



Serviços de lazer turístico e inclusão social: restrições ao consumo para pessoas com deficiência motora

Leisure tourism's services and social inclusion: consumer restrictions for people with mobility disabilities

José Luis Felício Carvalho¹
Marina Dias de Faria²

RESUMO

A pesquisa objetivou identificar os fatores que mais restringem o consumo de serviços de lazer turístico por pessoas com grave deficiência motora que precisam de cadeiras de rodas para locomover-se (cadeirantes). Apesar de estudos apontarem o lazer turístico como oportunidade para possibilitar a inclusão social de pessoas com deficiências (PcD), no Brasil, o turismo inclusivo caminha a passos lentos. Para a pesquisa, contou-se com um questionário elaborado com o auxílio de entrevistas com informantes-chaves, contendo assertivas que cobriam barreiras ao turismo para PcD, categorizadas como estruturais, intrapessoais e interpessoais. Os resultados indicam sete fatores de restrição ao consumo de serviços de lazer turístico para cadeirantes: *tempo, recursos financeiros, questões pessoais, importância da companhia, barreiras atitudinais, barreiras arquitetônicas em transportes e barreiras arquitetônicas nos locais*. As menores médias foram obtidas nas assertivas que compunham os *recursos financeiros*, enquanto as maiores foram atribuídas às *barreiras arquitetônicas em locais*. Pelo

¹ Doutor e Mestre em Administração pelo Instituto de Administração e Gerência (IAG) da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Bacharel em Administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Bacharel em Artes Cênicas pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNI-RIO). Professor Adjunto da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro (FACC/UFRJ). Email: zkcarvalho@hotmail.com.

² Mestranda em Administração pelo Instituto de Administração e Gerência (IAG) da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Bacharel em Administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Email: marinafaria86@hotmail.com.

artigo, sugere-se que empresas relacionadas com o lazer turístico ainda não se deram conta da importância desse segmento de mercado.

Palavras-chaves: restrições ao consumo, lazer turístico, pessoas com deficiências, inclusão social

ABSTRACT

The research aimed to identify the factors that most limit the consumption of leisure tourism for people with severe mobility disabilities who need wheelchairs to get around. Although studies suggest leisure tourism as an opportunity to provide social inclusion of persons with disabilities, in Brazil inclusive tourism walking at a slow paces. The research included a questionnaire developed with the aid of interviews with key informants, containing assertions about tourism' barriers for people with disabilities, categorized as structural, intrapersonal and interpersonal. The results indicate seven factors of consumer restrictions of leisure tourism for wheelchair users: Time, Financial Resources, Personal Issues, Importance of the Company, Attitudinal Barriers, Architectural Barriers in Transport and Architectural Barriers in places. The smallest averages were obtained from the assertions that comprised the Financial Resources, while larger ones were attributed to architectural barriers in places. The article suggests that companies related to leisure tourism have not yet realized the importance of this market segment.

Key words: consumer restrictions, leisure tourism, people with disabilities, social inclusion

1. INTRODUÇÃO

Ainda que discretamente, ao longo das últimas duas décadas, acadêmicos em Administração — primordialmente pesquisadores estrangeiros — parecem ter despertado para a importância de investigar segmentos de mercado comumente marginalizados e/ou excluídos dos estudos valorizados nos campos teórico e prático (BAKER, HOLLAND e KAUFMAN-SCARBOROUGH, 2007; FIRAT, DHOLAKIA e VENKATESH, 1995; WOODLIFFE, 2004). Possibilidades relevantes de estudos abrem-se quando são enfocados os consumidores com deficiências, historicamente marginalizados e relegados à condição de invisibilidade social (SASSAKI, 2003).

Dirigindo a preocupação para os consumidores com deficiência, Baker, Stephens e Hill (2002) recomendam que sejam conduzidos estudos acadêmicos nos setores de varejo e serviços para que, com base neles, os praticantes possam operacionalizar a acessibilidade a bens e serviços para pessoas com diferentes deficiências. Para Baker (2006), impõe-se uma necessidade de investigar como PcD constroem suas identidades individuais e coletivas por meio dos processos de compra e consumo. McKercher *et al.* (2003) defendem a realização de mais pesquisas envolvendo o consumo de serviços de turismo por deficientes, haja vista ser esse um campo raramente explorado. Amaro *et al.* (2008), que estudaram a adaptação do varejo às necessidades dos consumidores portadores de deficiência visual, demandam que sejam realizados novos esforços de pesquisa envolvendo outros contextos de consumo.

As pesquisas voltadas para serviços de lazer, por sua vez, têm sido mais frequentes (AKEL SOBRINHO, 2006; CUNHA, BARBOSA e KOVACS, 2008) e, ultimamente, vem-se buscando uma aproximação mais ampla com o campo da Administração (DENCKER, 2007). Deve-se notar que o escopo de tais pesquisas abrange lazer doméstico, extradoméstico e turístico (GOMES e REJOWSKI, 2007); assim, o lazer turístico é foco do presente trabalho.

Um importante estudo sobre consumo de lazer foi realizado por Crawford e Godbey (1987), que identificaram três barreiras principais no que tange ao consumo de serviços e atividades de lazer: estruturais, intrapessoais e interpessoais. As barreiras estruturais representam as restrições como fatores intervenientes entre a preferência por dado tipo de lazer e a participação do consumidor nessa atividade. Recursos financeiros, clima e horário de trabalho podem ser relacionados como exemplos de barreiras estruturais. As barreiras intrapessoais envolvem o estado psicológico das pessoas e outros atributos que interagem com as preferências de lazer mais do que entre a preferência e a participação; exemplos incluem estresse, religiosidade e atitudes dos grupos de referência. As barreiras interpessoais resultam das interações entre pessoas ou do relacionamento entre características individuais.

Anos mais tarde, Crawford, Jackson e Godbey (1991) modificaram o modelo de 1987. Dessa forma, o modelo revisado indica que a eventual participação em determinada atividade de lazer dependerá de que o consumidor não encontre restrições de cunho intrapessoal, interpessoal ou estrutural, nessa ordem. No entanto, a não participação pode derivar de restrições em qualquer nível. Certos estudos têm utilizado esse modelo de restrição ao lazer em diferentes segmentos da população, tais como idosos (DINIZ e MOTTA, 2006) e crianças (O'GRADY, 2007). Esta pesquisa valeu-se do modelo de restrições de Crawford, Jackson e Godbey (1991) como ponto de partida para perseguir o objetivo de identificar os fatores que mais restringem o consumo de serviços de lazer turístico por pessoas com deficiência motora grave que precisam de cadeiras de rodas para locomover-se.

Diversos estudos acadêmicos apontam o lazer turístico como oportunidade para a inclusão social de PcD (ALMEIDA, 2006; SASSAKI, 2003). No Brasil, porém, a despeito de mais de 24 milhões de brasileiros serem deficientes (IBGE, 2000), o turismo inclusivo caminha a passos lentos, sendo necessários investimentos em diversos aspectos (LAGES e MARTINS, 2006). PcD enfrentam barreiras para desempenhar os mais diversos papéis sociais, inclusive o de consumidores, uma vez que, no Brasil, esse enorme mercado parece abandonado (CARVALHO, 2007). Tal distanciamento parece ser mantido mesmo nos campos de atuação naturalmente afeitos ao cuidado com PcD, notadamente a gestão de empresas prestadoras de serviços de turismo, lazer, entretenimento e hospitalidade.

