditioning factors of tourism participation and to identify the most relevant constructs and dimensions that might summarize and permit a better conceptualized view of these factors conditioning this particular population's group participation in tourism activities.

The results, obtained through a confrontation of literature and empirical results, permit to identify a set of inhibiting and facilitating factors, associated with the participation of persons with disabilities in tourism, while simultaneously helping to suggest some strategies of adaptation, useful to overcome the difficulties encountered, as well as some aspects to consider that might improve the destination experience of travellers with disabilities.

Keywords | constraints to travel, facilitators to travel, constraints negotiation, person with disabilities.

1. Introdução

Muito embora se tenha vindo a assistir nas últimas décadas a um grande crescimento da produção científica na área disciplinar do turismo, há ainda temas que permanecem pouco estudados. Este é o caso do turismo associado às práticas turísticas dos consumidores com incapacidade que, não obstante a emergência de alguns estudos nos últimos anos, constitui ainda uma área de investigação pouco explorada, focada sobretudo ao nível da deficiência motora.

Darcy (1998) e Packer *et al.* (2007) chamam a atenção para o facto de a melhoria das acessibilidades verificadas nos últimos vinte anos, resultante de uma redução gradual das barreiras físicas no transporte, no alojamento e no setor das atrações, não ter tido um reflexo significativo no aumento da participação da população com incapacidade no turismo global.

Podendo apontar-se algumas razões para esta baixa participação, relacionadas também com questões socioeconómicas, não estão mesmo assim, esclarecidos os motivos que de facto inibem uma maior participação. A relevância desta investigação sustenta-se, assim, na necessidade de aprofundar o conhecimento sobre a interação entre as condições ambientais, os requisitos de acesso inerentes à incapacidade e a participação ativa nas atividades turísticas. Concretamente, pretendemos analisar os aspetos associados à experiência das pessoas portadoras de incapacidade, identificando os fatores

que restringem (inibidores) e os fatores que afetam a decisão de viajar de forma positiva (os facilitadores), procurando compreender como é que as pessoas se adaptam e se tornam viajantes efetivos.

Para dar resposta aos objetivos a que nos propomos, iremos analisar o estado da arte desta temática, começando por enquadrar o paradigma dos inibidores para depois nos focarmos nos inibidores específicos que influenciam a participação das pessoas com incapacidade nas atividades turísticas. Seguidamente, apresentamos a metodologia utilizada e analisamos os resultados do estudo preliminar. O artigo termina com algumas conclusões e implicações para promover uma maior participação das pessoas com incapacidade no turismo, salientando os aspetos a ter em conta para melhorar a sua experiência nos destinos turísticos.

2. Turismo Acessível: abordagem conceptual

A abordagem da Organização Mundial de Turismo (UNWTO, 2005) relativa aos turistas com incapacidades inclui todas aquelas pessoas que, devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, no alojamento e ao nível de outros serviços turísticos. São, especificamente, indivíduos com incapacidades físicas, sensitivas e intelectuais ou

outras que se encontrem em circunstâncias médicas que requerem cuidados especiais, tais como pessoas idosas e outras com necessidade de auxílio provisório. Assim, um turista portador de incapacidade é uma pessoa que se desloca voluntária e temporariamente para fora do seu ambiente habitual, no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada e por um período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas. Distingue-se do turista sem incapacidade por estar impossibilitado de executar, independentemente e sem ajuda, determinadas atividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas (UNWTO, 2005).

Esta definição reforça a ideia de que a incapacidade não se limita à dimensão da deficiência, temporária ou permanente, mas abrange também outras situações em que os turistas possuam uma mobilidade condicionada. Salienta-se ainda que o enfoque da incapacidade se situa sobretudo ao nível do ambiente em redor e não tanto da própria deficiência, situação que é aliás reflexo da mudança de paradigma do modelo médico para o modelo social, como é defendido pela Organização Mundial de Saúde.

De um modo geral, as abordagens sociais da deficiência defendem que a incapacidade se deve a um complexo conjunto de ambientes sociais, práticas e atitudes, impostas às pessoas com incapacidade, sendo da responsabilidade coletiva da sociedade como um todo as modificações atitudinais e ambientais necessárias para a participação plena das pessoas com deficiência em todas as áreas da cidadania (Darcy e Buhalis, 2011).

Darcy *et al.* (2010) defendem que a oferta de turismo acessível integra uma série de elementos inter-relacionados, sobrepostos e interdependentes, que se estendem além do setor comercial através de uma série de redes sociais dentro da região de destino. Neste sentido, e para satisfazer adequadamente o mercado do turismo acessível, é necessária uma compreensão mais profunda das experiências ao nível do destino acessível por parte dos diferentes

atores do turismo (Darcy, 2010; Kastenholz *et al.*, 2010).

O Turismo Acessível implica assim a oferta de respostas e de soluções integradas ao nível do destino, o que pressupõe o envolvimento dos diferentes atores, do setor privado, associativo e público de diferentes áreas de atividade e não somente da do turismo.

A definição proposta por Darcy e Buhalis (2011) parece ser a mais integradora e transversal a várias dimensões de acesso, ao entenderem o Turismo Acessível como uma forma de turismo que envolve um processo colaborativo entre os *stakeholders* permitindo às pessoas com diferentes requisitos de acesso funcionar de forma independente, com equidade e dignidade através da oferta de produtos, serviços e ambientes baseada nos princípios de desenho universal.

3. O paradigma dos inibidores e facilitadores do lazer

Uma vertente de estudo que tem vindo a contribuir para o enriquecimento do corpo teórico de análise em torno desta temática, provém dos estudos de lazer, uma vasta área de pesquisa centrada nos aspetos da participação inclusiva das atividades de lazer, com implicações na área do turismo.

