

A pessoa portadora de deficiência como turista

Maria Nazaré Trindade

Licenciada em Gestão e Planeamento em Turismo

Resumo

Enquadrado nas recentes orientações de qualidade, diferenciação e acessibilidade do sector do turismo, pretendeu-se avaliar a importância da pessoa portadora de deficiência como potencial turista. Para alcançar o objectivo geral, procurou-se analisar a procura dos turistas portadores de deficiência; identificar as barreiras/constrangimentos existentes, no sector do turismo, à sua participação activa e respectivas implicações e as necessidades específicas dos mesmos, com base nas normas técnicas para a melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade reduzida. Num caso de estudo, pretendeu-se avaliar a percepção dos profissionais de hotelaria face às necessidades dos turistas portadores de deficiência, bem como o seu nível de conhecimento face à legislação específica em vigor e respectivas acções efectuadas ou a efectuar. Ao mesmo tempo, procurou-se tomar conhecimento do nível de acessibilidade e adaptação do estabelecimento hoteleiro.

Palavras-chave

Turismo, turista portador de deficiência, barreiras à participação, necessidades, acessibilidade, qualidade.

Abstract

Framed in the recent quality, differentiation and accessibility orientations in the tourism sector, an effort was made to estimate the importance of a disabled person as a potential tourist. In order to reach the main purpose, a research work was accomplished with the intent of analysing the disabled tourist's demand; identify the existing barriers/constraints in the tourism sector to their active participation, the applicable consequences and their specific needs, based on the Technical Norms to the Improvement of Shortened Mobility Individual's Accessibility. The research endeavoured on assessing the awareness of the hotel trade proficient towards this tourist's needs, as well as their acquaintance of the specific legislation that is in force, and appropriate actions that were or are to be carried out. Concurrently, the research found out about the level of accessibility and adaptation of the hotel.

Keywords

Tourism, disabled tourist, constraints to participation, needs, accessibility, quality.

1 Introdução

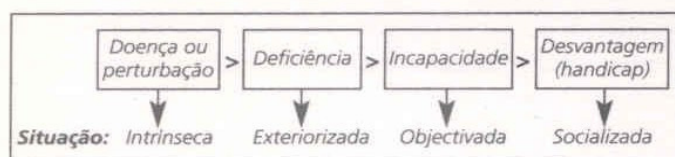
Qualidade, formação profissional, diferenciação e acessibilidade são estratégias essenciais ao desenvolvimento adequado do sector do turismo, devendo estar sempre presentes no planeamento das actividades e serviços e na promoção de produtos que o turismo oferece. A qualidade passa não só pela melhoria do serviço prestado, mas também pelo proporcionar de conforto e bem-estar aos clientes ao nível das infra-estruturas e dos equipamentos.

A pessoa portadora de deficiência sempre foi vista como doente, e por este motivo não existe a percepção de que esta também sente a necessidade de fazer turismo. Esta atitude inibiu as oportunidades e os direitos da pessoa portadora de deficiência e afectou a qualidade do turismo, que passa pela adaptação e acessibilidade dos serviços existentes. Apesar da crescente consciencialização e conhecimento das normas de acessibilidade e do direito de todos à participação no turismo, ainda existem barreiras cruciais à participação de pessoas portadoras de deficiência. Contudo, estas estão, finalmente, a ser "vistas com outros olhos" e começam a ser consideradas pessoas com capacidades, forças e fraquezas como qualquer pessoa não portadora de deficiência.

2 A pessoa portadora de deficiência

Por pessoa portadora de deficiência entende-se aquela que tem uma ou várias deficiências, uma ou várias incapacidades, uma ou várias desvantagens, ou uma combinação de deficiência, de incapacidade e/ou desvantagem (OMS, 1989). Ou seja, por exemplo, a pessoa portadora de deficiência pode ou não sofrer de incapacidade ou sofrer apenas de desvantagem social.

Figura 1 – Interligação dos conceitos de deficiência, incapacidade e desvantagem



Fonte: adaptado da Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens, Organização Mundial de Saúde, 1989.

Desta forma, operacionalizando tais conceitos, uma pessoa portadora de deficiência psicológica tem incapacidade no comportamento e desvantagem na integração social. Por seu turno, uma pessoa portadora de deficiência auditiva tem incapacidade em ouvir e desvantagem na orientação.

A deficiência pode ser manifestada, de uma forma geral, ao nível motor, psíquico e sensorial, incluindo este a deficiência visual e a deficiência auditiva e/ou da fala (s/a, 1999).