2. REVISÃO DA LITERATURA

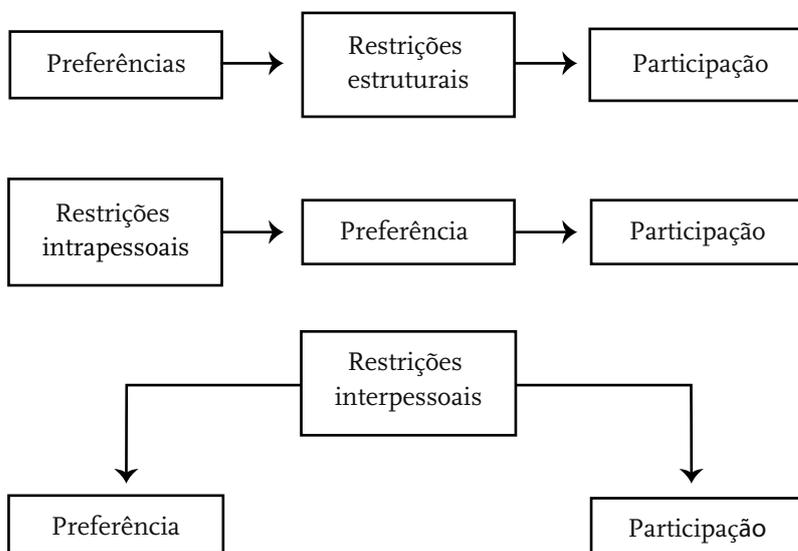
2.1 *Serviços de lazer turístico*

De acordo com Zeithaml e Bitner (2003), as atividades relacionadas com turismo, lazer, entretenimento e transporte podem classificar-se como indústrias pertencentes ao setor de serviços. A despeito do crescente interesse em ter o lazer como objeto de estudo, ainda há pontos essenciais não esclarecidos (KACZYNSKI, MANNELL e MANSKE, 2008). Uma das confusões usuais é tomar lazer e turismo por sinônimos, embora nem tudo o que pode ser classificado como turismo compreende lazer e vice-versa. Ainda que alguns autores tentem sobrepor um fenômeno a outro, deve-se notar que ambos se recortam, possuindo um núcleo comum, mas conservando partes autônomas (CAMARGO, 2001). O turismo é uma parcela do lazer, pouco significativa quantitativamente, mas de enorme importância na economia, que envolve o deslocamento de pessoas do local de residência por períodos determinados e não motivados por razões constantes de exercício profissional (IGNARRA, 2003). Turismo não se reduz a lazer, pois há outras motivações que não o lazer para que exista turismo; para Gomes e Rejowski (2007), pode-se falar em

turismo de lazer, de negócios e religioso. Para muitos autores, o lazer é formado por três pilares: lazer doméstico, lazer extradoméstico (realizado na própria cidade onde reside o sujeito) e lazer turístico, em que o sujeito se desloca da cidade para cumprir a atividade de lazer. A presente pesquisa teve seu foco no lazer turístico, que engloba atividades em tempo liberado de trabalho que não são vividas no local de residência do indivíduo.

As pesquisas sobre restrições ao lazer vêm aumentando seus escopos e se sofisticando desde o início dos anos 1980 (JACKSON, 1991). A Figura 1 ilustra o modelo de Crawford e Godbey (1987), que listam, como principais barreiras, no que tange ao consumo de atividades de lazer, as barreiras estruturais, interpessoais e intrapessoais. No modelo, a influência das restrições estruturais ocorre entre a preferência e a participação, ou seja, a preferência com relação aos serviços de lazer é formada, mas, se existirem restrições estruturais que não sejam superadas, a participação não ocorrerá. As barreiras intrapessoais, por sua vez, quando existem e não são superadas, impedem até mesmo a formação de preferência. As influências das restrições interpessoais ocorrem tanto na preferência, quanto na participação. Segundo esse modelo, os três tipos de restrição ao lazer atuam de forma independente e desconectada.

Figura 1: Modelo de restrições de Crawford e Godbey (1987)



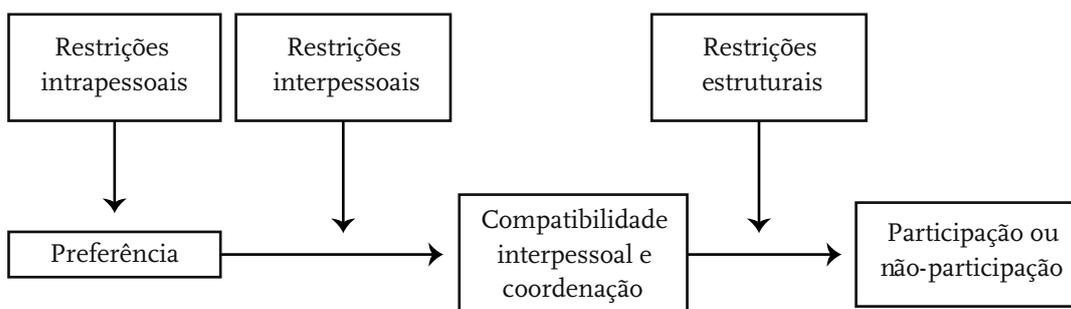
Fonte: Crawford e Godbey (1987)

Apresentado na Figura 2, o modelo de Crawford, Jackson e Godbey (1991) aborda o processo dinâmico de como as pessoas negociam suas restrições ao lazer. Nele, as preferências de lazer são formadas quando as restrições intrapessoais estão ausentes ou já foram confrontadas com sucesso. O indivíduo pode então encontrar restrições no nível interpessoal, se, na atividade de lazer, for requerido ao menos um coparticipante. As restrições estruturais começam a ser consideradas somente quando são ultrapassadas as

restrições interpessoais, caso existam. A participação resultará da ausência ou negociação de sucesso das restrições estruturais; se forem suficientemente fortes, contudo, o resultado será a não participação na atividade.

Alguns autores contestaram a ideia de que as restrições ao lazer necessariamente limitam ou impedem a participação em atividades de lazer. Para eles, as ameaças à participação em atividades de lazer podem ser, na maioria das vezes, superadas (KAY e JACKSON, 1991). Nesse sentido, o papel do estado pode ser determinante. Apesar de a Constituição Federal brasileira de 1988 reconhecer o lazer como direito social, Ladislau (2002) afirma que a ausência de uma política de desenvolvimento urbano que priorize o acesso dos cidadãos aos espaços de lazer contribui para a restrição do lazer para uma parcela da população. Desse modo, cogitar num desenvolvimento do lazer para todos requer pensar em saídas eficazes para permitir a efetiva participação no processo.

Figura 2: O modelo hierárquico de restrições de Crawford, Jackson e Godbey (1991)



Fonte: Crawford, Jackson e Godbey (1991).

