

ANALYZING TRAVEL CONSTRAINTS FOR INDIVIDUALS WITH DISABILITIES

Eugénia Lima Devile, Professora Adjunta da Escola Superior de Educação de Coimbra
Elizabeth Kastenholtz, Professora Auxiliar do Departamento de Gestão e Engenharia Industrial da Un.
de Aveiro
Rui A. Santiago, Professor Associado da Sec. Autónoma Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas da Un.
de Aveiro

Abstract

Although leisure and tourism constraints research has been growing, there has been a limited number of studies on travel constraints for individuals with disabilities. There are an increasing number of persons with mobility-disabilities travelling and forecasts suggest substantial increases, particularly associated with aging populations (Lovelock, 2009). Tourism managers need to be aware of the needs of the travelling and non-travelling public with disabilities, and their obligations under an evolving social and policy environment.

Therefore it is important to understand what specific needs and constraints have this group of people in order to contribute to removing or alleviating these constraints, and to achieve a balanced lifestyle.

This paper shows the evolution of a PhD research that is ongoing. After a review of literature on leisure constraints we intend to propose a model that represents travel constraints faced by individuals with disabilities. We shall discuss these aspects in a conceptual perspective, analyzing the main factors that influence tourism choices of people with disabilities and finally we shall present a conceptual framework for travel constraints that disabled individuals face.

Keywords: people with disabilities, travel constraints, accessible tourism

Resumo

A investigação sobre os inibidores que limitam a participação no lazer e no turismo de pessoas com deficiência tem vindo a crescer, no entanto, ainda muito limitados. Face às tendências demográficas, que sugerem um aumento significativo de pessoas com mobilidade reduzida associado sobretudo ao envelhecimento da população (Lovelock, 2009), é fundamental conhecer melhor este mercado, de modo a permitir eliminar ou atenuar os obstáculos que enfrentam estas pessoas nas suas actividades turísticas. Os agentes do sector do turismo devem, por isso, estar atentos às necessidades específicas dos turistas com deficiências de forma a poderem responder aos desafios que se colocam do ponto de vista social e económico.

Esta comunicação enquadra-se na investigação em curso no âmbito de um projecto de doutoramento. A revisão bibliográfica efectuada mostra que os estudos, até agora desenvolvidos, assumem, maioritariamente, um carácter exploratório, mostrando que este tema só recentemente começou a ser objecto de alguma preocupação da investigação. Provavelmente, a escassa informação disponível, que possa servir de base empírica a esforços de conceptualização, ou mesmo constituir uma referência comparativa válida, pode ajudar a compreender esta ausência de quadros teóricos coerentes e sistematizados sobre o acesso às actividades turísticas das pessoas incapacitadas.

Com este trabalho, pretende-se, em particular, desenvolver um modelo teórico que coloque em relevância as questões da participação, ou não, das pessoas com mobilidade reduzida nas actividades turísticas, considerando, especificamente, um conjunto de factores inibidores e condicionantes da participação, bem como estratégias de adaptação e negociação até chegar à decisão final de viajar.

Palavras-chave: *pessoa com deficiência, inibidores à viagem, turismo acessível*

1. INTRODUÇÃO

Em 1980 a OMT declarou o turismo como sendo um direito fundamental e um veículo chave do desenvolvimento humano, alertando para a realidade social do turismo: “o direito ao turismo deve conceber-se em harmonia com as prioridades, as instituições e as tradições de cada país, e supõe para a sociedade o dever de criar as melhores condições práticas de acesso efectivo e sem discriminação a este tipo de actividade”. Em 1991, onze anos depois, esta organização constatou que em todas as nações existiam impedimentos para que as pessoas com necessidades especiais pudessem desfrutar das actividades turísticas.

As questões da acessibilidade em turismo, constituindo uma preocupação ética e socialmente relevante, albergam, igualmente, uma dimensão económica importante, nem sempre valorizada pelos responsáveis do planeamento e gestão do turismo. Num mercado em funcionamento, o investimento dos agentes económicos do sector em estruturas acessíveis depende das expectativas de lucro e, nesse sentido, é fundamental reconhecer as vantagens económicas que podem estar associadas a este segmento da procura turística.

