

“Quero ir, mas tenho que ficar”: constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal

“I want to go but I have to stay”: **travel constraints** of the Portuguese
accessible tourism market

JOANA PIMENTEL ALVES * [joanapimentelalves@ua.pt]

CELESTE EUSÉBIO ** [celeste.eusebio@ua.pt]

LILIANA SARAIVA *** [lcsaraiva@ua.pt]

LEONOR TEIXEIRA **** [teixeira@ua.pt]

Resumo | Em 2019, Portugal recebeu a distinção de Destino Turístico Acessível. Apesar deste reconhecimento internacional, na realidade muitas pessoas com necessidades específicas continuam a identificar inúmeros constrangimentos que as impedem de conseguirem aceder, de forma independente, com equidade e dignidade, a produtos turísticos. Este artigo tem como objetivo conhecer e analisar os constrangimentos que estão na origem da ausência de participação em atividades turísticas de pessoas com necessidades especiais, que integram o mercado do turismo acessível, em Portugal. Para dar resposta a este objetivo foi administrado um questionário a pessoas com necessidades específicas, nomeadamente pessoas com incapacidade (Pcl), pessoas com alergias alimentares e respiratórias, grávidas e pessoas que utilizam carrinhos de bebé, sobre necessidades, constrangimentos e benefícios da prática de atividades turísticas. Responderam a este questionário 484 pessoas, 109 das quais sem participação em atividades turísticas (22,5% da amostra). Os resultados obtidos revelam que são, sobretudo, os constrangimentos estruturais aqueles que continuam a inibir as pessoas de participarem ativamente em atividades de turismo. Os dados apontam, também, para um sentimento de predisposição para a prática deste tipo de atividades pela maioria dos inquiridos. Torna-se, assim, evidente que a eliminação destas barreiras pode estimular a participação destas pessoas, impulsionando o mercado de turismo acessível em Portugal.

* **Doutorada em Sociologia** pela Universidade de Coimbra e **Investigadora** no Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

** **Doutorada em Turismo pela Universidade de Aveiro. Professora Associada no Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro e membro integrado da Unidade de Investigação ‘Governança, Competitividade e Políticas Públicas’ (GOVCOPP)**

*** **Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo** pela Universidade de Aveiro

**** **Doutorada em Gestão Industrial** pela Universidade de Aveiro. **Professora Associada** no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro. **Membro** da Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP) e do Instituto de Engenharia Eletrónica e Telemática de Aveiro (IEETA).

Palavra-chave | Turismo acessível, pessoas com necessidades específicas, constrangimentos e motivações às práticas de atividades turísticas

Abstract | In 2019 Portugal received the international distinction of Accessible Tourist Destination. Despite this recognition, many people with specific needs continue to identify numerous constraints that prevent them from being able to independently access, with equity and dignity, to tourism products. This paper aims to know and analyze the constraints that cause the absence of tourism experiences of people with special needs, which make up the accessible tourism market in Portugal. To respond to this objective, a questionnaire was administered to people with specific needs, especially people with disabilities, people with food and respiratory allergies, pregnant women, and people using pushchairs, about the needs, constraints and benefits related to the participation in tourism activities. Answer this questionnaire 484 people, 109 of whom had no tourist experience (22.5% of the sample). The results show that structural constraints are those that continue to inhibit people from actively participating in tourism activities. The data also point to a feeling of predisposition to the practice of this type of activity by the majority of respondents. It is therefore evident that the elimination of these barriers can boost their participation, and consequently the accessible tourism market in Portugal.

Keywords | Accessible tourism, People with Special Needs, Tourism Constraints and motivations

1. Introdução

Um relatório publicado pela Organização Mundial de Saúde (Relatório Mundial Sobre a Deficiência) estima que 15% da população mundial apresenta alguma forma de deficiência e/ou incapacidade (OMS, 2011). Um número em constante crescimento, acompanhando a tendência do envelhecimento da população mundial (UN, 2015). Mais recentemente, um relatório publicado pela Comissão Europeia, sobre o impacto económico do turismo acessível na Europa, revelava que cerca de 138,6 milhões de pessoas na União Europeia tinham algum tipo de necessidade específica em termos de mobilidade (EC, 2014), prevendo-se que, em 2020, esse número fosse na ordem dos 154,6 milhões.

Também em Portugal é possível verificar a mesma tendência. Os últimos Censos da População (2011) estimavam que em Portugal viviam cerca de 1.900.000 pessoas com uma deficiência

e/ou incapacidade. Por outras palavras, 18% da população portuguesa declarou no último recenseamento ter muita dificuldade ou não conseguir realizar, pelo menos, uma das seguintes atividades: andar (25%), ver (23%), memorizar (17%), ouvir (13%), tomar banho/vestir (12%), compreender (10%) (INE, 2011). Além disso, a população com 65 ou mais anos também tem vindo a crescer, fazendo da sociedade portuguesa uma das 5 mais envelhecidas do mundo, posição que se prevê que mantenha nos próximos anos, de acordo com projeções das Nações Unidas (UN, 2015: 29). No mesmo sentido tem evoluído o mercado de turismo acessível na União Europeia. Impulsionado pelo crescimento da população com necessidades específicas, o nível de procura deste mercado aumentou, com impactos no crescimento económico nesta região (EC, 2014).

Em 1978, Portugal ratificou a Convenção Europeia dos Direitos Humanos (CEDH). Este documento, incluía o direito ao lazer (artigo 24º) e

o direito a ser parte da vida cultural da comunidade (artigo 27º) como direitos fundamentais dos cidadãos. Vinte e oito anos depois, em 2006, a Organização das Nações Unidas, aprovou, junto com o Protocolo Opcional, a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (Resolução 61/2016). Entre outros direitos, este documento promulga que os estados signatários, nos quais Portugal se inclui, devem assegurar que os cidadãos com incapacidade têm o direito de terem as mesmas oportunidades de participação na vida cultural, no desporto e no lazer, como todos os demais cidadãos (artigo 30º), bem como, de viverem de forma independente, de estarem incluídos na comunidade e de usarem os mesmos serviços que todas as outras pessoas (artigo 19º). Em Portugal, a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência e o seu Protocolo Opcional foram aprovados e ratificados, em 2009, através das Resoluções da Assembleia da República nº 56/2009 e 57/2009 e dos Decretos do Presidente da República nº 71/2009 e 72/2009.

Apesar do evidente crescimento do mercado de turismo acessível e da consagração legislativa dos direitos à cultura e lazer como direitos fundamentais, em Portugal, muitas pessoas continuam a identificar inúmeros constrangimentos que as impedem de conseguirem aceder, de forma independente, com equidade e dignidade, a produtos e/ou serviços turísticos, em resultado da sua incapacidade, de terem uma necessidade específica, ou por cuidarem de pessoas com incapacidade (PcI).