2.2 Pessoas com deficiências: cidadãos e consumidores

Não existe consenso entre os autores que focam seus estudos em PcD nem mesmo no que diz respeito à denominação de seus sujeitos de pesquisa (COUTINHO e CARVALHO, 2007). A expressão “portadores de necessidades especiais”, por exemplo, refere-se a qualquer pessoa que, permanente ou temporariamente, apresenta necessidades especiais em decorrência de condição atípica, o que pode abranger tanto cadeirantes, quanto gestantes ou idosos (GOULART, 2007). A maioria dos autores parece privilegiar o termo “pessoas com deficiência”, em razão de considerar que as deficiências de um ser humano não são portadas, mas antes, vivenciadas pelas pessoas (CARVALHO, 2007). No presente trabalho, esses termos são utilizados como sinônimos, com o objetivo de facilitar a compreensão textual.

Outra divergência bastante recorrente acontece quando se pretende definir quem entra ou não na classificação de deficiente. No Brasil, o número de PcD é contabilizado por autodeclaração. Os dados do último censo do IBGE (2000) revelam que 14,5% da

população — o que corresponde a 24,5 milhões de pessoas — apresentam algum tipo de deficiência. Desses indivíduos, quase dez milhões se declararam pessoas com deficiências físicas e/ou motoras.

A despeito de ainda enfrentarem inúmeros problemas, as pessoas com deficiências vêm obtendo conquistas importantes, como o direito à educação desde o ensino básico até a universidade e a Lei das Cotas, que obriga empresas, a partir de determinado porte, a reservar parte de suas vagas para PcD (MEIRA, AMARO e ALMEIDA, 2009).

Registram-se poucos estudos em Administração no Brasil com enfoque em pessoas com deficiências, sendo a maioria na área de Recursos Humanos, frequentemente denotando a preocupação com a inclusão de tais indivíduos no mercado formal de trabalho. Silva (2007), por exemplo, mostrou que o aproveitamento de PcD ainda enfrenta muita resistência. No que diz respeito à inclusão das pessoas com deficiências como consumidores, as pesquisas basicamente se restringem às contribuições estrangeiras, com raras exceções no Brasil. Amaro et al. (2008, p. 1), por exemplo, mostraram que os varejistas brasileiros vêm-se preocupando mais com os consumidores com dificuldades de mobilidade, enquanto os deficientes visuais se encontram desamparados para comprar, fazendo com que possam ser caracterizados como uma “parcela de consumidores normalmente esquecida”.

Baker (2006) alerta para a importância de que os funcionários de contato no varejo recebam treinamento para lidar com as diferentes necessidades das pessoas com deficiências, chamando a atenção para o fato de que o atendimento é tão importante quanto as adaptações físicas no ambiente. Para Baker, Stephens e Hill (2002), a segmentação de mercado em consumidores deficientes versus não deficientes é ingênua: algumas mudanças arquitetônicas em um ambiente podem ser apropriadas para um cliente com dificuldades de locomoção, mas podem não afetar em nada a acessibilidade para um indivíduo com deficiência visual.

Ainda que as pessoas com deficiência continuem enfrentando muitas barreiras em situações de consumo de bens e serviços, registra-se um avanço nas discussões acerca da inclusão social e da melhoria da qualidade de vida dessas pessoas. O lazer turístico, por instância, surge como potencial motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos na atividade do turismo (MENDES, 2008).

2.3 Lazer e turismo para pessoas com deficiências

Ainda que de maneira rudimentar, na década de 1970, surgiram as primeiras excursões organizadas por agências de viagem para PcD. Apenas na década de 1980, acompanhando o movimento pela integração social, o problema das viagens começou a ganhar espaço, e novas discussões acerca do tema começaram a surgir. O lazer turístico passou

a ser apontado como oportunidade para possibilitar a inclusão social de PcD (SASSAKI, 2003), e, atualmente, observa-se uma tendência de democratização dos serviços turísticos (ALMEIDA, 2006).

De acordo com Sasaki (2003), as barreiras usualmente encontradas por deficientes, nos logradouros de lazer, são atitudinais, comunicacionais e arquitetônicas. As duas primeiras têm forte ligação com a falta de preparo dos atendentes, em virtude, por exemplo, de a maioria dos funcionários de hotéis e restaurantes não ter qualquer competência para atender PcD (BAKER, 2006; SCHIVITZ, 2007). Em se tratando de deficientes auditivos, por exemplo, são fortes as barreiras comunicacionais, em razão da falta de pessoal qualificado para o atendimento a tais clientes. Na pesquisa de Costa (2006), não se encontrou, em nenhum hotel de Belo Horizonte, alguém que conhecesse a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

As barreiras arquitetônicas são mais comuns nas vidas de cadeirantes e de outras pessoas com deficiências motoras. O aspecto recorrente é a falta de rampas e banheiros adaptados (SASSAKI, 2003). Para Burnett (1996) e Castell (2008), assim como para Upchurch e Seo (1996), o problema das instalações físicas é o mais comum no que se refere ao impedimento de um deficiente exercer plenamente o papel de consumidor. Como resposta a essa questão, Gilmore e Rentschler (2002) recomendam que os museus utilizem a expertise desenvolvida em marketing, e ofereçam instalações e serviços de hospitalidade capazes de melhorar a experiência dos deficientes com o ambiente do serviço. Burnett (1996) estende tais recomendações para quaisquer ambientes físicos de serviços.

No que tange à hotelaria, é importante que todas as áreas do hotel — tais como piscinas, restaurantes e quadras esportivas — sejam acessíveis a PcD (GOULART, 2007). Para Soubeniotis et al. (2007), hotéis de luxo transmitem a imagem de que são capazes de fornecer serviços adequados quando, em seus esforços de comunicação, está incluída a preocupação com indivíduos com deficiências físicas e/ou mentais. Por outro lado, algumas vezes essa imagem pode não corresponder à realidade, como aponta o trabalho de Sansivieiro e Dias (2005), que mostra problemas de acessibilidade para PcD em hotéis de luxo em São Paulo.

Raposo e López (2002) apontam que pessoas com lesões medulares têm muita necessidade de lazer, mas, em virtude da falta de opções de serviços, acabam se contentando com alternativas simples. Em contrapartida, muitas PcD não sabem que há opções de lazer acessíveis, fazendo com que se conformem às limitações e abram mão do lazer (BURNETT, 1996; RUDELL e SHINEW, 2006). A falta de opções de lazer também se faz presente quando se trata de crianças com deficiências. Knight (2009) denuncia a ausência de alternativas direcionadas a elas, defendendo que deveriam ser adotadas medidas imediatas para melhorar tal situação, pois a falta de lazer aumenta o isolamento

social das crianças. Heikkilä et al. (1999) e Woodliffe (2004) alertam para o fato de que cidadãos idosos ou com problemas de saúde enfrentam desvantagens parelhas.

É importante ressaltar que chegar aos locais escolhidos para o lazer já constitui um grande problema. Faltam ônibus adaptados, e as barreiras de acessibilidade surgem até mesmo em viagens aéreas (BURNETT, 1996; BURNETT e BAKER, 2001; KAUFMAN, 1995). Darcy (2009) estudou as práticas de companhias aéreas para atendimento a PcD e apurou que são necessárias muitas mudanças, principalmente nos momentos de embarque e desembarque.