Por vezes centrada na disponibilização de serviços turísticos adequados para pessoas com algum tipo de deficiência, a oferta turística acessível deve ser entendida num quadro muito mais alargado de públicos diferenciados, que incluem também, as pessoas que manifestam incapacidade temporária resultante de um acidente ou doença, as que viajam com crianças pequenas ou com idosos, mulheres em avançado estado de gravidez, pessoas com excesso de peso, entre outras situações.

Esta dificuldade de delimitar a procura turística levanta, desde logo, questões de natureza teórica - conceptual que coloca obstáculos quando se pretende estudar o fenómeno, o que explica, em parte, o facto da investigação conduzida até ao momento se centrar quase sempre em grupos específicos, nomeadamente em segmentos da procura turística com deficiência.

Neste alinhamento, vamos analisar alguns estudos científicos levados a cabo sobre esta problemática, centrando-nos sobretudo naqueles que usaram o construto dos inibidores ao lazer das pessoas com incapacidade. Depois desta abordagem conceptual sobre os principais factores que influenciam as escolhas das pessoas com deficiência, com base na revisão da literatura efectuada, apresentamos um modelo que pretende representar os inibidores que enfrentam as pessoas com deficiência nas suas actividades turísticas, bem como as estratégias de negociação utilizadas para os ultrapassar.

2. ABORDAGEM AOS CONCEITOS

2.1. Turismo Acessível

O conceito de “Turismo Acessível” também designado de “Turismo para Todos” reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e actividades orientada para os gostos e preferências de pessoas cujas limitações podem corresponder a necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura turística (Devile, 2009).

Mais do que dar resposta a um grupo reduzido de necessidades e motivações turísticas, o desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis

pressupõe uma diferenciação baseada na inclusão social e a aplicação do conceito de Desenho Universal. Este conceito aplica-se a várias áreas de negócio e de actividade e reconhece em primeiro lugar a diversidade humana, preconizando soluções, produtos e serviços que servem a todos (Montes & Aragall, 2009).

A abordagem da Organização Mundial de Turismo (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 outros 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, quer seja 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 actividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas.

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 de uma mudança de paradigma da deficiência e incapacidade, como é defendido pela Organização Mundial de Saúde.

Do ponto de vista da oferta, Turismo Acessível pode ser definido, segundo Darcy (1996), como o conjunto de serviços e infra-estruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas particulares. Deste ponto de vista, assume-se, por um lado, que as infra-estruturas usadas pelos turistas devem ser livres de barreiras arquitectónicas e, não menos importante, que deve ser promovido um acesso não apenas físico, mas também cognitivo e sensorial, que possibilite usufruir das actividades turísticas de forma segura, confortável e tão acessível quanto possível.

O Turismo Acessível implica assim a oferta de respostas e de soluções integradas ao nível do território, o que pressupõe o envolvimento dos diferentes actores, do sector privado, associativo e público de diferentes áreas de actividade e não somente da do turismo.

2.2. Inibidores

A investigação dos inibidores do lazer procura “estudar os factores assumidos pelos investigadores e/ou percebidos ou experimentados pelos indivíduos que limitam a formação das preferências e/ou inibem ou impedem a participação e o gozo do lazer” (Jackson, 2000, p.62)

Definida inicialmente como estudo das barreiras à participação (Crawford & Godbey, 1987; Crawford, Jackson, & Godbey, 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.

Não obstante o grande volume de estudos efectuados sobre a temática dos inibidores do lazer, não se tem verificado, curiosamente, o mesmo interesse pela sua aplicação no âmbito do turismo. Segundo Hinch e Jackson (2000), a riqueza do conhecimento e dados empíricos acerca do turismo representa um enorme recurso por explorar para os estudiosos do lazer, salientando a importância deste tipo de investigação para ultrapassar o *gap* actual entre os estudos de lazer e a investigação em turismo como campos distintos da investigação académica.

Sabendo que à partida todas as pessoas enfrentam inibidores para viajar, que se situam sobretudo ao nível dos factores tempo e de rendimento disponível, as pessoas com deficiência enfrentam, além destes, outros inibidores específicos que as impedem ou limitam as suas opções de viagem. De seguida, iremos analisar alguns dos estudos científicos que utilizaram esta abordagem para estudar o comportamento das pessoas com deficiência em turismo e outros que mesmo não a tendo utilizado, analisam factores que podem ser integrados como inibidores no modelo que pretendemos apresentar.