Tomando como referência o modelo de constrangimentos à participação nas atividades de lazer identificados na literatura por Crawford e Godbey (1987) e Crawford, Jackson e Godbey (1991), este artigo tem como objetivo identificar se as pessoas com necessidades específicas estão motivadas para participar em atividades turísticas, mas se o não fazem por constrangimentos que sentem, ou seja se as pessoas querem realizar uma viagem turística (“querem ir”), mas se são obrigadas a ficar (“têm que ficar”) por constrangimentos que não conseguem ultrapassar. Para dar resposta a este

objetivo, este artigo está estruturado em cinco secções. Depois desta introdução é apresentada uma contextualização teórica da temática em análise, nomeadamente em termos de motivações e constrangimentos à participação em atividades turísticas por parte de pessoas com necessidades específicas (PcNE). A terceira secção apresenta uma descrição da metodologia utilizada. Na quarta secção são apresentados os resultados obtidos em termos de motivações e constrangimentos à prática da atividade turística. Por fim, o artigo termina com uma descrição das principais conclusões obtidas e algumas sugestões para aumentar o nível de participação das PcNE em atividades turísticas.

2. Contextualização teórica

2.1. Constrangimentos e motivações das pessoas com necessidades específicas (PcNE) relacionadas com a prática de atividades turísticas

Nos finais dos anos noventa, o então secretário-geral da Organização das Nações Unidas (ONU), Koffi Annan, chamava a atenção para o quadro de exclusão estrutural e de desigualdades sociais em que viviam as pessoas com incapacidade e as suas famílias e dos efeitos perniciosos disto, não só para as próprias pessoas, mas também para toda a sociedade, uma vez que estes afetavam o desenvolvimento económico e social (Guimarães, 2002).

Esses constrangimentos são sobejamente conhecidos e traduzem-se, entre outros, em menores níveis de participação na vida social. Vários autores têm refletido sobre o quadro de desigualdade social em que estas pessoas vivem e têm mostrado como este resulta de uma conjugação de fatores (estruturais e pessoais) que as inibem de aceder, em igualdade de oportunidades, ao meio social que as rodeia, deixando-as em clara desvantagem com-

parativamente aos restantes cidadãos (Barnes et al., 1999; Barnes & Mercer, 2005; Oliver, 1996). Um quadro, que encontra reflexo também na sociedade portuguesa (CRPG, 2005; Fontes, 2016; Gonçalves, 2003; Portugal et al., 2010; 2014).

Os constrangimentos à participação em atividades de lazer e turismo são apenas uma parte dos constrangimentos a uma participação mais ampla deste grupo na vida social (como, por exemplo, no emprego e na participação política). Contudo, estudos nesta área têm tomado a não-participação, a falta de oportunidades em participar e os motivos que estão na origem destas questões, como temas importantes de reflexão académica. Os trabalhos têm permitido perceber que os constrangimentos sentidos dão importantes contributos para se conhecer melhor o mercado do turismo (Darcy, 2010). Por outras palavras, entender o mercado de turismo como um todo, implica conhecer e perceber as causas que estão na origem da ausência de práticas turísticas por parte de alguns grupos, como, também, os fatores conducentes a práticas de lazer e turísticas ativas por parte de outros grupos. Os grupos que integram o mercado de turismo acessível, apesar de nas últimas décadas terem sido já objeto de análise em vários estudos (Daniels et al., 2005; Darcy, 2010; Smith, 1987), muito pouco ainda se conhece sobre as PcNE que não participam em atividades turísticas. Será que estas pessoas não se sentem motivadas em participar nestas atividades? Ou será que apesar de quererem participar não o fazem porque não conseguem ultrapassar os constrangimentos que enfrentam?

No final da década de oitenta, Crawford e Godbey (1987), elaboraram um modelo que permitia identificar os constrangimentos à participação nas atividades de lazer. Este modelo – considerado de enorme importância para os estudos nesta área (Nyaupane & Andereck, 2008) – foi mais tarde aprofundado por Crawford, Jackson e Godbey (1991), onde se identificavam três tipos de constrangimentos inibidores à vontade e/ou parti-

cipação, designados por intrapessoais, interpessoais e estruturais.

Consideram-se constrangimentos intrapessoais fatores inibidores de origem individual, que podem estar relacionados com o estado psicológico, ou com as funções físicas e/ou cognitivas das próprias pessoas, traduzindo-se, sobretudo, em falta de interesse, problemas de saúde e falta de competências sociais (Crawford & Godbey, 1987; Devile & Kastenholtz, 2018; Nyaupane & Andereck, 2008; Smith, 1987). Este tipo de constrangimentos são mutáveis e podem, em razão da sua natureza, vir a sofrer alterações num curto período de tempo (Nyaupane & Andereck, 2008). Por sua vez, os constrangimentos interpessoais têm uma componente relacional e não individual, resultando sempre, e por isso, da interação que se estabelece com o outro. Esta interação pode surgir com os mais variados intervenientes, que podem ser parte da rede do indivíduo, ou serem exteriores a esta, quando se tratam, por exemplo, de prestadores de serviços. Contudo, independentemente do grau de relação que têm com o indivíduo, todos revelam uma certa indisponibilidade para com ele, o que se traduz em barreiras à sua participação (Devile & Kastenholtz, 2018; Nyaupane & Andereck, 2008). A ausência de companhia da família, dos/as amigos/as, ou de outras pessoas, e a influência que estas têm na vida dos sujeitos, são importantes impedimentos à participação em atividades de lazer (Devile & Kastenholtz, 2018). Também este tipo de constrangimentos é alterável ao longo da vida dos sujeitos e a sua transformação encontra-se dependente de fatores como: o tipo de atividades que se querem realizar, o tamanho da família e o estado civil (Nyaupane & Andereck, 2008).

Por fim, mas não menos importantes, os constrangimentos estruturais que, como o nome indica, dizem respeito, não a questões pessoais ou relacionais, mas sim ao contexto externo onde os indivíduos estão inseridos, atuando entre o momento em que surgem as preferências dos sujeitos e a sua participação efetiva (Crawford & Godbey, 1987;

Deville & Kastenholz, 2018; Nyaupane & Andereck, 2008). Este tipo de constrangimentos são, portanto, de ordem ambiental e, de acordo com Nyaupane e Andereck (2008: 434), podem incluir: falta de tempo, de dinheiro, de oportunidades, de informação sobre o acesso e más condições meteorológicas.

Ainda na mesma década, Smith (1987) identificou e categorizou barreiras/constrangimentos à participação em atividades de lazer enfrentadas pelas pessoas com incapacidade. De acordo com o autor, todos os turistas se confrontavam com impedimentos à sua participação neste tipo de atividades, o que se traduz, em implicações ao nível do seu sentimento de autonomia. Contudo, se é verdade que as barreiras podem ser uma realidade para qualquer pessoa, também o é que, no caso daqueles que têm uma incapacidade, estas se traduzem em implicações específicas com um impacto enorme ao nível da sua satisfação. Apesar da ausência de uma componente empírica, a importância deste trabalho é enorme, pois reuniu um grande conjunto de contribuições teóricas sobre impedimentos à participação em atividades de lazer, ao mesmo tempo que olhou para a população com incapacidade e percebeu as especificidades deste mercado e sistematizou um conjunto de barreiras que as pessoas com incapacidade (Pcl) enfrentam para participar em atividades turísticas em três categorias: intrínsecas (problemas relacionados com a saúde, falta de conhecimento, ineficácia social e dependência física e psicológica), ambientais (atitudinais, arquitetónicas, ecológicas, de transporte e em resultado de regras e regulamentos) e interativas (problemas ao nível da capacidade de comunicação). Este trabalho veio demonstrar, pela primeira vez, que existe um conjunto de forças inter-relacionadas que limitam as oportunidades individuais e a experiência de lazer das pessoas com deficiência e/ou incapacidade (Smith, 1987). O autor finaliza a sua argumentação, afirmando que a eliminação das barreiras à participação destes turistas é da responsabilidade de todos os elemen-

tos envolvidos na indústria do turismo e que a sua eliminação se traduziria num aumento do nível de satisfação das pessoas que fazem parte do mercado de turismo acessível.

