



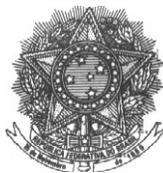
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

Jarlene Rodrigues Reis

PERCEPÇÃO E ESTRATÉGIAS REDUTORAS DE RISCO
PERCEBIDO: UM ESTUDO DA EXPERIÊNCIA DO TURISTA
DEFICIENTE FÍSICO

BELO HORIZONTE

2011



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

Jarlene Rodrigues Reis

**PERCEPÇÃO E ESTRATÉGIAS REDUTORAS DE RISCO
PERCEBIDO: UM ESTUDO DA EXPERIÊNCIA DO TURISTA
DEFICIENTE FÍSICO**

Dissertação apresentada ao Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração – CEPEAD – da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de Concentração: Mercadologia e Administração Estratégica

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Teixeira Veiga

BELO HORIZONTE

2011

Ficha Catalográfica

R375p
2011

Reis, Jarlene Rodrigues, 1981-
Percepção e estratégias redutoras de risco percebido : um estudo da experiência do turista deficiente físico / Jarlene Rodrigues Reis. - 2011.
146 f. : il.

Orientador: Ricardo Teixeira Veiga.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração.
Inclui bibliografia

1. Comportamento do consumidor – Teses. 2. Consumidores – Teses. 3. Turismo – Teses. 4. Administração – Teses. 5. Deficientes físicos – Teses. I. Veiga, Ricardo Teixeira. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração. III. Título

CDD: 658.403



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO da Senhora **JARLENE RODRIGUES REIS**, REGISTRO Nº 474/2011. No dia 06 de maio de 2011, às 13:00 horas, reuniu-se na Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, a Comissão Examinadora de Dissertação, indicada pelo Colegiado do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração do CEPEAD, em 15 de abril de 2011, para julgar o trabalho final intitulado "**Percepção e Estratégias Redutoras de Risco Percebido - Um Estudo da Experiência do Turista Deficiente Físico**", requisito para a obtenção do **Grau de Mestre em Administração**, área de concentração: **Administração**. Abrindo a sessão, o Senhor Presidente da Comissão, Prof. Dr. Ricardo Teixeira Veiga, após dar conhecimento aos presentes o teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do seguinte resultado final:

APROVAÇÃO;

() APROVAÇÃO CONDICIONADA A SATISFAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO VERSO DESTA FOLHA, NO PRAZO FIXADO PELA BANCA EXAMINADORA (NÃO SUPERIOR A 90 NOVENTA DIAS);

() REPROVAÇÃO.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Senhor Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 06 de maio de 2011.

NOMES

ASSINATURAS

Prof. Dr. Ricardo Teixeira Veiga.....
ORIENTADOR (CEPEAD/ UFMG)

Prof^a. Dr^a. Melby Karina Zuniga Huertas.....
(Fund. Educacional Inaciana Padre Saboia de Medeiros/SP)

Prof. Dr. Marcelo Bronzo Ladeira.....
(CEPEAD/UFMG)

Prof. Dr. Márcio Augusto Gonçalves.....
(CEPEAD/UFMG)

Ao Fred, meu amado, poesia da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Esse trabalho não seria possível sem a ajuda, a compreensão, o carinho e tantos ombros amigos que tive como amparo sempre que precisei. Agradeço a Deus por ter me dado coragem para chegar ao final desta empreita, mas principalmente por ter me cercado de pessoas tão especiais.

Ao Fred, que sempre esteve ao meu lado e me ofereceu seu amor e sua atenção mesmo quando as tarefas me afastavam dele. Jamais vou me esquecer de sua compreensão, sua paciência, seu companheirismo e até mesmo sua ajuda direta na realização de várias etapas deste trabalho!

Aos meus pais, por se orgulharem de cada conquista minha, mesmo que às vezes isso implique em mais tempo de distância e de saudade. Agradeço especialmente minha mãe pelo auxílio na realização do grupo de foco em Paraisópolis, mais uma mostra de que está sempre ao meu lado para o que der e vier. Ao meu irmão, por compartilhar momentos inesquecíveis, lembranças e sentimentos que só nós entendemos; tenho um entranhado amor por você.

A toda minha família, que soube entender os momentos de ausência, dedicados ao estudo e ao trabalho. Aos meus sogros, Maura e José Maria, pela compreensão de minha imersão em cada objetivo traçado, fazendo com que muitas vezes eu não possa estar mais próxima e presente.

Aos meus colegas de mestrado, pelos ótimos momentos que dividimos, principalmente nas esticadas após as aulas durante o primeiro ano. Minha gratidão especial à Vanessa, minha grande amiga, que tantas vezes me recebeu em sua casa, me ajudou a diminuir a distância entre Petrópolis e o CEPEAD, e ouviu meus desabafos quando tudo parecia desmoronar. Faltam palavras, amiga!

Aos amigos queridos dos vários lugares que fazem parte da minha vida, por tantos momentos de descontração que me ajudaram a equilibrar as forças. À amiga Adriana, que foi minha “madrinha” no CEPEAD e em Florestal. Obrigada pelos conselhos e por ter me mostrado um caminho diferente e muito melhor do que eu mesma havia planejado para mim.

À amiga Teresa, que sempre foi e continua sendo grande conselheira, ótima companhia e excelente ouvinte nos momentos em que eu mais preciso. Sua amizade é muito importante para mim.

Aos colegas e amigos do CEFET/RJ – UnED Petrópolis, que me aconselharam, me ouviram e compreenderam a importância da dedicação à fase final de minha dissertação. Tem sido uma

excelente experiência trabalhar com vocês, formamos um grande time! Agradeço especialmente o Professor André Daibert, que abriu as portas do CEFET para mim e que tem se mostrado um grande amigo, com quem sei que posso contar. Obrigada por sua confiança, por suas orientações e por tornar mais branda a transição para o posto de coordenadora – seria muito difícil sem sua ajuda.

À Nara Santana, colega e amiga que tanto contribuiu numa fase crucial de meu trabalho. Você não imagina como suas contribuições foram valiosas para a finalização da dissertação e para que eu me sentisse mais segura com meus resultados. É um privilégio trabalhar com você!

Ao meu orientador, Professor Ricardo Veiga, pela paciência e por aceitar uma “orientanda à distância”, criando alternativas para facilitar nossa comunicação. Aos professores Márcio Augusto Gonçalves e Marcelo Bronzo Ladeira, pelas preciosas sugestões para meu projeto de pesquisa.

À colega Eliane Matos, do CEPEAD, pelas idéias e pela ajuda na fase inicial de minha coleta de dados.

Aos colaboradores da Associação Niteroiense dos Deficientes Físicos (ANDEF), em especial ao Alaor, ao Alexandre e ao Leandro. Ao Marcelo, da Associação Pró-Deficiente de Petrópolis, pela colaboração com contatos e indicações. A todos os deficientes físicos que participaram da pesquisa e me permitiram conhecer um pouco mais de seu universo.

Muito obrigada a todos! Sintam-se abraçados!

“Tolerar a existência do outro e permitir que ele seja diferente, ainda é muito pouco. Quando se tolera apenas se concede, e essa não é uma relação de igualdade, mas de superioridade de um sobre o outro”.

José Saramago

RESUMO

A repercussão das discussões relacionadas às pautas de interesse dos deficientes físicos na atualidade tem atraído o interesse de pesquisadores de diversas áreas do conhecimento. As abordagens tradicionais variam desde o foco na fisiologia das deficiências até as investigações sobre o preconceito e a condição social dos deficientes. As publicações na área de turismo priorizam, geralmente, a promoção da acessibilidade e da adaptação de estruturas turísticas para o atendimento às necessidades dos deficientes físicos. Entretanto, o exame da literatura sobre o tema revela a carência de estudos sobre a percepção de turistas deficientes físicos, suas impressões e opiniões. Visando conhecer os elementos envolvidos na percepção de risco de turistas deficientes físicos, bem como as estratégias por eles utilizadas na minimização dessa percepção, este estudo utilizou o modelo teórico do risco percebido introduzido por Raymond Bauer (1967) e a abordagem multivariada de risco percebido proposta por Zikmund e Scott (1974). A partir de uma série de entrevistas e grupos de foco com deficientes físicos que possuem o hábito de viajar, foram identificados os atributos geradores de percepção de risco que se associam diretamente às limitações dos deficientes físicos, representando fontes relevantes de preocupação quando se decide viajar. Esses atributos são característicos dos destinos turísticos ou do próprio deficiente físico, podendo ser resumidos nas seguintes categorias: *adaptação de serviços e equipamentos turísticos, tipo de deficiência física do sujeito, estrutura urbana da localidade, serviços oferecidos aos deficientes físicos e uso de benefícios reservados aos deficientes*. As falas dos pesquisados demonstraram a grande relevância desses atributos como elementos de diferenciação da percepção de risco dos turistas deficientes físicos. Acredita-se, portanto, que este trabalho possa fornecer uma contribuição significativa para a compreensão das percepções e da experiência turística de deficientes físicos, propondo uma abordagem que associe percepções de risco e atributos considerados relevantes para os deficientes.

Palavras-chave: Risco percebido. Estratégias redutoras de risco percebido. Turistas deficientes físicos. Atributos geradores de risco percebido.

ABSTRACT

Nowadays, the effect of discussions related to the agenda of interest to disabled people has attracted researchers' interests from different fields of knowledge. Traditional approaches range from the focus on the physiology of the deficiencies until the investigation into the prejudice and social condition of disabled. Usually the publications in the tourism prioritize the promotion of accessibility and adaptation of tourist facilities to meet the needs of disabled people. However, examining the literature on the subject we can realize the lack of studies on the perception of disabled tourists, their impressions and opinions. Aiming to know the elements involved in risk perception of disabled tourists as well as the strategies that are used to minimize this perception, this study used the theoretical model of perceived risk that was introduced by Raymond Bauer (1967) and multivariate approach to perceived risk proposed by Zikmund and Scott (1974). From a series of interviews and focus groups of disabled people who have the habit of traveling, the attributes generators of risk perception that are directly associated to the limitations of disabled people were identified and they represent a relevant source of concern when these people decide to travel. These attributes are characteristic of the tourist destinations or of disabled person and it can be summarized in the following categories: *adaptation of services and tourist facilities, type of disability of the person, the urban structure of the place, services offered to disabled people and use of privileges reserved to disabled*. The speech of integrants of focus group shows the great importance of these attributes as elements of differentiation in the risk perception of tourists disabled. Based on this, the current work can provide a relevant contribution to understand perceptions and touristic experience of disabled people, proposing an approach that links risk perceptions and attributes that are considered relevant to the disabled people.

Keywords: Perceived risk. Perceived risk reducing strategies. Tourists disabled. Attributes generators of perceived risk.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Perfil dos entrevistados

TABELA 2 – Perfil dos participantes dos grupos de foco

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Componentes do risco percebido

QUADRO 2 – Estratégias redutoras de risco percebido mais citadas na literatura

QUADRO 3 – Distinção semântica entre os conceitos relacionados à deficiência

QUADRO 4 – Ocupações dos entrevistados

QUADRO 5 – Motivações para viajar

QUADRO 6 – Ocupações dos participantes dos grupos de foco

QUADRO 7 – Motivações das viagens dos participantes dos grupos focais

QUADRO 8 – Atributos geradores de riscos percebidos

QUADRO 9 – Relações entre atributos e riscos percebidos

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	Problema de pesquisa.....	18
1.2	Justificativa.....	19
1.3	Objetivos.....	22
1.3.1	Objetivo geral.....	22
1.3.2	Objetivos específicos.....	22
1.4	Estrutura da dissertação.....	22
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	23
2.1	O consumo turístico.....	23
2.2	O estudo do risco percebido.....	26
2.3	Estratégias redutoras de risco percebido.....	31
2.4	Emoções negativas no comportamento do consumidor.....	38
2.5	Turismo e risco percebido.....	40
2.6	Deficientes físicos.....	42
2.7	Publicações brasileiras sobre turismo e deficiência física.....	47
3	METODOLOGIA DE PESQUISA.....	52
3.1	Definição do tipo de pesquisa.....	52
3.2	Métodos de coleta de dados.....	53
3.2.1	Entrevistas.....	53
3.2.2	Grupos de foco.....	54
3.3	Tratamento dos dados.....	56
3.4	Identificação dos atributos geradores de risco percebido entre turistas deficientes físicos.....	57
4	ANÁLISE DOS DADOS DAS ENTREVISTAS.....	58
4.1	Caracterização dos pesquisados.....	58
4.2	Motivações para viajar.....	62
4.3	Tipos de riscos percebidos pelos entrevistados.....	65
4.3.1	Risco de desempenho/ Risco físico.....	66
4.3.2	Risco financeiro.....	70
4.3.3	Risco de perda de tempo.....	72
4.3.4	Risco de problemas de saúde.....	74

4.3.5	Risco psicológico.....	74
4.3.6	Risco social.....	75
4.3.7	Risco de instabilidade política.....	77
4.3.8	Risco de ser vítima de preconceito.....	78
4.3.9	Risco de sofrer violência urbana.....	80
4.3.10	Risco de depender de terceiros.....	81
4.4	Estratégias de minimização de risco percebido.....	83
4.4.1	Pesquisa em fontes pessoais.....	83
4.4.2	Pesquisa na internet.....	84
4.4.3	Ir aos mesmos lugares.....	85
4.4.4	Outras estratégias redutoras de risco percebido.....	87
5	ANÁLISE DOS DADOS DOS GRUPOS DE FOCO.....	91
5.1	Caracterização dos participantes.....	91
5.2	Motivações para viajar.....	94
5.3	Tipos de riscos percebidos pelos participantes dos grupos de foco.....	97
5.3.1	Risco de desempenho/ Risco físico.....	98
5.3.2	Risco financeiro.....	101
5.3.3	Risco de perda de tempo.....	103
5.3.4	Risco de problemas de saúde.....	105
5.3.5	Risco psicológico.....	106
5.3.6	Risco social.....	107
5.3.7	Risco de instabilidade política.....	108
5.3.8	Risco de ser vítima de preconceito.....	109
5.3.9	Risco de sofrer violência urbana.....	111
5.3.10	Risco de depender de terceiros.....	112
5.4	Estratégias de minimização de risco percebido.....	113
5.4.1	Pesquisa em fontes pessoais.....	114
5.4.2	Pesquisa na internet.....	115
5.4.3	Ir aos mesmos lugares.....	116
5.4.4	Outras estratégias redutoras de risco percebido.....	118
5.5	Sugestões de melhoria ao atendimento dos deficientes físicos no setor de turismo.....	122

6	RISCO PERCEBIDO ENTRE TURISTAS DEFICIENTES FÍSICOS – ATRIBUTOS PARA UMA ABORDAGEM ESPECÍFICA.....	125
6.1	Categorias relevantes entre os pesquisados.....	125
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	132
8	REFERÊNCIAS.....	137
	APÊNDICE A.....	145
	APÊNDICE B.....	146

1 INTRODUÇÃO

A Organização Mundial de Saúde estima em 610 milhões o número de pessoas com algum tipo de deficiência física ou mental no mundo. Cerca de 80% dessas pessoas vivem em países em desenvolvimento, como o Brasil. No país, 14,5% da população apresenta algum tipo de deficiência e, a cada mês, cerca de 10.000 pessoas se tornam deficientes físicos (NERI; SOARES, 2003).