3. INIBIDORES DA PARTICIPAÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS: REVISÃO DA LITERATURA

A investigação sobre inibidores é uma área distinta dentro do campo de estudos do lazer e tem reflectido a preocupação sentida pelos investigadores, e dos próprios organismos públicos, sobre as razões que levam as pessoas a não participarem em actividades

recreativas e sobre a falta de oportunidades de lazer de determinados grupos de pessoas. Dos grupos analisados, alguns estudos, embora escassos, têm procurado compreender as barreiras específicas que afectam as pessoas com deficiência nas suas actividades de lazer em geral.

Na área do turismo, no entanto, os investigadores só muito recentemente começaram a reconhecer que um maior conhecimento dos inibidores pode levar a uma melhor compreensão da motivação turística, dos factores que afectam a decisão de viajar e a própria imagem de destino (Hinch & Jackson, 2000, Jenkins, 1999; Witt & Wright, 1992; Woodside & Lysonski, 1989).

Os estudos realizados examinaram os inibidores em diferentes contextos, nomeadamente em actividades de lazer específicas (Gilbert & Hudson, 2000; Williams & Fidgeon, 2000), nas variações sazonais das actividades turísticas (Hinch & Jackson, 2000), nos grupos de turistas seniores (Fleischer & Pizam, 2002) e aqueles percebidos em determinado ambiente (Pennington-Gray & Kerstetter, 2002).

Apesar de ser ter vindo a verificar algum interesse por parte dos investigadores sobre este campo de investigação da procura turística, um dos grandes grupos que continua relativamente pouco estudado, ao nível das suas experiências turísticas, é o grupo das pessoas com algum tipo de incapacidade.

Na realidade, os estudos no domínio do comportamento do consumidor em turismo não devem focar-se unicamente em compreender o processo de escolha e de tomada de decisão dos turistas, mas devem envidar esforços para compreender os inibidores que impedem os que não

o são (*non-tourists*) de participar nas actividades turísticas, já que, como salientam Hudson & Gilbert, (2000), o sucesso de muitas das organizações turísticas no longo prazo depende, em larga medida, de converter os *non-users* em *users*.

Os dados demográficos apontam para um aumento significativo de pessoas com mobilidade reduzida detentoras de condições económicas para viajar. De facto, o envelhecimento da população dos países desenvolvidos, associado à forte ligação da idade com a falta de mobilidade, bem como o aumento gradual do rendimento discricionário das pessoas com deficiência, fruto da promoção de políticas inclusivas no acesso ao emprego, implica que um maior número de pessoas com algum tipo de incapacidade tenha condições económicas para viajar. Por outro lado, também o desenvolvimento científico e tecnológico, que promove a autonomia e a independência, contribuirá para o aumento do número de pessoas que, tendo alguma incapacidade, não deixam por isso de viajar, sendo as suas decisões de viagem fortemente influenciadas pelas condições de acessibilidade oferecidas pelos destinos turísticos.

Reveste-se por isso de grande importância o desenvolvimento de estudos que nos permitem aprofundar o conhecimento dos hábitos de viagem e as limitações que impedem as pessoas com incapacidade de viajar.

Dos estudos levados a cabo, poucos utilizam a abordagem dos inibidores tendendo a focarem-se mais nas características dos diferentes componentes da oferta turística. Curiosamente, o primeiro e até agora único trabalho que procurou desenvolver uma abordagem conceptual data de 1987 e, mesmo

não utilizando a terminologia de barreiras, acaba por se apoiar nos mesmos pressupostos. Assim, Smith (1987) classificou as barreiras que afectam especificamente os indivíduos com deficiências em três grupos distintos: intrínsecas, ambientais e interactivas, sugerindo que a combinação das barreiras pode, em conjunto, não só inibir a participação, como afectar o grau de satisfação. Este pressuposto está em conformidade com aquilo que mais tarde veio a ser assumido pelos investigadores do lazer, de que os inibidores não afectam apenas a participação, mas são mais complexos que isso nos seus efeitos sobre a experiência turística global.