Investigando serviços de lazer turístico para pessoas com deficiência motora, Ray e Ryder (2003) apontaram que, na busca por informações — bem como no planejamento da viagem —, tais consumidores costumam contar com amigos, com a internet e com os serviços de agentes de viagens. Daniels, Rodgers e Wiggins (2005), a seu turno, argumentam que as agências que se preocupam com a inclusão de PcD no planejamento de suas viagens podem melhorar o serviço oferecido a todos os viajantes. O quadro atual, entretanto, indica que poucas agências de turismo criam pacotes para PcD (NASCIMENTO *et al.*, 2008).

A Embratur criou um manual de acessibilidade para PcD (cf. MANUAL, 2010), em que se define *acessibilidade* como possibilidade e condição do portador de deficiência utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico. Outra iniciativa com o mesmo objetivo foi um guia lançado em outubro de 2001, em São Paulo, dedicado à avaliação da acessibilidade da cidade para as pessoas com mobilidade reduzida, o “Guia São Paulo Adaptada” (SANSIVIERO e DIAS, 2005). Tais iniciativas, contudo, não são suficientes para garantir a PcD acesso ao lazer nas cidades brasileiras; como foi sugerido por Yau, McKercher e Packet (2004), parece faltar principalmente o treinamento para que as pessoas possam atender a esse público.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O modelo de restrição ao lazer desenvolvido por Crawford, Jackson e Godbey (1991) é utilizado, neste estudo, para a análise dos principais fatores que restringem o consumo de serviços de lazer turístico para cadeirantes. Anteriormente, valendo-se desse modelo, Daniels, Rodgers e Wiggins (2005) identificaram que PcD tendem a enfrentar problemas de ordem interpessoal, intrapessoal e estrutural fortes e de difícil resolução.

3.1 Amostra

A amostra da pesquisa foi formada por critérios não probabilísticos, por conveniência e acessibilidade (VERGARA, 2009), e contou com um total de 130 pessoas com deficiências motoras que utilizam cadeiras de rodas para se locomover. Foram eliminados questionários com missing values (HAIR et al., 2006), o que fez com que o número de questionários válidos fosse igual a 126. A Tabela 1 resume algumas características da amostra.

Tabela 1: Caracterização da amostra por gênero, faixa etária e renda

Gênero	Ocorrências	%			
Feminino	74	59%			
Masculino	52	41%			

Faixa etária	Ocorrências	%	Renda	Ocorrências	%
até 25 anos	23	18%	até R\$2.000	43	34%
de 26 a 40 anos	34	27%	De R\$2.001 a R\$5.000	42	33%
de 41 a 55 anos	41	33%	De R\$5.001 a R\$10.000	26	21%
mais de 55 anos	28	22%	acima de R\$10.000	15	12%

3.2 Coleta de dados

O questionário usado no estudo foi elaborado com base na literatura e em entrevistas com informantes-chaves selecionados pelo potencial em contribuir para a compreensão do fenômeno (YIN, 2004). A validade e a confiabilidade do protocolo de utilização de múltiplos informantes-chaves foram atestadas por John e Reve (1982) e por Hemmington e King (2000), e os últimos valeram-se da técnica para pesquisar serviços de hotelaria.

A escolha dos sete informantes-chaves privilegiou indivíduos que atendessem a pelo menos dois dentre os seguintes critérios: a) pessoas que tivessem contato sistemático com pessoas com deficiência motora há pelo menos cinco anos; b) pessoas que tivessem contato direto com grande número de PcD; e (c) pessoas com conhecimento da vivência de situações de lazer por deficientes motores. Apenas três informantes eram PcD, sendo

as interações com eles classificadas como entrevistas focalizadas, semiestruturadas e não padronizadas (GIL, 2008; KERLINGER e LEE, 2000). A Tabela 2 sintetiza as principais qualificações dos informantes, dos quais se optou por preservar os nomes, sendo sua identificação codificada a partir de I-01 (primeira informante) até I-07 (sétimo informante).

Tabela 2: Informantes da pesquisa e suas principais qualificações

Informante	Qualificação
I-01	cadeirante/cocriadora da maior comunidade de pessoas com deficiências no site de relacionamentos Orkut
I-02	cadeirante/cocriadora da maior comunidade de pessoas com deficiências no site de relacionamentos Orkut
I-03	cadeirante/membro da Rede Interamericana de Turismo Acessível / cocriador da ONG Turismo Adaptado
I-04	profissional de recursos humanos voltada para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho
I-05	coordenadora do curso de graduação em Turismo de uma IFES localizada no Rio de Janeiro
I-06	ex-diretora da Associação dos Pais e Amigos de Excepcionais de Porto Alegre
I-07	ex-presidente da Associação dos Pais e Amigos de Excepcionais de Porto Alegre

Em consonância com as ideias de Dencker (2007) acerca de pesquisas no campo de turismo, utilizou-se um questionário, que, na presente pesquisa, contou com 27 assertivas, cobrindo diversos aspectos de restrição ao turismo para PcD. Tais assertivas tinham como propósito a avaliação da seguinte proposta de lazer turístico, extraída da pesquisa de Diniz e Motta (2006, p. 6) sobre restrições a lazer para pessoas de mais idade e adaptada de acordo com os resultados obtidos nas entrevistas com os informantes-chaves.

Suponha que tenha sido oferecida a você uma viagem de 15 dias para o litoral sul do país. A viagem cobrirá três estados da região e terá início daqui a trinta dias. Você irá e voltará de avião, mas o transporte entre cidades será feito de ônibus e você ficará hospedado em hotéis com áreas de lazer. As viagens de ônibus não terão duração superior a três horas, porém, haverá um dia em que você fará duas viagens de ônibus de três horas cada uma. Haverá passeios de barco. O custo total da excursão é estimado em R\$3.000,00, incluindo despesas pessoais básicas.

As assertivas foram elaboradas com o auxílio dos resultados obtidos nas entrevistas com os informantes-chaves. Asserções, como “Não iria a essa excursão por ter medo de que os comissários e outras pessoas da companhia aérea não estivessem preparados para auxiliar-me” e “Não iria a essa excursão por ter medo de que os atendentes do hotel não

estivessem preparados para auxiliar-me por não saberem lidar com PcD”, emergiram das entrevistas com os informantes I-04 e I-06.

Para a avaliação das assertivas foi utilizada uma escala Likert de 5 pontos variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente). O questionário foi pré-testado com dez PcD e incluiu perguntas de caráter sociodemográfico, tais como gênero, idade e renda familiar. O questionário foi expedido via internet (GIL, 2008), por considerar-se ser esse o modo mais eficaz de atingir sujeitos PcD. Para obter um número maior de respostas, enviou-se o questionário para grupos de e-mail de comunidades virtuais de PcD. A amostra final foi composta por 126 pessoas com deficiência motora grave que utilizam cadeiras de rodas para locomoção.