A investigação dos inibidores do lazer procura “estudar os fatores assumidos pelos investigadores e/ou percebidos ou experimentados pelos indivíduos, limitando a formação das preferências e/ou inibindo ou impedindo a participação e o gozo do lazer” (Jackson, 2000: 62). Definida inicialmente como estudo das barreiras à participação (Crawford e Godbey, 1987; Crawford *et al.*, 1991), a investigação posterior sugere que os inibidores são mais complexos e abrangentes, questionando também o termo “participação” baseado no reconhecimento de que os inibidores influenciam mais do que a escolha de participar ou não.

O paradigma dos inibidores tem sido utilizado em diferentes domínios do conhecimento do lazer, entre os quais se inclui o do turismo, sendo de grande utilidade a sua riqueza teórica para ajudar a compreender os mecanismos de participação e processo de decisão nas atividades turísticas (Hinch e Jackson, 2000; Nyaupane *et al.*, 2004).

As abordagens utilizadas no contexto da investigação dos fatores inibidores que restringem as decisões turísticas assumem os inibidores como sendo tridimensionais, de acordo com a proposta de Crawford e Godbey (1987): intrapessoais, interpessoais ou estruturais.

Os inibidores intrapessoais estão associados com o estado psicológico, funcionamento físico ou capacidade cognitiva do indivíduo (Crawford e Godbey, 1987; Smith, 1987), tais como a personalidade, motivações, sentimentos, medos pessoais, crenças individuais, como a autoestima, percepção dos resultados da participação e experiências turísticas anteriores.

Os inibidores interpessoais podem ocorrer durante a interação no contexto da rede social do indivíduo, com os prestadores de serviços ou com estranhos, ou por falta de companhia para participar em determinadas atividades (Crawford e Godbey, 1987, Smith, 1987).

Por fim, os inibidores estruturais intervêm entre o desenvolvimento das preferências e a participação efetiva (Crawford e Godbey, 1987). Os fatores estruturais estão associados ao contexto mais lato e externo do indivíduo, em que se incluem a falta de tempo disponível, constrangimentos financeiros, dificuldades de transporte, influências do clima, infraestruturas, entre outros.

Segundo Jackson (2000), o conceito de negociação dos inibidores significa que estes não são intransponíveis, ou seja, as pessoas adotam estratégias variadas para atenuar os efeitos dos inibidores, quer modificando os hábitos de lazer, quer alterando outros aspetos das suas vidas. Neste contexto, as pessoas participam no lazer, apesar da existência de fatores inibidores. Mesmo que em alguns casos a participação nas atividades

de lazer signifique a ausência de inibidores, ela também depende da negociação face aos inibidores existentes, que podem modificar em vez de impedir a participação (Jackson *et al.*, 1993), sendo a motivação, determinante para explicar porque é que alguns turistas estão dispostos a grandes esforços para ultrapassarem determinado inibidor, enquanto outros não estão.

Outro conceito de grande utilidade para ajudar a compreender a natureza da participação em atividades de lazer, é o de facilitador. De acordo com Raymore (2002), assume grande importância perceber não só os fatores que restringem, mas também os fatores facilitadores da participação em atividades de lazer e a forma como funcionam em conjunto para originar a participação, ou a não participação, bem como as experiências que daí resultam. Com esta abordagem, Raymore baseia-se na definição de Jackson (1997) para esclarecer o que são os facilitadores e assume-os também numa lógica tridimensional. Tal como se infere da própria palavra, “facilitador” facilita o lazer, ou seja, promove a formação das preferências do lazer e encoraja a participação.

No caso da problemática em estudo, o uso da teoria dos inibidores oferece aos investigadores uma forma de melhor compreender as complexidades que enfrentam as pessoas com incapacidades quando decidem viajar. A investigação que vem sendo desenvolvida neste âmbito tem procurado analisar as dificuldades enfrentadas por este grupo de pessoas, usando diferentes designações e categorizando-as de acordo com vários critérios, mas poucos investigadores têm utilizado o constructo dos inibidores.

Os inibidores relacionados com as barreiras de acesso físico parecem ser os mais importantes, quer os que se situam ao nível do alojamento e atrações turísticas (Daniels *et al.*, 2005; Darcy, 2009; Shaw e Coles, 2004; Turco *et al.*, 1998;), quer os que colocam ao nível do transporte (Abeyraine, 1995; Cavinato e Cuckovich, 1992; Turco *et al.*, 1998). Associada à falta de acessibilidade do ambiente físico, a disponibilidade e o rigor da informação turística

sobre as questões de acessibilidade é considerado uma dificuldade acrescida (Buhalis e Michopoulou, 2011; Cavinato e Cuckovich, 1992; Devile, 2003; Eichhorn *et al.*, 2008; Murray e Sproats, 1990; Packer *et al.*, 2007; Ray e Ryder, 2003; Yau *et al.*, 2004).

Outro tipo de inibidores surge associado às atitudes sociais, dos funcionários do setor do turismo (Darwalla e Darcy, 2005; Smith, 1987), dos próprios turistas (Darwalla e Darcy, 2005; Murray e Sproats, 1990; Smith, 1987; Yau *et al.*, 2004) ou da falta de companhia para viajar (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Smith, 1987; Yau *et al.*, 2004).

A literatura científica identifica ainda outro tipo de fatores, mais ligados à esfera individual e relacionados com a percepção das próprias incapacidades (Blazey, 1987, 1992; Daniels *et al.*, 2005; Yau *et al.*, (2004) e com experiências turísticas anteriores (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Murray e Sproats, 1990; Smith, 1987; Yau *et al.*, 2004;).

Dos estudos que utilizaram o constructo dos inibidores do lazer salientam-se o de Turco *et al.* (1998) e o de Daniels *et al.* (2005), que permitiram aprofundar o conhecimento dos inibidores e as estratégias de negociação utilizadas pelas pessoas com deficiência nas suas atividades turísticas. Baseado numa metodologia qualitativa, o estudo de Daniels *et al.* (2005) sugere que os inibidores sentidos pelas pessoas com deficiência são mais interativos e evolutivos, e não tanto hierárquicos. Em qualquer altura, durante o processo de viagem, pode surgir um inibidor intrapessoal, estrutural ou interpessoal que deve ser ultrapassado (negociado) para que a participação possa continuar. A investigação também mostrou que enquanto alguns turistas estão dispostos a grandes esforços para ultrapassarem determinado inibidor, outros não o fazem, o que evidencia a influência dos fatores individuais no processo de adaptação aos inibidores.