Esses números podem impressionar, pois não correspondem, muitas vezes, ao que observamos nas ruas e nos espaços públicos e privados que freqüentamos em nosso dia a dia. Boa parte da população com algum tipo de deficiência está afastada do mercado de trabalho e do convívio social, em virtude das limitações para a execução de algumas tarefas e da dependência em relação às outras pessoas. Muitos deficientes se tornam prisioneiros das próprias limitações, não compartilham vivências e espaços sociais e, em função disso, parecem “invisíveis” numa sociedade que dificilmente tolera as diferenças (SCHEWINSKY, 2004).

Embora sejam utilizadas definições variadas e muitas vezes controversas, cabe aqui esclarecer a dimensão do termo “deficiência”, da maneira como será utilizado neste trabalho. A Organização Mundial da Saúde (1989) define *deficiência* como qualquer perda ou anomalia (temporária ou permanente) das estruturas e funções psicológica, fisiológica ou anatômica. Inclui-se a anomalia, o defeito ou a perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer estrutura do corpo, inclusive funções mentais. Esse entendimento abrange, portanto, os diversos tipos de deficiência existentes, como visual, auditiva e mental. Não se aconselha o uso de outros termos comumente confundidos ou utilizados como formas de eufemismo ou preconceito, a exemplo de “excepcional”, “inválido” e “incapaz” (AMIRALIAN *et al*, 2000; MÂNGIA *et al*, 2008).

Desde a década de 1990, é comum o uso da expressão “portadores de necessidades especiais”, em parte, devido ao uso do termo “necessidades especiais” no texto da Declaração de Salamanca, resolução da UNESCO que dispõe sobre práticas na área de necessidades educativas especiais, publicada em 1994. Todavia, a despeito do emprego freqüente da expressão como sinônimo de deficiência, de acordo com o documento da UNESCO seu uso se aplica às referências mais abrangentes, que incluem não só os deficientes, como portadores de superdotação, pessoas em condições sociais, físicas, emocionais, sensoriais e intelectuais

diferenciadas, aquelas com dificuldades de aprendizagem, os portadores de condutas típicas (hiperativos, por exemplo), abrangendo ainda os desfavorecidos e marginalizados (UNESCO, 1994). Dessa forma, o uso da expressão “portador de necessidades especiais” como sinônimo de “deficiente” caracteriza um reducionismo comumente verificado em publicações sobre o assunto.

As concepções de deficiência e o tratamento da sociedade às pessoas com algum tipo de deficiência foram modificados no curso da história, e sua evolução nos ajuda a compreender a situação social dos deficientes no século XXI. Segundo Mazzotta (1995, p. 16), “... até o século XVIII, as noções a respeito de deficiência eram basicamente ligadas ao misticismo e ocultismo, não havendo base científica para o desenvolvimento de noções realísticas”. De acordo com relatos históricos sobre os povos antigos, como os hebreus, a presença da deficiência “era considerada uma abominação, muito pela associação reducionista da questão da ‘imagem e semelhança a Deus’, marginalizando e segregando os que assim não se identificassem” (PLATT, 1999, p. 71). A sociedade hebraica manifestava o preconceito a partir das leis, como se pode observar em alguns escritos bíblicos:

Dize a Aarão: Nenhum de teus futuros descendentes que tenha algum defeito físico poderá aproximar-se para oferecer o alimento de seu Deus. Nenhum homem com defeito poderá aproximar-se para ministrar, seja cego, coxo, desfigurado ou deformado, tenha pé ou mão quebrados, seja corcunda, anão, vesgo, tenha sarna, eczema ou testículo esmagado. Nenhum descendente do sacerdote Aarão que tenha algum defeito físico poderá aproximar-se para oferecer as ofertas queimadas para o Senhor [...]. (Bíblia Sagrada, tradução da Confederação Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB), **LEVÍTICO**, 21: 16-21)

No antigo Egito, segundo Silva (1987), acreditava-se que a deficiência fosse provocada por “maus espíritos”. Os nobres, faraós e sacerdotes tinham acesso aos tratamentos disponíveis na época, enquanto os pobres eram apresentados como atrações em circos, ou eram utilizados pelos sacerdotes para estudos e treinamentos em cirurgias.

Gregos e romanos encontraram nos mitos uma forma de manipular o povo e segregar os opositores políticos, criando um ideal de “cidadão perfeito”, “que dominaria os demais por seus dotes físicos e mentais, sagacidade, que não toleraria a fraqueza e a repugnância daquele que se apresentasse ‘feio’”. Na civilização romana, a “monstruosidade” atribuída às deficiências legitimava a condenação à morte dos bebês com má formação: “...nós sufocamos os pequenos monstros; nós afogamos até mesmo as crianças quando nascem defeituosas e anormais: não é a cólera e sim a razão que nos convida a separar os elementos sãos dos indivíduos nocivos” (AMARAL, 1995, p. 46).

Durante a Idade Média, o deficiente era considerado, por natureza, um indivíduo possuído por entidades malignas. O pensamento religioso predominante na época levava o próprio indivíduo a acreditar que seu corpo defeituoso estava associado à desvirtuação de sua mente (PLATT, 1999).

No período do Renascimento, a evolução do pensamento humanístico levou à busca por pesquisa mais profundas sobre as verdadeiras causas dos males físicos relacionados às deficiências. Nesse período foram iniciadas algumas medidas de assistência aos deficientes, como o recolhimento de taxas entre a população, na Inglaterra e na França, que se destinavam à manutenção de casas que atendiam pobres, deficientes e doentes.

A influência do humanismo e o advento da Revolução Industrial, no século XIX, levaram a modificações na concepção social de deficiência. Para Amaral (1995), esse período marca a superação da visão da deficiência como doença, e seu entendimento como uma condição ou estado.

A assistência aos deficientes aumentou no mundo todo durante o século XX, devido a fatores como a descoberta de novos tratamentos médicos e terapêuticos e o surgimento de um grande número de deficientes após as duas guerras mundiais, bem como acidentados nas indústrias.

Os diversos entendimentos sociais sobre a deficiência ao longo da história deixam claras as modificações que ocorreram em relação às suas necessidades e àquilo que ainda deve ser feito para sua total afirmação na sociedade. Da perplexidade e do misticismo, evoluiu-se às medidas assistencialistas que predominam até hoje, em pleno século XXI. A conquista de direitos que aumentam o conforto e a autonomia dos deficientes é a principal bandeira dos representantes desse segmento da sociedade, que pouco a pouco vem atraindo a atenção e o interesse de setores ligados à prestação de serviços públicos e privados, numa tentativa de ampliar o acesso dos deficientes aos recursos oferecidos à maioria da população. Entretanto, o preconceito e a “invisibilidade social” são barreiras mais fortes à sua afirmação social, pois dependem de mudanças culturais profundas, que não se conquistam com leis e decretos.

No Brasil, as leis relacionadas aos direitos dos deficientes remontam a década de 1940. Há leis referentes à discriminação do deficiente no mercado de trabalho, à garantia da assistência social aos deficientes, à reserva de cargos em empresas públicas, ao atendimento educacional especializado, à prioridade de atendimento e diversos outros direitos. Entretanto,

somente a partir das últimas décadas o acesso dos deficientes nos espaços públicos e no mobiliário urbano foi efetivamente incluído como pauta das ações públicas no sentido de garantir autonomia a essas pessoas. A Lei nº 10.098, do ano de 2000, estabelece que o planejamento dos espaços públicos seja concebido de modo a torná-los acessíveis aos deficientes. A mesma lei prevê que as adaptações obedeçam às normas técnicas de acessibilidade da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Contudo, apesar dos avanços assegurados por lei, o acesso dos deficientes a muitos espaços ainda é precário, pois existem elementos do mobiliário urbano, como prédios antigos, ruas e calçadas, que foram planejados durante períodos em que não se levavam em conta as necessidades dos deficientes. Muitos desses espaços não passam por adaptações devido a impedimentos estruturais e até mesmo legais, como é o caso de prédios tombados pelo patrimônio histórico, que não podem sofrer uma série de alterações arquitetônicas. Além disso, os obstáculos encontrados durante o uso de alguns serviços públicos, em especial o transporte, constituem outro fator de limitação à autonomia dos deficientes.

Nesse contexto, setores de prestação de serviços públicos e privados aos poucos se adaptam às necessidades dos deficientes, à medida que surgem reivindicações, exigências legais e interesses mercadológicos. O setor de viagens e turismo recentemente voltou a atenção para outro tipo de necessidade que, durante muito tempo, foi considerada incompatível com as características e limitações de um deficiente: a necessidade de lazer e descanso, que pode ser satisfeita por meio das viagens. Empreendedores de meios de hospedagem, transportadoras turísticas e agências de turismo buscam cumprir as adequações exigidas em lei e as reivindicações das associações representativas dos deficientes. Projetos interessantes são desenvolvidos em segmentos específicos do turismo, como é o caso da promoção de atividades de turismo de aventura para portadores de necessidades especiais em cidades turísticas do interior paulista e do Mato Grosso do Sul. A cidade de Socorro, no interior do Estado de São Paulo, recebe anualmente milhares de visitantes interessados na prática do turismo de aventura adaptado para deficientes, idosos, crianças etc. Há ainda cursos dedicados à formação de guias de turismo portadores de deficiência – acredita-se que os deficientes, que conhecem de perto as dificuldades causadas por suas limitações, seriam as pessoas mais bem preparadas para tal função.

Os temas da acessibilidade e da inclusão não se impuseram apenas ao mercado de turismo, estendendo-se também à pesquisa científica na área. Vários estudiosos se dedicam, atualmente, a publicações sobre a necessidade de estruturas adaptadas nos equipamentos e nos

atrativos turísticos (SHIMOSAKAI, 2010; SASSAKI, 2003; CARVALHO *et al.*, 2009). A importância da capacitação profissional é outro tema recorrente nas discussões que envolvem o turismo para deficientes.

Entretanto, as percepções e os pontos de vista dos turistas deficientes ainda são pouco explorados pelos estudiosos do turismo. A experiência de uma viagem, para uma pessoa deficiente, pode ser influenciada por critérios e percepções diferenciadas, em virtude das limitações relacionadas a cada tipo de deficiência. Nesse sentido, Cavinato e Cuckovich (1992) esclarecem que além de informações específicas sobre o destino a escolher, a decisão do turista deficiente também é orientada pela natureza das limitações que possui.

Durante o consumo turístico há diversos tipos de riscos envolvidos. Por se tratar de um produto de alto envolvimento da parte do consumidor, uma viagem pode representar riscos significativos, principalmente pela impossibilidade de experimentações e degustações prévias do que será oferecido. Se, por um lado, visitar novos lugares é excitante por proporcionar o contato com o diferente, é justamente esse aspecto de uma viagem o maior gerador de ansiedade e apreensão durante a opção por um destino. Ao escolher uma viagem, o futuro turista enfrenta o conflito entre a sedução e a ameaça igualmente suscitadas pelo desconhecido.

Levando-se em conta a importância das limitações e das restrições características a um turista deficiente, sua percepção durante uma viagem pode apresentar diferentes nuances em relação às comumente observadas no turismo de massa. Assim, como outros elementos da experiência turística, o risco percebido também pode ser influenciado por suas características pessoais e pelas especificidades de sua viagem. Dessa forma, a percepção de risco de um turista deficiente merece estudos específicos, em virtude de suas peculiaridades e da diversidade de fatores que podem representar um “risco” associado a determinado destino turístico.

O risco percebido é um dos tipos de avaliações cognitivas mais estudadas na literatura sobre o comportamento do consumidor. O conceito salienta a percepção de risco durante a escolha de um produto – percepção que nem sempre representa um risco real. Contudo, mesmo que não exista na realidade, o risco percebido influencia o comportamento do consumidor. Por outro lado, um risco não percebido, mesmo sendo real, não afeta a opção do consumidor (REICHEL; FUCHS; URIELY, 2007).

Segundo Cox (1967b), o risco percebido está associado à incerteza sobre as metas a serem satisfeitas com a aquisição, à possibilidade de conseqüências adversas e à imprecisão sobre a melhor opção que poderá atender aos objetivos de quem decide. A fim de minimizar esses fatores negativos, o consumidor utiliza meios de reduzir a incerteza das conseqüências de sua escolha ou, pelo menos, de reduzir o risco percebido em níveis mínimos e mais toleráveis, de acordo com o que se espera do produto ou serviço (COX, 1967b).

Partindo da premissa de que o turista deficiente teria diferentes percepções de risco durante uma viagem turística, suas estratégias redutoras de risco percebido devem, da mesma forma, assumir nuances específicas. Esses dois processos – perceber um risco associado a uma experiência e procurar minimizá-lo – são grandes influenciadores da opção por um produto turístico, principalmente quando associados às restrições características da deficiência.

Para os fins deste estudo, serão consideradas apenas as pessoas com *deficiência física*, definida pela Organização Mundial de Saúde como a “alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física” (OMS, 1989). Com essa delimitação, pretende-se ressaltar os riscos percebidos relacionados apenas às deficiências físicas, como paralisias, ausência de membros e mobilidade reduzida.

A partir do contexto apresentado, propõe-se neste trabalho a investigação dos principais tipos de risco percebidos pelos deficientes físicos durante uma viagem, dos elementos geradores dessas percepções, bem como dos meios empregados para minimizar tais riscos. Pretende-se analisar qualitativamente as impressões, experiências e opiniões de deficientes físicos sobre as viagens, à luz de vertentes teóricas do comportamento do consumidor e da teoria do turismo.

O conhecimento da percepção dos turistas deficientes físicos não traz apenas implicações teóricas, podendo ser muito útil no que diz respeito à elaboração de políticas públicas e projetos privados de adaptação e acessibilidade para os deficientes.

1.1 Problema de pesquisa

A despeito da tradição dos estudos sobre percepção de risco no âmbito do comportamento do consumidor de diversos produtos e serviços, pesquisadores da área do turismo, apenas recentemente, adotaram como tema de investigação o risco percebido e suas

implicações para o consumo turístico. As publicações encontradas na literatura se referem ao risco percebido durante o consumo turístico, sendo este compreendido de modo generalizado – Sonmez e Graefe (1998), que propuseram uma tipologia de riscos percebidos entre os turistas, falam de “riscos associados ao turismo internacional”. A tipologia dos autores engloba, portanto, os mais diversos segmentos e formas de turismo, fornecendo um parâmetro valioso para estudos mais específicos.

Nesta dissertação, pretendeu-se relacionar percepção de risco e deficiência física como ponto de partida para a proposição de uma abordagem de estudo dirigida ao comportamento de turistas deficientes físicos. A suposição desta pesquisa é a de que as limitações e as restrições originadas por uma deficiência física influenciam a percepção de risco do turista, em virtude de elementos e atributos específicos das deficiências. As dificuldades de um deficiente físico são elementos fundamentais na decisão de viajar e na escolha do destino turístico (CAVINATO; CUCKOVICH, 1992). Os tipos de riscos percebidos determinam, por sua vez, quais são as medidas a serem tomadas no sentido de minimizá-los e tolerá-los.

A partir desses pressupostos, o questionamento principal que norteará este trabalho é: “De que maneira se relacionam a deficiência física, o risco percebido e as estratégias redutoras de risco percebido quando se analisa o comportamento do turista deficiente físico?”.