O reconhecimento das desvantagens que se colocam aos indivíduos com deficiências passou também pela sensibilização sobre as barreiras ao nível de transporte e pela necessidade de harmonizar normas ao nível internacional. Especificamente, no que respeita ao transporte aéreo, há um maior reconhecimento das dificuldades dos indivíduos com deficiência, traduzidas em acções e compromissos ao nível internacional, que nem sempre são reflectidas nos serviços prestados, uma vez que estes se preocupam apenas em cumprir daquilo que é exigido por lei (Cavinato & Cuckovich, 1992, Abeyraine, 1995).

Ao nível internacional, a negligência em estabelecer níveis standards para os indivíduos com deficiências coloca dilemas éticos cada vez maiores relacionados com a saúde, segurança e acessibilidade. Richter e Richter (1999) analisaram as tendências de acessibilidade das viagens e exploraram estratégias para preparar as administrações públicas para responder adequadamente às questões éticas pertinentes para o turismo.

O uso de inibidores e a teoria da negociação oferece aos investigadores uma forma de compreender melhor as complexidades que enfrentam as pessoas com incapacidades quando decidem viajar - Dos estudos que utilizaram o construto dos inibidores do lazer salientam-se o de Turco, Stumbo, & Garncarz (1998) que procuraram identificar os inibidores relacionados com as atracções, recursos de informação, transporte e alojamento. Os inquiridos salientaram a necessidade de acessibilidade dos locais e das facilidades, tarifas reduzidas nas atracções, flexibilidade nos transportes, fiabilidade dos informadores de viagem e cumprimento das regras.

Israeli (2002), ao analisar a acessibilidade dos locais visitados, explicou que os turistas com deficiências usam um processo de tomada de decisão diferente dos outros turistas quando avaliam um sítio turístico. Para a maioria dos turistas existe um certo *trade-off*, em que um nível mais baixo de um atributo pode ser compensado por um acréscimo de outro atributo. No entanto, para visitantes com deficiências, os atributos da acessibilidade não podem ser compensados por um acréscimo noutra atributo. Eventualmente, podem ser utilizadas estratégias de negociação de forma a ultrapassar alguns dos inibidores encontrados (Daniels et. al., 2004).

Neste sentido, os resultados deste estudo exploratório sugeriram que, num contexto não compensatório, a ausência de um factor importante pode gerar uma decisão de não visitar o local, independentemente de outros factores que possam lá existir e, nesse sentido, Israeli (2002) considera que devem ser levadas a cabo iniciativas operacionais e de marketing para, em primeiro

lugar, aumentar a acessibilidade dos locais para posteriormente promover os melhoramentos usando os meios de comunicação mais adequados. O processo de tomada de decisão da viagem foi também estudado por Burnett e Baker (2001) que procuraram analisar os critérios de decisão dos visitantes com problemas de mobilidade, testando a relação entre a severidade da deficiência e a importância atribuída aos seguintes factores pré-determinados: ambiente, acessibilidade, benefícios e actividades. Foram encontradas diferenças significativas entre grupos de distinto grau de deficiência para todas as áreas excepto para os benefícios. Os autores concluíram que diferentes segmentos de mercado existem dentro da população dos visitantes com deficiência e que as estratégias de marketing turístico devem ter em conta as diferenças dos grupos em questão.

Para estudar as fontes de informação turística preferidas, usadas por indivíduos com deficiências, Ray e Ryder (2003) combinaram a metodologia de *focus groups* informais com dados de um inquérito e concluíram que a informação boca a boca, a internet e os guias de viagem são as três fontes de informação mais usadas pelos indivíduos com mobilidade reduzida.

Subjacente a grande parte da investigação produzida está o pressuposto que, se as barreiras forem eliminadas, a taxa de participação aumentará. No entanto, nos últimos 20 anos, tem havido um avanço gradual na remoção de barreiras, o que tem conduzido a um aumento da acessibilidade gradual no transporte, no alojamento e no sector das atracções, o que mesmo assim, não impede que um número desproporcionadamente pequeno

desta população participe plenamente no turismo global (Darcy 1998). Esta mesma reflexão está em conformidade com Yau, McKercher e Packer (2004) que sugerem que, mais do que a questão de acesso, a acessibilidade no turismo é uma questão de ambientes, de experiências positivas, de progressão gradual até que a procura potencial dos turistas com deficiências se torne procura efectiva. A investigação levada a cabo por Yau, McKercher e Packer (2004), reconhecendo que continuava por perceber como é que aqueles que têm deficiências se tornam viajantes activos, procurou 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 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 mobilidade reduzida ultrapassem as barreiras e se tornem viajantes activos. Embora não adopte explicitamente o modelo conceptual dos inibidores do lazer, o estudo empírico evidencia a importância das estratégias de negociação ou de adaptação, sugerindo cinco fases distintas pelas quais os indivíduos passam até se tornarem turistas efectivos, e que se relacionam com a própria aceitação da sua deficiência e uma evolução progressiva de experiência, auto-confiança e confiança nos outros no desenvolver de uma “*travel career*”.