As estratégias de negociação de viagem usadas pelas pessoas com deficiência são ainda pouco estudadas, sendo escassa a informação sobre a forma como se inter-relacionam os inibidores à participação ou como se equilibram tipos de

inibidores com estratégias de negociação adaptativas (Daniels *et al.*, 2005; Yau *et al.*, 2004).

Um importante contributo para a compreensão deste processo deve-se a Yau *et al.* (2004), que procuraram analisar como é que as pessoas com mobilidade reduzida, ao nível físico e visual, vêm as suas opções, ou como é que negociam barreiras ambientais e capitalizam os fatores facilitadores do seu entorno. Mais do que se focarem na deficiência em si, os autores focaram-se nas estratégias adaptativas que permitem que as pessoas com incapacidade ultrapassem as barreiras de forma a poderem viajar, sugerindo que este processo é influenciado por uma grande variedade de fatores, provenientes quer do contexto pessoal, quer da própria condição de deficiência do indivíduo e do seu ambiental social. Cada um destes fatores poderá ter um efeito facilitador ou inibidor e terá um impacto variável nas diferentes fases da experiência turística. A título de exemplo, podemos identificar as atitudes sociais como suscetíveis de influenciar, numa primeira fase, a decisão de viajar ou não, tendo também impacto na fase da viagem propriamente dita e na fase de avaliação da experiência na forma como é avaliada a experiência, também aqui podendo ter um papel facilitador, ou inibidor, de uma futura participação.

Este estudo evidencia a importância da responsabilidade partilhada dos diferentes atores neste processo, reforçando a ideia de que, para aumentar as oportunidades de participação nas atividades turísticas deste grupo de pessoas é fundamental atuar para além da remoção das barreiras físicas, o que implica a necessidade de um conhecimento mais aprofundado e de esforços concertados a vários níveis do setor do turismo.

4. Metodologia

Considerámos que a técnica de recolha de dados que melhor servia os nossos objetivos era a entrevista em profundidade. Este é o instrumento

indicado para a criação de um espaço de diálogo com um ou mais sujeitos de análise, pois favorece um ambiente natural e não constrangedor de exposição e partilha de conhecimentos e opiniões por parte do entrevistado.

A nossa amostra é constituída por seis entidades, selecionadas pelo conhecimento que detêm sobre as necessidades e hábitos turísticos das pessoas com deficiência. Foram, assim, escolhidas associações representativas de diferentes deficiências, bem como a agência de viagens *Acessible Portugal*, pela experiência que possui do mercado de turistas com incapacidade e ainda duas outras associações que têm desenvolvido esforços no sentido de promover atividades turísticas para todos, a Fundação Liga e a Cooperativa Nacional de Apoio a Pessoas Deficientes. Alguns dos inquiridos são eles próprios portadores de deficiência, como é o caso da representante da Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes (CNAD), da Associação Portuguesa de Deficientes (APD), da Associação Portuguesa de Surdos (APS) e da Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO).

Elaborámos um guião semiestruturado, balizando os conteúdos, mas conferindo liberdade de discurso aos entrevistados. Os temas aqui abordados prendem-se com a auscultação das necessidades e dificuldades encontradas pelas pessoas com deficiência nas suas viagens turísticas, de forma a permitir identificar os principais facilitadores e inibidores com que se deparam nas suas atividades turísticas e ainda a realçar as estratégias usadas para ultrapassar os obstáculos, ou seja, as estratégias de negociação.

Tendo em consideração a natureza maioritariamente qualitativa da informação, a ferramenta de análise a que mais recorremos foi a análise de conteúdo qualitativa, descrita por Bardin (1977) como um “conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos da descrição do conteúdo das mensagens” (p. 38). A informação recolhida foi sujeita a uma análise aprofundada do seu conteúdo, que seguidamente

se apresenta organizado em torno dos temas chave da entrevista. As categorias ou tópicos de análise surgem sobretudo numa lógica *top down*, derivando das intenções subjacentes à elaboração do instrumento de recolha de dados, embora a nível mais micro tenhamos subcategorias ou temas que surgiram dos dados, num lógica *bottom up*.

Todas as categorizações decorrentes da análise de conteúdo, nos seus diferentes níveis, são apresentadas sob uma denominação entre aspas (“ ”) e ilustradas com alguns excertos de entrevistas, a título apenas de exemplo e não de uma demonstração exhaustiva.

5. Análise de Resultados

A análise da entrevista leva-nos à criação de quatro grandes categorias, que caracterizaremos de seguida: “fatores inibidores”, que integra os fatores que inibem as pessoas com deficiência a viajar; “fatores facilitadores” que inclui aqueles que incentivam as pessoas com deficiência a viajar; “estratégias usadas pelas pessoas com deficiência para contornar barreiras encontradas”, que enuncia algumas estratégias de adaptação utilizadas pelas pessoas com deficiência para ultrapassar os obstáculos e, por último, “aspetos para melhorar a experiência no destino”, onde se enumera um conjunto de itens identificados pelos entrevistados suscetíveis de melhorar a experiência turística no destino.

5.1. Fatores inibidores

A partir desta categoria foram construídas sete subcategorias, tomando em consideração as respostas dos entrevistados, ou seja: “barreiras arquitetónicas”, “falta de conhecimento dos funcionários”, “atitudes”, “falta de rigor da informação”, “falta de condições económicas”, “necessidade de companhia” e “experiências anteriores”.

No que se refere à subcategoria “barreiras arquitetônicas”, foi apontada por cinco entrevistados como um dos principais obstáculos a viajar, sendo importante referir que os entrevistados frisaram que será um obstáculo mais evidente se estivermos a falar de deficiência motora.