1.2 Justificativa

As discussões sobre adaptação e acessibilidade para os deficientes têm ganhado espaço entre diversos segmentos sociais, como os meios de comunicação de massa, os prestadores de serviços públicos e privados e a academia. Entretanto, embora se reconheça a importância das abordagens comumente utilizadas, faz-se necessário estudar as necessidades dos deficientes de modo mais profundo, a partir de suas próprias vivências e percepções. Nesse sentido, a investigação da percepção de risco associado ao consumo turístico entre deficientes físicos implica numa abordagem relevante não só para as vertentes teóricas do comportamento do consumidor e do turismo, mas também para os setores envolvidos na criação de soluções e práticas relevantes para a integração dos deficientes físicos à dinâmica social.

Alguns aspectos podem ser destacados para atestar a relevância desta pesquisa. Em primeiro lugar, reconhecendo-se a influência do risco percebido nas decisões e no comportamento do consumidor, é fundamental relacionar os riscos percebidos pelos

deficientes físicos às suas limitações e restrições apresentadas durante uma viagem turística. Os diversos tipos de riscos associados a uma opção turística podem ser decisivos para a escolha de um ou outro destino de viagem, bem como para a avaliação pessoal da experiência turística. No caso dos deficientes físicos, necessidades especiais associadas ao conforto e à qualidade da experiência turística levam a critérios específicos quando se analisam os atrativos e as características de um destino turístico. Desse modo, as peculiaridades do turismo para deficientes físicos podem gerar percepções de risco relacionadas às suas limitações.

Além disso, observa-se uma lacuna teórica no estudo do comportamento do turista deficiente físico. Embora muito se tenha publicado recentemente a respeito da necessidade de promover o turismo de modo acessível para todos, adaptando instalações, estruturas e atrativos turísticos para deficientes, a produção científica nas áreas do comportamento do consumidor e da teoria do turismo não tem se dedicado à investigação de aspectos mais específicos da percepção do turista deficiente físico (SHIMOSAKAI, 2010; SASSAKI, 2003; CARVALHO *et al*, 2009; MOREIRA, 2008). Nesse sentido, ampliar essa discussão para o estudo do risco percebido é relevante, podendo contribuir, inclusive, para a compreensão das reais necessidades de adaptação dos produtos turísticos. Por meio da pesquisa com os turistas deficientes físicos é possível observar, por exemplo, em que medida os riscos relatados pelos pesquisados se relacionam com os recursos de acessibilidade oferecidos pelos prestadores de serviços turísticos, bem como identificar os elementos que são causadores de percepção de risco durante uma viagem.

A partir dessa perspectiva, é de fundamental importância o estudo das estratégias redutoras de risco percebido empregadas pelos turistas deficientes físicos. Ao perceber um risco associado a um destino turístico, o consumidor utiliza meios de reduzir a incerteza sobre as conseqüências de sua decisão ou, pelo menos, de reduzir o risco percebido em níveis mínimos e mais toleráveis, de acordo com o que se espera do produto ou serviço (COX, 1967b). Os meios utilizados pelos turistas para minimizar o risco percebido em relação a um destino causam impacto direto sobre as estratégias de marketing empregadas pelas empresas turísticas. Portanto, entender quais são os métodos empregados por deficientes físicos para reduzir o risco percebido traz contribuições ao delineamento das melhores respostas que podem ser oferecidas por uma empresa em situações que causam percepção de risco para o potencial turista. Segundo Huh e Singh (2007), a grande competição entre as empresas turísticas tem levado à busca de novos nichos e segmentos de mercado. Nesse contexto, o segmento das famílias com algum membro deficiente pode ser viável e atrativo, desde que se

desenvolvam canais de informação adequados a esse público. Considerando a relação entre estratégias redutoras de risco percebido e as restrições características de um deficiente físico durante uma viagem, o planejamento turístico para deficientes físicos tem condições de incluir medidas de acessibilidade até mesmo durante as etapas de escolha do produto turístico, como é o caso da publicidade e da elaboração dos roteiros turísticos.

Os motivos apresentados corroboram a importância da pesquisa sobre os riscos percebidos e as estratégias redutoras desses riscos, empregadas por turistas deficientes físicos durante a experiência turística. A maior contribuição do estudo, portanto, consiste na investigação de fatores relevantes na percepção do turista deficiente físico, do ponto de vista das emoções negativas relacionadas ao risco percebido e à forma como tais riscos são processados e minimizados durante sua experiência.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa consiste em identificar e relacionar os riscos percebidos, as estratégias redutoras de risco percebido e as limitações características da experiência turística de deficientes físicos, propondo uma abordagem teórica para o estudo da percepção de risco entre esses turistas, abrangendo os atributos que eles consideram mais relevantes.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar riscos e estratégias redutoras de riscos que sejam mais recorrentes nas falas dos pesquisados;
- b) Relacionar os riscos percebidos com as estratégias empregadas para reduzi-los;
- c) Estabelecer relações entre os tipos de risco percebido e os atributos que originam a sensação de risco entre os deficientes físicos;
- d) Propor uma abordagem teórica direcionada ao estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos, a partir dos resultados da pesquisa de campo.

1.4 Estrutura da dissertação

Esta dissertação está estruturada em sete capítulos, incluindo esta Introdução, em que se apresentam o tema da pesquisa, o problema de pesquisa, a justificativa e os objetivos. O capítulo 2 tem como objetivo a descrição do referencial teórico, em que se abordam o consumo turístico, o risco percebido e as estratégias redutoras de risco percebido, além dos conceitos relacionados à deficiência física. No capítulo 3 desenvolvem-se os procedimentos metodológicos, caracterizando o tipo de pesquisa e de análise e os instrumentos de coleta de dados. No capítulo 4 são apresentadas as análises da coleta de dados por meio de entrevistas, e no capítulo 5, as análises dos dados dos três grupos de foco realizados. O capítulo 6 contém a proposição de uma abordagem específica para o estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos. No capítulo 7 formulam-se as considerações finais do trabalho, destacando-se as contribuições, limitações e sugestões para pesquisas futuras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O consumo turístico

O consumo turístico tem sido abordado teoricamente de modo disperso, muitas vezes como tema coadjuvante de discussões mais profundas com outros focos. Ao pesquisar sobre consumo turístico, é possível encontrar abordagens que vão desde as concepções tradicionais com grande influência da Economia (DIAS, 2005; BARRETTO, 2006), até estudos mais recentes com enfoques etnográficos ou com heranças de outras áreas do conhecimento, como a Geografia (URRY, 2001; SILVA, 2004; ALVERGA; DIMENSTEIN, 2009).

Dias conceitua o consumo turístico como “a aquisição de produtos turísticos (bens e serviços) que tem como objetivo atender a uma necessidade do turista, que o motivou a viajar” (DIAS, 2005, p. 49). Para o autor, o consumo turístico pode ser entendido como um conjunto de gastos relacionados a uma viagem, sejam eles efetuados antes, durante ou após o deslocamento.

Barretto (2006) ressalta o caráter “supérfluo” do consumo turístico, afirmando que ele só é possível depois da satisfação das necessidades vitais do indivíduo. Segundo a autora, uma pessoa só optará pela realização de uma viagem depois que: a) forem contemplados os itens de consumo obrigatório, tais como moradia, alimentação, higiene etc.; b) forem satisfeitas as necessidades vitais, de acordo com a escala de Maslow (em primeiro lugar, as necessidades físicas, em segundo lugar as sociais e, em terceiro lugar, as necessidades psíquicas); c) for determinada a existência de um tempo livre, disponível para a realização de uma viagem. Nessa perspectiva, o consumo turístico pode ser entendido como uma necessidade social, por meio da qual o sujeito busca *status* e estima dentro de seu grupo (BARRETTO, 2006).

Em outros estudos, o consumo turístico foi estudado no espectro das relações sociais, da preparação de espaços para serem consumidos e dos elementos simbólicos presentes nessas relações. Alverga e Dimenstein salientam a importância da análise dos fatores socioculturais no estudo do consumo turístico:

Desta maneira, entendemos que, para se estudar tanto os produtos e serviços, quanto o consumo na indústria turística, não se pode tratar exclusivamente em termos de determinantes e impactos econômicos, ou apenas a esfera da produção de mercadorias, é necessário examinar uma gama de mudanças culturais que transformam as expectativas sociais em relação àquilo que se pretende visitar-consumir. A economia do turismo não pode ser compreendida separadamente da análise das alterações socioculturais. ALVERGA; DIMENSTEIN, 2009, p. 288

A atribuição de um forte conteúdo simbólico aos produtos turísticos é notável na definição de consumo turístico de Machado e Siqueira (2008):

Mais do que pensarmos o consumo como um simples ato de um sujeito alienado que busca maximizar seus rendimentos em um mercado, preferimos pensar o consumo como uma espécie de mediação simbólica que se instaura entre o sujeito e o mundo, possibilitando a construção de sentido à sua ação. Essa mediação, operada pela via simbólica, sobretudo, é significativa na construção de sentidos e significados de turistas em suas viagens pelas mais diversas localidades. MACHADO; SIQUEIRA, 2008, p. 3

Esses sentidos e significados são encontrados pelos turistas em sua relação com os espaços turísticos, lugares muitas vezes criados e produzidos especificamente para o consumo, como afirmam Silva (2004) e Urry (2001). Nesse processo, quem tem acesso às diversas formas de consumo turístico tem a possibilidade de desfrutar dos espaços turísticos, o que pouco a pouco leva à segregação espacial, muito visível em cidades turísticas. Nessas localidades, é comum que grandes parcelas da população não conheçam nem usufruam os atrativos turísticos, devido a dificuldades que vão desde o fato de morar longe até a inviabilidade do pagamento das altas taxas cobradas para o usufruto das atrações. Esses “guetos de lazer” são, portanto, espaços destinados ao turista e ao consumo turístico, não se relacionando, em sua maioria, com as necessidades de lazer e cidadania da população local (SILVA, 2004).

Os diversos entendimentos sobre o consumo turístico refletem o processo de amadurecimento pelo qual ainda passa a teoria do turismo, sendo natural que se encontrem visões tão diversificadas, dadas as contribuições de várias áreas do conhecimento que influenciam os estudos em turismo. Da mesma forma, o comportamento do turista tem sido estudado tanto à luz das clássicas teorias do comportamento do consumidor, quanto das abordagens antropológicas e etnográficas.

As motivações do consumo turístico constituem um dos principais aspectos de análise do comportamento do consumidor de produtos turísticos. Segundo Serrano (2002), “as motivações são as forças impulsoras provocadas por um estado de tensão, como resultado de uma necessidade não satisfeita ou que põe em marcha a conduta ou comportamento de uma pessoa para sua satisfação” (SERRANO, 2002, p. 107). No estudo do turismo, têm sido identificadas como principais motivações do consumo turístico os seguintes fatores:

Motivações físicas: relacionadas à saúde física ou mental do indivíduo, à necessidade de descanso e diminuição do estresse diário (BARRETTO, 2006; DIAS; CASSAR, 2005; DIAS,

2005; SERRANO, 2002), à necessidade de evasão e tranquilidade (ANDRADE, 2006), de repouso e tratamento (VAZ, 2002).

Motivações psicológicas: relacionam-se ao desenvolvimento emocional de uma pessoa, como a visita a familiares e amigos, bem como o estabelecimento de novas relações (DIAS; CASSAR, 2005; DIAS, 2005) e a busca por aventuras (ANDRADE, 2006).

Motivações culturais: estão inseridas no contexto da evolução individual, por meio do conhecimento de outras culturas, lugares e do patrimônio histórico e artístico (ANDRADE, 2006; DIAS; CASSAR, 2005; DIAS, 2005; SERRANO, 2002; VAZ, 2002).

Motivações sociais: têm a ver com o alcance de determinados objetivos sociais, como reconhecimento e imagem individual junto ao grupo social de referência (ANDRADE, 2006; BARRETTO, 2006; DIAS; CASSAR, 2005; DIAS, 2005; SERRANO, 2002; VAZ, 2002).

Outras motivações podem ser destacadas, como a fuga da rotina e a mudança de ambiente (DIAS; CASSAR, 2005; VAZ, 2002), o desejo ou a necessidade de comprar (ANDRADE, 2006; VAZ, 2002), além da necessidade de participar de compromissos organizacionais ou científicos (VAZ, 2002). É importante ressaltar, segundo SERRANO (2002), que o consumo turístico não é resultado de uma única motivação, e que diversas delas podem influenciar uma escolha, dependendo do indivíduo e das circunstâncias em que ocorre o consumo. A autora salienta, ainda, a concorrência de outros elementos influenciadores do comportamento do turista, tornando-o complexo e mutável ao longo do tempo. Nesse sentido, ela aconselha o uso da segmentação de mercado como uma forma eficaz de aprofundar o conhecimento sobre as motivações e determinantes do consumo turístico. Para ela, o estudo de grupos distintos de consumidores pode determinar quais são os produtos, serviços e destinos que melhor se adequam às suas características (SERRANO, 2002).

Em sua análise sobre o comportamento do turista, Manrai e Manrai (2009) identificam dois lados (ou tendências) que influenciam a decisão de viajar – o lado “sim” e o lado “não”. Na esfera positiva pesam fatores como os possíveis benefícios da viagem, necessidades pessoais e incentivos para viajar. Nas palavras dos autores, “no lado ‘não’, podem existir restrições pessoais, sociais e financeiras, pode haver considerações relativas ao risco e à segurança da viagem, o indivíduo pode ficar ansioso devido à viagem etc.” (MANRAI; MANRAI, 2009, p. 7).

Nessa perspectiva, o risco percebido se enquadra no espectro dos diversos elementos que influenciam o consumo turístico. O estudo da percepção de risco de um segmento específico de consumidores (deficientes físicos) mostra-se relevante no sentido de conhecer o modo como se delineia sua experiência turística, bem como na determinação de soluções eficazes para a satisfação de suas necessidades. Na próxima seção, são apresentadas as principais abordagens teóricas sobre o risco percebido, e suas contribuições para o estudo do comportamento do consumidor.

2.2 O estudo do risco percebido

O risco percebido tem sido estudado em diversas áreas do conhecimento. No campo do Marketing, muitos estudiosos do comportamento do consumidor se dedicaram à sua investigação, desde que Raymond Bauer introduziu o tema, na década de 1960. Da mesma forma, estudiosos das áreas de lazer e recreação têm voltado as atenções para o conceito de risco percebido, assim como diversos teóricos da psicologia.

O artigo “Consumer behavior as risk taking”, publicado pela primeira vez por Raymond Bauer em 1960, trouxe uma importante contribuição ao estudo do comportamento do consumidor. O conceito de risco percebido durante o consumo de produtos e serviços introduziu um novo foco na investigação das experiências do consumidor, enfatizando a existência de riscos associados a eventuais opções em questão. Para o autor,

O comportamento do consumidor envolve riscos, no sentido em que qualquer ação do consumidor irá gerar conseqüências que ele não pode antecipar com certeza, e ao menos algumas delas podem ser indesejáveis. BAUER, 1967, p. 24

A partir dessas primeiras colocações de Bauer, diversos autores procuraram utilizar o risco percebido como espectro de análise do comportamento do consumidor, empregando duas dimensões principais envolvidas na decisão de consumo – incerteza e conseqüências (BAUER, 1967; CUNNINGHAM, 1967). O risco percebido tem a ver, portanto, com as incertezas geradas pela impossibilidade de prever as conseqüências da escolha a ser feita. Há riscos envolvidos durante a escolha da maioria dos produtos e serviços, existindo uma quantidade mínima de decisões que não oferecem riscos (COX, 1967b.).