3.3 Tratamento dos dados

Seguindo estudos anteriores também focados em restrições a turismo (ALEXANDRIS e CARROL, 1997; DINIZ e MOTTA, 2006; PENNINGTON-GRAY e KERTETTER, 2002), o tratamento dos dados foi feito por meio de análise de fatores com auxílio do software estatístico SPSS versão 17. O objetivo da análise fatorial é encontrar um meio de condensar a informação contida em um número de variáveis originais em um conjunto menor de variáveis estatísticas com perda mínima de informação (HAIR et al., 2006). Nesta pesquisa, a análise fatorial foi feita para condensar as informações sobre as restrições ao lazer para PcD formando fatores que podem representar as restrições mais importantes para essas pessoas.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como resultado da análise fatorial foram encontrados sete fatores: *tempo*, *recursos financeiros*, *questões pessoais*, *importância da companhia*, *barreiras atitudinais*, *barreiras arquitetônicas em transportes* e *barreiras arquitetônicas nos locais*. Alguns desses fatores já haviam surgido nas entrevistas com os informantes-chaves. Analisando os fatores formados, percebeu-se que os fatores *tempo* e *recursos financeiros*, classificados como estruturais, de acordo com o modelo de restrição ao lazer de Crawford, Jackson e Godbey (1991), são apontados pela literatura como importantes restrições ao lazer, independentemente do segmento de consumidores que seja considerado (BAHL, 2003; DINIZ e MOTTA, 2006).

Os fatores *questões pessoais* e *importância da companhia* apareceram, ainda que caracterizados de forma um pouco diversa, em um estudo que utilizou o modelo de restrições ao lazer de Crawford, Jackson e Godbey (1991) para pessoas idosas (DINIZ e MOTTA, 2006). Adicionalmente, vale notar que outros fatores encontrados na presente pesquisa

aparecem na literatura como barreiras que dificultam o consumo de serviços de lazer para PcD. Esses fatores são *barreiras atitudinais* (BAKER, 2006) e *barreiras arquitetônicas*, tanto em locais, quanto em transportes (BURNETT, 1996; CASTELL, 2008; SASSAKI, 2003).

A Tabela 3 traz os fatores encontrados na presente pesquisa. Os números que precedem as assertivas são as cargas de fatores, selecionadas por valores superiores a 0,50. Duas assertivas foram eliminadas por não alcançar 0,50 de comunalidade. Foram calculadas as médias aritméticas para cada asserção com o objetivo de verificar que fatores seriam mais restritivos para cadeirantes no consumo de serviços de lazer turístico.

Tabela 3: Fatores de restrição ao lazer encontrados na pesquisa

Fator	Assertivas	Média geral	Classificação
Tempo	[0,64] Não posso ficar tanto tempo longe de casa.	1,95	Estrutural
	[0,71] Tenho ocupações que me impedem de fazer essa excursão.	2,76	
	[0,75] Trinta dias é muito pouco tempo para planejar a viagem.	1,76	
Recursos financeiros	[0,72] Não tenho condições financeiras para fazer uma excursão como essa.	1,62	Estrutural
	[0,88] Se essa excursão fosse mais barata, talvez pudesse viajar.	1,86	
Questões pessoais	[0,67] Não faria a excursão porque não gosto de viajar.	1,23	Intrapessoal
	[0,69] Não faria essa excursão porque não tenho o costume de viajar.	1,34	
	[0,82] Não me sinto preparado para fazer a excursão por causa das necessidades especiais que tenho.	2,45	
	[-0,85] Tenho sempre vontade de fazer uma excursão como essa.	4,22	
	[0,75] Tenho medo de ir a essa excursão e não gostar.	1,32	
Importância da companhia	[0,76] Acho mais importantes as pessoas que vão comigo na excursão que o local escolhido para viajar.	2,22	Interpessoal
	[0,84] Minha maior dificuldade para fazer uma excursão é não ter companhia.	3,23	
	[0,56] As pessoas que poderiam ir comigo não têm tempo.	3,21	
	[0,68] Prefiro viajar em excursões a viajar por conta própria.	3,35	
	[0,85] Preciso viajar sempre acompanhado.	4,16	

Barreiras atitudinais	[-0,74] Penso que as pessoas das minhas relações me incentivariam a fazer essa excursão	1,32	Interpessoal
	[0,65] Penso que as pessoas de minha relação acham que uma excursão assim não é apropriada para mim.	1,23	
	[0,81] Não iria a essa excursão por ter medo de que as outras pessoas da excursão não soubessem entender e respeitar as minhas limitações físicas.	2,56	
	[0,83] Não iria a essa excursão por medo de que comissários e outras pessoas da companhia aérea não estivessem preparados para auxiliar-me.	2,65	
	[0,89] Não iria a essa excursão por ter medo de que os atendentes do hotel não estivessem preparados para auxiliar-me, por não saberem lidar com deficientes.	3,04	
Barreiras arquitetônicas em transporte	[0,69] Não iria a essa excursão por ter medo de que o avião não estivesse fisicamente adaptado para atender as minhas necessidades.	2,81	Estrutural
	[0,80] Não iria a essa excursão por ter medo de que o ônibus não estivesse fisicamente adaptado para atender as minhas necessidades.	3,02	
Barreiras arquitetônicas nos locais	[0,71] Não iria a essa excursão por ter medo de que o quarto do hotel não estivesse fisicamente adaptado para atender as minhas necessidades.	4,26	Estrutural
	[0,74] Não iria a essa excursão por ter medo de que a área de lazer do hotel não estivesse fisicamente adaptada para atender as minhas necessidades.	4,62	
	[0,76] Não iria a essa excursão por ter medo de que os locais dos passeios não estivessem fisicamente adaptados para atender as minhas necessidades.	4,29	

Pela análise das médias, foi possível verificar que as assertivas aparentemente mais importantes, no que tange à restrição ao lazer para cadeirantes, são as que compõem o fator *barreiras arquitetônicas nos locais*, classificado como estrutural, de acordo com o modelo hierárquico de restrições ao lazer (CRAWFORD, JACKSON e GODBEY, 1991). O fator *barreiras arquitetônicas* já havia sido apontado, em estudos acadêmicos, como crítico para pessoas com deficiência motora (SASSAKI, 2003). No estudo em tela, o fator *barreiras arquitetônicas em transportes* também se mostrou relevante, mas menos restritivo que o fator *barreiras arquitetônicas nos locais*. Tal resultado parece indicar que os meios de transporte, especificamente avião e ônibus de viagem, são vistos por pessoas com deficiência motora como mais acessíveis do que os hotéis e os locais de atração turística.

A assertiva que apresentou a maior média foi “Não iria a essa excursão por ter medo

de que a área de lazer do hotel não estivesse fisicamente adaptada para atender as minhas necessidades”, que compõe o fator *barreiras arquitetônicas nos locais*. O resultado corrobora a literatura, mostrando que hotéis devem ser acessíveis a PcD não apenas no que tange às acomodações, como também no que se refere a áreas de lazer (GOULART, 2007).

As assertivas do fator *importância da companhia* apresentaram altas médias. Nesse fator, a asserção “Preciso viajar sempre acompanhado” apresentou a média mais elevada, confirmando o que tinha sido apontado pelos informantes I-01, I-02 e I-07 que disseram ser difícil para um cadeirante conseguir viajar sozinho. Esse resultado parece indicar que não há acessibilidade nos locais e ambientes de lazer turístico, pois para isso pressupõe-se que pessoas com quaisquer deficiências tenham autonomia.