2.2. Motivações das PcNE para participarem em atividades turísticas

De facto, no mesmo sentido dos constrangimentos/barreiras à participação, também os motivos para participar em atividades de lazer e/ou turísticas têm sido alvo de reflexão, em diferentes áreas do conhecimento académico (Mohammad & Som, 2010), pois são um importante indicador de como as decisões, o bem-estar e o desempenho variam de acordo com as motivações individuais dos atores sociais (Ryan & Deci, 2000). Destacam-se os trabalhos de Crompton (1979), Isso-Ahola (1980) e Neulinger (1981).

Em Crompton (1979), as motivações dos sujeitos são discutidas de acordo com fatores *push* ou *pull* à sua participação em atividades turísticas. De acordo com este modelo teórico, a participação baseia-se na distinção entre fatores que incentivam o afastamento do meio doméstico através do lazer/turismo (*push factors*), e outros, que atraem para novo local, motivando-os a sair do local de origem (Adam et al., 2017; Cunha, 2013; Yoon & Uysal, 2005). Os fatores *push* são, assim, fatores intrínsecos, que se relacionam, por exemplo, com a procura de descanso, de relaxamento, de melhor saúde e de bem-estar dos sujeitos. Os fatores *pull*, relacionam-se com os atributos de um determinado destino, que se configuram como atrativos para os sujeitos ao ponto de os levarem a visitá-lo. Podem incluir recursos tangíveis, mas também a perceção e expectativa de benefícios, bem como, a imagem de marketing do destino. Festivais e eventos, parques de diversões e/ou temáticos, a existência de acesso fácil e acessível, são exemplos, entre outros, de fatores *pull*.

Já no início dos anos oitenta, outras propos-

tas teóricas vieram contribuir para o campo do estudo das motivações em lazer/turismo. Iso-Ahola (1980), apresentou um modelo em que as motivações eram perspectivadas de acordo com uma “dicotomia de evasão/escape”. Por outras palavras, o trabalho deste autor percebeu que as atividades de lazer/turismo assumem uma lógica de recompensa psicológica nas vidas dos sujeitos, ao serem encaradas como meio/s de fuga de algo que lhes é menos agradável (Adam et al., 2017; Cunha, 2013). Por sua vez, Neulinger (1981) teorizou o paradigma do lazer, onde categorizou as motivações em três tipos: intrínsecas, extrínsecas e a combinação entre as duas formas anteriores. As motivações de tipo intrínseco são motivações internas, cujo desejo de participação numa determinada atividade está relacionado com o facto de essa atividade lhe proporcionar benefícios por exemplo para o seu bem-estar psicológico. Por sua vez, as motivações de tipo extrínseco, envolvem sempre razões externas para os sujeitos participarem, como, por exemplo, a obtenção de recompensas monetárias relacionadas com a participação nessa atividade. Por fim, mas não menos importante, a combinação de motivações dos dois tipos acontece quando os sujeitos decidem participar numa atividade não apenas porque esta reúne um conjunto de atributos que os atrai, mas, também, porque da sua participação advêm benefícios para si (Antiga, 2012; Leitner et al., 2012). Este trabalho foi bastante relevante no estudo das motivações para as atividades de lazer/turísticas por parte do segmento de mercado das Pcl, sendo usado por académicos em diferentes contextos (Allan, 2015; Bauer, 2018; Figueiredo et al., 2012; Kastenholtz et al., 2015; Ray & Ryder, 2003; Yau et al., 2004; Zhang et al., 2019).

As diferentes reflexões académicas aqui analisadas, permitiram identificar, por um lado, a existência de constrangimentos à participação em diferentes domínios (Crawford & Godbey, 1987; Crawford, Jackson & Godbey, 1991), incluindo nas atividades de turismo e lazer com especial impacto para as Pcl (Bauer, 2018; Smith, 1987), e, por

outro, que apesar dos inúmeros constrangimentos sentidos, as Pcl revelam ter as mesmas motivações para viajar que todas as outras pessoas (Allan, 2015; Chikuta et al, 2018; Figueiredo et al., 2012; Kastenholtz et al., 2015; Ray & Ryder, 2003; Smith, 1987; Yau et al., 2004). Percebe-se, assim, que o estudo da participação em atividades de turismo/lazer por parte do mercado de PcNE é um tema complexo, pois encerra, em si, questões estruturais e individuais, tornando impossível analisá-lo apenas por um prisma. Por outras palavras, conhecer bem este segmento de mercado implica olhar, simultaneamente, para os constrangimentos sentidos, sem esquecer, na análise, as motivações dos sujeitos. Considerando o acima referido, de seguida analisar-se-á os resultados do questionário sobre as necessidades, constrangimentos e benefícios da prática de atividades turísticas, no sentido de perceber, para o mercado de turismo acessível português, se as PcNE têm as mesmas motivações para viajar (“querem ir”) como todas as outras, e que tipo de constrangimentos inibe a sua participação (obrigando-as, assim, a “ter que ficar”).

3. Metodologia

3.1. Contexto e objetivos

Os resultados apresentados neste artigo fazem parte de um projeto de investigação que pretende analisar as necessidades, motivações e o nível de participação em práticas turísticas das PcNE em Portugal. Deste modo, o conceito de turismo acessível de Darcy e Dickson (2009), de acordo com o qual o turismo acessível é uma solução que permite a todas as pessoas aceder, de forma independente, com equidade e dignidade, a produtos e/ou serviços turísticos, configurou-se como muito pertinente na definição da população-alvo deste

trabalho, considerando-se, assim, que o mercado de turismo acessível em Portugal, inclui não apenas a população com incapacidade, mas todas as pessoas com necessidades específicas, tais como: pessoas com incapacidade (ex. física, visual, auditiva, cognitiva), seniores, grávidas, pessoas que utilizem com frequência carrinhos de bebé, pessoas com alergias respiratórias, diabetes e/ou intolerâncias alimentares, e cuidadores/as de pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Para o efeito, a população em estudo procurou integrar os grupos anteriores.

Neste contexto, o presente estudo visa perceber os constrangimentos e as motivações à prática de atividades turísticas das PcNE que não realizam viagens turísticas. Especificamente, a pesquisa procura compreender se existem ou não motivações, e, em caso afirmativo, identificar o tipo de motivações existentes à prática de atividades desta natureza; mas, também, perceber o tipo de obstáculos identificado por parte das pessoas com incapacidade e dos seus cuidadores para a prática de atividades turísticas.

3.2. Método de recolha de dados

Questionário

Os dados aqui em análise foram recolhidos através de um questionário direcionado a PcNE, com idade igual ou superior a 18 anos, com o objetivo de conhecer os constrangimentos, mas, também, as motivações à participação em atividades turísticas deste segmento de mercado.

Em 2019, foi aplicado um questionário a cerca de 484 PcNE, de todos os grupos que integram o mercado do turismo acessível, com o objetivo de identificar os seus hábitos em termos de viagens turísticas. Destas, 109 indicaram não ter participado em atividades turísticas nos últimos 5 anos, sendo este o grupo objeto de análise neste artigo.