Para Cox e Rich (1967), a incerteza durante a escolha de um produto pode resultar de fatores inerentes ao *produto* (se o objetivo é ter prazer ouvindo música, por exemplo, qual estilo proporcionaria maior satisfação?); à *marca* (a marca X deixará as roupas mais brancas do que a marca Y?); ao *lugar em que é feita a compra* (será melhor comprar na loja do bairro,

no shopping ou no centro da cidade?), ao *modo como se faz a compra* (será seguro comprar pelo telefone?), e assim por diante.

Cox esclarece que o comportamento do consumidor é orientado por objetivos. O indivíduo se comporta de certa maneira porque pretende alcançar a satisfação de determinadas necessidades. Se há riscos envolvidos, há ameaças à satisfação dessas necessidades e dos objetivos traçados. Além disso, quando os objetivos não são atingidos, o indivíduo corre o risco de ter de pagar pelas conseqüências de seu fracasso. Por fim, nesse caso os recursos utilizados na tentativa de satisfazer seus objetivos também podem ser perdidos (COX, 1967b)

Entretanto, nem sempre a percepção de risco ocorre de forma consciente. Cox ressalta que, em situações de compras rotineiras e de menor importância, dificilmente o consumidor seria capaz de expressar a existência de uma ameaça. Como destaca o autor, o tomador de decisão pode ser influenciado por riscos que são “percebidos” em níveis subconscientes (COX, 1967b).

Bettman (1973) afirma que, ao lidar com riscos percebidos durante uma decisão, o consumidor articula dois componentes das ameaças ao sucesso de sua escolha – o *risco inerente* (risco latente que uma classe de produtos oferece a seu consumidor) e o *risco assumido* (resultado final da busca de informações e dos mecanismos de redução de riscos empregados pelo consumidor). Isso significa que o tomador de decisão procura, boa parte das vezes, modificar o risco inerente para torná-lo suportável, e desse processo resulta o risco assumido. O autor esclarece que, nos casos em que o indivíduo não tem fontes de informação, o risco assumido se iguala ao risco inerente.

Ao conceituar o risco percebido, Bauer ressaltou que tratava de riscos que influenciam o comportamento do consumidor, em virtude de serem percebidos subjetivamente por ele. Nas palavras do autor,

Deve-se notar que eu cautelosamente disse “risco percebido”, em cada referência feita por mim à redução de risco. Isso porque o indivíduo pode responder e lidar com o risco somente se ele o percebe subjetivamente. Se o risco existe no “mundo real” e o indivíduo não pode percebê-lo, ele não será influenciado por isso. BAUER, 1967, p. 30

Isso significa que o risco percebido em relação a um produto influencia o comportamento do consumidor, mesmo que tal risco não exista de fato. Por outro lado, um risco não percebido, mesmo sendo real, não afeta a opção do consumidor (REICHEL; FUCHS; URIELY, 2007.). Nesse sentido, Cunningham (1967) afirma que o consumidor só é capaz de reagir ao risco que ele percebe de fato e apenas de acordo com sua interpretação subjetiva desse risco. Por esse motivo, a tolerância ao risco apresenta variações entre diferentes indivíduos (COX, 1967b).

Cunningham (1967) classifica os consumidores de acordo com o nível de percepção de risco em três patamares – baixo, médio e alto. Para o autor, um indivíduo com alta percepção de risco em relação a um produto pode perceber baixo risco associado a outro produto. No entanto, é possível observar níveis médios de percepção de risco para diversas categorias de produtos entre alguns grupos de pessoas.

Além das variações individuais de percepção de riscos, o nível de risco percebido que pode ser tolerado por uma pessoa varia ainda de acordo com as circunstâncias da escolha. Dessa forma, se o indivíduo é o único responsável por uma escolha, seu grau de tolerância ao risco difere das situações em que a decisão se faz em conjunto com outras pessoas (LEVITT, 1967).

Vários pesquisadores procuraram identificar os tipos de riscos percebidos que podem ser associados a uma decisão de compra. Em geral, seis categorias são citadas na literatura sobre risco percebido – riscos financeiro, de desempenho, físico, social, psicológico e de perda de tempo (SRIDHAR, 2007). Convém ressaltar que a percepção de um tipo de risco associado a um produto não exclui a possibilidade de o mesmo indivíduo perceber outras categorias de riscos. Um consumidor pode ter, ao mesmo tempo, alta percepção de risco social e financeiro relativo ao consumo de um produto turístico, por exemplo.

Segue abaixo uma breve descrição de cada um dos tipos de risco percebido identificados pela maioria dos estudiosos do tema:

Risco financeiro – o risco financeiro se refere ao temor de que a despesa para obtenção do produto não esteja à altura de seu valor real. Além disso, se um produto não funciona satisfatoriamente, pode haver gastos para seu conserto ou sua substituição (ROSELIUS, 1971; ARNDT, 1967).

Risco de desempenho – consiste na preocupação relativa à possibilidade do não funcionamento do produto conforme as expectativas (CUNNINGHAM, 1967; ARNDT, 1967; NEWTON, 1967; COX, 1967a). No caso de um serviço turístico, pode ser relacionado ao mau atendimento no hotel ou a um passeio que não inclua os atrativos esperados, por exemplo.

Risco físico – o mau funcionamento de certos produtos pode gerar ameaças à saúde e à segurança do consumidor (ROSELIUS, 1971). Passeios turísticos de aventura, por exemplo, podem representar riscos para o turista caso haja falhas nos procedimentos de segurança. Da

mesma forma, deficientes físicos podem perceber riscos físicos associados à visita de certos atrativos sem estruturas adaptadas às suas necessidades.

Risco social – tem a ver com a ameaça gerada pela possibilidade de uma escolha errada e pelo constrangimento social dela decorrente (NEWTON, 1967). Escolher um destino turístico desprestigiado nos grupos sociais de referência pode ser um grande gerador de percepção de risco social. A variedade de opções de produtos e destinos turísticos pode aumentar ainda mais essa percepção, como destaca Slater:

A cultura do consumo (tipificada particularmente sob a forma de propaganda) aumenta a experiência de risco e ansiedade do indivíduo ao oferecer uma quantidade cada vez maior de opções e imagens de diferentes identidades e aumentando a sensação de risco social envolvida em fazer a “escolha errada”. SLATER, 2002, p. 88

O autor destaca ainda a velocidade das mudanças e das tendências – aquilo que é uma “escolha certa” hoje pode não sê-lo depois. No mercado turístico, os modismos e a decadência de alguns destinos podem aumentar a sensação de risco no processo de escolha, já que se trata de um consumo de alto envolvimento, com grande projeção na imagem social do indivíduo.

Risco psicológico – temor de que a escolha errada traga sentimentos negativos e prejudiciais à percepção sobre si mesmo, como a sensação de “ter sido enganado”, “ludibriado”, etc. (ROSELIUS, 1971). Produtos intangíveis, como destinos turísticos, podem aumentar a percepção de risco psicológico, em virtude de serem escolhidos com base em informações de terceiros e meios de divulgação. Não há possibilidade de experimentar amostras nesse tipo de consumo.

Risco de perda de tempo – o consumidor pode temer a perda do tempo despendido na busca pelo produto, em ajustes e substituições caso ele não atenda suas expectativas (ROSELIUS, 1971). O período de consulta a portais na internet, agências de viagens e materiais promocionais pode ser considerado um “desperdício”, caso um destino turístico não satisfaça o visitante.

Embora essa tipologia seja largamente utilizada no estudo do comportamento do consumidor, seu uso tem levado, muitas vezes, a uma abordagem unidimensional do risco percebido (ZIKMUND; SCOTT, 1974). Isso porque, devido às correlações positivas encontradas em alguns estudos entre os riscos “social” e “financeiro” e a busca de informações de fontes pessoais, muitos pesquisadores têm considerado apenas as influências dessas fontes. Os autores criticam ainda a relação atribuída entre as fontes de informações preferidas pelos consumidores e seus níveis de percepção de risco – alto ou baixo. A análise

multivariada proposta por Zikmund e Scott (1974) pretende refinar essas relações, investigando tipos mais específicos de riscos percebidos. Os autores esclarecem que:

Os consumidores avaliam produtos com base num número reduzido de atributos principais, em que cada um deles representa uma fonte potencial de risco. Decompor o risco percebido em componentes específicos do produto em questão fornece mais informação sobre por que um consumidor percebe riscos do que mensurações de risco social ou de performance. ZIKMUND; SCOTT, 1974, p. 410

Segundo os autores, essa abordagem multivariada fornece mais informações sobre quais atributos de um produto são considerados como de maior risco por um grupo de consumidores. Dessa forma, em vez de relacionar níveis pessoais de percepção de risco a fontes de informação preferidas, nessa perspectiva a busca por informação corresponde aos atributos geradores de risco percebido.

A tipologia apresentada anteriormente difere da proposta por Cox (1967a), que identificou apenas dois tipos de riscos, associados a duas categorias de incertezas, relativas ao desempenho e ao risco psicossocial. O avanço dos estudos sobre o tema trouxe refinamentos e novas classificações, resultando nos seis tipos anteriormente citados. Não obstante, convém apresentar o esquema teórico proposto por Cox (1967a) nos princípios das publicações sobre risco percebido. Nele o autor relaciona as duas dimensões do risco percebido – incertezas e conseqüências, com os níveis de percepção de risco correspondentes. É importante ressaltar que, em seu esquema, o autor considera apenas os dois tipos de riscos originais – de desempenho e psicossocial.

Quadro 1

Componentes do risco percebido

Incerteza		Conseqüências			Risco percebido	
Tipo de incerteza	Nível de incerteza	Tipos de conseqüências		Seriedade das conseqüências	Tipo	Nível de Risco Percebido
		Importância dos objetivos da compra	Montante do investimento (tempo, esforço, dinheiro, etc.)			
Desempenho	Alta	Desempenho	(Investimento na tentativa de adquirir produtos que funcionem bem)	Alta	Desempenho	Alto
	Média			Média		Médio
	Baixa			Baixa		Baixo

Incerteza		Conseqüências			Risco percebido	
Psicossocial	Alta	Psicossocial	(Investimento na tentativa de atingir objetivos psicossociais)	Alta	Psicossocial	Alto
	Média			Média		Médio
	Baixa			Baixa		Baixo

Fonte: COX, 1967a, p. 8

No esquema teórico de Cox, é possível observar como os diferentes níveis de incertezas e avaliações pessoais sobre a importância das conseqüências da compra são refletidos nos níveis de risco percebido, de acordo com os dois tipos identificados pelo autor. Quanto maior for o investimento realizado para a conquista de um objetivo, e quanto mais significativo for esse objetivo, mais sérias são as conseqüências no caso de fracasso. Assim, para um indivíduo com alta percepção de risco relativa a um produto, o fato de não obter, durante o consumo, os atributos desejados, traz uma percepção mais negativa das conseqüências das falhas observadas. Ainda de acordo com Cox (1967), a redução do risco percebido pode ser alcançada aumentando-se os níveis de certeza (por meio da busca de informações), ou reduzindo-se as conseqüências (aquilo que estiver sendo colocado em risco, ou o montante de investimentos realizados). Por outro lado, o risco percebido também pode ser elevado por meio da busca de informações (pela busca de informações dissonantes), ou pelo incremento das conseqüências relacionadas a uma decisão.

Os meios de lidar com o risco percebido, minimizando-o ou tolerando-o, foram estudados por grande parte dos pesquisadores citados. As estratégias redutoras de risco percebido são o tema da próxima seção, em que se apresentam as principais abordagens teóricas sobre o assunto, bem como tipologias e classificações propostas pelos pesquisadores do comportamento do consumidor.

2.3 Estratégias redutoras de risco percebido

A sensação de desconforto e de desequilíbrio proporcionada pela percepção de risco faz com que as pessoas procurem formas de reduzir tal ameaça, ou ao menos aumentar a certeza do tipo de risco associado a uma escolha. Apesar disso, não obstante a grande quantidade de publicações sobre risco percebido, pouco se tem estudado a respeito das

estratégias redutoras de risco, especialmente durante o processo de consumo (MITCHELL; McGOLDRICK, 1996).

Raymond Bauer, no mesmo artigo em que propôs o estudo do risco percebido no comportamento do consumidor, chamou a atenção para o modo como as pessoas lidam com os riscos, ressaltando que:

Os consumidores normalmente desenvolvem estratégias de decisão e caminhos de redução de riscos que os tornam capazes de agir com relativa confiança e facilidade em situações em que sua informação é inadequada e as conseqüências de suas ações são, em nível significativo, incalculáveis. BAUER, 1967, p. 25

Apesar de não aprofundar o tema, Bauer sugere um direcionamento nos estudos sobre as situações em que há riscos envolvidos para o consumidor, tornando necessário tomar atitudes para aumentar o grau de confiança na opção a ser feita. Quando o risco percebido é superior ao nível de tolerância do consumidor, ele utiliza medidas de redução do risco a um nível tolerável (COX, 1967b). Cox ressalta que há situações em que o risco é assumido e que, portanto, o consumidor não está a todo o momento procurando minimizar riscos e incertezas, embora esse seja o comportamento mais comum (1967b).

Segundo Mitchell e McGoldrick (1996), as estratégias redutoras de risco têm como objetivo diminuir a incerteza inerente ao risco percebido, bem como reduzir a possibilidade de conseqüências indesejáveis, sejam elas físicas, financeiras, de desempenho, sociais, psicológicas ou relativas ao tempo. Para os autores, há duas possibilidades gerais que merecem destaque na análise da redução de risco – a primeira consiste no aumento da certeza de que a compra não resultará em fracasso, e a segunda se refere à redução das conseqüências do fracasso possível. As estratégias mais comumente identificadas pelos pesquisadores se relacionam à procura pelo maior nível de certeza possível quando se realiza uma escolha. O argumento dos autores se assemelha à proposição de Cox (1967b), que também identifica esses dois caminhos principais na redução de risco percebido, ressaltando que o tomador de decisão só opta pela segunda possibilidade (redução das conseqüências do fracasso e do que “está em jogo”) quando a busca por maior nível de certeza e segurança na decisão se mostra ineficiente ou inviável.

Cox (1967b) separa as estratégias de redução de risco percebido em duas categorias: simplificadoras (têm a ver com o alcance de maior grau de clareza cognitiva por meio da simplificação do ambiente e pela desconsideração de elementos incongruentes) e clarificadoras (busca de informações com o intuito de aumentar o conhecimento sobre as opções possíveis durante a decisão).

Roselius (1971), por sua vez, propõe a classificação das estratégias de resolução de risco em quatro categorias: 1) Redução do risco percebido por meio da probabilidade de fracasso na escolha, ou por meio da redução da severidade das perdas sofridas caso o fracasso ocorra; 2) Opção por um risco que possa ser mais bem tolerado, em detrimento de um risco maior; 3) Postergação da decisão, a fim de trocar um tipo de risco por outro mais tolerável; 4) Tomar a decisão e assumir o risco não eliminado. O autor esclarece que a redução de riscos está associada às duas primeiras estratégias citadas. O indivíduo possuiria um repertório de opções de redução de risco, em que algumas são preferidas em relação às outras. A preferência por certas estratégias está relacionada a cada tipo de perda que pode ocorrer como consequência da decisão. Durante a tomada de decisão, o consumidor emprega as estratégias que julgar mais apropriadas, de acordo com os tipos de riscos percebidos. Entretanto, a escolha da estratégia mais apropriada nem sempre é simples, pois algumas vezes não é possível identificar claramente quais meios serão mais eficientes na redução de certos tipos de risco.