Também no que diz respeito ao fator *importância da companhia*, a assertiva “Prefiro viajar em excursões a viajar por conta própria” apresentou média elevada, o que parece corroborar McKercher *et al.* (2003), que apontam que pacotes turísticos constituem a melhor opção para os consumidores com deficiência, em função de serem mais baratos e fáceis de adquirir, de poderem ser mais bem planejados e de favorecerem o encontro com pessoas com as quais o consumidor possa socializar-se. De acordo com os informantes da primeira etapa da pesquisa, PcD valorizam excursões e pacotes de viagens desde que não sejam exclusivos para deficientes, pois esse tipo de pacote atua na contramão da inclusão social.

Barreiras interpessoais são apontadas pela literatura como muito prejudiciais para o consumo de serviços de lazer por PcD. Especificamente, aponta-se como grande problema a falta de treinamento dos funcionários que devem lidar com PcD na prestação do serviço de lazer (BAKER, 2006; SCHIVITZ, 2007). Por esta pesquisa, confirma-se a importância de que os funcionários sejam bem treinados, pois entre as assertivas que compõem o fator *barreiras atitudinais*, aquelas relacionadas com atendimento apresentaram médias elevadas.

As menores médias foram obtidas nas asserções que compunham o fator *recursos financeiros*; classificado como restrições estruturais de acordo com Crawford, Jackson e Godbey (1991). Tal resultado — talvez refletindo a natureza da amostra, composta por sujeitos com acesso a computador — indica que dinheiro não se apresenta como fator tão restritivo para o consumo de serviços de lazer por cadeirantes, diferentemente do que se encontrou em pesquisas com outros segmentos da população. Diniz e Motta (2006), por exemplo, apontaram a falta de tempo e de dinheiro como a maior restrição ao lazer para pessoas idosas. O fator *tempo* também não apresentou médias elevadas na pesquisa em tela, o que também destoa dos resultados de pesquisas anteriores, como a de Bahl (2003), que aponta a falta de tempo como um dos maiores obstáculos para o consumo de lazer para a maioria das pessoas.

As assertivas ligadas a questões intrapessoais apresentaram médias baixas. A menor média foi a da asserção “Não faria essa excursão porque não gosto de viajar”, o que parece

indicar que os cadeirantes constituem um público potencial para as empresas de lazer turístico. Outro resultado que torna patente que as pessoas com deficiências motoras que utilizam cadeiras de rodas desejam viajar é a alta média da afirmação “Tenho sempre vontade de fazer uma excursão como essa”. Aparentemente outros fatores, que não os intrapessoais, parecem dificultar que os cadeirantes consumam serviços de lazer.

5. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi, pois, identificar os fatores que mais restringem o consumo de serviços de lazer turístico por pessoas com deficiência motora grave que precisam de cadeiras de rodas para locomover-se. Seguindo o modelo de Crawford, Jackson e Godbey (1991), os resultados sugerem que tais pessoas parecem não ter problemas em formar preferências de lazer, uma vez que restrições intrapessoais não se mostraram significativas. As restrições interpessoais, por outro lado, revelaram-se muito fortes — principalmente no que tange à necessidade de companhia. Com relação a *barreiras atitudinais*, as pessoas parecem ter algum conhecimento das necessidades dos cadeirantes embora exista despreparo dos prestadores de serviços de lazer turístico. Pode-se crer que tal despreparo é ainda maior quando se trata de outros tipos de deficiência, principalmente as mentais. No que se refere a restrições estruturais, as relativas às *barreiras arquitetônicas em locais* parecem ter forte influência na participação de PcD no lazer turístico.

Os cadeirantes constituem, pois, um público potencial para o consumo de serviços de lazer turístico, tanto em função de sua representatividade numérica, quanto pela vontade de viajar que demonstram ter. Outro ponto que faz com que esses sujeitos se configurem como potenciais consumidores de lazer turístico é o fato de não apresentarem restrições expressivas de recursos financeiros, como se constatou no presente trabalho. Deve-se atentar para os argumentos de McKercher *et al.* (2003), para quem PcD representam um mercado significativo a ser explorado por empresas ligadas ao lazer e ao turismo, especialmente quando se considera que tais consumidores costumam viajar acompanhados por amigos e/ou parentes. Aparentemente, todavia, as empresas que oferecem serviços de lazer turístico ainda não se deram conta do retorno financeiro que pode ser proporcionado por esse segmento de consumidores, os quais continuam enfrentando diversas barreiras para consumir esse tipo de serviço. Como já era esperado, em razão das informações fornecidas pelos informantes-chaves e pela revisão de literatura, embora existam barreiras interpessoais importantes, a inadequação física dos ambientes de serviços de lazer para PcD é o maior obstáculo para o consumo desses serviços.

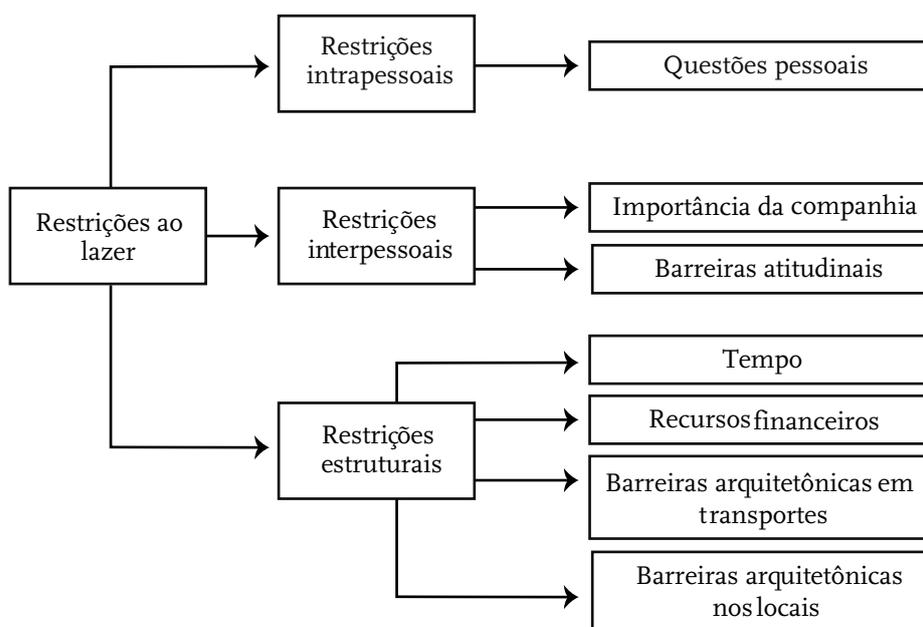
Diante dos resultados obtidos e da literatura revista, é possível sugerir que, no setor estudado, se façam investimentos em infraestrutura seguindo padrões de acessibilidade.