“Se nós estivermos a lembrar-nos de alguém com uma deficiência motora, ou com uma paralisia cerebral, os principais obstáculos são ao nível das barreiras arquitetônicas. A diferentes níveis. Quer ao nível dos transportes públicos, quer ao nível dos edifícios, quer ao nível das próprias acessibilidades, às praias, aos restaurantes, etc.” (Entrevistado 1)

“...Mas são as acessibilidades. As acessibilidades na via pública, as acessibilidades nos transportes, as acessibilidades no próprio hotel. Todas essas acessibilidades fazem com que limite a vida de uma pessoa a fazer turismo, principalmente as acessibilidades para a deficiência motora.” (Entrevistado 5)

Os profissionais dos diferentes setores da oferta turística não estão, em geral, preparados para receber as pessoas com deficiência, o que não lhes permite prestar um serviço de qualidade e atender com profissionalismo às suas necessidades. Esta é a opinião de quatro dos entrevistados, em reflexões por nós organizadas sob o tema “falta de conhecimentos dos funcionários”.

“Muitas vezes, os operadores turísticos...e quando falo em operadores turísticos, falo no geral, não estão ainda sensibilizados para receberem estas pessoas, para acolherem e receberem pessoas com deficiência visual.” (Entrevistado 1)

“Seria normal uma preocupação de, quando chega um surdo à receção do hotel se lhe explique que ele pode ter um fax no seu quarto, o que lhe permite comunicar com a receção, se precisar.” (Entrevistado 2)

“Portanto, você fica deficiente quando chega lá. ... há coisas que nós temos em Portugal, do ponto de vista cultural, do ponto de vista histórico, do ponto de vista do lazer, etc., cuja falta de informação e de

documentação nos torna a todos completamente incapazes de descobrir e saber.” (Entrevistado 2)

Em relação à subcategoria “atitudes”, é apontada por dois entrevistados como um dos principais motivos inibidores de viagem, na medida em que tal obstáculo influencia a escolha e a vontade da pessoa com deficiência em viajar, podendo também influenciar a satisfação obtida com a experiência turística.

“Às vezes há barreiras que não são físicas que são intangíveis, mas que as pessoas são mal recebidas, são mal acolhidas, são mesmo preteridas, ou seja, há sítios onde não gostam que haja alguém com deficiência que esteja no local, porque essa pessoa vai inibir, incomodar os outros clientes, portanto há uma série de barreiras.” (Entrevistado 4)

“Para a deficiência mental será mais a sua aceitação entre a sociedade...o hotel, a parte dos clientes, a imagem da pessoa (...)

E estas pessoas que estão nos hotéis...eu tenho visto porque faço o levantamento dos hotéis a nível nacional...e ando a fazer visita a hotéis e sensibilização ao pessoal de hotelaria, porque eu vou ao bar, estou com uma pessoa amiga no bar...eles não me perguntam o que é que eu quero, eles perguntam ao meu acompanhante...Às vezes sou eu que pago.” (Entrevistado 5)

Estas atitudes negativas podem, em parte, ser explicadas pelo desconhecimento sobre as necessidades das pessoas com deficiência, o que as leva a terem reações menos positivas quando com elas se deparam, como refere um dos entrevistados.

“se eu não conheço eu não posso gostar, e portanto a minha primeira reação enquanto ser humano a tudo na vida, aquilo que eu desconheço eu rejeito, é uma proteção que nós temos, natural. Portanto normalmente e naturalmente nós vamos rejeitar o atendimento a uma pessoa que tem necessidades especiais e que eu não sei satisfazer porque desconheço” (Entrevistado 4)

Associado a este desconhecimento, surge a problemática da “falta de rigor da informação” e comunicação sobre as condições de acessibilidade dos espaços, o que tem como consequência a desvalorização de aspetos importantes para a utilização desses espaços pelas pessoas com incapacidade, como se infere do excerto seguinte.

“Visito um hotel e o hotel pode dizer que é acessível, mas só o é na entrada da porta e lá dentro não. É o quarto, dizem que o quarto é acessível, não tem nada para não ser, é um quarto normal. Precisa é de ser um bocadito maior e dar espaço para a cadeira, mas depois já não tem a casa de banho com uma acessibilidade completa e...eles dizem ‘não tem problema, a gente tira a porta’, mas eu tenho direito à minha privacidade. (...) O acesso ao bar tem dois degraus, ao restaurante também e dizem-me ‘é um degrauzinho pequenino’...pois, é pequenino mas para nós é um obstáculo.” (Entrevistado 5)

“Outras vezes [a acessibilidade] é aldrabada, ou seja, têm que fazer forçosamente e fazem rampas com inclinação inferior a 8% ou outras situações.” (Entrevistado 3)

Além dos inibidores que aparecem associados ao ambiente externo dos indivíduos, outro tipo de inibidores, relacionados com fatores internos do indivíduo, surge no discurso dos entrevistados. É o caso da “falta de condições económicas”, da “necessidade de companhia” e ainda de “experiências anteriores”. No que se refere às condições económicas, os entrevistados referem que grande parte das pessoas com deficiência não tem as suas necessidades básicas satisfeitas, não estando por isso predispostas a viajar, como nos ilustra o excerto seguinte.

“Para já têm a falta de hábito, porque pelo menos em Portugal, o que eu sinto é que as pessoas não têm as suas necessidades básicas satisfeitas, na sua rotina diária, portanto a parte lúdica aparece como uma vertente que ainda não está sequer nas perspetivas e nas necessidades que as pessoas têm identificadas no seu dia-a-dia, portanto viajar é um luxo, ainda, para estas pessoas, portanto elas têm que criar rotinas e satisfazer

primeiro as necessidades de trabalho, de saúde, de segurança e depois então virar mais para a arte, quando essas necessidades estiverem satisfeitas a necessidade de lazer, de bem-estar, de cultura de viagens, enfim, de abrir outros horizontes.” (Entrevistado 4)

Para além da dimensão económica, é apontado como inibidor intrapessoal o facto de as pessoas precisarem de companhia para lhes prestarem algum apoio no decurso da viagem, constituindo isso um fator que as impede de viajar mais.