Também na tentativa de elaborar uma explicação teórica sobre os meios de reduzir os riscos percebidos, Sheth e Venkatesan (1968) afirmam que o consumidor, embora não possa alterar as consequências do uso de um produto, é capaz de modificar o nível de incerteza sobre tais consequências, evitando, inclusive, alternativas cujos resultados sejam considerados mais aversivos. Segundo os autores, há três meios de redução das incertezas associadas a um produto ou uma marca: 1) busca de informações de fontes informais e pessoais, como amigos, familiares e grupos de referência; 2) comparações pré-compra, que permitem ao consumidor organizar as informações recebidas e estruturar suas impressões a respeito das opções em questão; 3) referência às imagens de marcas e produtos, que podem gerar relações de fidelidade. Em casos de inexistência dessas referências de imagem, pode-se reduzir a incerteza por meio das experiências de compras anteriores. Sheth e Venkatesan chamam a atenção para a peculiaridade dos processos decisórios de compras repetitivas, em que as três estratégias citadas ganham dimensões específicas. Nesses casos, para os autores, a intensidade do uso de meios de redução de riscos, como a busca de informação, a deliberação antes da compra e a fidelidade à marca é modificada ao longo do tempo. Quanto maior a experiência e o conhecimento de um produto, por exemplo, mais rotineiro se torna o processo decisório, diminuindo a procura por informações de fontes informais e reduzindo em níveis mínimos as comparações pré-compra.

Os autores dedicados ao estudo das estratégias redutoras de risco percebido têm procurado classificá-las, criando “taxonomias” para auxiliar o entendimento das medidas

empregadas pelos consumidores a fim de diminuir as incertezas associadas a uma decisão. Mitchell e McGoldrick (1996), em sua síntese sobre as estratégias redutoras de risco percebido, identificaram trinta e sete diferentes categorias, encontradas nas publicações sobre o tema. Os autores propuseram a reinterpretação da classificação de Cox (1967b) entre estratégias simplificadoras e clarificadoras, esclarecendo que a mesma estratégia pode ser simplificadora ou clarificadora, dependendo das circunstâncias em que for utilizada. Dessa forma, na tabela elaborada por Mitchell e McGoldrick, algumas categorias são duplamente classificadas, como é possível observar no Quadro 2.

Quadro 2

Estratégias redutoras de risco percebido mais citadas na literatura

Número de estudos	Estratégia de redução de risco	Clarificadora/ simplificadora
30	Busca de informações boca a boca	C/S
17	Comprar uma marca bem conhecida	S
17	Informações de comerciais de TV	C
16	Informações de anúncios impressos	C
15	Relatórios ao consumidor	C/S
14	Lealdade a uma marca	S
13	Informações sobre preços	C/S
12	Informações de embalagens	C
10	Testes ou amostras grátis	C
10	Perguntar ao vendedor	C/S
8	Experiências passadas	C/S
7	Visitas ao varejista (compras <i>online</i>)	C
6	Compra de fabricantes com boa reputação	S
6	Reputação/ imagem da loja	S
5	Garantia de devolução do dinheiro	S
5	Garantia de qualidade	C/S

Número de estudos	Estratégia de redução de risco	Clarificadora/ simplificadora
4	Número de marcas pesquisadas	C/S
4	Shopping around	C
3	Testes e certificações do governo	S
3	Testemunhos e depoimentos	S
3	Despender mais tempo buscando informação	C
3	País de origem	C/S
3	Deliberação pré-compra	S
3	Referências de outros profissionais	S
2	Consultar alguém em local específico	S
2	Pesquisa nas páginas amarelas	S
2	Novidades e inovações nos produtos	S
1	Contrato de serviço	C/S
1	Postergar a decisão	S
1	Amostras grátis	S
1	Consultar alguém socialmente conhecido ou do ramo em questão	S
1	Informações recebidas por e-mail	C
1	Informações de colunas e artigos em jornais	C
1	Cupons e bilhetes informativos	S
1	Decisão conjunta	C/S
1	Abrir mão do objetivo principal	S
1	Delegar a tarefa da compra a outra pessoa mais habilitada	S

Fonte: MITCHELL; McGOLDRICK, 1996, p. 7.

Os autores destacam que, quando se trata da busca de informações como forma de reduzir os riscos percebidos, a maioria dos estudos diferencia as fontes em três categorias diversas: fontes pessoais, não-pessoais e outras. A seguir são apresentadas as principais estratégias atenuantes do risco percebido, de acordo com as classificações propostas pela maioria dos autores da área (MELLO; FALK, 2003), divididas em cada uma das três categorias citadas:

Busca de informações boca a boca: à medida que aumenta o risco percebido, cresce a propensão do consumidor à procura de informações boca a boca, relativas a atributos, facilidades e condições de uso do produto, serviços de assistência técnica, etc. Por meio dessa busca, o consumidor se torna mais conhecedor do produto em questão, minimizando incertezas e chances de perda. Essa estratégia é a mais citada pelos estudiosos do risco percebido (MITCHELL; McGOLDRICK, 1996).

Comprar uma marca bem conhecida: adquirir produtos de marcas reconhecidas é um método empregado por consumidores que relacionam o renome da marca ao nível de qualidade oferecida. O consumidor pode imaginar, nesses casos, que uma grande marca tem uma reputação a zelar, e que não a poria em risco oferecendo produtos de má qualidade (MITCHELL; McGOLDRICK, 1996). Além disso, marcas reconhecidas são mais populares, o que aumenta as chances de sucesso na escolha, já que “todos estão usando”. O risco social também é reduzido nessas situações, em virtude da popularidade da marca e da sensação produzida pelo fato de “estar de acordo” com o que o grupo social de referência compra e utiliza (MITCHELL; McGOLDRICK, 1996).

Busca de informações em comerciais de TV e propagandas impressas: comerciais de TV e anúncios impressos são ferramentas importantes, pois informam a população sobre produtos, serviços e estilos de vida. No caso de impressos, é possível fornecer informações detalhadas sobre o que está sendo oferecido. Uma vantagem do uso desses meios é sua exposição constante, fazendo com que o consumidor não necessite de grandes esforços para buscar as informações neles contidas.

Busca de informações em relatórios ao consumidor: esses relatórios incluem publicações governamentais, periódicos e editoriais, em que se apresentam informações sobre a qualidade dos serviços e produtos oferecidos por uma empresa. São fontes consideradas de grande credibilidade, em virtude da independência das avaliações publicadas. Essas fontes incluem ainda artigos e colunas escritas por especialistas.

Lealdade a uma marca: refere-se à compra de uma marca já utilizada pelo consumidor, e que tenha apresentado desempenho satisfatório. Diversos estudiosos encontraram correlações

positivas entre essa estratégia e o risco percebido (MITCHELL; McGOLDRICK, 1996). Segundo Mitchell e McGoldrick, a lealdade à marca apresenta variações entre países e culturas diferentes. Em culturas com fortes tendências tradicionalistas, por exemplo, a lealdade à marca seria observada com mais frequência.

Busca de informações sobre preços: muitos consumidores associam altos preços à qualidade elevada, o que pode atenuar o risco percebido durante uma decisão. Por outro lado, há consumidores que, ao adquirir produtos a preços reduzidos, conseguem atenuar a percepção de risco financeiro. A busca de informações sobre preços de produtos e serviços auxilia os consumidores, no sentido de identificar as opções que oferecem melhor relação custo-benefício.

Busca de informações nas embalagens dos produtos: as informações contidas em rótulos e embalagens são de grande importância como atenuantes do risco percebido, principalmente quando se trata da compra de gêneros alimentícios por consumidores preocupados com a saúde e a qualidade da alimentação. Estudos concluíram que a busca dessas informações pode reduzir a percepção de riscos financeiros, sociais e funcionais (MITCHELL; McGOLDRICK, 1996).

Compra de produtos que ofereçam testes ou amostras grátis: a experimentação de um produto antes da compra pode atenuar alguns tipos de risco percebido (ROSELIUS, 1971). Tal estratégia é empregada nos setores alimentício (amostras oferecidas em supermercados), cosmético (amostras de perfumes e cosméticos distribuídas em lojas e shoppings), automobilístico (*test-drive*), etc.

Comprar de acordo com as experiências passadas: para Sheth e Venkatesan (1968), um dos processos mais importantes para a compra é a redução de riscos a partir de experiências passadas do consumidor. A memória de compras anteriores pode auxiliar o consumidor a discernir entre as alternativas possíveis e julgá-las com mais facilidade. Além disso, o processo decisório pode ser abreviado se o consumidor julgar desnecessário, de acordo com seus conhecimentos prévios, buscar mais informações a respeito das opções disponíveis.

Comprar em lojas com boa reputação: para Roselius (1971), a reputação e a imagem da loja estão entre as três principais estratégias de redução de diferentes tipos de perdas associadas a uma compra. Entretanto, segundo Mitchell e McGoldrick (1996), a importância dessa estratégia permanece obscura, principalmente em virtude de diferentes interpretação e definições utilizadas pelos pesquisadores ao tratarem da imagem de uma loja.

Busca de garantias: o oferecimento de garantias funciona como uma importante variável de persuasão para as vendas (*Id.*). Tanto as garantias contra defeitos de fabricação e problemas

no desempenho, como as garantias de devolução do valor pago caso o consumidor não fique satisfeito têm o poder de reduzir vários tipos de risco percebido. Além disso, produtos que oferecem garantias são normalmente associados às idéias de qualidade e valor (MELLO; FALK, 2003).

Shopping around: a busca de informações e as comparações entre várias marcas e lojas diferentes pode ser um grande atenuante de risco percebido, especialmente se não há conhecimento prévio sobre o produto (MITCHELL; McGOLDRICK, 1996). Esse método possui a desvantagem de demandar tempo e esforços do consumidor, porém tais dificuldades diminuem, à medida que aumentam os centros de compras, como os shoppings centers das grandes cidades (MELLO; FALK, 2003).

O uso de estratégias redutoras de risco percebido é uma importante forma de minimizar os sentimentos negativos relacionados a uma ação de consumo. Essas estratégias, como ressalta Roselius (1971), variam de acordo com as preferências individuais e conforme os tipos de risco percebido. Convém analisar, entretanto, como a percepção de risco e as estratégias para minimizá-lo se relacionam com as práticas de consumo. Perceber um risco associado a uma opção de consumo pode desencadear uma série de emoções negativas que influenciam as ações do consumidor, como veremos na próxima seção.

2.4 Emoções negativas no comportamento do consumidor

Boa parte das atitudes relacionadas ao consumo envolve emoções negativas. Desde ter de abrir mão de um produto por seu preço elevado, até o fato de se submeter a situações constrangedoras (como a compra de preservativos, por exemplo), o consumidor é constantemente exposto a sensações negativas, com as quais precisa lidar a fim de tomar ou não uma decisão de compra.

A emoção pode ser entendida como

Um estado mental de prontidão que surge a partir de avaliações cognitivas de eventos ou pensamentos; possui um nível fenomenológico; é acompanhada por processos fisiológicos e pode resultar em ações específicas para afirmá-la ou suportá-la, dependendo de sua natureza e do significado que representa para a pessoa que a experimenta. BAGOZZI; GOPINATH; NYER, 1999, p. 186

Segundo Müller (2007), o estudo do comportamento do consumidor, que durante muito tempo concebeu o cliente como um mero tomador de decisões, atualmente está atenta

para as influências exercidas pelos fatores emocionais sobre as escolhas dos consumidores. A autora ressalta a centralidade do afeto e sua importância na tomada de decisão, bem como a relação direta entre sentimentos e comportamento do consumidor.

Vários autores se dedicaram à investigação de aspectos relevantes de emoções negativas relacionadas ao consumo, como o medo, o constrangimento e as dificuldades emocionais envolvidas numa decisão de consumo. Para Nique e Espinoza (2004), as emoções resultam de avaliações cognitivas, em que o indivíduo percebe um estímulo e, após avaliá-lo consciente ou inconscientemente, reage com uma emoção, de acordo com suas impressões cognitivas. Os autores ainda afirmam que essas avaliações cognitivas são realizadas em conformidade com os objetivos pessoais. Nesse sentido, “a congruência ou discrepância do acontecimento com nossos objetivos, desejos e expectativas determina emoções positivas ou negativas, respectivamente”. (NIQUE, ESPINOZA, 2004., p. 2-3).

Dessa forma, medo, euforia, decepção e outras emoções relacionadas ao consumo de produtos têm a ver com a correspondência entre o que se espera de um produto e o grau em que seu desempenho é relevante ou congruente com os objetivos individuais. Segundo os autores:

Em outras palavras, emoções positivas (por exemplo, felicidade, alegria) estão associadas à congruência com os objetivos, o que, geralmente, leva à decisão de dar continuidade à ação, e emoções negativas (frustração, decepção, ansiedade) resultam de eventuais falhas e problemas com o atendimento dos objetivos (incongruência). NIQUE, ESPINOZA, 2004, p. 3

Quando se analisam as intenções de consumo de um produto, uma emoção negativa pode gerar, portanto, a desistência de uma ação de consumo ou a ruptura de um processo já iniciado. A importância das emoções negativas durante o consumo é ressaltada por Müller (2007), segundo a qual as perdas exercem mais peso e a complexidade do afeto negativo no comportamento do consumidor é superior aos ganhos e ao afeto positivo. Ainda para Müller (2007), as emoções negativas causam impacto nas intenções de comportamento, como é o caso de atitudes relacionadas ao consumo de produtos turísticos.

As dificuldades em lidar com escolhas difíceis entre produtos e atributos desejados podem ser geradoras de emoções negativas, como descrevem Luce *et al* (2000). Os autores relacionam cognição e emoção, esclarecendo que a minimização de emoções negativas pode ser considerada uma importante meta durante o processo cognitivo. Nesse processo, o sujeito experimenta ameaças subjetivas associadas a atributos específicos, dentro de um contexto particular de escolha. Se o preço e a qualidade são atributos relevantes, por exemplo, abrir

mão do preço reduzido em favor da qualidade superior do produto pode ser uma ameaça significativa. Nesses casos, a ameaça é maior à medida que o objetivo relevante para o consumidor é mais significativo. Para os autores, nessas situações o sujeito tende a resistir ou postergar uma escolha, como método de minimizar as emoções negativas.

O risco percebido pode ser relacionado à geração de emoções negativas no consumidor, a partir do momento em que se reconhece, como afirma Müller, a “crescente tendência em se acreditar que as pessoas fazem suas avaliações a partir de seus sentimentos em relação a uma situação ou objeto. Ou seja, as pessoas confiam nos seus sentimentos porque os percebem como válidas informações de julgamentos” (MÜLLER, 2007, p. 33). Isso significa que, a partir do momento em que há uma avaliação cognitiva negativa (como um risco percebido), tal avaliação pode gerar uma variedade de emoções negativas, como medo, ansiedade, constrangimento, etc. Em se tratando de uma possibilidade de consumo, o julgamento pessoal e, conseqüentemente, a intenção de consumir, sofrem influências dessas emoções.

Por esse motivo, o estudo do risco percebido ganhou destaque nas publicações sobre o comportamento do consumidor nas últimas décadas. Entretanto, nos estudos sobre turismo a inclusão do risco percebido como um elemento de investigação ainda é incipiente. A seguir, apresentam-se as principais contribuições já realizadas nesse sentido.