No entanto, para que as adaptações sejam feitas da forma ideal, é preciso que as organizações voltadas para a prestação de serviços de lazer saibam o que de fato importa para tais consumidores. Pode-se especular, contudo, que as empresas não estão preocupadas em oferecer serviços de lazer turísticos realmente acessíveis para PcD. Algumas até investem em adaptações físicas superficiais, mas poucas levam em conta todas as mudanças que deveriam ser realizadas para que os serviços de lazer turístico se tornem possíveis a todos. Cabe notar que, para Corrêa (2009, p. 171), “acessibilidade” é “garantir que todas as pessoas tenham acesso a todas as áreas de seu convívio [...] relacionadas com os espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, sistemas e meios de comunicação e informação”.

Um indício de que a acessibilidade parece, por ora, distante de ser alcançada nos serviços de lazer turístico é a importância que apresentou a companhia — fator que envolve o aproveitamento de serviços e atividades de lazer com outras pessoas — para as PcD no contexto investigado. Tal importância, confirmada pelo corrente estudo, revela haver ainda muita coisa a ser modificada, uma vez que os cadeirantes não têm autonomia para consumir serviços de lazer, como se poderia pressupor pelo conceito de acessibilidade.

Acredita-se que a principal contribuição para teóricos e praticantes, apresentada por esta pesquisa, seria a possível complementação e adaptação do modelo de Crawford, Jackson e Godbey (1991) para cadeirantes. Assim, a Figura 3 apresenta esse modelo que poderá auxiliar no entendimento das restrições aos serviços de lazer turístico para tais pessoas.

Figura 3: Modelo de restrição ao lazer turístico para cadeirantes



Fonte: próprios autores.

Por tratar-se de um assunto ainda pouco explorado, muitas são as possibilidades de estudos futuros que podem contribuir para o avanço do conhecimento e da prática acerca das restrições ao consumo para cadeirantes e, igualmente, para pessoas que apresentam outras deficiências. Como primeira indicação para novos esforços de pesquisa, portanto, recomenda-se fortemente que sejam conduzidos estudos sobre restrições ao consumo de lazer turístico com pessoas que tenham outras deficiências que não a motora. Em um segundo momento, sugere-se que sejam empreendidos esforços para desenvolver formas de obter, em tais segmentos de mercado, informações que ajudem as organizações a superar os obstáculos impostos aos consumidores. Em outra instância, é possível planejar projetos de pesquisas que contemplem as necessidades das pessoas com deficiência motora como consumidores de outros serviços e produtos que não os de lazer turístico.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AKEL SOBRINHO, Z. *Consumo de cinema em Porto Alegre: um estudo sobre motivações e atributos*. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30, 2006, Salvador. Anais... Salvador: Anpad, 2006. CD-ROM.
- ALEXANDRIS, K.; CARROLL, B. *An analysis of leisure constraints based on different recreational sport participation levels: results from a study in Greece*. Leisure Sciences, Philadelphia, United States, v. 19, p. 1-15, 1997.
- ALMEIDA, W. *Comunidade surda e o turismo de responsabilidade social: um olhar sobre as diferenças*. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. Anais... Caxias do Sul: SeminTur, 2006. CD-ROM.
- AMARO, L.; MEIRA, P.; CAMARGO, S.; SLONGO, L. *Em que posso ajudar? O varejo e os portadores de deficiência visual*. In: ENCONTRO DE MARKETING DA ANPAD, 3., 2008, Curitiba. Anais... Curitiba: Anpad, 2008. CD-ROM.
- BAHL, M. *Perspectivas do turismo na sociedade pós-industrial*. São Paulo: Roca, 2003.
- BAKER, S. Consumer normalcy: understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments. *Journal of Retailing*, New York, United States, v. 82, n. ffl 1, p. 37-50, 2006.
- _____; HOLLAND, J.; KAUFMAN-SCARBOROUGH, C. *How consumers with disabilities perceive "welcome" in retail servicescapes: a critical incident study*. *Journal of Services Marketing*, Wichita, United States, v. 21, n. ffl 3, p. 160-173, 2007.
- _____; STEPHENS, D.; HILL, R. *How can retailers enhance accessibility: giving consumers with visual impairments a voice in the marketplace*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Eindhoven, Netherlands, v. 9, p. 227-239, 2002.

- BURNETT, J. *What services marketers need to know about the mobility disabled consumer*. Journal of Services Marketing, Wichita, United States, v. 10, n.º 3, p.3-20, 1996.
- CAMARGO, L. *Sociologia do lazer*. In: TRIGO, L. (org.) *Turismo: como ensinar, como aprender*. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2001, v. 2, p. 235-276.
- CARVALHO, M. *A acessibilidade para cadeirantes nos atrativos turísticos culturais do centro de Porto Alegre: considerações sobre um roteiro*. São Paulo: Centro Universitário Metodista, 2007. 61 páginas. Trabalho de conclusão do curso de Turismo e Hotelaria, Centro Universitário Metodista, São Paulo, SP, 2007.
- CASTELL, L. *Building access for the intellectually disabled*. Facilities, Manchester, United Kingdom, v. 26, n.ºs 3-4, 2008.
- CORRÊA, P. *Acessibilidade: conceito e formas de garantia*. Revista Brasileira de Educação Especial, São Paulo, v. 15, n.º 1, p. 171-172, 2009.
- COSTA, R. *Acessibilidade do turismo de Belo Horizonte — Um estudo de caso da hotelaria*. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, 4., 2006, Caxias do Sul. Anais... Caxias do Sul: SeminTUR, 2006. CD-ROM.
- COUTINHO, L.; CARVALHO, J. *Diversidade e ações afirmativas nas organizações brasileiras*. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 4., 2007, Resende. Anais... Resende: AEDB, 2007. CD-ROM.
- CRAWFORD, D.; GODBEY, G. *Reconceptualizing barriers to family leisure*. Leisure Sciences, Philadelphia, United States, v. 9, p. 119-127, 1987.
- _____, JACKSON, E.; GODBEY, G. *A hierarchical model of leisure constraints*. Leisure Sciences, Philadelphia, United States, v. 13, p. 309-320, 1991.
- CUNHA, I.; BARBOSA, M.; KOVACS, M. *A busca por informações e os grupos de referência: um estudo netnográfico em uma comunidade virtual de turismo*. In: ENCONTRO DE MARKETING DA ANPAD, 3., 2008, Curitiba. Anais... Curitiba: Anpad, 2008. CD-ROM.
- DANIELS, M.; RODGERS, E.; WIGGINS, B. *“Travel tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities*. Tourism Management, Hamilton, New Zealand, v. 26, p. 919-930, 2005.
- DARCY, S. *Improving airlines practices by understanding the experiences of people with disabilities*. Disponível em: <http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/trabalhos_e_pesquisas/improving_airline_practices_by_understanding_the_experiences_of_people_with_disabilities.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2009.
- DENCKER, A. *Pesquisas em turismo: planejamento, métodos e técnicas*. São Paulo: Futura, 2007.
- DINIZ, F.; MOTTA, P. *Em busca de um modelo de restrição ao lazer para os consumidores de mais idade*. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006, Salvador. Anais... Salvador: Anpad, 2006. CD-ROM.