“...muitas vezes estas pessoas não dispõem de acompanhamento para poderem aventurar-se em viagens um pouco mais longas; e em segundo lugar, querendo fazê-las de forma autónoma,...os serviços não estão preparados para acolherem e receberem pessoas com deficiência.” (Entrevistado 1)

Por fim, pode acontecer que as dificuldades com que se deparam as pessoas com deficiência nas suas experiências de viagens funcionem como uma desmotivação para participar em futuras viagens, o que constitui a subcategoria “experiências anteriores”. Como nos relata um dos entrevistados, os desafios são por vezes tantos que acabam por desincentivar a participação em novas experiências.

“(...) a aventura às vezes é tão grande para lá ficarem uma semana... ou andam ao colo ou não andam ao colo e depois querem subir as escadas e o pai vai...vai quase sempre também o pai ou a mãe...cansam as pessoas que andam com eles...também não é fácil...os próprios acompanhantes pensam que para a próxima é melhor não chamar. (...) se as coisas não lhe correm tão bem como estava à espera, eu penso e quase que tenho a certeza que essa pessoa não volta a viajar, porque as agruras por que passa, desde as acessibilidades e das más condições para elas até ao ambiente...” (Entrevistado 5)

“Como estas pessoas tiveram que ter uma coragem maior para decidir viajar, quando corre mal, os efeitos negativos são muito maiores na pessoa, são muito mais frustrantes.” (Entrevistado 6)

5.2. Fatores facilitadores

Dentro desta categoria foram construídas três subcategorias, o “apoio familiar”, a “sensibilização dos funcionários” e a “abertura de mentalidades” que, de uma forma ou de outra, os incentivam a viajar e facilitam a sua experiência.

A subcategoria “apoio familiar” foi criada em função de apenas uma resposta de um entrevistado, o qual considera o apoio familiar um suporte bastante importante no estímulo à prática de atividades turísticas. É necessário, portanto, haver toda uma sensibilização e apoio às famílias e uma certa desmistificação do turismo e das viagens.

“Primeiro que tudo...eu entendo isto como base fundamental...é o apoio à família. A família é que vai proporcionar a viagem ao próprio filho, porque a gente sabe que a primeira entidade integradora do deficiente é a família e portanto, deve mostrá-lo, viajar e andar com ele.” (Entrevistado 3)

A subcategoria “sensibilização dos funcionários” foi elaborada face ao relato de quatro entrevistados, os quais referem que a formação crescente relativamente às várias acessibilidades no setor do turismo tem sido um fator fundamental no desenvolvimento da relação entre as pessoas com deficiência e o setor do turismo.

“Tenho conhecimento e estou envolvida numa série de outras iniciativas em que se sente que as atitudes estão a mudar. Estão a ser concebidos programas de formação profissional de forma horizontal e de forma também vertical, ou seja, que abrange todas as categorias profissionais das várias etapas do processo turístico.” (Entrevistado 4)

“Acima de tudo é preciso sabê-los formar e, portanto, na sua própria formação...nós inclusivamente tivemos uma parceria com a Escola de Hotelaria...é preciso sabê-los formar e sensibilizá-los para a deficiência,...Se o empregado tratar de forma muito diferenciada o deficiente, está-lhe a criar mais trauma.” (Entrevistado 3)

“Mas muita coisa tem sido feita nas escolas de hotelaria para dar formação ao pessoal, sem dúvida.” (Entrevistado 5)

A subcategoria “abertura de mentalidades” foi construída com base no discurso de dois entrevistados, os quais refletiram sobre a progressiva abertura de mentalidades na questão da deficiência desde há alguns anos a esta parte.

“Penso que, no geral, a sociedade está muito mais bem preparada do que o estava há vinte anos atrás. Hoje há uma maior abertura, estou convencido que, no geral, as pessoas estão mais predispostas a aceitar a diferença e a olhar para as pessoas com deficiência de uma outra forma e a perceber que as pessoas com deficiência também têm direito ao lazer.” (Entrevistado 1)

“Eu sinto que em 2 anos houve uma mudança significativa relativamente às atitudes e às mentalidades, as coisas estão mais despertas, as pessoas param para ouvir porque em vários sítios se fala da mesma coisa, programas de televisão, a convenção dos direitos das pessoas com deficiência, da ordem que foi retificada no ano passado em Portugal, eu acho que muita coisa tem acontecido, sente-se uma mudança, realmente” (Entrevistado 4)

5.3. Estratégias usadas para contornar barreiras encontradas

Nesta categoria procurámos agrupar os aspetos que, no geral, permitem que as pessoas com deficiência se adaptem aos obstáculos encontrados. Esta categoria divide-se em três subcategorias: “participação ativa na sociedade”, “planeamento da viagem” e “capacidade de adaptação”.

A subcategoria “participação ativa na sociedade” foi construída a partir da resposta de apenas um entrevistado, que frisou a importância da preparação das pessoas com deficiência para a vida ativa e o papel que aqui desempenham as instituições de

apoio à deficiência no sentido de lhes permitir uma melhor integração na vida em sociedade.

“...cabe também às instituições e estruturas que trabalham com e para deficientes impor um pouco a sua vontade, isto é, formar, reabilitar e, quando os mandam para a sociedade, os primeiros que foram têm que o fazer com alguma capacidade de intervenção, para abrirem as portas aos segundos...E, portanto, cabe às instituições e ao próprio deficiente, cabe à família trabalhar nesse sentido.” (Entrevistado 3)

A subcategoria “planeamento da viagem” foi constituída pela resposta de dois entrevistados, que destacaram a importância de um planeamento rigoroso e detalhado, de forma a escolherem destinos e serviços que sejam realmente acessíveis, ou, pelo menos, que apresentem o mínimo de obstáculos.