Na mesma linha, o estudo de Daniels *et. al.*(2005) permitiu aprofundar o conhecimento dos inibidores e as estratégias de negociação utilizadas pelas pessoas com deficiência nas suas actividades turísticas. Baseado numa metodologia qualitativa,

com análises comparativas, este estudo é um valioso contributo, sugerindo que os inibidores sentidos pelas pessoas com deficiência são mais interactivos 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 reforça o facto de existirem diferentes segmentos de mercado dentro da população com deficiências (Burnett and Baker, 2001).

A literatura científica relativa aos inibidores no contexto do lazer, por outro lado, tem enfatizado a sua natureza hierárquica, segundo a qual se vão ultrapassando os inibidores, começando do nível intrapessoal para o nível interpessoal e, finalmente, para o nível estrutural (e.g., Crawford et al., 1991; Jackson et al., 1993). Daniels et al. (2005), contudo, defendem que há uma relação interactiva, mais do que hierárquica, entre categorias dos inibidores e, por isso, a lógica de um modelo linear não parece estar de acordo com as experiências relatadas pelas pessoas com deficiência.

O estudo dos inibidores e das necessidades turísticas relativas às pessoas com deficiência está ainda na sua infância. Os autores referidos anteriormente salientaram consistentemente a natureza exploratória dos seus esforços de investigação por haver pouca informação disponível que possa servir de base conceptual ou mesmo referência válida dos seus estudos. Foi evidenciado um *gap* particular pela falta de informação sobre as estratégias de negociação de

viagem usadas pelas pessoas com deficiência. Embora seja reconhecido que os inibidores à viagem possam tornar-se sustentados (Smith, 1987) e que podem ser negociados de várias formas (Jackson, Crawford, & Godbey, 1993), pouco se conhece sobre a forma como se inter-relacionam ou como os turistas com deficiências articulam os diferentes tipos de inibidores com estratégias de negociação.

4. PROPOSTA DE MODELO DE INIBIDORES À VIAGEM

O modelo que apresentamos na figura 1 toma como referência o proposto por Raymore em 2002, procurando integrar os principais factores que inibem ou condicionam as escolhas de viagem das pessoas com deficiência. Neste modelo, assume-se uma perspectiva mais dinâmica dos inibidores, abandonando o princípio de hierarquização e admitindo, a semelhança de Daniels et al (2005), o princípio de interacção entre os factores inibidores e facilitadores que moldam a formação de preferências e de participação em actividades de lazer. Da mesma forma que o modelo hierárquico de Crawford, Jackson and Godbey (1991), reconhece uma classificação tripartida dos inibidores: intrapessoais, interpessoais e estruturais e introduz o conceito de facilitadores numa lógica igualmente tripartida.

Além dos constrangimentos que afectam a população em geral sem deficiência, os indivíduos com deficiência enfrentam sistematicamente inibidores específicos que não estão a ser claramente analisados pelos gestores do turismo (Daniels et al., 2005).

Os inibidores intrapessoais, por definição, estão associados com o estado psicológico, funcionamento físico ou capacidade cognitiva do indivíduo (Crawford & Godbey, 1987; Smith, 1987). Nos

estudos científicos precedentes são considerados factores intrapessoais a personalidade, motivações, sentimentos e emoções psicológicas, medos pessoais, crenças individuais, como a auto-estima, percepção dos resultados da participação e experiências turísticas anteriores. Para as pessoas com deficiência, os inibidores específicos que têm sido reportados pelos investigadores são os seguintes:

- Percepção de incapacidades físicas (Blazey, 1987, 1992; Daniels *et al.*, 2005; Yau, McKercher e Packer (2004)
- Percepção de incapacidades mentais (Daniels *et al.*, 2005; Pennington-Gray e Kerstetter, 2002; Tian, Crompton e Witt, 1996; Yau, McKercher e Packer, 2004)
- Dependência Física e Psicológica (Daniels *et al.*, 2005, Smith, 1987);
- Experiências turísticas anteriores (Smith, 1987, Murray & Sproats, 1990; Yau, McKercher e Packer, 2004)
- Ineficácia Social (Smith, 1987)
- Falta de conhecimento sobre as opções disponíveis (Smith, 1987)
- Problemas de saúde (Smith, 1987)

Os inibidores interpessoais podem ocorrer durante a interacção no contexto da rede social do indivíduo, com os prestadores de serviços ou com estranhos, ou por falta de companhia para participar em determinadas actividades (Crawford & Godbey, 1987, Smith, 1987). No contexto das pessoas com deficiência os inibidores específicos considerados na literatura científica incluem:

- Atitudes dos funcionários (Daruwalla & Darcy 2005; Smith, 1987)
- Atitudes Sociais (Daruwalla & Darcy 2005;

- Smith, 1987; Murray & Sproats, 1990; Daruwalla & Darcy, 2005; Yau, McKercher e Packer, 2004)
- Pobre qualidade de serviços nas dimensões de interação (Darcy, 2002, McKercher et. al., 2003, Yau, McKercher e Packer, 2004)
- Companhia de viagem (Yau, McKercher e Packer, 2004)
- Barreiras de Comunicação (Smith, 1987; McKercher et. al., 2003; Yau, McKercher e Packer, 2004)
- Falta de estímulo para viajar (Yau, McKercher e Packer, 2004) ou até desincentivo por parte de amigos e familiares

Os inibidores estruturais intervêm entre o desenvolvimento das preferências e a participação efectiva (Crawford & Godbey, 1987). Os factores 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, infra-estruturas, entre outros. Além destes, que influenciam as actividades turísticas das pessoas em geral, a revisão bibliográfica que efectuámos permitiu identificar outros inibidores estruturais que afectam as pessoas com deficiência nas suas escolhas turísticas como a seguir se refere:

- Alojamento acessível (Daniels *et al.*, 2005; Darcy, 2009; Turco, Stumbo, & Garncarz, 1998; Shaw & Coles, 2004;
- Obstáculos naturais (Lovelock, 2009; Brown et al., 1999; McKercher et. al., 2003; Smith, 1987; Turco, Stumbo, & Garncarz, 1998)
- Transporte acessível (Abeyraine, 1995, Cavinato e Cuckovich, 1992; Turco, Stumbo, & Garncarz, 1998)
- Barreiras noutros serviços (McKercher et. al., 2003; Turco, Stumbo, & Garncarz (1998)

- Disponibilidade e rigor da informação (Cavinato e Cuckovich, 1992; Darcy, 2009; Eichhorn et al. 2008; Murray & Sproats, 1990; Ray e Ryder, 2003; Yau, McKercher e Packer, 2004;
- Regras e Regulamentação (McKercher et. al., 2003; Smith, 1987)
- Segurança (McKercher et. al., 2003; Yau, McKercher e Packer, 2004)
- Custo das opções disponíveis (McKercher et. al., 2003; Yau, McKercher e Packer, 2004, Smith, 1987)
- Necessidade de companhia de viagem (Yau, McKercher e Packer, 2004; Smith, 1987)
- Necessidade de equipamentos especiais (Darcy, 2009)

Em qualquer fase do processo pode ocorrer um inibidor intrapessoal, interpessoal ou estrutural, que tem de ser negociado para que a participação continue. Segundo Jackson (2000), o conceito de negociação dos inibidores significa que estes não são intransponíveis, ou seja, as pessoas adoptam estratégias inovadoras para atenuar os efeitos dos inibidores, quer modificando os hábitos de lazer, quer alterando outros aspectos das suas vidas.