Com o objetivo de conhecer a experiência turística, o primeiro grupo de questões, reuniu um

conjunto de itens para conhecer os constrangimentos e as motivações deste segmento de mercado. Relativamente aos constrangimentos, foram identificados 24 itens, com base no trabalho de autores como Gassiot, Prats e Coromina (2018) ou Devile e Kastenholz (2018). Para avaliar as motivações, o questionário incluía 20 itens, elaborados com base em autores como Chikuta (2017) ou Zhang, Cole, Ricci e Gao (2018). Assim, para a avaliação dos constrangimentos e também para a avaliação das motivações, os inquiridos eram questionados, recorrendo a uma escala de *Likert* de 5 pontos (onde 1 significa “discordo completamente” e o 5 “concordo completamente), sobre o seu grau de concordância com cada um dos 24 itens identificados para medir os constrangimentos e com os 20 itens para medir as motivações. O questionário incluía, também, um conjunto de questões socio-demográficas, importantes para perceber o perfil das PcNE inquiridas.

O pré-teste do questionário foi realizado com um grupo de PcNE (7). Do pré-teste do questionário resultaram algumas modificações, nomeadamente, em aspetos relativos à sua forma (sobretudo, ao tipo de formatação utilizada nos documentos impressos), mas, também, em termos de terminologia e construção frásica adotadas, e de numeração das escalas de avaliação (as escalas de concordância passaram de 7 para 5 pontos, devido à dificuldade de abstração revelada por uma parte significativa da população aqui em estudo). Com o objetivo de tornar acessível o preenchimento do questionário às pessoas com incapacidade visual foi também elaborada uma versão em braille.

O questionário foi administrado, entre 23 de junho e 9 de novembro de 2019 recorrendo a dois métodos de administração: administração presencial (com recurso a entrevistadores) e administração online, com recurso à plataforma *Lime Survey*.

Amostra do estudo

Não se conhecendo o número total de PcNE em Portugal, optou-se, neste trabalho, por se utili-

zarem técnicas de amostragem não probabilística, nomeadamente amostragem por conveniência e bola de neve (Coutinho, 2011; Ozturk et al., 2008; Patterson et al., 2012). Pretendendo-se, assim, que este estudo tivesse uma dimensão nacional, foi feito um levantamento, na Internet, de organizações, localizadas em Portugal Continental, que dessem suporte às pessoas que compõe a amostra aqui em estudo. Desta pesquisa, obtiveram-se um total de 130 organizações que foram, posteriormente, contactadas, para averiguar a sua intenção de colaborar neste estudo, quer através da divulgação do questionário e/ou através da conceção de uma autorização à equipa para aplicação do mesmo de forma presencial junto das pessoas que representavam. Responderam positivamente ao nosso pedido cerca de 44 entidades às quais, entre 23 de julho e 9 de setembro de 2019, foi enviado um e-mail, com o link para o questionário. Àquelas que se encontravam geograficamente mais acessíveis (por referência à cidade de Aveiro, onde se localiza o centro de investigação que acolhe o presente projeto de investigação) foi feito o pedido para receberem a equipa para aplicação presencial do questionário, uma vez que, atendendo às características de algumas pessoas que constituem a amostra em estudo, nomeadamente, pessoas com incapacidades de tipo cognitivo ou idosos, com menores níveis de literacia e de acesso à Internet, seria necessário que a aplicação decorresse através de um entrevistador. 13 entidades acederam em receber a equipa para a aplicação dos questionários presencialmente. Essas visitas ocorreram entre 8 de julho e 9 de novembro de 2019, em dias sugeridos pelas próprias entidades.

3.3. Métodos de análise dos resultados

A análise dos resultados foi realizada com recurso ao software SPSS. Foi realizada uma análise

descritiva para o perfil da amostra, calculando-se as frequências, médias e o desvio padrão.

4. Análise e discussão dos resultados

4.1. Perfil da amostra

Dos 109 inquiridos que declararam não terem realizado viagens turísticas nos últimos cinco anos, a maioria é do sexo feminino (60,6%), tem nacionalidade portuguesa (98,2%), é solteira (61,5%) e o nível de escolaridade mais alto que completou foi o 3º ciclo (30,7%). É importante referir que, embora nas opções de resposta tenha sido contemplada a opção “Ensino Superior”, nenhum dos respondentes escolheu essa opção. Estes dados mostram-se coerentes com as características da população portuguesa com incapacidade, pois em Portugal os níveis de qualificação das pessoas com incapacidade são inferiores à média nacional (Pinto & Teixeira, 2012). De referir, também, que se trata de uma população em idade ativa, como uma média de idades que se situa nos 42,39 anos, tendo a pessoa mais nova 18 anos e a mais velha 89 anos (Tabela 1).

Os inquiridos declararam possuir uma incapacidade, ou serem responsáveis pelo cuidado de alguém com essas características. Olhando com pormenor para o tipo de incapacidades foram indicadas a cegueira (13,8%), a motora (28,4%) e a intelectual (57,8%). A distribuição das respostas desta forma encontra-se em coerência com o que a literatura nos diz sobre estas populações. Alguns estudos têm mostrado que pessoas cegas e com problemas de mobilidade têm grandes dificuldades em acederem ao ambiente físico que as rodeia (Devile & Kastenholtz, 2018; Evcil, 2018), limitando as suas saídas (DECO, 2017). Um inquérito realizado pela DECO (2017), a uma amostra representativa da população portuguesa, veio mostrar exatamente isso, pois 40% das pessoas com defi-

ciência grave (ao nível da mobilidade ou sensorial, nas quais se inclui a cegueira) que responderam a esse inquérito declarou ter grande dificuldade, ou mesmo impossibilidade, de superar as barreiras arquitetónicas existentes, seja no espaço público, seja em outros serviços (hospitais, edifícios públicos, lojas, bares e restaurantes, parques públicos, cinemas, recintos desportivos, entre outros). Para um terço dos inquiridos, o acesso e os transportes públicos existentes não são acessíveis, o que limita a sua mobilidade (DECO, 2017). Ainda no mesmo estudo, as respostas apontam para uma população com baixos níveis económicos, onde 45% dos respondentes afirmou não conseguir fazer face às despesas diárias relacionadas com a sua condição. No caso das pessoas com incapacidade intelectual estas têm, na sua maioria, menores níveis de escolaridade e de empregabilidade, frequentam respostas de tipo ocupacional, registam baixos níveis de rendimentos e de envolvimento na comunidade,

o que se reflete, obviamente, na sua participação em atividades de turismo, sobretudo, fora do contexto institucional (Verdonschot et al., 2009). Por último, mas não menos importante, encontramos os cuidadores de PcNE. Também nestes casos, a literatura tem sido frutífera a demonstrar como as responsabilidades do cuidado tem constrangimentos significativos na vida de quem assume essas responsabilidades: menores níveis de participação no mercado de trabalho, menores níveis de rendimento, problemas de saúde (física e emocional) e isolamento social (Alves, 2011; 2017; Gledinning et al., 2009; Portugal et al., 2010; Triantafyllou et al., 2010). Percebe-se, assim, como a não-participação destas pessoas resulta de uma combinação de fatores individuais e estruturais, que se traduzem em constrangimentos reais à sua participação. De seguida, analisar-se-ão os principais constrangimentos à prática turística apontados pelos respondentes.