“O primeiro aspeto é planificar. A pessoa tem que ser responsabilizada também, a pessoa com deficiência tem direitos e obrigações, como todos nós. (...) se for responsabilizada pelas suas limitações vai fazer o planeamento da sua viagem adequadamente, vai ser melhor para ela e para quem a vai receber. (...) Temos é que estar preparados e saber para onde vamos. Temos acesso a essa informação e conseguimos escolher o destino, também ver o preço...a nível das opções, escolhermos e termos essa vantagem.” (Entrevistado 6)

Os entrevistados salientaram a importância das características pessoais e da força interior das pessoas com deficiência para se adaptarem às dificuldades e conseguirem lidar de forma positiva com as adversidades encontradas no decurso da viagem, o que constitui a subcategoria “capacidade de adaptação”.

“Portanto, podem acontecer muitas coisas, ou então as pessoas têm de facto uma capacidade de adaptação muito grande, normalmente são pessoas que se tiverem alguma capacidade de sofrimento não se importam de ficar onde não há as melhores condições para elas estarem. Eu já viajei, por exemplo, com uma

pessoa que não reservou quarto adaptado, quando chegámos a Barcelona não havia quarto adaptado, a cadeira de rodas nem entrava na casa de banho, eu sei que esse senhor depois pediu ajuda na receção e depois lá se arranjou, pediu um alguidar, uma toalhinha, uma esponja e lá se arranjou...Por exemplo, quando há equipamento que escorrega, as pessoas inventam tudo, põe toalhas molhadas e a toalha quando está molhada já não escorrega, põe toalhas na borda da banheira para se transferir para dentro da banheira para depois conseguir sair e não escorregar, inventa-se de tudo, improvisa-se.” (Entrevistado 4)

“Têm que ter muita força...” (Entrevistado 5)

5.4. Aspetos para melhorar a experiência no destino

Nesta categoria foram identificadas três subcategorias: “formação de pessoal”, “vontade política” e “serviços específicos para melhorar a experiência no destino”.

Os nossos entrevistados atribuem um lugar de destaque à “formação de pessoal” como forma de melhorar a qualidade da experiência turística das pessoas com deficiência, reconhecendo que este é um aspeto que não implica grande esforço por parte dos empresários do setor. Esta é uma questão que emerge do discurso dos entrevistados que está relacionada com a necessidade de desmistificar a ideia de que a acessibilidade implica um custo muito elevado.

“Muitas vezes pensa-se que a acessibilidade tem um custo muito elevado e que para uma estrutura hoteleira ou de turismo é impensável. Mas ela passa por pequenos pormenores que têm a ver com a formação do pessoal, com o cuidado de termos que respeitar a diferença e depois vai muito mais nesse sentido do que propriamente no custo da barreira que se destrói, porque se faz uma rampa. Isso não interessa.” (Entrevistado 2)

“Acho que há uma necessidade de formação, ninguém gosta daquilo que não conhece, todos nós somos assim.” (Entrevistado 4)

“(…) os sítios que se posicionarem como sítios acessíveis vão conseguir potenciar o seu negócio e por vezes com muito pouco esforço financeiro e o primeiro esforço que têm que fazer é o da formação.” (Entrevistado 4)

A importância atribuída à formação é transversal a vários domínios, não se esgotando naquela que é ministrada aos funcionários do setor do turismo. Ela assume também grande importância para os promotores de novos projetos e para os próprios arquitetos responsáveis pelos projetos.

“Só se põe uma rampa quando já não há condições para fazer e principalmente nos prédios construídos há muito tempo. Agora, um prédio que é construído de raiz? É porque o arquiteto também não está sensibilizado para o problema, é porque as faculdades de arquitetura também não dão aulas de acessibilidades. (...) sensibilizar principalmente as pessoas que estão à frente das construções e dos transportes.” (Entrevistado 5)

Outras das questões identificadas para melhorar a experiência no destino situa-se ao nível político, questões que agrupámos numa subcategoria designada como “vontade política”. Os aspetos aqui colocados relacionam-se sobretudo com a necessidade de pôr em prática a legislação, sensibilizando os diferentes atores e fiscalizando o seu cumprimento para atenuar as barreiras que se colocam, principalmente ao nível arquitetónico. Só desta forma se poderá começar a transformar mentalidades e a evoluir no sentido da promoção do desenvolvimento do turismo acessível.

“Olhe, primeiro que tudo, uma vontade política muito grande. Havendo vontade política, as coisas chegavam lá, mas não têm essa vontade. Tudo põe a questão económica à frente e dizem ‘ah mas para se adaptar, gasta-se dinheiro’. Então construam sem adaptação, porque a lei está cá, o decreto-lei 163 está cá para se construir sem barreiras. Porque é que se constrói de raiz com barreiras para depois dizer ‘ah, é verdade, estão ali dois degraus, vai-se pôr uma rampa’. (...)

Vontade política, pôr os decretos que saem cá para fora... pô-los em movimento e sensibilizar, ... Portanto, vai da sensibilidade das pessoas, mas vai também do poder político que não está interessado em pôr a legislação a funcionar com regras, com multas, com tudo isso.” (Entrevistado 5)

“Tem que haver alguma sensibilidade para que as autarquias, quer as entidades oficiais, quer a parte, inclusivamente, empresarial, consigam fazer dentro das suas estruturas” (Entrevistado 3)

No que se refere a “serviços específicos para melhorar a experiência no destino”, os entrevistados frisaram a importância de se diferenciar os diversos tipos de deficiência. Nesta perspetiva, tentámos agrupar alguns serviços específicos referidos pelos entrevistados, os quais se reportaram aos vários tipos de deficiência e aos serviços especializados para cada um deles, bem como a pequenas mudanças gerais que poderiam melhorar a experiência no destino turístico.

No que concerne à deficiência visual, foi evidenciada a importância de pormenores como, por exemplo, a disponibilização de alguma informação em Braille e da presença de um funcionário para poder fazer uma visita guiada ao complexo turístico, de forma a familiarizar a pessoa cega com o espaço, o que lhe dará, posteriormente, maior autonomia.