- EMBRATUR/MINISTÉRIO DO TURISMO. *Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos*. Brasília, DF. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>>. Acesso em: 15 mar. 2010.
- FIRAT, F. A.; DHOLAKIA, N.; VENKATESH, A. *Marketing in a postmodern world*. European Journal of Marketing, Birmingham, United Kingdom, v. 29, n.º 1, p. 40-56, 1995.
- GIL, A. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GILMORE, A.; RENTSCHLER, R. *Changes in museum management: a custodial or marketing emphasis?* Journal of Management Development, Cranfield, United Kingdom, v. 21, p. 745-760, 2002.
- GOMES, C.; REJOWSKI, M. *Lazer enquanto estudo científico — teses defendidas no Brasil*. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO de PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 4., 2007, São Paulo. Anais... São Paulo: Anpad, 2007. CD-ROM.
- GOULART, R. *As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante do esporte adaptado*. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2007. 116 páginas. Dissertação de Mestrado em Turismo, Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, RS, Brasil, 2007.
- HAIR, J.; BLACK, B.; BABIM, B.; ANDERSON, R.; TATHAM, R. *Multivariate data analysis*, 6. ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2006.
- HEIKKILÄ, J.; KALLIO, J.; SAARINEN, T.; TUUNAINEN, V. *EC of groceries for elderly and disabled: a comparison of alternative service models*. Information Technology & People, Syracuse, United States, v. 12, n.º 4, p. 389-402, 1999.
- HEMMINGTON, N.; KING, C. *Key dimensions of outsourcing hotel food and beverage services*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Orlando, United States, v. 12, n.º 4, p. 256-261, 2000.
- IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA). *Censo Demográfico 2000*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000_populacao.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2009.
- JACKSON, E. *Leisure constraints/constrained leisure: special issue introduction*. Journal of Leisure Research, Illinois, United States, v. 23, n.º 4, p. 279-285, 1991.
- JOHN, G.; REVE, T. *The reliability and validity of key informants data from dyadic relationships in marketing channels*. Journal of Marketing Research, Danvers, United States, v. 19, n.º 4, p. 517-524, 1982.
- KACZYNSKI, A.; MANNELL, R.; MANSKE, S. *Leisure and risky health behaviours: a review of evidence about smoking*. Journal of Leisure Research, Illinois, United States, v. 40, n.º 3, p. 404-441, 2008.
- KAUFMAN, C. *Shop 'til you drop: tales from a physically challenged shopper*. Journal of Consumer Marketing, Arvada, United States, v. 12, n.º 3, p. 39-55, 1995.

- KAUFMAN-SCARBOROUGH, C. *Retailers' perceptions of the Americans with Disabilities Act: suggestions for low-cost, high impact accommodations for disabled shoppers*. Journal of Consumer Marketing, Arvada, United States, v. 15, n. ffl 2, p. 94-110, 1998.
- KAY, T. & JACKSON, G. *Leisure despite constraint: the impact of leisure constraints on leisure participation*. Journal of Leisure Research, Illinois, United States, v. 23, p. 301-313, 1991.
- KERLINGER, F.; LEE, H. *Foundations of behaviour research*. 4. ed. Orlando: Harcourt College Publishers, 2000.
- KNIGHT, A. *Holidays, play and disabled children*. Disponível em: <<http://www.communitycare.co.uk>>. Acesso em: 15 ago. 2008.
- LADISLAU, L. *Lazer e participação social*. A Terceira Idade, São Paulo, v. 13, n. ffl 25, p. 7-25, 2002.
- LAGES, S.; MARTINS, R. *Turismo inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo*. Estação Científica, Juiz de Fora, n. ffl 3, p. 1-17, 2006.
- McKERCHER, B.; PACKER, T.; LAM, P. *Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities*. Tourism Management, Hamilton, New Zealand, v. 24, p. 465-474, 2003.
- MEIRA, P., AMARO, L.; ALMEIDA, C. *Ouvindo a voz do mercado: o varejo e os clientes portadores de deficiência auditiva*. Revista Gestão Organizacional, Chapecó, v. 2, n. ffl 1, 77-86, 2009.
- MENDES, B. *Turismo e inclusão social para cadeirantes*. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2008. 118 páginas. Dissertação de Mestrado em Turismo, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, SP, 2008.
- NASCIMENTO, A.; ABREU, F.; SILVA, R.; MACEDO, V. *Deficiência visual: uma abordagem acerca da inclusão social no turismo e no lazer em Belo Horizonte*. Revista de Turismo, Belo Horizonte, v. 3, n. ffl 4, p. 1-15, 2008.
- O'GRADY, I. *Lazer junto com as mães: restrições ao lazer infantil*. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2007. 85 páginas. Dissertação de Mestrado em Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.
- PENNINGTON-GRAY, L.; KERSKETTER, D. *Testing a constraints model within the context of nature-based tourism*. Journal of Travel Research, Virginia, United States, v. 40, p. 416-423, 2002.
- RAPOSO, A.; LÓPEZ, R. *Conceitos de lazer em portadores de lesão medular*. Revista Digital, Buenos Aires, Argentina, n. ffl 49, 2002.
- RAY, N.; RYDER, M. *"Eibilities" tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled*. Tourism Management, Hamilton, New Zealand, v. 24, n. ffl 2, p. 57-72, 2003.

- RUDELL, J.; SHINEW, K. *The socialization process for women with physical disabilities: the impact of agents and agencies in the introduction to an elite sport*. Journal of Leisure Research, Illinois, United States, v. 38 n.º 3, p. 421-444, 2006.
- SANSIVIERO, S.; DIAS, C. *Hotelaria e acessibilidade*. Turismo – Visão e Ação, Itajaí, v. 7, n.º 3, p. 439-453, 2005.
- SASSAKI, R. *Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo: Áurea, 2003.
- SCHIVITZ, T. *Acessibilidade: um passo para a hospitalidade nos meios de hospedagens*. Porto Alegre: PUC-RS, 2007. 81 páginas. Trabalho de conclusão do curso de Hospitalidade, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.
- SILVA, G. *O significado do trabalho para o deficiente visual*. Belo Horizonte: PUC-MG, 2007. 108 páginas. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, 2007.
- SOUBENIOTIS, D.; FOTIADIS, T.; MYLONAKIS, J.; HATZITHOMAS, L.; VASSILIADIS, C. *The importance of facilities in the success of integrated marketing communication of hotel enterprises*. European Journal of Scientific Research, Liverpool, United Kingdom, v. 17, p. 106-116, 2007.
- UPCHURCH, R.; SEO, J. *Civic responsibility and marketing positioning: complying with the Americans with Disabilities*. Facilities, Manchester, United Kingdom, v. 14, n.º 5-6, p. 48-56, 1996.
- VERGARA, S. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- WOODLIFFE, L. *Rethinking consumer disadvantage: the importance of qualitative research*. International Journal of Retail & Distribution Management, Edinburgh, United Kingdom, v. 32, n.º 11, p. 523-531, 2004.
- YAU, M., MCKERCHER, B.; PACKER, T. *Traveling with a disability: more than an access issue*. Annals of Tourism Research, Guildford, United Kingdom, v. 31, n.º 4, p. 946-960, 2004.
- YIN, R. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- ZEITHAML, V.; BITNER, M. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.