Tabela 1 | Perfil sociodemográfico dos inquiridos

Género	Total	
	N	%
Feminino	66	60,6
Masculino	43	39,4
Nacionalidade	N	%
Portuguesa	107	98,2
Outra	2	1,8
Estado Civil	N	%
Solteiro	67	61,5
Casado / União de facto	27	24,8
Divorciado	10	9,2
Outra	5	4,6
Habilitações Literárias	N	%
Inferior ao 1º ciclo	16	15,8
1º ciclo	22	21,8
2º ciclo	14	13,9
3º ciclo	31	30,7
Ensino secundário	18	17,8

Fonte: Elaboração própria

4.2. Constrangimentos à prática turística

De modo a perceber o tipo de constrangimentos à prática de turismo sentido pelas PcNE, foi pedido aos inquiridos que avaliassem, de acordo com a sua experiência, um conjunto de 24 itens,

através de uma escala de concordância de 5 pontos (onde 1 significava “discordo completamente” e o 5 “concordo completamente”), de modo a identificarem os principais constrangimentos à sua participação neste tipo de atividades. A tabela 2 identifica estes itens e organiza-os de acordo com

a teoria dos constrangimentos à participação nas atividades de lazer identificados na literatura por Crawford e Godbey (1987) e Crawford, Jackson e Godbey (1991). De acordo com as respostas recolhidas, a maioria indicou fatores de ordem estrutural como baixos recursos financeiros (“Não tenho dinheiro para viajar”) a falta de informação (“Existe falta de comunicação em língua gestual” e “Existe falta de informação acessível para pessoas cegas ou com baixa visão (exemplo: informação em braille)”), e a falta de preparação da oferta turística para as especificidades deste mercado (“Tenho dificuldade em encontrar prestadores de serviços turísticos com formação em turismo acessível”) como os mais inibidores à sua participação. O peso que os fatores estruturais têm na vida das PcNE é inegável (Stone, 2001), percebendo-se como a manutenção de constrangimentos deste tipo e a ausência de soluções concretas para os resolver, resultam em entraves reais à participação na sociedade: as pessoas acabam por não ir, não só porque não têm recursos financeiros suficientes para fazê-lo, mas, também, pelas características da oferta existente. As respostas apontam para um distanciamento entre a oferta e o mercado de turismo acessível em Portugal, o que não contribuiu para que as PcNE confiem nos serviços existentes (Saraiva & Eusébio, 2020; Silveiro et al., 2020).

Os constrangimentos intrapessoais surgiram, também, num grande número de respostas, mostrando a influência significativa e negativa que têm na vida dos inquiridos. De facto, as características pessoais dos sujeitos, como limitações ao nível da mobilidade, problemas sensoriais, comprometimento cognitivo e falta de motivação, sobretudo quando combinadas com fatores estruturais como os anteriores, têm um peso significativo no momento de estes decidirem se podem ou não participar na vida social (Pinto & Neri, 2017). Assim, não é de estranhar, que as PcNE tenham apontado os problemas de saúde e falta de competências sociais como importantes entraves à sua parti-

cipação, ficando isso evidenciado nas suas respostas: “[tenho] dificuldade em [me] movimentar em ambientes desconhecidos” e a “[tenho] necessidade de que alguém [me] forneça informação personalizada”.

Por fim, embora em menor expressão, o nível de participação destes sujeitos encontra também obstáculos em fatores de ordem interpessoal, nomeadamente, no medo da atitude negativa de outras pessoas, sejam elas desconhecidas, ou parte da sua rede (“Tenho receio das atitudes negativas dos prestadores de serviços”, “Tenho receio da atitude dos residentes”, “Tenho receio de causar desconforto e inconveniência aos outros”). De facto, alguns trabalhos têm demonstrado como as PcNE, especialmente aquelas com incapacidades, se encontram mais expostas a este tipo de fatores e que estes têm um impacto negativo considerável nas suas vidas, repercutindo-se em baixos níveis de participação e tornando-as especialmente vulneráveis ao isolamento e exclusão social (Aiden & McCarthy 2014; Wilson et al, 2016).

Outro aspeto interessante, quando observamos os resultados, é que as PcNE não identificam muitos constrangimentos à sua participação em atividades, como os valores das médias permitem verificar (ver tabelas 2 e 3). Esta situação poderá estar relacionada com algo que alguns trabalhos, sobretudo na área dos estudos da deficiência e do cuidado, têm vindo a mostrar para a sociedade portuguesa: existe uma fraca interiorização por parte dos próprios sujeitos da situação de desvantagem em que se encontram, acabando as suas vidas por serem marcadas, não só por aquilo que não têm e não fazem, mas também por aquilo que não aspiram ter e fazer (Portugal et al., 2010; Alves, 2011). Neste caso concreto, se pensarmos que os respondentes deste questionário não têm experiência de participação em atividades de turismo, provavelmente, muitos não conseguem sequer perspetivar o tipo de constrangimentos que poderiam vir a ter aquando da participação em atividades turísticas.

Tabela 2 | Constrangimentos à prática turística

Constrangimentos		Média	Desvio - padrão
Estruturais	Não tenho dinheiro para viajar.	3,84	1,48
	Existe falta de comunicação em língua gestual.	3,81	1,55
	Existe falta de informação acessível para pessoas cegas ou com baixa visão (exemplo: informação em braille).	3,7	1,37
	Tenho dificuldade em encontrar prestadores de serviços turísticos com formação em turismo acessível.	3,56	1,47
	Não conheço agentes de viagens turísticos que forneçam informação adequada sobre o nível de acessibilidade dos destinos turísticos.	3,47	1,68
	Tenho dificuldade em encontrar informação sobre a acessibilidade no destino (exemplo: transportes, atrações turísticas, alojamento turístico, restauração).	3,15	1,62
	Tenho dificuldade em fazer reservas (exemplo: reservar alojamento, comprar bilhete de avião, alugar um carro).	3,1	1,81
	Tenho dificuldade em obter informação sobre viagens turísticas através da internet (exemplo: sites de hotéis, Booking, TripAdvisor, sites de agências de viagens).	3,02	1,69
Intrapessoais	Tenho dificuldade em me movimentar em ambientes desconhecidos.	3,67	1,44
	Tenho necessidade de que alguém me forneça informação personalizada.	3,61	1,42
	Sinto-me inseguro em ambientes desconhecidos.	3,26	1,59
	Tenho receio de não ser compreendido.	3,24	1,43
	Tenho receio de me magoar.	3,17	1,59
	Tenho receio de ser alvo de preconceitos.	3,07	1,68
	Tenho receio de ser ignorado.	2,87	1,69
	Devido às minhas necessidades gasto muito dinheiro para viajar.	2,87	1,75
	Tenho dificuldade em utilizar a internet para obter informação.	2,86	1,77
	Tenho receio de fazer algo sozinho.	2,81	1,57
As minhas características físicas não me permitem movimentar livremente.	2,54	1,67	
Interpessoais	Tenho receio de causar desconforto e inconveniência aos outros.	2,96	1,61
	Tenho receio das atitudes negativas dos prestadores de serviços.	2,89	1,6
	Tenho receio da atitude dos residentes.	2,74	1,6
	Sou alvo de uma proteção exagerada por parte dos meus cuidadores.	2,68	1,54
	Tenho dificuldade em encontrar companhia adequada para viajar.	2,68	1,67