No caso da deficiência auditiva, os entrevistados sublinharam a importância da existência de guias turísticos, em particular, e profissionais turísticos, em geral, que dominem a língua gestual, no sentido de proporcionarem às pessoas surdas o mesmo tipo de serviço informativo prestado aos demais turistas. Finalmente, no que diz respeito à deficiência física, os entrevistados focaram a importância das cadeiras de banho e das rampas amovíveis nos hotéis. Os entrevistados apontaram ainda alguns pormenores a nível geral que poderiam fazer toda a diferença, como um menu em Braille, uma barra de apoio no quarto de hotel que poderá servir de toalheiro para os outros hóspedes, entre outros exemplos.

Relativamente à deficiência motora, as questões apontadas prendem-se com necessidade de serem disponibilizados equipamentos como, por exemplo, uma cadeira de banho e rampas amovíveis.

Além das questões já identificadas anteriormente, foi possível identificar uma outra subcategoria que designámos por “oferta de serviços específicos focada no cliente”, onde se agrupam outros serviços que não implicam muitos gastos mas que farão toda a diferença no serviço prestado, permitindo uma melhor adequação da oferta turística para receber diferentes tipos de público, como no caso que a seguir se transcreve:

“Há casos de casais em que os dois têm alguma deficiência e que precisam duma pequena tarefa, por exemplo, descalçarem-se conseguem e calçarem-se não conseguem, então contratam uma hora de manhã, marcam a hora, e então o técnico ou profissional deste tipo de atividades vai lá e calça a pessoa, e dá um jeitinho às coisas que ela não conseguiu apanhar, este tipo de prestação de serviços vai também potenciar a qualidade da oferta.” (Entrevistado 4)

Esta questão remete-nos novamente para a importância do conhecimento sobre as necessidades das pessoas com incapacidade e da necessidade

de formação sobre as temáticas associadas à deficiência, o que permitirá aos diferentes setores da oferta serem capazes de prestar um serviço de qualidade aos seus clientes.

No quadro 1 encontram-se sistematizados os principais resultados deste estudo preliminar.

6. Considerações finais

Este estudo permitiu-nos aprofundar o conhecimento sobre os fatores inibidores e facilitadores da participação das pessoas com incapacidade no turismo, bem como as estratégias de negociação usadas para ultrapassar os obstáculos encontrados e os aspetos essenciais para melhorar a experiência no destino. Confirmámos alguns dos aspetos identificados na revisão da literatura científica sobre este tema, de modo a consolidar os itens a integrar no modelo a utilizar na investigação que estamos a desenvolver.

As pessoas com deficiência são confrontadas com diferentes situações que as levam a assumir um conjunto de compromissos e adotar diversas estratégias de adaptação, entre as quais se

Quadro 1 | Síntese dos principais resultados

Categorias	Subcategorias
Fatores Inibidores (que inibem as pessoas com deficiência a viajar)	Barreiras arquitetónicas Falta de conhecimento dos funcionários Atitudes Falta de rigor da informação Falta de condições económicas Necessidade de companhia Experiências anteriores
Fatores facilitadores (que incentivam as pessoas com deficiência a viajar)	Apoio familiar Sensibilização dos funcionários Abertura de mentalidades
Estratégias usadas para contornar barreiras encontradas	Participação ativa na sociedade Planeamento da viagem Capacidade de adaptação
Aspetos para melhorar a experiência no destino	Formação de pessoal Vontade política Serviços específicos

Fonte: elaboração própria.

incluem adaptar-se a espaços inadequados e/ou barreiras físicas ou mesmo deixar de participar em determinadas atividades incluídas na viagem. A forma como lidam e superam estas dificuldades depende de vários fatores intrapessoais, que afetam também o prazer da experiência. Este raciocínio está em concordância com a investigação levada a cabo por diferentes investigadores (Blichfeldt e Nicolaisen, 2011; Murray e Sproats, 1990; Smith, 1987, Yau *et al.*, 2004), que identificam um conjunto de aspetos suscetíveis de influenciar esta adaptação, tais como a personalidade, motivações, sentimentos e emoções, medos pessoais, crenças individuais, perceção dos resultados da participação e experiências turísticas anteriores.

Apurámos que os principais fatores inibidores das viagens por parte das pessoas com deficiência são, essencialmente, barreiras arquitetónicas, quer no destino, quer a nível de transportes, e a falta de informação especializada no que diz respeito à acessibilidade dos locais a visitar para todos os tipos de deficiência. Para além destes fatores, a falta de hábitos de viagem e algumas atitudes negativas afirmam-se como entraves ao ato de viajar por parte das pessoas com incapacidade, na medida em que as atitudes dos outros turistas ou mesmo dos profissionais de turismo, quando negativas, podem ter um efeito negativo, fazendo com que não desejem repetir a experiência. Isto vem confirmar uma das dimensões associadas aos fatores que inibem as pessoas com deficiência de viajarem, que se prende com o facto das experiências anteriores, quando negativas, funcionarem como inibidores.

No que se refere aos fatores que propiciam as viagens deste grupo de pessoas, os entrevistados reportam-se sobretudo ao apoio familiar, ao papel fundamental que desempenham os recursos humanos e ainda à abertura de mentalidades que gradualmente tem permitido uma maior aceitação das pessoas nas suas atividades sociais.

Relativamente às estratégias utilizadas pelas pessoas com incapacidade para ultrapassar as barreiras com que se deparam nesta área, foi possível

evidenciar a importância de um planeamento detalhado das viagens para que possam ter todas as informações antecipadamente, o que lhes permite tomar as suas decisões de viagem de modo a evitar surpresas desagradáveis. Só assim poderão reduzir o risco associado a eventuais obstáculos, o que associado à sua própria força interior e à sua capacidade de adaptação, lhes permitirá lidar com eventuais adversidades que ocorram no decorrer da viagem.