2.5 Turismo e risco percebido

Nos últimos anos, o risco assumiu um importante papel no planejamento e nos estudos sobre o turismo internacional. Os turistas tendem a evitar destinos em que percebem maiores riscos e escolhem os que consideram mais seguros (QI *et al*, 2009). Isso ocorre devido a uma mudança de postura do consumidor em relação às opções disponíveis no mercado turístico, como afirma Affolter:

Existe uma consciência crescente no tocante à segurança e ao bem-estar. Embora pareça ser aceito que certos riscos e perigos nas viagens não possam ser eliminados por completo, a tolerância e a disposição em aceitar erros e incidentes e em arcar com as conseqüências estão diminuindo. AFFOLTER, 2003, p. 256

Diversas características de um destino podem torná-lo mais ou menos associados a riscos por quem escolhe uma opção turística. Segundo QI *et al*,

Enquanto, nos últimos anos, o risco tem sido amplamente associado à ameaça de terrorismo, o risco relacionado às viagens pode ser associado com um número de fatores que incluem a instabilidade política, riscos de doenças, crimes, violência, guerras, desastres naturais e terrorismo no destino ou próximo a ele. QI *et al*, 2009, p. 44

Para Manrai e Manrai, a percepção de risco associada a uma viagem afeta a consciência do turista sobre sua segurança e gera sentimentos de ansiedade. Para reduzir esses sentimentos negativos, são utilizados meios para minimizar os riscos percebidos. Ainda para os autores, “a dimensão na qual um turista emprega comportamentos de redução de risco é uma função de suas características pessoais e psicológicas, bem como de orientações culturais” (MANRAI; MANRAI, 2009, p. 15-16).

Dessa forma, além de elementos do destino a ser escolhido, a percepção de risco também é influenciada por características pessoais, a exemplo das experiências prévias como viajante, a fase da vida, o gênero, a nacionalidade, a educação, a classe social e traços de personalidade, como a busca de certas sensações e a propensão a alguns tipos de experiência (QI *et al*, 2009). Enquanto há turistas que são atraídos pelas situações de risco, outros procuram evitá-las (QI *et al*, 2009). Na prática de algumas modalidades, como o turismo de aventura, é comum que o risco faça parte do atrativo visitado, funcionando como motivador e não como ameaça a quem participa de suas atividades (DICKSON; DOLNICAR, 2004).

Alguns pesquisadores procuraram identificar os tipos de riscos associados à prática do turismo. Sonmez e Graefe (1998) listam dez diferentes categorias de riscos relacionados ao turismo internacional:

1. Funcional: relacionado a problemas mecânicos, organizacionais e em equipamentos;
2. Financeiro: temor de que a experiência não seja compatível com o valor pago, ou que sejam necessárias durante a viagem despesas não planejadas. O risco financeiro inclui ainda o medo de que ocorram imprevistos que causem prejuízos, como a quebra de pertences e o extravio de bagagens;
3. Saúde: possibilidade de contrair doenças;
4. Físico: perigo ou ameaça à integridade física;
5. Instabilidade política: ser envolvido num contexto de turbulência política;
6. Psicológico: desapontamento com a experiência turística;
7. Satisfação: insatisfação com a experiência;

8. Social: desaprovação do destino escolhido, por parte do grupo social de referência;
9. Terrorismo: estar em locais com risco de ataques terroristas;
10. Tempo: ameaça sentida de ter o tempo perdido com a viagem.

A tipologia de riscos percebidos pelos turistas proposta por Dias e Cassar (2005) é mais fiel às seis categorias clássicas apontadas pelos pesquisadores do risco percebido. Entretanto, os autores incluem o “risco sensorial”, referente à observação dos sentidos, como um odor ruim ou uma figura que agrida a harmonia visual. Dias e Cassar ressaltam que, durante uma viagem, o turista pode estar sujeito a diversos tipos de riscos ao mesmo tempo (DIAS; CASSAR, 2005).

A percepção de risco pode ser afetada, ainda, pela falta de leis relativas à segurança turística no Brasil (SILVA, 2008). No caso de turistas deficientes não há, por exemplo, exigências relativas à quantidade de leitos adaptados nos meios de hospedagem das localidades turísticas (SILVA, 2008). Tais incertezas, somadas à natureza intangível dos produtos turísticos, tornam-se potenciais geradoras de risco percebido entre os turistas deficientes físicos.

As pesquisas sobre o risco percebido entre turistas são incipientes e abordam poucos segmentos, tendo focado principalmente o turismo internacional e o turismo de massa. Dessa forma, a percepção de risco entre turistas deficientes físicos permanece inexplorada pelo campo teórico do turismo. Sendo este o objeto do presente estudo, na seção seguinte serão apresentados os conceitos e as definições que compõem o referencial teórico sobre deficiência física, na forma como serão utilizados neste trabalho.

2.6 Deficientes físicos

De tempos em tempos os conceitos relativos à deficiência são rediscutidos e revistos pela sociedade. O uso do termo “deficiência” enfrenta resistência de alguns setores da população, que o consideram excludente ou politicamente incorreto. Entretanto, o emprego de termos e expressões alternativas tem gerado uma série de confusões semânticas, já que é possível encontrar publicações que se referem aos deficientes como “portadores de necessidades especiais”, “pessoas especiais”, “excepcionais”, “pessoas portadoras de deficiência”, etc. A Organização Mundial da Saúde (OMS) publicou, em 1980, um

documento no qual esclarece e distingue três importantes conceitos sobre o tema. A Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (CIDID) estabelece as seguintes definições:

Deficiência: qualquer perda ou anomalia (temporária ou permanente) das estruturas e funções psicológica, fisiológica ou anatômica. Inclui-se a anomalia, o defeito ou a perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer estrutura do corpo, inclusive funções mentais. Se esse déficit implicar em dano para a pessoa, limitando ou impedindo o desenvolvimento de atividades, ele determina uma incapacidade (OMS, 1989; AMIRALIAN *et al*, 2000; MÂNGIA *et al*, 2008) .

Incapacidade: desvantagem individual, resultante do impedimento ou da deficiência, que limita ou impede o cumprimento ou desempenho de um papel social, dependendo da idade, sexo e fatores sociais e culturais. Surge como consequência direta ou é resposta do indivíduo a uma deficiência psicológica, física, sensorial ou outra. Quando a incapacidade gera consequências sociais negativas ela implica numa desvantagem (OMS, 1989; AMIRALIAN *et al*, 2000; MÂNGIA *et al*, 2008).

Desvantagem: prejuízo para o indivíduo, resultante de uma deficiência ou incapacidade, que limita ou impede o desempenho de papéis de acordo com a idade, sexo, fatores sociais e culturais. Caracteriza-se por uma discordância entre a capacidade individual de realização e as expectativas do indivíduo e de seu grupo social. Relaciona-se às dificuldades sociais e de sobrevivência do indivíduo (OMS, 1989; AMIRALIAN *et al*, 2000; MÂNGIA *et al*, 2008).

No Quadro 3 relacionam-se os três conceitos, a fim de esclarecer suas distinções semânticas (AMIRALIAN *et al*, 2000):

Quadro 3

Distinção semântica entre os conceitos relacionados à deficiência

DEFICIÊNCIA	INCAPACIDADE	DESVANTAGEM
Da linguagem Da audição (sensorial) Da visão	De falar De ouvir (de comunicação) De ver	Na orientação
Músculo-esquelética (física)	De andar (de locomoção) De assegurar a subsistência no lar (posição do corpo e destreza)	Na independência física Na mobilidade

De órgãos (orgânica)	De realizar a higiene pessoal De se vestir (cuidado pessoal) De se alimentar	Nas atividades da vida diária
Intelectual (mental) Psicológica	De aprender De perceber (aptidões particulares) De memorizar De relacionar-se (comportamento) De ter consciência	Na capacidade ocupacional Na integração social

Fonte: AMIRALIAN *et al*, 2000, p. 98

O conceito de deficiência é detalhado, acrescentando-se a ele subdivisões, que correspondem aos tipos de deficiência listados pela OMS. Em conformidade com o órgão internacional, o Ministério da Saúde brasileiro publicou o Decreto 3298/99, especificando os tipos de deficiência existentes (BRASIL, 1999):

Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

Deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1000 Hz, 2000 Hz e 3000 Hz.

Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

Deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer, trabalho.

Deficiência múltipla: associação, no mesmo indivíduo, de duas ou mais deficiências primárias (mental/ visual/ auditiva/ física), com comprometimentos que acarretam conseqüências no seu desenvolvimento global e na sua capacidade adaptativa.

A consulta às publicações oficiais deixa claro, portanto, que o termo “deficiente” delimita um entendimento técnico e preciso, não sendo aconselhável o uso de outros termos ou expressões. Quando se trata de portadores de necessidades especiais, por exemplo, a interpretação é mais abrangente, pois além dos portadores de deficiência, inclui os portadores de superdotação, as pessoas em condições sociais, físicas, emocionais, sensoriais e intelectuais diferenciadas, aquelas com dificuldades de aprendizagem, os portadores de condutas típicas (hiperativos, por exemplo), e abrange também os desfavorecidos e marginalizados (UNESCO, 1994).

O documento “Diversidade – Retratos da deficiência no Brasil”, publicado pela FGV em 2003, relata os principais motivos geradores de deficiência no Brasil:

- 21% das deficiências têm origem em doenças crônico-degenerativas;
- 18% têm causas externas, como acidentes de trânsito, de trabalho e a violência;
- 16,8% ocorrem devido à falta de assistência à mulher durante a gestação;
- 16,6% das deficiências são causadas por transtornos congênitos e pré-natais, ocorridos antes ou imediatamente após o parto;
- 11% resultam de desnutrição e outras causas ligadas à condição de miséria;
- 10% são conseqüência do uso de álcool e de drogas;
- 6,6% acontecem em função de alterações psicológicas.

Tendo como foco desse estudo turistas deficientes físicos e suas percepções de risco, convém detalhar os tipos de deficiência física, segundo Pereira (2010):

Amputação: perda total ou parcial de um determinado membro ou segmento de membro;

Paraplegia: perda total das funções motoras dos membros inferiores;

Paraparesia: perda parcial das funções motoras dos membros inferiores;

Monoplegia: perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou superior);

Monoparesia: perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou superior);

Tetraplegia: perda total das funções motoras dos membros inferiores e superiores;

Tetraparesia: perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores;

Triplegia: perda total das funções motoras em três membros;

Triparesia: perda parcial das funções motoras em três membros;

Hemiplegia: perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo);

Hemiparesia: perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo);

Nanismo: deficiência acentuada no crescimento.

No Brasil, estima-se que 14,5% da população apresenta algum tipo de deficiência (NERI; SOARES, 2003). Entre essas pessoas, 30,76% são deficientes físicos, o que corresponde a mais de 8 milhões de brasileiros. Apenas recentemente essas pessoas têm recebido atenção no que se refere à necessidade de estruturas adaptadas para aumento de sua autonomia, prestação de serviços diferenciados, preparo dos profissionais que atendem pessoas com deficiência etc. Nesse contexto, as práticas de lazer assumem uma condição central, auxiliando o deficiente físico a se integrar socialmente (DEVINE, 2004). Para Mary Devine, o lazer contribui significativamente para a qualidade de vida das pessoas, principalmente quando se trata de deficientes. A autora afirma ainda que o lazer contribui para a aceitação social das pessoas com deficiência (DEVINE, 2004).

A importância das atividades de lazer para as pessoas com deficiência se estende às viagens turísticas. Entretanto, segundo Cavinato e Cuckovich, embora muitas iniciativas tenham sido tomadas na adaptação de estruturas físicas para os deficientes, poucos esforços consistentes são observados na organização das viagens turísticas de longa distância (CAVINATO; CUCKOVICH, 1992). Dessa forma, dificuldades e constrangimentos que não são sentidos por pessoas sem deficiência podem ser vivenciados pelos deficientes. Segundo os autores, as dificuldades e as restrições originadas pela deficiência são elementos fundamentais na decisão de viajar e na escolha do destino turístico (CAVINATO; CUCKOVICH, 1992).

Além das restrições impostas por sua condição, a falta de informações adequadas ao turista deficiente físico é um problema abordado por Eichhorn *et al*:

Sem informações suficientes sobre destinos acessíveis, pessoas com deficiência ficam inseguras a respeito da satisfação de suas necessidades, podendo abrir mão de viajar, deixando assim de satisfazer importantes necessidades sociais e psicológicas, que incluem o desejo de viajar para descansar, relaxar, sentir-se livre, desfrutar

oportunidades de interação social e a experiência de visitar novos lugares. EICHHORN *et al*, 2007, p. 4

Os autores identificam as principais variáveis relativas à adequação das informações às necessidades dos deficientes: riqueza e confiabilidade da informação, fontes apropriadas de informações turísticas, comunicação e serviços orientados ao visitante (EICHHORN *et al*, 2007). A falta ou a inadequação dessas informações pode levar, inclusive, ao abandono da intenção de viajar (CAVINATO; CUCKOVICH, 1992).

Entretanto, raramente se encontram estudos que considerem os deficientes físicos como um segmento com peculiaridades que precisam ser conhecidas e necessidades a serem satisfeitas. De acordo com Butler e Jones (2003),

A população portadora de deficiência raramente aparece em estimativas ou previsões como um grupo específico, apesar de ser um grupo grande, que pode vir a aumentar no futuro. Esse grupo não hesitará em expressar as suas necessidades de forma eloqüente e se pronunciará veementemente sobre os fracassos do turismo, pois seus membros estão viajando com mais frequência e o farão ainda mais. BUTLER; JONES, 2003, p. 318-319

Segundo os autores, o atendimento a grupos específicos pode ser muito lucrativo, e o segmento dos deficientes físicos não pode ser considerado como uma exceção. Huh e Singh (2007) acrescentam que o fato de os deficientes viajarem normalmente acompanhados de familiares ou amigos torna esse grupo de especial interesse para empreendedores do setor de turismo.

Embora as peculiaridades dos turistas deficientes físicos não tenham sido muito exploradas pelos estudiosos em turismo, pouco a pouco cresce o interesse pelo tema, refletindo a repercussão social da luta pelos direitos dos deficientes. Apresentam-se no próximo item algumas considerações sobre as principais publicações sobre turismo e deficiência física no Brasil.

2.7 Publicações brasileiras sobre turismo e deficiência física

Pelo fato de as deficiências constituírem um campo de estudo cujo interesse nas pesquisas em turismo ainda é recente, encontram-se poucas referências na procura de publicações sobre turismo e deficiência no Brasil. Os diversos termos utilizados para descrever as deficiências, como já abordado anteriormente, dificultam a sistematização da pesquisa a respeito desse tema, sendo encontradas publicações sobre “turismo acessível”, “turismo adaptado”, “turismo e inclusão” e “turismo para portadores de necessidades

especiais”. Não obstante o uso de diferentes terminologias, as obras encontradas focam sobretudo a importância e a necessidade de preparo de estruturas e de profissionais para o atendimento de pessoas com deficiência e, em alguns casos, de doentes crônicos, idosos e indivíduos que possuam necessidades específicas para a garantia do conforto e da qualidade da experiência turística.

A primeira publicação brasileira dedicada especialmente à discussão do turismo para deficientes data de 2003. No livro “Inclusão no Lazer e Turismo”, o autor Romeu Kazumi Sassaki apresenta as principais práticas de turismo adotadas por pessoas com deficiência, além de orientações sobre legislação e atividades recreativas que podem ser utilizadas com deficientes.