Neste contexto, as pessoas participam no lazer, apesar dos inibidores (Ray & Jackson, 1991). Os inibidores podem contribuir a formar e influenciar a realização dos objectivos e benefícios do lazer, mas não os impedem. Embora empiricamente se saiba relativamente pouco sobre a negociação dos inibidores, a evidência recente sugere que a força das motivações para o lazer e a importância percebida dos benefícios antecipados encoraja as pessoas a tentar e a conseguir ser bem sucedidas na negociação dos inibidores e, assim, por sua vez, a negociação bem sucedida está relacionada

positivamente com a melhoria efectiva do lazer. Neste sentido, mesmo que em alguns casos a participação nas actividades de lazer signifique a ausência de inibidores, ela também depende da negociação face aos inibidores existentes. Essas negociações podem modificar, em vez de impedir ou fechar o acesso, a participação; Jackson, Crawford e Godbey (1993). Por outro lado, tanto o início como o resultado do processo negocial estão dependentes da força relativa das interações entre os inibidores à participação numa dada actividade e as motivações existentes para essa participação (Jackson, Crawford e Godbey 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.

Assim, desse processo negocial resultará o nível de participação, em vez de se definir à partida que a consequência do processo será a participação ou a não-participação, sendo a motivação um factor determinante que permitirá, ou não, ultrapassar os inibidores existentes.

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, McKercher e Packer, 2004)

Face à revisão bibliográfica efectuada, que nos permitiu enquadrar em detalhe o tema em estudo, o modelo teórico que se apresenta procura integrar os constructos mais relevantes, num sistema de relações pertinentes que irá permitir acrescentar

valor aos estudos efectuados na área de investigação dos inibidores ao lazer que afectam as pessoas com deficiência, modelo esse que será validado posteriormente no decorrer da nossa investigação.



Figura 1: Modelo Conceptual

5. CONCLUSÃO

O estado da arte da investigação do turismo acessível procurou aplicar o conhecimento da área dos inibidores do lazer, tendo revelado que os turistas com deficiência são confrontados sistematicamente com inibidores específicos que não estão a ser claramente analisados e contemplados pelos gestores do turismo.

A revisão bibliográfica efectuada permitiu definir o quadro conceptual de inibidores do lazer em geral e do turismo, em particular, tendo-se analisado o estado da arte dos estudos realizados neste domínio, de forma a poder desenhar, com base nos resultados de trabalhos empíricos anteriores, um modelo de investigação que reúna os factores que possam posteriormente ser testados e validados por metodologias sólidas. Pretendeu-se, em particular, desenvolver um enquadramento teórico que desse um lugar relevante às questões da participação,

ou não, das pessoas com mobilidade reduzida nas actividades turísticas, relacionando o processo de tomada de decisão com as condições da oferta turística oferecida pelos destinos, considerando especificamente um conjunto de factores inibidores e condicionantes da participação, bem como estratégias de negociação até chegar à decisão final. A investigação em curso irá contribuir para reforçar o domínio do conhecimento científico no que se refere aos factores que inibem ou condicionam a participação das pessoas com deficiência nas actividades turísticas, procurando alargar o conhecimento sobre as necessidades e expectativas deste grupo da procura turística.

As críticas aos modelos de inibidores sugerem que deve ser considerada uma análise mais sustentada para estudar temas emergentes das experiências da pessoa com deficiência. Por outro lado, a investigação dos inibidores do lazer tem sido criticada pela sua abordagem quantitativa, baseada em metodologias que recorrem apenas a inquéritos, muito focalizadas nos paradigmas sociológicos.

A análise qualitativa e mais aprofundada do processo de tomada de decisão, muito particularmente da relevância dos inibidores no âmbito do mesmo, tendo em consideração a teoria da negociação, oferece aos investigadores uma forma de compreender melhor as complexidades que enfrentam as pessoas com incapacidades quando viajam. Esta melhor compreensão poderá também contribuir para estratégias de gestão e marketing capazes de reduzir barreiras da responsabilidade dos próprios destinos e das respectivas empresas de turismo, diminuindo igualmente, na medida do possível, a relevância dos inibidores percebidos.