3 Barreiras à participação activa dos turistas portadores de deficiência

A acessibilidade pressupõe a facilidade de acesso a um determinado lugar, mas também ao meio edificado, a equipamentos, à comunicação ou à informação. Significa criar um meio físico que possa ser utilizado por todos independentemente da sua situação física, psicológica ou sensorial (SNRIPD, 1994). Pelo contrário, por barreira entende-se qualquer impedimento ou obstáculo que impede o acesso ou uso de bens e serviços às pessoas, em condições de liberdade de movimentos, circulação e segurança (SNRIPD, 1995).

"A percepção de liberdade é central para o conceito de lazer e as barreiras à participação no turismo inevitavelmente diminuem o senso de liberdade dum turista", inibindo-o (Smith, 1987). As barreiras existentes à viagem são cruciais na tomada de decisão, pelo que é preciso antes de tudo eliminá-las (Laws, 1991).

As barreiras à participação activa das pessoas portadoras de deficiência no turismo podem ser de carácter intrínseco (inerentes ao próprio indivíduo), interactivo (do indivíduo com o ambiente que o rodeia) e extrínseco (provenientes do ambiente externo, social e físico). As barreiras intrínsecas identificadas são a falta de conhecimento/informação, os problemas de saúde, a dependência física e psicológica e o défice de capacidades. A má comunicação e a incongruência de capacidades (resulta da não descrição das actividades e capacidades exigidas em certas actividades turísticas) são consideradas barreiras interactivas. As barreiras extrínsecas são as arquitectónicas, as existentes nos meios de transporte e as atitudes negativas (Smith, 1987; Schleien et al., 1988). Das barreiras que uma pessoa portadora de deficiência tem de enfrentar no seu dia-a-dia e até quando pretende fazer turismo, as mais problemáticas são as atitudes negativas e as barreiras arquitectónicas. Estes dois tipos de barreiras relacionam-se, já que foi a construção social

de deficiência¹ que levou o planeamento e construção urbanística e consequentemente o planeamento na área do turismo a não terem em consideração as necessidades da pessoa portadora de deficiência. As infra-estruturas, equipamentos e os serviços são desenhados sem serem consideradas as pessoas portadoras de deficiência como potenciais consumidores (Devine, 1997).

Contudo, a autenticidade dos lugares não pode ser esquecida, razão pela qual o planeamento prévio é fundamental. As alterações físicas para a melhoria da acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência devem preservar as características naturais e históricas do lugar, tendo em vista a não diminuição da satisfação dos turistas sem deficiência, bem como dos turistas portadores de deficiência (Smith, 1987).

4 Necessidades das pessoas portadoras de deficiência

Para além das diferenças individuais de cada turista, nos turistas portadores de deficiência as necessidades e capacidades de cada um também não são as mesmas; por exemplo, um invisual precisará de muita informação auditiva, enquanto um deficiente auditivo necessitará de muita informação visual (Goodhead e Johnson, 1996). O turista portador de deficiência requer uma atenção maior e individualizada, equipamentos e estruturas especiais (Howell, 1989).

O planeamento deve criar sistemas de circulação acessíveis em caminhos, passeios, áreas de estacionamento, entradas e interiores de edifícios, tendo em conta os declives, largura das passagens, tipo de materiais utilizados (nomeadamente em pavimentos), iluminação, alcance dos utilizadores, necessidades dos invisuais ou deficientes auditivos (Dorward, 1990).

As necessidades dos turistas portadores de deficiência encontram-se longe de estar satisfeitas. A satisfação das suas necessidades passa pelo planeamento adequado de estruturas, equipamentos e programas de turismo; pela eliminação das barreiras existentes, proporcionando a acessibilidade à infra-estrutura e equipamento do turismo, nomeadamente as barreiras arquitectónicas; pela adaptação dos meios de transporte; pela adaptação dos meios de comunicação e informação; pela segurança no alojamento, principalmente em situações de emergência; e pela formação e sensibilização dos profissionais de turismo.