O turismólogo Ricardo Shimosakai organizou, em 2010, uma compilação com artigos e arquivos de som e vídeo que têm como tema o turismo para pessoas com deficiência. No livro digital “Acessibilidade e inclusão no turismo” há materiais de diversos autores, tendo em comum a abordagem da importância da adaptação dos serviços turísticos para deficientes.

Também em 2010 foi publicado o livro “Turismo de Aventura Especial: história do turismo de aventura adaptado”, com autoria de Dadá Moreira. O diferencial dessa publicação consiste na escolha de um segmento de mercado específico dentro do turismo (o turismo de aventura), explicando como ele pode ser planejado tendo como público-alvo os deficientes. Dadá Moreira conta um pouco da evolução do turismo de aventura adaptado, ressaltando sua importância hoje junto ao Ministério do Turismo e às ações que têm sido promovidas no sentido de ampliar o acesso dos deficientes aos atrativos turísticos de aventura.

Os eventos científicos em turismo também têm aberto espaço para grupos de trabalho que incluam artigos com temática relacionada ao turismo para pessoas com deficiência. Embora não se organizem grupos de trabalho exclusivamente voltados ao turismo para deficientes, os principais congressos brasileiros em turismo receberam, nas últimas edições, números crescentes de artigos relacionando turismo e deficiência. São eles:

- 1) Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul (Semintur) – promovido anualmente pela Universidade de Caxias do Sul, o Semintur extinguiu, na última edição, o grupo de trabalho “Turismo para pessoas especiais”, agregando os artigos sobre turismo para pessoas com deficiência dentro do grupo de trabalho intitulado “Tópicos emergentes no turismo”. Nesse grupo, o turismo para pessoas com deficiência é abordado paralelamente aos artigos relacionados ao turismo para a terceira idade, à segurança turística, bem como a estudos de

caso sobre diversos aspectos do mercado turístico. As principais contribuições, nas últimas edições do evento, foram relacionadas a relatos de implantação de projetos de adaptação em localidades turísticas (DANTAS *et al*, 2009; GOULART; NEGRINE, 2009), além de ensaios e aproximações teóricas entre turismo e deficiência.

2) Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo (Seminário da ANPTUR): realizado anualmente, o evento não concentra as publicações sobre turismo e deficiência dentro de um grupo temático. As contribuições ao tema são distribuídas entre diversos grupos de trabalhos, como “Política e planejamento de destinos turísticos”, “Políticas públicas, privadas e do terceiro setor” e “Mercado, Produto e Marketing”. Podem ser destacadas abordagens relativas à acessibilidade no transporte aéreo (BIZ *et al*, 2009), ao envolvimento de deficientes com o mercado de trabalho em turismo (HACK NETO; BALÇANELLI, 2009; CATAI; BRIZANTE, 2009), além da adaptação e da acessibilidade em localidades turísticas (CARVALHO *et al*, 2009).

3) Encontro Nacional de Turismo com Base Local (ENTBL): No encontro, realizado a cada dois anos, os artigos que relacionam turismo e deficiência são concentrados no grupo de trabalho “Turismo e inclusão social”. As contribuições mais recentes versaram sobre as limitações de turistas com deficiência (SANTOS; FRATUCCI, 2010) e estudos de caso sobre acessibilidade em cidades turísticas (LIMA, 2010).

Dessa forma, podemos dividir as abordagens sobre turismo para deficientes publicadas no Brasil entre os seguintes subtemas:

a) Aproximações teóricas que versam sobre turismo, inclusão, deficiências, importância da acessibilidade e conceitos relacionados (MOREIRA, 2008; MENDES; PAULA, 2008; SILVA; BOIA, 2003; SAETA; TEIXEIRA, 2001; SANSIVIERO; DIAS, 2005).

b) Estudos de caso sobre problemas de falta de acessibilidade ou relatos de projetos de acessibilidade em implantação (OLIVEIRA *et al*, 2009; PANOSSO; PANNON, 2010; DANTAS *et al*, 2008; BORGES, 2009; SILVA; GONÇALVES, 2006; GOULART; NEGRINE, 2008).

Observa-se, portanto, a escassez de abordagens com foco específico sobre turistas deficientes físicos. Além disso, a percepção dos viajantes deficientes foi alvo de investigação de poucas publicações. Nesse sentido, destaca-se a pesquisa realizada por Moreira (2008), que aborda a necessidade de democratizar o acesso aos atrativos turísticos. A autora realizou um estudo entre atletas com deficiência visual, no intuito de identificar os maiores obstáculos e as necessidades de um cego durante uma viagem. Ela relata que, de acordo com cem por cento

de seus pesquisados, o turismo colabora com a inclusão social de pessoas com deficiência, devido à possibilidade de conhecer lugares diferentes, ter informação, não se privar do lazer, ver outros deficientes etc. (MOREIRA, 2008).

Saeta e Teixeira, por sua vez, investigaram as expectativas de pessoas com diversas deficiências a respeito dos serviços turísticos. Em sua análise, as autoras ressaltam a necessidade do reconhecimento dos deficientes como consumidores. Segundo as autoras, muitas vezes os serviços são oferecidos às pessoas com deficiência como uma forma de concessão, motivada pelo sentimento de pena, e não por objetivos profissionais. Em suas palavras,

Os portadores de deficiência participantes da pesquisa não se percebem reconhecidos como um segmento com identidade própria e que necessita e deseja receber serviços desenhados numa configuração adequada. Sentem-se, por vezes, confundidos com o público de idosos, como se o atendimento especializado a um servisse para o outro. Além disso, percebem que os serviços são oferecidos por pessoas não-deficientes que não conseguem entender as suas necessidades, embora se comportem como sendo capazes de conhecê-las e de atendê-las. SAETA; TEIXEIRA, 2001, p. 37-38

Diferentemente da maioria dos estudos consultados, em sua obra Saeta e Teixeira atribuem à falta de preparo dos profissionais em turismo as maiores dificuldades encontradas pelos deficientes durante a prestação de serviços turísticos. Isso leva a crer, portanto, em diferenças significativas quando se conduz a investigação a partir das percepções dos próprios deficientes.

Com o objetivo de propor medidas de acessibilidade no transporte aéreo para deficientes, Castro (2010) realizou uma pesquisa qualitativa sobre a experiência de vôo de viajantes com deficiência física. O fato de delimitar um tipo de deficiência apenas (física) constitui um diferencial que se assemelha ao presente trabalho, justificando-se por motivos metodológicos e, também, pela delimitação dos objetivos do estudo do autor. Entre os resultados relatados por Castro, destacam-se as percepções dos pesquisados sobre dificuldades antes e durante o embarque, bem como no momento do desembarque. O autor também relaciona boa parte das dificuldades relatadas ao despreparo de muitos profissionais do setor de turismo:

Percebe-se que o processo de embarque de um passageiro com deficiência física pode ser tanto uma tragédia quanto um procedimento como outro qualquer no dia-a-dia da comunidade aeroportuária. O que irá determinar o sucesso ou não desta operação será a existência das tecnologias e o seu manuseio de forma correta e, principalmente, a lembrança de que se está lidando com seres humanos que como quaisquer outros possuem suas vontades, desejos e particularidades. Essa sensibilização acredita-se que vem não somente de treinamentos, mas também da

convivência no cotidiano com as pessoas com deficiência.
CASTRO, 2010, p. 115

Após a consulta às publicações sobre turismo e deficiência no Brasil, observa-se que existem diversas lacunas, dentre elas o estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos, ainda sem referências significativas no país. Sendo essa a abordagem escolhida para este trabalho, no próximo capítulo serão descritos os procedimentos metodológicos utilizados para o alcance dos objetivos de pesquisa.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

3.1 Definição do tipo de pesquisa

Dentre as diversas classificações existentes para os tipos de pesquisa na literatura sobre metodologia científica, tomou-se como base para a classificação desta pesquisa e taxonomia proposta por Vergara (2000). Para a autora, a pesquisa científica pode ser classificada quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, este estudo é exploratório e descritivo. O caráter exploratório se justifica pela escassez de estudos que abordam a percepção de turistas deficientes físicos. Apesar do grande número de publicações recentes contemplando temas relacionados à acessibilidade no turismo, existe a necessidade de investigações mais profundas a respeito das experiências, das opiniões e impressões dos deficientes físicos sobre as viagens. A pesquisa descritiva, segundo Vergara (2000), “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”, podendo também “estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (VERGARA, 2000, p. 47). Nesse sentido, será feita a análise e a descrição dos tipos de riscos percebidos por turistas deficientes físicos, bem como das estratégias redutoras de riscos por eles empregadas.

Quanto aos meios de investigação, o trabalho envolveu três procedimentos: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica teve como objetivo o levantamento das principais correntes teóricas que possuem como foco os constructos abordados neste estudo: risco percebido, estratégias redutoras de risco, deficiência física e turismo. A pesquisa documental destinou-se à análise de decretos, leis e documentos de órgãos ligados ao planejamento turístico e aspectos das deficiências físicas que possam ser relacionados aos riscos percebidos e às estratégias de redução empregadas pelos pesquisados. A pesquisa de campo, por sua vez, refere-se à coleta de dados primários, por meio de entrevistas e grupos de foco.

3.2 Métodos de coleta de dados

Foram utilizadas duas técnicas de coleta de dados, com o objetivo de proporcionar contextos distintos e enriquecer a análise, a partir da comparação e das informações obtidas entre os pesquisados. Dessa forma, a primeira etapa da pesquisa caracterizou-se pela aplicação de entrevistas semi-estruturadas, e posteriormente, na segunda etapa, foram realizados grupos de foco.

A seguir são detalhados os métodos de coleta de dados empregados neste trabalho, bem como os procedimentos operacionais necessários durante a execução da pesquisa.

3.2.1 Entrevistas

A entrevista semi-estruturada é definida por Laville e Dione (2007, p. 188) como “uma série de perguntas abertas, feitas verbalmente em uma ordem prevista, mas na qual o entrevistador pode acrescentar perguntas de esclarecimento”. Para Vergara (2000), a entrevista constitui um importante instrumento para a coleta de dados em profundidade. Por se tratar de um estudo de percepções, neste trabalho a aplicação de entrevistas se mostra adequado, pois elas são bastante úteis, segundo Silverman, “para se ter acesso às atitudes e aos valores dos indivíduos” (SILVERMAN, 2009, p. 111).

As entrevistas foram realizadas com deficientes físicos das cidades de Niterói e Petrópolis, no Estado do Rio de Janeiro. Na primeira etapa, o estudo foi realizado com a colaboração da Associação Niteroiense dos Deficientes Físicos (ANDEF) e da Associação Pró-Deficiente de Petrópolis. A ANDEF, organização não-governamental fundada em 1981, promove ações em diversas áreas para garantir a cidadania de deficientes físicos. Nesse sentido, a instituição mantém em sua sede atividades esportivas, eventos culturais, um centro de fisioterapia e reabilitação, além de ações voltadas à colocação dos deficientes físicos no mercado de trabalho. A Associação Pró-Deficiente, por sua vez, atua desde 2005 fornecendo apoio, treinamento e ações de ajuda médica e social aos deficientes de Petrópolis. Foram realizadas visitas à sede social da ANDEF para a realização das primeiras entrevistas nos dias 28 de agosto e 15 de outubro de 2010. Outras entrevistas foram realizadas entre os meses de novembro e dezembro de 2010, na cidade de Petrópolis.

O critério não-probabilístico de amostragem justifica-se pelos objetivos da pesquisa, sendo a coleta de dados realizada pelo critério de conveniência. Segundo Vergara (2000), a utilização desse critério leva à seleção dos elementos a serem pesquisados de acordo com a facilidade de acesso a eles, em detrimento de qualquer procedimento estatístico. Nesse contexto, as informações não são tratadas em termos numéricos, mas de acordo com critérios qualitativos de análise, o que impede a generalização dos resultados.

Na seleção dos sujeitos da pesquisa, foram obedecidos dois critérios, de acordo com os objetivos do trabalho. A existência de uma deficiência física, bem como uma experiência preliminar em viagens e turismo foram os elementos considerados para a seleção dos pesquisados. O número de entrevistados foi definido por meio da saturação das respostas obtidas. Foram entrevistados dez deficientes físicos, selecionados por indicação das instituições colaboradoras do projeto. As primeiras cinco entrevistas ocorreram na sede social da ANDEF, em Niterói, e outras cinco foram realizadas em Petrópolis, nas residências dos pesquisados.

Durante as entrevistas, os pesquisados responderam a questões sobre seus hábitos de viagem, e puderam falar abertamente sobre as maiores preocupações e apreensões que surgem quando se planeja uma viagem. Os entrevistados também relataram as providências que costumam tomar no sentido de minimizar essas preocupações, reduzindo assim o risco percebido a um nível tolerável (APÊNDICE B). A repetição das respostas auxiliou na determinação do fim dessa etapa – para Dencker (2003), numa pesquisa qualitativa, quando a mesma resposta é repetida num determinado número de vezes, tem-se um sinal de que a pesquisa pode ser finalizada. A partir disso, procedeu-se a segunda parte da coleta de dados, referente à realização de grupos de foco.

3.2.2 Grupos de foco

Na segunda etapa da coleta de dados, foram realizados três grupos de foco com deficientes físicos. O recrutamento dos participantes ocorreu de diversas formas. Para o primeiro grupo focal, realizado na cidade de Paraisópolis, no Estado de Minas Gerais, o convite à participação se deu por meio de indicações pessoais. Essa técnica, conhecida como “bola de neve” (MENDES, 2008), possibilita a definição da amostragem por meio de referências fornecidas por um ou mais pesquisados, que indicam pessoas que atendam ao perfil necessário para participação na pesquisa. Dessa forma, a existência de vínculos

familiares da pesquisadora com a cidade facilitou a articulação dos contatos, com a colaboração de amigos e conhecidos.

Posteriormente, foram realizados dois grupos de foco na cidade de Petrópolis. Nas duas ocasiões, para o recrutamento utilizaram-se indicações da Associação Pró-Deficiente de Petrópolis, bem como contatos obtidos em portais de relacionamento na internet.

As reuniões foram realizadas nos dias 21 de janeiro, 5 e 12 de fevereiro de 2011. Participaram dos três grupos, ao todo, quatorze pessoas, sendo cinco no primeiro, quatro no segundo e cinco no terceiro.

A utilização de grupos focais tem como objetivo aprofundar o conhecimento sobre as percepções dos pesquisados, por meio da discussão e da interação entre os participantes. Nesse sentido, Neto *et al* (2002) salientam o caráter de debate dos pontos de vista expressos durante os grupos de foco, diferenciando-os, dessa maneira, do contexto das entrevistas individuais. Por facilitarem o surgimento de novas idéias, bem como a interação espontânea e as emoções dos participantes, o grupo de foco oferece um estímulo a mais aos pesquisados (MATOS, 2008). Sua realização se justifica, portanto, como uma ferramenta de pesquisa em profundidade, que se soma aos dados obtidos por meio de entrevistas, possibilitando o refinamento de alguns aspectos da primeira etapa da pesquisa (VERGARA, 1999). O roteiro para a condução dos grupos de foco foi elaborado, portanto, com base em elementos relevantes identificados durante as entrevistas individuais, além de orientações teóricas do estudo do risco percebido.