Fonte: Elaboração própria

Tabela 3 | Constrangimentos à prática turística

Constrangimentos	N	Média	Desvio-padrão
Estruturais	109	3,4	1,04
Intrapessoais	109	3,1	0,86
Interpessoais	106	2,8	1,13

Fonte: Elaboração própria

4.3. Motivações para a partição em atividades turísticas

Constatamos, ainda, que apesar dos constrangimentos, a maioria dos inquiridos (75,2%) se mostra favorável a realizar viagens no futuro. Este desejo vem demonstrar, na mesma linha de Smith (1987), que quando criadas as condições necessárias à sua participação, as PcNE têm a mesma predisposição para participarem em atividades de turismo como todas as outras pessoas. Percebemos, assim, que as potencialidades deste segmento

de mercado só serão verdadeiramente compreendidas se olharmos não apenas para os fatores que inibem, mas, também, para aqueles que podem impulsionar a sua participação.

Tendo por base este objetivo, questionou-se sobre o tipo de motivações às práticas de turismo. Para isso, e à semelhança da pergunta sobre o tipo de constrangimentos, também nesta questão foi pedido que os respondentes avaliassem, entre um conjunto de 20 itens, aquilo que motivava o seu desejo de viajar. Através dos resultados apresentados na tabela 4, é possível constatar que os inquiridos

estão muito motivados para participar em atividades turísticas. Assim, as razões para participar em atividades turísticas tanto podem ser o enriquecimento pessoal (“aprender coisas novas”), a satisfação pessoal (“divertir-me”, “ser feliz”), a interação social (“conhecer pessoas diferentes”, “desenvolver

amizades”), como a fuga à rotina (“explorar novos locais”). As variações são mínimas ao nível das suas respostas, existindo uma clara combinação entre motivações de tipo intrínseco e extrínseco para os respondentes (Neulinger, 1981).

Tabela 4 | Motivações à prática turística

Motivos	Média	Desvio-padrão
Aprender coisas novas	4,76	0,62
Divertir-me	4,71	0,69
Ser feliz	4,71	0,76
Conhecer pessoas diferentes	4,59	0,91
Desenvolver amizades	4,54	0,84
Explorar novos locais	4,48	1,08
Viver experiências emocionantes	4,45	1,13
Ser mais autónomo	4,45	1,08
Relaxar e descansar	4,44	1,08
Melhorar a minha saúde/ bem-estar	4,40	1,07
Experimentar diferentes culturas e formas de vida	4,38	1,17
Estar num ambiente calmo	4,37	0,94
Sentir que sou capaz	4,35	1,11
Motivos - Desenvolver competências em áreas que são importantes para mim	4,33	1,15
Sair de casa e escapar da minha rotina diária	4,27	1,16
Aprender mais sobre mim	4,24	1,16
Mostrar aos outros que sou uma pessoa dinâmica	4,08	1,35
Experimentar a gastronomia e produtos típicos do destino	4,08	1,37
Desafiar-me	3,92	1,44
Dar/Permitir uma pausa aos cuidadores	3,49	1,68

Fonte: Elaboração própria

Vários estudos têm mostrado que quanto mais específicas forem as necessidades das pessoas, mais condicionados são os seus quotidianos e limitada é a sua participação social e a das suas famílias (Portugal & Alves, 2015). Os dados deste questionário mostram como as PcNE e suas famílias perspetivam a prática deste tipo de atividades como uma forma de contrariarem esse quadro de grande isolamento e de fraca participação social. O tipo de motivações indicado revela que, para estas pessoas, da prática de atividades turísticas poderão advir muitos benefícios para si, nomeadamente um desenvolvimento pessoal, um aumento da sua inclusão social, e, conseqüentemente, da sua qualidade de vida (Lehto et al., 2018; Kastenholz et al., 2015).

5. Conclusão e sugestões para aumentar o nível de participação das PcNE em atividades turísticas

Os resultados apresentados neste estudo revelam claramente que ainda existe um número considerável de PcNE que não participam em atividades turísticas. Esta é uma realidade complexa, onde fatores estruturais e individuais continuam a entrelaçar-se e a terem um peso significativo nas experiências que as PcNE não vivem, mas também naquelas que gostariam de viver. Assim, se é verdade que, no que toca aos constrangimentos sentidos, é percebido um maior peso de fatores estruturais, nomeadamente a falta de recursos económicos e a falta de informação acessível; também o é, que a maioria das pessoas ambiciona vir a participar em atividades turísticas, com o objetivo de

alcançar um maior enriquecimento pessoal, satisfação pessoal e interação com outras pessoas. Há, claramente, por parte de quem nunca participou em atividades turísticas, uma expectativa positiva dos benefícios pessoais que poderão advir dessa prática.

O questionário aplicado a uma amostra de PcNE permitiu obter um maior conhecimento sobre os constrangimentos e motivações das várias pessoas que compõem o mercado de turismo acessível em Portugal: pessoas com incapacidade (ex. física, visual, auditiva, cognitiva), seniores, grávidas, pessoas que utilizem com frequência carrinhos de bebé, pessoas com alergias respiratórias, diabetes e/ou intolerâncias alimentares, e cuidadores/as de pessoas com deficiência e/ou incapacidade. O facto de não existirem muitos trabalhos em Portugal, sobre esta temática, que tenham agregado, tipos de incapacidades e de necessidades específicas tão distintos e variados na sua população-alvo como este, tornam estes resultados, apesar da dimensão da amostra, muito interessantes para os estudos desta área: múltiplos olhares sobre a problemática do turismo acessível, das limitações à participação, mas também de potencialidades para aumentar os níveis de participação. Neste sentido, apesar da relevância do estudo realizado e dos resultados obtidos, considera-se importante adotar outras metodologias em estudos futuros sobre esta temática, nomeadamente metodologias de natureza qualitativa, que permitissem aprofundar alguns dos resultados obtidos.

Apesar da heterogeneidade da amostra, a vontade generalizada que os inquiridos revelam em querer vir a participar em atividades turísticas, mostra ser importante, que em estudos futuros, se aprofunde o conhecimento sobre este segmento, de modo a construir, conjuntamente com estas pessoas, formas mais efetivas e inclusivas de participação no mercado de turismo acessível, para que todos aqueles que querem ir, deixem de ter que ficar.

O trabalho empírico de carácter quantitativo

realizado foi fundamental para se concluir que a permanência de constrangimentos, como os que foram identificados, afeta, não apenas, as PcNE e as suas famílias, como também, o mercado de turismo português pela perda de uma parte significativa de um segmento de mercado que demonstra ter vontade de participar em atividades turísticas. Considerando estes resultados, o aumento dos níveis de participação das PcNE em atividades de turismo só poderá ser alcançado mediante uma estratégia, que reúna os esforços coordenados entre diferentes entidades, públicas e privadas, a nível nacional, regional e local, mas, também, o conhecimento das PcNE sobre a sua condição, constrangimentos e motivações à sua participação e sobre os requisitos para a acessibilidade.