5 Mercado

O mercado originado por turistas portadores de deficiência na Europa revela que existe grande propensão para viajar, por parte deste segmento de mercado específico. Este mercado revela características favoráveis ao sector do turismo, como a preferência pela época baixa, a fidelidade e o efeito multiplicador que gera, porque um turista portador de deficiência raramente viaja sozinho. Foi e será necessário um investimento suplementar para satisfazer as necessidades dos turistas portadores de deficiência, mas, segundo um estudo da Deloitte & Touche, esse investimento terá retorno. Na Europa, os turistas portadores de deficiência que viajam apesar da falta de informação e do risco de passarem por uma má experiência estão contabilizados em 7,5 milhões e geram 156 milhões de noites. Não se contabilizaram as pessoas portadoras de deficiência que viajariam se as infra-estruturas e equipamentos fossem mais acessíveis. Conclui-se ainda que este mercado tem tendência a crescer, porque o envelhecimento da população está a aumentar; as atitudes e comportamentos sociais para com as pessoas portadoras de deficiência estão a tornar-se mais positivas; e o desenvolvimento de novas tecnologias permite maior acessibilidade à informação e melhorar a adaptação dos serviços. Por seu turno, o aumento da legislação contra a discriminação de pessoas portadoras de deficiência origina um efeito multiplicador significativo, uma vez que aumenta a responsabilidade social de integração, contribuindo para o aumento da sua empregabilidade, o que, consequentemente, leva a uma estabilidade financeira que se vai reflectir num aumento da propensão para viajar de pessoas portadoras de deficiência (Deloitte & Touche).

Em Portugal, cerca de 10% da população é portadora de algum tipo de deficiência (SNRIPD, 1996). Trata-se de um segmento de mercado que deve ser visto como uma mais-valia, tanto em termos económicos como no desenvolvimento com qualidade do sector do turismo, ao qual não se tem dado nem a devida importância nem proporcionado o direito de igual acesso ao turismo. Este tem desmesurado os benefícios económicos que este segmento de mercado pode originar (Swarbrooke e Horner, 1999). Com base num estudo anual da Direcção-Geral de Turismo, o número total de quartos adaptados e de camas, bem como o número de hóspedes portadores de deficiência, ao nível nacional, ainda são pouco significativos (DGT, 2000).

¹ Foi criado um estereótipo de deficiência, ou seja, a pessoa portadora de doença sempre foi vista como doente e sem capacidade para ter um papel activo na sociedade.

6 Acções a favor do direito à acessibilidade e ao turismo das pessoas portadoras de deficiência

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos (ONU, ?). Têm sido realizadas algumas acções a favor do direito à acessibilidade e à participação activa no turismo das pessoas portadoras de deficiência. Em Portugal, destaca-se o empenho do Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração da Pessoa com Deficiência, nomeadamente em prol da acessibilidade e na sensibilização e informação dos direitos das pessoas portadoras de deficiência; e a Cooperativa Nacional de Apoio ao Deficiente, por ser pioneira no turismo direccionado para pessoas portadoras de deficiência, através da Turintegra, secção de turismo integrado. Em 1997, o Estado também contribuiu de forma importante para o alcance da acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência, por meio do Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, *DR*, n.º 118, I Série – A. Este decreto-lei torna obrigatória a adopção de um conjunto de normas técnicas para a melhoria da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência com mobilidade condicionada, permanente ou temporária, aos edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública. No âmbito de aplicação deste decreto estão todos os edifícios e instalações de utilidade pública, nomeadamente os seguintes de interligação mais directa com o sector do turismo:

- estâncias termais;
- estações ferroviárias e de metropolitano, centrais de camionagem, gares marítimas e fluviais, aerogares de aeroportos e aeródromos, paragens dos transportes colectivos na via pública, postos de abastecimento de combustível e áreas de serviço;
- museus, teatros, cinemas, salas de congressos e conferências... bem como outros edifícios ou instalações destinados a actividades recreativas e socioculturais;
- recintos desportivos;
- espaços de lazer, nomeadamente parques infantis, praias e discotecas;
- estabelecimentos comerciais, bem como hotéis, apart-hotéis, móteis, residenciais, pousadas, estalagens, pensões e ainda restaurantes e cafés cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150 m²;
- igrejas e outros edifícios destinados ao exercício de cultos religiosos;
- parques de estacionamento de veículos automóveis.

É de realçar que nas normas técnicas não estão contempladas as casas de banho privativas dos quartos de estabelecimentos hoteleiros, apenas estão abrangidas as casas de banho de utilização geral. Contudo, depreende-se que a acessibilidade máxima nos quartos dos estabelecimentos hoteleiros, e nomeadamente das casas-de-banho privativas, existiria se fossem cumpridos os requisitos exigidos para as de utilização geral.