A importância da responsabilidade partilhada dos diferentes atores para a promoção da melhoria das experiências no destino foi também evidenciada, reforçando a necessidade de formação a vários níveis, para dar a conhecer a deficiência e o seu universo e preparar os recursos humanos para lidar com diferentes situações de incapacidade. Embora as barreiras arquitetónicas constituam um importante inibidor, não é menos verdade que outros inibidores poderiam ser resolvidos com uma atitude proactiva e atenção mais focada no consumidor com necessidades particulares, aspetos cruciais para assegurar experiências turísticas valiosas e memoráveis a esta população, frequentemente negligenciada.

Referências bibliográficas

- Abeyraine, R., 1995, Proposals and guidelines for the carriage of elderly and disabled persons by air, *Journal of Travel Research*, Vol. 33(3), pp. 52-59.
- Bardin, L., 1977, *Análise de conteúdo*, Edições 70, Lisboa.
- Blazey, M., 1987, The differences between participants and non-participants in a senior travel program, *Journal of Travel Research*, Vol. 13, pp. 1-14.
- Blazey, M., 1992, Travel and Retirement Status, *Annals of Tourism Research*, Vol. 19 (4), pp. 771-783.
- Blichfeldt, B., Nicolaisen, J., 2011, Disabled travel: not easy, but doable, *Current Issues in Tourism*, Vol. 14(1), pp. 79-02.
- Buhalis, D., Michopoulou, E., 2011, Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market, *Current Issues*, Vol. 14 (2), pp. 145-168.
- Cavinato, J., Cuckovich, M., 1992, Transportation and tourism for the disabled: an assessment, *Transportation Journal*, Vol. 31(3), pp. 46-53.
- Crawford, D., Godbey, G., 1987, Reconceptualizing barriers to family leisure, *Leisure Science*, Vol. 9, pp. 119-127.
- Crawford, D., Jackson, E., Godbey, G., 1991, A hierarchical model of leisure constraints, *Leisure Sciences*, Vol. 13, pp. 309-320.

- Daniels, M., Rodgers, E., Wiggins, B., 2005, "Travel tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with disabilities, *Tourism Management*, Vol. 26, pp. 919-930.
- Darcy, S., 2010, Accessible tourism: a question of trust, strategic knowledge management and a commitment to sustainability, *Comunicação na 12th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED 2010)*, 2-4 Junho, Hong Kong, China.
- Darcy, S., 2009, Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences, *Tourism Management*, publicado on-line, DOI:10.1016/j.tourman.2009.08.010a
- Darcy, S., 1998, *Anxiety to access: tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*, Tourism New South Wales, Sydney.
- Darcy, S., Buhalis, D., 2011, Introduction: from disabled tourists to accessible tourism, in Buhalis, D. e Darcy, S. (eds.), *Accessible tourism: concepts and issues*, Channel View Publications, Bristol, pp. 1-20.
- Darcy, S., Cameron, B., Pegg, S., 2010, Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study, *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 18(4), pp. 515-537.
- Daruwalla, P., Darcy, S., 2005, Personal and societal attitudes to disability, *Annals of Tourism Research*, Vol. 32(3), pp. 549-570.
- Deville, E., 2003, *Necessidades de informação turística para pessoas com mobilidade reduzida: o caso dos deficientes físicos*, Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., Buhalis, D., 2008, Enabling access to tourism through information schemes, *Annals of Tourism Research*, Vol. 35(1), pp. 189-210.
- Hinch, T., Jackson, E., 2000, Leisure constraints research: its value as a framework for understanding tourism seasonability, *Current Issues in Tourism*, Vol. 3(2), pp. 87-106.
- Jackson, E., 2000, Will research on leisure constraints still be relevant in the twenty-first century?, *Journal of Leisure Research*, Vol. 32(1), pp. 62-68.
- Jackson, E., 1997, In the eye of the beholder: a comment on Samdahl e Jekubovich (1997) – A critique of leisure constraints: comparative analyses and understandings, *Journal of Leisure Research*, Vol. 29(4), pp. 458-468.
- Jackson, E., Crawford, D., Godbey, G., 1993, Negotiating leisure constraints, *Leisure Sciences*, Vol. 15(1), pp. 1-11.
- Kastenholz, E., Eusébio, M., Moura, A., Figueiredo, E., 2010, Acesso ao recreio, lazer e turismo para pessoas com incapacidade - do sonho à realidade, in Abranja, N., Marques, A., Coelho, F. e Carneiro, I., (eds.), *Turismo acessível: estudos e experiências*, Edições Pedagogo, Mangualde, pp. 171-191.
- Murray, M., Sproats, J., 1990, The disabled traveller: tourism and disability in Australia, *Journal of Tourism Studies*, Vol. 1(1), pp. 9-14.
- Nyaupane, G., Morais, D., Graefe, A., 2004, Nature tourism constraints - a cross-activity comparison, *Annals of Tourism Research*, Vol. 31(3), pp. 540-555.
- Packer, T., Mckercher, B., Yau, M., 2007, Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts, *Disability and Rehabilitation*, Vol. 29(4), pp. 281-292.
- Ray, N., Ryder, M., 2003, "Eibilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled, *Tourism Management*, Vol. 24(1), pp. 57-72.
- Raymore, L., 2002, Facilitators to leisure, *Journal of Leisure Research*, Vol. 34, pp. 37-51.
- Shaw, G., Coles, T., 2004, Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey, *Tourism Management*, Vol. 4, pp. 397-403.
- Smith, R., 1987, Leisure of disabled tourists: barriers to participation, *Annals of Tourism Research*, Vol. 14(3), pp. 376-389.
- Turco, D., Stumbo, J., Garnicarz, N., 1998, Tourism constraints for people with disabilities, *Parks e Recreation*, Vol. 33(9), pp. 78-84.
- UNWTO, 2005, *Accessible Tourism for all - Definition of the term "persons with disabilities"*, [<http://www2.unwto.org/sites/all/files/docpdf/2005resolutionaccessibletourismforall.pdf>], (Site accedido em 06 Outubro 2011).
- Yau, M., Mckercher, B., Packer, T., 2004, Traveling with a disability - more than an access issue, *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, pp. 946-960.