Os resultados deste estudo mostram a importância de se tomarem medidas que garantam, desde o momento da sua conceção, que qualquer projeto nesta área deverá respeitar os princípios do design universal na sua programação, serviços, instalações e estratégia de comunicação, tornando-se, desse modo, acessível ao maior número de pessoas possível. Só a garantia da acessibilidade, em diferentes níveis, poderá contribuir para que as PcNE deixem de se sentir inseguras, nas suas deslocções (em ambientes desconhecidos, ou noutras), ou na sua comunicação com os outros (por falta de informação acessível, ou pelo receio de serem discriminados), aumentando o seu sentimento de segurança e níveis de participação.

O peso que as PcNE atribuem aos fatores económicos para não participarem em atividades turísticas, mostra ser crucial garantir que o acesso a produtos turísticos não tenha qualquer custo adicional para as pessoas em razão da sua necessidade específica. A garantia de programação, serviços, instalações e estratégias de comunicação acessíveis por parte da oferta, não se deve repercutir em custos acrescidos e diferenciados para o mercado de turismo acessível, sob o risco de privar as pessoas do seu usufruto.

Por fim, mas não menos importante, a forma-

ção em turismo acessível deverá ter um carácter obrigatório para todos os agentes da oferta turística, mas também, para todos os que virão a trabalhar nesta área, como os estudantes dos cursos profissionais e superiores de turismo em Portugal. Esta formação deverá ter uma visão integrada e global sobre o que é o mercado de turismo acessível, as suas necessidades e potencialidades. Trata-se, neste domínio, de criar programas de sensibilização e programas de formação de curta duração (para quem já se encontra inserido no mercado de trabalho), ou tornar nos programas já existentes (a operar nas universidades, politécnicos e escolas profissionais) o turismo acessível como um tema obrigatório nos planos curriculares. A formação deverá ser dada não apenas por académicos com conhecimento nesta área, mas também, por PcNE, suas famílias e/ou organizações que as representam no sentido de aproximar os futuros profissionais desta área das necessidades reais dos sujeitos. Pretende-se, com este tipo de formação, melhorar o atendimento recebido e aumentar o nível de confiança das PcNE e suas famílias nos profissionais e nos serviços, para que deixem de apontar as barreiras atitudinais (“receio das atitudes negativas dos prestadores de serviços”, “receio ser alvo de preconceitos”) como obstáculos à sua participação.

Agradecimentos

Este trabalho foi desenvolvido no âmbito do projeto de investigação ACTION - POCI-01-0145-FEDER-030376 -, financiado pelo FEDER, através do COMPETE2020 - Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (POCI), e por fundos nacionais (OE), através da FCT/MCTES.

Este artigo também não seria possível sem o contributo de muitas pessoas e instituições que generosamente colaboraram com o Projeto “ACTION” respondendo, divulgando e recebendo a equipa para aplicação do questionário. A todas

elas, pela sua generosidade e disponibilidade, o nosso muito obrigada.

Referências

- Adam, I., Kumi-Kyereme, A., & Adutwum, K. (2017). Leisure motivation of people with physical and visual disabilities in Ghana. *Leisure Studies*, 36 (3), 315-328. doi:10.1080/02614367.2016.1182203.
- Aiden, H. S., & McCarthy, A. (2014). *Current attitudes towards disabled people*. London, Reino Unido: Scope.
- Allan, M. (2015). Accessible tourism in Jordan: travel constraints and motivations. *European Journal of Tourism Research*, 10, 109-119.
- Alves, J. (2011). *Vidas de cuidado(s). Uma análise do cuidado quotidiano, permanente e de longa duração*. (Unpublished master's thesis). Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Alves, J. (2017). *Cuidar e ser cuidado. Uma análise do cuidado quotidiano, permanente e de longa duração* (Unpublished doctoral dissertation). Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Antiga, R. (2012). Reseña libro “The psychology of leisure”. Research approaches to the study of leisure. John Neulinger (1974). *Revista Latinoamericana de Recreación*, 1 (2), 130-135.
- Barnes, C., et al (1999). *Exploring Disability: a Sociological Introduction*. Cambridge, Reino Unido: Polity Press.
- Barnes, C. & Mercer G. (2005). *The Social Model of Disability: Europe and the majority world*. Leeds, Reino Unido: Disability Press.
- Bauer, I. (2018). When travel is a challenge: Travel medicine and the ‘dis-abled’ traveler. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 22, 66-72. doi.org/10.1016/j.tmaid.2018.02.001
- Chikuta, O., du Plessis, E. & Saayman, M. (2017). Nature-based travel motivations for people with disabilities. *Tourism and Leisure*, 6 (1), 1-16.
- Chikuta, O., du Plessis, E. & Saayman, M. (2018). Accessibility Expectations of Tourists with Disabilities in National Parks. *Tourism Planning & Development*, 1-18. DOI: 10.1080/21568316.2018.1447509.
- Coutinho, C. P. (2011). *Metodologia de Investigação Em Ciências Sociais e Humanas Teoria e Prática*. Coimbra, Portugal: Almedina.

- Crawford, D., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing Barriers to Family Leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-127. doi.org/10.1080/01490408709512151
- Crawford, D., Jackson, E. L., & Godbey, G. (1991). A Hierarchical Model of Leisure Constraints. *Leisure Sciences*, 13, 309-320. doi.org/10.1080/01490409109513147.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6, 408-424.
- CRPG, ISCTE (2007). *Elementos de Caracterização das Pessoas com Deficiência*. Vila Nova de Gaia, Portugal: CRPG.
- Cunha, L. (2013). *Economia e Política Do Turismo*. Lisboa, Portugal: Lidel
- Daniels, M., Drogin Rodgers, E., & Wiggins, B. (2005). "Travel Tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26, 919-930. doi.org/10.1016/j.tourman.2004.06.010
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, 32-44. doi 10.1375/jhtm.16.1.32
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31 (6), 816-826. doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010.
- Deci, E., & Ryan, R. (2010). *Self-Determination*. Nova Iorque, Estados Unidos: John Wiley & Sons, Inc. doi.org/10.1002/9780470479216.corpsy0834.
- DECO. (2017). Pessoas com mobilidade reduzida enfrentam barreiras. Retrieved from: <https://www.deco.proteste.pt/familia-consumo/orcamento-familiar/noticias/pessoas-com-mobilidade-reduzida-enfrentam-barreiras>
- Decreto de Lei nº 163/2006, 8 de agosto. Retrieved from: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/538624/details/normal?q=Decreto-Lei+n.%C2%BA%20163%2F2006%2C%20de+8+de+agosto>
- Decretos do Presidente da República nº 71/2009, 30 de julho. Retrieved from: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/493183/details/maximized>.
- Decretos do Presidente da República nº 72/2009, 30 de julho. Retrieved from: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/493191/details/maximized>.
- Devile, E., & Kastenholz, E. (2018). Accessible Tourism Experiences: The Voice of People with Visual Disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10 (3), 265-285. doi: 10.1080/19407963.2018.1470183.
- European Commission. (2014). *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report*. Retrieved from: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/7221/attachments/1/translations/en/renditions/native>
- Evciil, A. N. (2018) Barriers and preferences to leisure activities for wheelchair users in historic places. *Tourism Geographies*, 20 (4), 698- 715. doi:10.1080/14616688.2017.1293721
- Figueiredo, E., Eusébio, C., & Kastenholz, E. (2012). How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6) 531-550. doi:10.1002/jtr.1913.
- Fontes, F. (2016). *Pessoas com deficiência em Portugal*. Lisboa, Portugal: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Gassiot, A., Prats, L., Coromina, L. (2018). Tourism constraints for Spanish tourists with disabilities: Scale development and validation. *Documents d'Anàlisi Geogràfic*, 64 (1,) 49-71. doi 10.5565/rev/dag.364.
- Glendinning, C., et al. (2009). *Care Provision within Families and its Socio Economic Impact on Care Providers. Policy Briefing*. York, Reino Unido: The University of York.
- Gonçalves, C. (2003). Enquadramento Familiar das Pessoas com Deficiência: Uma Análise Exploratória. *Revista de Estudos Demográficos*, 33, 69-94. Retrieved from: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_estudos&ESTUDOSest_boui=106259&ESTUDOSmodo=2&xlang=pt
- Goodhead, A., McDonald, J. (2007). *Informal Caregivers Literature Review. A report prepared for the National Health Committee*. Wellington, Reino Unido: Health Services Centre, Victoria University of Wellington.
- Guimarães, R. (2002). *A Situação dos Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência em Portugal*. Lisboa, Portugal: APD.
- INE. (2011). Quadros população. Instituto Nacional de Estatística. Retrieved from: http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros_populacao