7 Caso de estudo

A área de estudo escolhida foi a Região de Turismo do Centro e a Região de Turismo Leiria/Fátima, nomeadamente as cidades de Coimbra, Figueira da Foz, Leiria e a vila de Fátima, pelo facto de serem focos polarizadores de oferta de alojamento disponíveis nas respectivas regiões de turismo. Das unidades de alojamento, a selecção dos estabelecimentos hoteleiros é justificada pela sua representatividade.

Procurou-se obter resposta de toda a população através da técnica do inquérito por questionário. A população total é constituída por 85 estabelecimentos hoteleiros (26 hotéis de 5☆, 4☆ e 3☆, 9 hotéis de 2☆ e 1☆, 3 hotéis-apartamentos, 1 estalagem e 46 pensões) e foram obtidas respostas em 70 estabelecimentos hoteleiros (21 hotéis de 5☆, 4☆ e 3☆, 6 hotéis de 2☆ e 1☆, 3 hotéis-apartamentos, 1 estalagem e 39 pensões), o que significa 82% da população.

A elaboração do inquérito procurou responder aos seguintes objectivos específicos: verificação da adaptação dos estabelecimentos hoteleiros às necessidades do turista portador de deficiência, com base nas normas técnicas destinadas à acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada aprovadas no Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio; caracterização do mercado de turistas portadores de deficiência e opinião dos profissionais de hotelaria face a este mercado; e avaliação do conhecimento e opinião dos profissionais de hotelaria face à legislação em vigor relacionada com esta temática.

Da avaliação dos resultados, retiraram-se as seguintes conclusões:

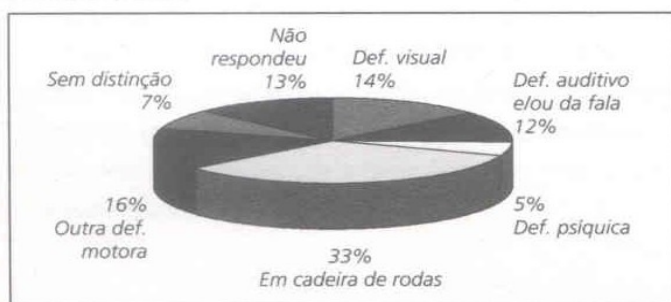
- 80% dos inquiridos conhece o Símbolo Internacional de Acessibilidade, mas tem apenas um conhecimento superficial das condições necessárias para que se possa estar identificado com este símbolo;
- os responsáveis pelos estabelecimentos hoteleiros não têm consciência nem percepção de muitas das necessidades sentidas e barreiras com que se confrontam os turistas portadores de deficiência;

- os inquiridos têm muito pouca informação sobre acessibilidade e adaptação do estabelecimento hoteleiro; nalguns casos consideram ter condições para receber os turistas portadores de deficiência, mas quando se questionam requisitos concretos para a acessibilidade e a autonomia destes turistas eles não são cumpridos na quase totalidade dos estabelecimentos hoteleiros. Os turistas portadores de deficiência não têm deixado de ser alojados por falta de condições, graças ao auxílio dos profissionais de turismo. No entanto, se as condições de acessibilidade aos estabelecimentos hoteleiros existissem, as pessoas portadoras de deficiência não se sentiriam tão constrangidas e teriam maior autonomia, o que facilitaria o serviço aos profissionais de hotelaria. Fátima foi indubitavelmente, considerada a localidade, dentro da área de estudo, com melhores condições para receber os turistas portadores de deficiência. As condições de acessibilidade dos estabelecimentos hoteleiros estão longe de ser ideais, mas, com excepção da cidade de Leiria, as outras três localidades possuem pelo menos uma unidade de alojamento que respeita todas as normas de acessibilidade para a pessoa portadora de mobilidade reduzida;
- junto dos estabelecimentos hoteleiros a acessibilidade na via pública urge ser melhorada pelas entidades responsáveis;
- em termos de mercado, a experiência em receber turistas portadores de deficiência ainda é muito reduzida, com excepção da localidade de Fátima;
- não foram conseguidos dados relativamente à época do ano e à fidelidade dos turistas portadores de deficiência, dada a reduzida dimensão do mercado;
- em relação à procura, esta tem sido maior por parte das pessoas portadoras de deficiência motora (49%), o que mais uma vez realça a importância da acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência motora, nos estabelecimentos hoteleiros;
- a opinião dos inquiridos em relação a este mercado ainda é muito inibida pela falta de experiência e pela não acessibilidade dos seus estabelecimentos hoteleiros. Não se deve esquecer que quanto mais preparada estiver a unidade de alojamento e todo o sector do turismo, maior rentabilidade ela terá;
- a existência do Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio, e das normas técnicas para a acessibilidade das pessoas com mobilidade reduzida foi para 61% dos inquiridos uma novidade, o que revela a falta de informação sobre acessibilidade e adaptação dos estabelecimentos hoteleiros e a insuficiente formação profissional dos responsáveis do sector. Este facto também se comprova no que diz respeito aos incentivos financeiros disponíveis nesta área, 83% dos inquiridos não tem conhecimento de financiamentos a que se possam candidatar para efectuar alterações arquitectónicas no seu estabelecimento hoteleiro;
- 39% dos inquiridos pretende vir a cumprir as normas de acessibilidade exigidas, enquanto 24% não pretende por várias razões: falta de meios financeiros e de apoios; antiguidade dos edifícios ou pelo facto de muitos deles se encontrarem sob regime de arrendamento. Estas opiniões foram recolhidas na sua maioria junto dos responsáveis das pensões da Região de Turismo do Centro;
- as alterações a realizar são consideradas dispendiosas por 84% dos inquiridos;
- apesar de 47% dos inquiridos considerar que estas alterações se traduziriam num aumento da procura, 25% ainda considera que seria um empate de capital.