6. Bibliografia

- Abeyraine, R. I. (1995). Proposals and guidelines for the carriage of elderly and disabled persons by air. *Journal of Travel Research*, 33(3), pp. 52–59.
- Blazey, M. (1992) Travel and Retirement Status, *Annals of Tourism Research*, 19, 771-783.
- Brown, T. J., Kaplan, R., & Quaderer, G. (1999). Beyond accessibility: Preference for natural areas. *Therapeutic Recreation Journal*, 33(3), 209–221.
- Burnett, J. J., & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40, pp. 4–11.
- Cavinato, J. L., & Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment. *Transportation Journal*, 31 (3).
- Crawford, D., & Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9, pp. 119–27.
- Crawford, D., Jackson, E., & Godbey, G. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Sciences*, 13, pp. 309–20
- Daniels, M., E. Rodgers e B. Wiggins (2005) «Travel Tales»: an interpretative analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities, *Tourism Management*, 26, 919-930.
- Darcy, S.(1998) *Anxiety to access: tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*. Sydney: Tourism New South Wales
- Darcy, S.(2002). Marginalised Participation: Physical Disability, High Support Needs and Tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 9(1):61–72.
- Darcy, S.(2009). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences *Tourism Management*, xxx, p.1-10
- Daruwalla, P., & Darcy, S. (2005). Personal and Societal Attitudes to Disability. *Annals of Tourism Research*, 32 (3), pp. 549–570.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling Access to Tourism through Informa-

- tion Schemes. *Annals of Tourism Research*, 35 (1), pp. 189–210.
- Fleischer, A. e A. Pizam (2002) Tourism Constraints Among Israeli Seniors, *Annals of Tourism Research*, 29, 1, 106-123
- Gilbert, D., & Hudson, S. (2000). Tourism Demand Constraints - A Skiing Participation. *Annals of Tourism Research* 27 (4), pp. 906-925.
- Hinch, T. D., & Jackson, E. L. (2000). Leisure Constraints Research: Its Value as a Framework for Understanding Tourism Seasonability. *Current Issues in Tourism*, 3(2), 87-106.
- Israeli, A. A. (2002). A preliminary investigation of the importance of site accessibility factors for disabled tourists. *Journal of Travel Research* 41(1), pp. 101–104.
- Jackson, E. L. (2000). Will Research on Leisure Constraints Still Be Relevant in the Twenty-first Century? *Journal of Leisure Research*, 32 (1), 62-68.
- Jackson, E. L. (2005). Leisure Constraints Research: Overview of a Developing Theme in Leisure Studies. In E. L. Jackson, *Constraints to leisure* (pp. 3-17). Venture: State Collge PA.
- Jackson, E., Crawford, D., & Godbey, G. (1993). Negotiating leisure constraints. *Leisure Sciences* 15 (1), pp. 1–11.
- Lovelock, B. A. (2009). Planes, trains and wheelchairs in the bush: Attitudes of people with mobility-disabilities to enhanced motorised access in remote natural settings. *Tourism Management*, xxx, p.1-10
- McKercher, B., T. Packer, M. Yau, & P. Lam (2003) Travel Agents: Facilitators or Inhibitors of Travel for People with Disabilities?. *Tourism Management* 24:465–74.
- Montes, R. & Aragall, F. (2009). Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade do Negócio. *Revista Turismo & Desenvolvimento, Journal of Tourism and Development*, nº 11, p. 141-145.
- Murray, M., & Sproats, J. (1990). The disabled traveller: Tourism and disability in Australia. *Journal of Tourism Studies* 1(1), p. 9–14.
- Pennington-Gray, L. e D. Kerstetter (2002) Testing a Constraints Model within the Context of Nature-based Tourism, *Journal of Travel Research*, 40, 416-423.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). Eibilities” tourism: An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24 (1), pp. 57–72.
- Raymore, L. (2002) Facilitators to Leisure, *Journal of Leisure Research*, 34, 37-51.
- Richter, L. K., & Richter, W. L. (1999). Ethics challenges: Health,safety and accessibility in international travel and tourism. *Public Personnel Management*, 28(4), pp. 595–615.
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism management*, 4, pp. 397-403.
- Smith, R. W. (1987). Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research*, 14 (3), pp. 376–389.
- Tian, S., J. L. Crompton e P. A. Witt (1996) Integrating Constraints and Benefits to Identify Responsive Target Markets for Museum Attractions, *Journal of Travel Research*, 35, 2, 34-45.
- Turco, D. M., Stumbo, J., & Garncarz, N. (1998). Tourism Constraints for People with Disabilities. *Parks & Recreation*, 33(9), 78-84.
- Vladimir, A. (1998). Is there hospitality for disabled travelers? FIU Hospitality Review. *FIU Hospitality Review*, 16(2), pp. 13-21.
- WHO. (2007). *Global Age-friendly Cities: A Guide*. Obtido em 9 de Dezembro de 2008, de World Health Organization: http://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf
- Yau, M. K.-s., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a Disability - More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31, pp. 946–960.