- Iso-Ahola, S. E. (1980). *The social psychology of leisure and recreation*. Dubuque, Estados Unidos: William C. Brown Co.
- Kastenholz, E., Eusébio, C., & Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability and Society*, 30, 1259-1281. doi:10.1080/09687599.2015.1075868.
- Lehto, X., Luo, W., Miao, L. & Ghiselli, R.F. (2018). Shared tourism experience of individuals with disabilities and their caregivers. *Journal of Destination Marketing & Management*, 8, 185-193. doi:10.1016/j.jdmm.2017.04.001.
- Leitner, M., & Leitner, S. (2012). *Leisure Enhancement*. Illinois, Estados Unidos: Sagamore Publishing.
- Mohammad, B., & Mat Som, A. (2010). An Analysis of Push and Pull Travel Motivations of Foreign Tourists to Jordan. *International Journal of Business and Management*, 12 (5), 41-50. doi 10.5539/ijbm.v5n12p41
- Neulinger, J. (1981). *The psychology of leisure*. Springfield, Estados Unidos: Charles C. Thomas.
- Nyaupane, G. P., & Andereck, K. L. (2008). Understanding Travel Constraints: Application and Extension of a Leisure Constraints Model. *Journal of Travel Research*, 46 (4), 433-439. /doi.org/10.1177/0047287507308325
- Oliver, M. (1996). *Understanding Disability*. Houndmills, Reino Unido: Palgrave.
- OMS. (2011). *Relatório Mundial sobre a Deficiência*. Retrieved from: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO_NMH_VIP_11.01_por.pdf;jsessionid=5BBD98488DC0CF3AD13E7C780D460A2F?sequence=9
- Ozturk, Y., Yayli, A. & Yesiltas, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29, 382-389. doi:10.1016/j.tourman.2007.03.011.
- Patterson, I., Darcy, S. & Mönninghoff, M. (2012). Attitudes and Experiences of Tourism Operators in Northern Australia toward People with Disabilities. *World Leisure Journal*, 54 (3), 215-229. doi:10.1080/04419057.2012.702452.
- Pinto, J., & Neri, A. (2017). Factors related to low social participation in older adults: findings from the Fibra study, Brazil. *Cadernos Saúde Coletiva*, 25 (3), 286-293. doi 10.1590/1414-462x201700030300
- Pinto, P., Teixeira, D. (2012). *Assessing the impact of European governments' austerity plans on the rights of people with disabilities – Portugal*. Bruxelas, Bélgica: European Foundation Centre.
- Portugal, S., et al. (2010). *Estudo de avaliação dos custos financeiros e sociais da deficiência*. Coimbra, Portugal: Centro de Estudos Sociais.
- Portugal, S. (2014). *Família e Redes Sociais: Ligações Fortes na Produção de Bem-Estar*. Coimbra, Portugal: Almedina.
- Portugal, S., & Alves, J. (2015), "Doenças raras e cuidado: um olhar a partir das redes sociais", *Cescontexto. Debates - "Um olhar social para o paciente. Atas do I Congresso Iberoamericano de Doenças Raras"*, 9, 34-40.
- Ray, N., & Ryder, M. E. (2003). "Eibilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24, 57-72. doi 10.1016/S0261-5177(02)00037-7.
- Saraiva, L., & Eusébio, C. (2020). Estarão as empresas de animação turística preparadas para trabalhar com pessoas com incapacidade? O caso de Portugal. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 33, 121-135.
- Silveiro, A., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2020). Estarão as agências de viagens Portuguesas preparadas para satisfazer o mercado do turismo acessível? *Revista de Turismo & Desenvolvimento*, 33, 151-168.
- Smith, R. (1987). Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research*, 14, 376-389. doi.org/10.1016/0160-7383(87)90109-5
- Stone, E. (2001). A complicated struggle: disability, survival and social change in the majority world. In Pries, Mark (Ed.), *Disability and the Life Course: Global Perspective* (pp. 50-63). Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.
- Triantafyllou, J., et al. (2010). *Informal care in the long-term care system. European Overview Paper*. Atenas, Grécia/Viena, Áustria: Interlinks.
- United Nations, (2015). *World population ageing 2015*. Retrieved from: https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf.
- Verdonschot, M. M. L., Witte, L. P. de, Reichrath, E, Buntinx, H. E., & Curfs, L. M. G. (2009), Community participation of people with an intellectual disability: a review of empirical findings. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53 (4), 303-318. doi 10.1111/j.1365-2788.2008.01144.x

- Wilson, N., Jacques, H., Johnson, A., & Brotherton, M.L. (2017). From Social Exclusion to Supported Inclusion: Adults with Intellectual Disability Discuss Their Lived Experiences of a Structured Social Group. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30 (5), 847-858. doi 10.1111/jar.12275
- W3C. (2014). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Retrieved from: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-pt-PT/WCAG20-pt-PT-20141024/#contents>.
- Resoluções da Assembleia da República nº 56/2009. Retrieved from: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/493187/details/maximized>.
- Resoluções da Assembleia da República nº 57/2009. Retrieved from: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/493184/details/maximized>.
- Yau, M., Mckersher, B., & Packer, T. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31, 946-960. doi 10.1016/j.annals.2004.03.007.
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26, 45-56. doi 10.1016/j.tourman.2003.08.016.
- Zhang, Y., & S. T. Cole. (2016). Dimensions of Lodging Guest Satisfaction among Guests with Mobility Challenges: A Mixed Method Analysis of Web-Based Texts. *Tourism Management*, 53, 13-27. doi:10.1016/j.tourman.2015.09.001.
- Zhang, Y., Cole, S., Ricci, P. & Gao, J. (2017) Context-Based Leisure Travel Facilitation among People with Mobility Challenges: A Self-Determination Theory Approach. *Journal of Travel Research*, 58 (1), 42-62. doi 10.1177/0047287517741004.
- Zhang, Y., Gao, J. Cole, S. T., Ricci, P. (2019). Beyond accessibility: empowering mobility-impaired customers with motivation differentiation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31 (9), 3503-3525.