8 Considerações finais

O acesso ao turismo é um direito de todos os indivíduos, mesmo das pessoas portadoras de deficiência, temporária ou permanente. Cabe ao Estado, aos responsáveis pelo sector do turismo, aos representantes das pessoas portadoras de deficiência e a todos os cidadãos lutar para que este direito seja cumprido. Primeiro, por se tratar de uma questão de justiça social e de uma igualdade de oportunidades. Segundo, o planeamento, construção e gestão de infra-estruturas e equipamentos para turistas portadores de deficiência não só satisfaz as necessidades destes, como beneficia os demais turistas. Por exemplo: turistas grávidas, turistas com carrinhos de bebé, pessoas de mais idade, turistas que sofreram algum tipo de acidente durante a sua estada, homens de negócios que deslocaram o pé ao sair do carro, ou turistas que deslocaram a perna ao escorregar no chuveiro, turistas com muita

Quadro 1 – Distribuição da procura por tipo de deficiência



Fonte: resultados do inquérito

bagagem ou com cargas pesadas, turistas com insuficiência cardíaca ou respiratória, entre outros.

Desta forma, considerou-se que são importantes as seguintes propostas:

- definição do termo turista portador de deficiência;
- sensibilização da população para esta temática, nomeadamente profissionais de turismo, arquitectos, designers, construtores, entre outros;
- melhoria da qualidade do turismo e do sector hoteleiro, que deverá passar pela satisfação do turista portador de deficiência;
- formação dos profissionais de turismo, em vários campos: direitos e necessidades dos turistas portadores de deficiência; motivação para projectarem as suas instalações tendo em conta este segmento de mercado; acessibilidade e eliminação de barreiras; incentivos financeiros; justificação da remoção de barreiras (sensibilização para a igualdade de oportunidades; efeito multiplicador que o turista portador de deficiência gera, já que não viaja sozinho, o que trará benefícios económicos, que se comprovam pela experiência no estrangeiro);
- criação de legislação específica sobre acessibilidade dos turistas portadores de deficiência a unidades de alojamento, atracções e actividades do turismo, já que o quadro normativo existente não contempla todas as necessidades dos turistas portadores de deficiência (por exemplo, a adaptação das casas de banho privadas das unidades de alojamento);
- melhoria do acesso e tipo de informação, que deve ser disponibilizada tendo em consideração as necessidades dos turistas portadores de deficiência sensorial ou psíquica;
- eliminação de barreiras nos transportes, componente fundamental do turismo;
- desenvolvimento de políticas e programas estimulando a participação activa no turismo das pessoas portadoras de deficiência, através de uma visão mais positiva e percepção das suas capacidades, nomeadamente programas de férias na época baixa a preços mais reduzidos;
- cooperação entre responsáveis do Governo e do turismo com os representantes das pessoas portadoras de deficiência, para que os objectivos destes sejam alcançados;
- divulgação da acessibilidade das unidades de alojamento e da restante oferta do turismo, junto das associações de pessoas portadoras de deficiência;
- elaboração de guias turísticos com indicação da acessibilidade à pessoa portadora de deficiência;
- fiscalização do cumprimento da lei vigente;
- realização de estudos de acessibilidade numa perspectiva sociocultural, económica e ambiental, a fim de minimizar os impactes negativos e maximizar os positivos;
- promoção do aluguer de viaturas particulares ou colectivas, adaptadas a turistas portadores de deficiência.

O serviço prestado pelo turismo deve ser orientado para o consumidor e para as suas necessidades específicas. O melhoramento das condições actuais da oferta no sector do turismo, em termos de acessibilidade e adaptação às necessidades dos turistas portadores de deficiência e a sua divulgação e promoção junto de associações para pessoas portadoras de deficiência iria aumentar a actual procura. Trata-se, em termos económicos, de uma grande oportunidade de mercado e de obtenção de lucro para as empresas de turismo, que se tornam mais competitivas ao oferecerem acessibilidade a turistas portadores de deficiência. A actual procura aumenta e, consequentemente, a rentabilidade é maior.

No processo de criação de acessibilidade e na adaptação das estruturas para turistas portadores de deficiência, o serviço oferecido por todas as componentes do sector do turismo enriquece-se, em qualidade, eficácia e eficiência e na formação profissional. É fundamental a sensibilização para os direitos dos turistas portadores de deficiência e divulgar os benefícios económicos que o sector do turismo poderá ter, se souber aproveitar este segmento de mercado específico, orientando o serviço prestado para a satisfação das necessidades dos turistas portadores de deficiência, porque todos os turistas são diferentes e estes não são excepção.

Bibliografia

- Decreto-lei n.º 123/97, de 22 de Maio, DR n.º 118, I Série-A.
- DGT, 2000, *Análise de Conjuntura Turística 42*, Direcção-Geral de Turismo, Lisboa.
- Deloitte & Touche, "Profiting from opportunities: a new market for tourism", Tourism 2000, *Tourism for all in Europe*, ToucheRoss.
- Devine, M.A., 1997, "Inclusive leisure services and research: a consideration of the use of social construction theory", *Journal of Leisureability*, 24(2), 3-11.
- Dorward, S., 1990, *Design for Mountain Communities – A Landscape and Architectural Guide*, Van Nostrand Reinhold, Nova Iorque, 116-124.
- Goodhead, T., Johnson, D., 1996, *Coastal Recreation Management – The Sustainable Development of Marine Leisure*, E & Fnspon, Londres, 74-79.
- Howell, D., e W., 1989, *Passaport – An Introduction to the Travel and Tourism Industry*, South-Western Publishing Co, Nova Iorque, 128-129, 227.
- Laws, E., 1991, *Tourism Marketing, Service and Quality Management Perspectives*, Stanley Thomes Publishers Ltd, Inglaterra, 3-75.
- OMS, 1989, *Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (Handicaps). Um Manual de Classificação das Consequências das Doenças*, Organização Mundial de Saúde, Ministério do Emprego e da Segurança Social, SNRIPD, Lisboa.
- ONU, *Carta Internacional dos Direitos do Homem*, Centro de Informação das Nações Unidas (ONU) em colaboração com a Liga Portuguesa dos Direitos do Homem, Lisboa.
- Schleien, S., J., Ray, M. T., e Humphrey, F., 1988, "Overcoming Obstacles to Community Recreation Integration", in *Community Recreation and Persons with Disabilities*, Paul Brookes, Baltimore, Maryland, 121-138.
- Smith, R., W., 1987, "Leisure of disabled tourist – barriers to participation", *Annals of Tourism Research*, 14, University of Maryland, EUA, 376-389.
- SNRIPD, 1994, "Acessibilidade: princípios e linhas directrizes. Adaptação dos edifícios num meio edificado acessível", *Cadernos SNR*, 2, Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração da Pessoa com Deficiência (SNRIPD), Lisboa.
- SNRIPD, 1995, "Normas sobre igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência", *Cadernos SNR*, 3, Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração da Pessoa com Deficiência (SNRIPD), Lisboa.
- SNRIPD, 1996, "Inquérito nacional às incapacidades, deficiências e desvantagens – síntese dos resultados globais, *Cadernos SNR*, 8, Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração da Pessoa com Deficiência (SNRIPD), Lisboa.
- SWARBROOKE, J., e Horner, S., 1999, *Consumer Behaviour in Tourism*, Butterworth-Heinemann, Nova Iorque, 146-156.
- S/A. 1999, *Incapacidade & Liberdade de Movimentos, Guia de Referência e Manual de Formação para Profissionais de Turismo*, Alpe (Espanha), CO.IN (Itália), CNAD (Portugal), CNRH (França), Info-Handicap (Luxemburgo), MI (Suíça) e Mobility Internacional, com o apoio da DG V da Comissão Europeia.