Durante as reuniões dos grupos focais, os pesquisados foram estimulados a discutir e opinar sobre questões-chave relacionadas aos objetivos deste trabalho. Na primeira parte da reunião, foram questionados sobre as principais preocupações que surgem quando decidem viajar, no intuito de identificar os tipos de risco percebido mais importantes. Na sequência, os participantes eram incentivados a falar sobre que tipo de providências costumam tomar para minimizar tais preocupações, com o objetivo de serem identificadas as estratégias redutoras de risco percebido mais relevantes. Ao final da discussão, foram solicitadas sugestões que eles julgassem importantes para os planejadores do setor de viagens e turismo (APÊNDICE A).

3.3 Tratamento dos dados

Optou-se pela técnica da análise de conteúdo (AC) para efetivar a análise dos dados coletados. Segundo Moraes, a análise de conteúdo conduz a descrições sistemáticas e “ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum” (MORAES, 1999, p. 8). Ainda para o autor, a vertente qualitativa da análise de conteúdo parte de uma série de pressupostos que, no exame de um texto, fornecem suporte para captar o sentido simbólico do objeto em estudo. No enfoque qualitativo, a análise se volta para a presença de uma característica ou de um conjunto de características nas mensagens estudadas.

A partir do exame sistemático das mensagens em estudo, a análise de conteúdo possibilita a inferência de conhecimentos a respeito das condições que norteiam a produção das mensagens, bem como do contexto em que elas são produzidas (BARDIN, 2010). Dessa forma, como esclarecem Cappelle *et al* (2003), a leitura do pesquisador passa a ser orientada para aquilo que está escondido na mensagem, o que é latente e subentendido. A técnica se situa, portanto, entre as interpretações mais definitivas das hipóteses e a fecundidade das intuições, sem perder, contudo, a retidão metodológica necessária aos trabalhos científicos (CAPPELLE *et al*, 2003; MINAYO, 2000).

Desse modo, após a transcrição das entrevistas e dos grupos focais, seus conteúdos textuais foram preparados para a análise, de acordo com os procedimentos propostos por Bardin (2010). Ou seja, os conteúdos foram codificados em conformidade com as categorias de risco percebido e estratégias redutoras de risco das teorias do comportamento do consumidor. Em cada texto, as falas dos pesquisados foram relacionadas às categorias pré-estabelecidas, permitindo identificar as idéias mais recorrentes e relevantes. Na execução dessa etapa foi utilizado o Atlas/ti, um software que auxilia no destaque de unidades de texto com códigos predefinidos, facilitando ainda as relações entre códigos, unidades de texto e considerações do pesquisador.

Após a codificação dos textos, procedeu-se a análise qualitativa de seus conteúdos, com base nas categorias de risco das teorias de base do estudo. Em primeiro lugar foram analisadas as entrevistas e, em seguida, os conteúdos dos grupos de foco. Nessa segunda etapa de análise, foram feitas algumas comparações com os dados obtidos nas entrevistas.

3.4 Identificação dos atributos geradores de risco percebido entre turistas deficientes físicos

Após a apresentação e a análise dos dados das duas etapas da pesquisa, procurou-se identificar, dentro de cada categoria, os elementos que influenciam a percepção de risco dos pesquisados. As falas destacadas em cada categoria forneceram a relação desses fatores e a verificação de sua ocorrência em diversas categorias. A partir disso, foi possível estabelecer relações entre categorias de riscos, atributos geradores de risco percebido e necessidades especiais dos deficientes físicos, propondo-se uma abordagem multivariada específica ao estudo da percepção de risco de turistas deficientes físicos.

4 ANÁLISE DOS DADOS DAS ENTREVISTAS

Com o objetivo de identificar as percepções relevantes no que se refere à percepção de risco relacionado ao turismo entre os deficientes físicos pesquisados, procedeu-se a análise dos dados coletados. A apresentação e a análise serão analisadas em duas partes, de acordo com os dois instrumentos de pesquisa empregados no trabalho. Dessa forma, a primeira seção compreende os dados coletados por meio das entrevistas semi-estruturadas, sendo apresentadas a seguir as análises relativas aos dados obtidos durante a realização dos grupos de foco.

4.1 Caracterização dos pesquisados

Na primeira etapa das entrevistas, foram solicitadas informações gerais sobre os pesquisados, como a idade e o tipo de deficiência física apresentada. Os dados elementares relativos ao perfil dos entrevistados podem ser resumidos na tabela abaixo. Os nomes foram substituídos pela letra E maiúscula, seguida de um número que identifica a ordem de realização das entrevistas, a fim de facilitar a identificação nas referências às falas e impressões dos pesquisados.

Tabela 1
Perfil dos entrevistados

Dados	Número de entrevistados	Entrevistados
<i>Gênero</i>		
Homens	8	E1, E2, E3, E4, E5, E6, E9, E10
Mulheres	2	E7, E8
<i>Faixa etária</i>		
De 18 a 30 anos	5	E1, E3, E5, E6, E7
De 31 a 45 anos	3	E2, E4, E9
De 46 a 60 anos	2	E8, E10

Dados	Número de entrevistados	Entrevistados
<i>Tipos de deficiência</i>		
Amputação	1	E4
Paraplegia	3	E1, E5, E6
Monoplegia	1	E8
Monoparesia	4	E2, E3, E7, E10
Triplegia	1	E9

Fonte: Pesquisa de campo

Como pode ser observado na tabela, a maioria dos entrevistados é do gênero masculino, o que está de acordo com os números do Censo do IBGE realizado em 2000 (ainda não há dados disponíveis sobre o número de deficientes físicos contabilizados no último Censo, ocorrido em 2010). Os recenseadores contabilizaram 861.196 deficientes físicos do sexo masculino e 554.864 do sexo feminino ¹. Essa vantagem merece atenção, pois quando se analisam os números relativos a todas as deficiências, em diversas faixas etárias, observa-se a predominância de pessoas do sexo feminino (NERI; SOARES, 2003). Para Neri e Soares, o número maior de homens deficientes físicos em relação ao número de mulheres pode ser justificado porque

sabe-se que as incapacidades, as doenças mentais, paraplegias e as mutilações estão mais relacionadas com problemas de nascença, acidentes (trânsito, trabalho e outros) e violência urbana, mais prevalentes entre homens jovens do que entre mulheres de qualquer idade. NERI; SOARES, 2003, p. 21

Com relação à faixa etária, houve predominância de jovens com idade até 30 anos (representando 50% dos entrevistados). Embora entre os deficientes físicos a parcela mais significativa esteja situada na faixa etária acima dos 60 anos (NERI; SOARES, 2003), a prevalência de jovens entre os pesquisados deve-se aos critérios de seleção dos sujeitos da pesquisa e aos objetivos do trabalho. Dessa forma, adotando-se como critério fundamental a prática de viagens entre os entrevistados, as indicações obtidas nas instituições colaboradoras foram de pessoas com esse perfil, dentre os quais a maioria consiste em pessoas jovens. Além

¹ Convém ressaltar que os métodos de contagem de deficientes utilizados pelo IBGE não obedecem rigorosamente à tipologia da OMT dificultando, portanto, a apresentação de dados mais precisos. Além disso, a contagem de deficientes durante o Censo é feita pelo método de amostragem, em que apenas um pequeno percentual dos domicílios responde questões relacionadas à presença de deficientes físicos na família.

disso, por ser o trabalho focado especificamente em deficientes físicos, foram excluídos do universo de pesquisa pessoas que, além da deficiência física, apresentem outros tipos de deficiência, como é o caso de vários deficientes acima dos 60 anos que foram indicados pelas instituições colaboradoras.

Os tipos de deficiência física encontrados entre os entrevistados variaram bastante, predominando os casos de monoparesia causada por paralisia infantil. Por não influenciar os resultados deste estudo, não foi considerada a origem congênita ou adquirida das deficiências dos pesquisados. A maioria dos entrevistados apresenta deficiência física há bastante tempo, sendo o menor tempo de lesão verificado entre os entrevistados referente a um ano. Segundo Leandro Silveira, fisioterapeuta do Centro de Reabilitação da ANDEF, nos casos de deficiências adquiridas por lesões, o período que sucede imediatamente o trauma é marcado pela prioridade dada aos tratamentos de reabilitação, à aquisição de equipamentos (cadeiras, próteses, muletas etc.) e à aceitação da nova condição, ficando o lazer e as viagens em segundo plano.

Todos os deficientes entrevistados se declararam independentes na maioria de suas atividades rotineiras, com exceção da necessidade de auxílio na higiene pessoal, relatada por dois pesquisados com deficiências mais severas (triplegia e paraplegia). A experiência adquirida pelo tempo de lesão, bem como o fato de a maioria dos pesquisados terem uma vida profissional e social ativa são fatores que favorecem a autonomia dos deficientes físicos entrevistados.

O fato de a maioria dos entrevistados exercerem uma atividade remunerada é digno de nota, dado que 52% dos deficientes no Brasil são inativos (NERI; SOARES, 2003). Nesse caso, a faixa etária influencia a diferença, pois a maioria dos pesquisados está abaixo dos 45 anos, enquanto no Brasil a maioria dos deficientes de qualquer natureza tem idade superior a 60 anos (faixa etária em que boa parte das pessoas se aposenta). O quadro a seguir relaciona as ocupações dos deficientes físicos entrevistados:

Quadro 4
Ocupações dos entrevistados

Entrevistado	Ocupação
E1	Técnico em Informática
E2	Atleta
E3	Atleta
E4	Atleta
E5	Gerente de vendas
E6	Analista de sistemas
E7	Dona de casa
E8	Aposentada
E9	Artesão
E10	Almoxarife

Fonte: Pesquisa de campo

Como a prática de viagens exige a disponibilização de um montante excedente da renda familiar, é de grande importância que os entrevistados tenham uma fonte de renda. A entrevistada E7 é a única exceção, tendo o marido como responsável pelas despesas familiares, inclusive as que se relacionam às viagens. Sete entre os dez entrevistados são os principais responsáveis pelo sustento da família, fato que chama a atenção, já que muitas vezes o senso comum e os preconceitos sociais levam a crer que os deficientes físicos dependem de terceiros, por serem considerados “improdutivos”.

Todos os entrevistados vivem com suas famílias, sendo seis casados e quatro solteiros. A vivência e o apoio da família são apontados como elemento fundamental no processo de aceitação da deficiência, bem como na superação dos próprios limites e na conquista de direitos e de maior autonomia:

Agora é o meu filho que me ajuda, ele já segura legal e vai comigo, é meu anjo da guarda. (E9)

A maior parte das rampas que tem aqui foi a minha mulher que conseguiu lá com o prefeito... ela brigou muito para conseguir... (E10)

Eu só estudei porque minha mãe fez questão de que eu estudasse... Porque se ela não fizesse questão eu não tinha estudado, porque quando eu fui estudar, a diretora disse que eu não tinha como... (E2)

O contexto familiar influencia não só o modo como se convive com a deficiência, como também as decisões relativas às viagens e aos momentos de lazer do deficiente físico. Na próxima seção serão apresentadas considerações a respeito das motivações relatadas pelos entrevistados para a realização de suas viagens habituais.

4.2 Motivações para viajar

As viagens turísticas ocorrem por diversos motivos, determinando a forma de turismo escolhida, o lugar, o tempo de permanência, etc. Segundo Margarita Barretto, “as motivações são as causas subjetivas que vão fazer com que o turista decida sua viagem” (BARRETTO, 2006, p. 64).

Os deficientes físicos entrevistados foram questionados sobre as principais motivações de suas viagens habituais. O lazer e a recreação no local visitado predominaram em suas falas:

Eu vou para minha casa na praia, em Iguaba... aí, de 15 em 15 dias eu desço para descansar um pouco, para espairecer, né... o estresse da vida, né? A gente vai lá para distrair mesmo, passar o fim de semana, distrair... (E10)

É mais lazer mesmo né, porque é no aniversário da minha filha, que é dia 04 de outubro, e Dia das Crianças. Então, como a gente não adora imagens e essas coisas assim né, que também é o dia da Aparecida e tal, a gente vai para se divertir lá. (E7)

Nota-se a preferência por viagens curtas, de fim de semana e feriados, como forma de contraponto à rotina de trabalho e ao local de moradia dos entrevistados. A necessidade de descanso e evasão assume grande importância:

Então às vezes se eu tenho a oportunidade de estar viajando, eu viajo... tudo pra perto, aqui dentro do Rio mesmo... mais pra, sei lá, pra sair da rotina mesmo, de casa... (E1)

As motivações relacionadas ao lazer e ao descanso são comuns entre pessoas que vivem uma rotina regular de trabalho, como é o caso da maioria dos entrevistados. Outras motivações foram mencionadas, como se pode observar no quadro a seguir.

Quadro 5
Motivações para viajar

Entrevistado	Motivações para viajar
E1	Lazer e descanso
E2	Visitas a parentes e amigos Lazer e descanso Motivos profissionais
E3	Visitas a parentes e amigos Motivos profissionais
E4	Motivos profissionais
E5	Lazer e descanso
E6	Lazer e descanso
E7	Lazer e descanso
E8	Visitas a parentes e amigos
E9	Lazer e descanso Tratamento de saúde
E10	Lazer e descanso

Fonte: Pesquisa de campo

Além do desejo de descansar e se divertir, as visitas a familiares e amigos são freqüentemente citadas como motivações para viajar, principalmente para cidades e Estados vizinhos. As viagens motivadas por atividades profissionais foram citadas pelos atletas entrevistados, que freqüentemente participam de competições no Brasil e no exterior. Já as viagens para tratamento foram citadas por apenas um dos pesquisados, cuja reabilitação ocorre em diversos centros clínicos, localizados fora do município onde reside.

As viagens de curta duração, para locais próximos e para casas de veraneio são bastante citadas.

Por enquanto eu vou para a região dos Lagos só, que é perto... a gente tem casa lá e já ia mesmo... (E5)

Eu vou para minha casa na praia, em Iguaba... (E10)

A gente vai mais para Búzios... a gente tem casa lá pra ficar, então tipo... gasta menos. (E1)

Os entrevistados que possuem casas de veraneio costumam repetir com frequência as mesmas viagens, devido às facilidades financeiras e de acomodação. Entretanto, entre os que não possuem segunda residência, também se observa a preferência pela repetição dos mesmos lugares para viajar, como fica claro na fala da entrevistada E7:

A gente vai todo ano em outubro para o Sítio do Japonês, em Itaguaí... a gente faz uma excursão para poder levar a nossa família... então todo ano a gente vai... E já virou tradição, já é o sétimo ano que a gente vai. (E7)

Lugares próximos à cidade de residência, como no exemplo acima, foram os mais citados durante as entrevistas. A Região dos Lagos, que compreende algumas cidades litorâneas do Estado do Rio de Janeiro, surge em diversas falas, manifestando a preferência por destinos tradicionais de férias que estejam próximos ao local de moradia e aos quais se possa chegar utilizando o transporte rodoviário. Nesse sentido, as preferências declaradas pelos deficientes físicos pesquisados estão de acordo com os hábitos de viagem da maioria dos turistas brasileiros, que se deslocam principalmente em ônibus ou veículos próprios, para centros turísticos localizados num raio até 200 km do município de residência (CRUZ, 2003).

A frequência para a realização das viagens varia muito entre os entrevistados. Há desde os que fazem viagens quinzenais até os que viajam uma vez ao ano regularmente. Nota-se, contudo, que aqueles que viajam motivados pelo desejo de rever parentes e amigos declaram maior regularidade na frequência de suas viagens, realizadas em intervalos bem definidos:

Eu viajo mais porque eu sou de Recife e estou morando aqui. Aí sempre no final do ano eu vou pra Recife, passo um período lá e depois volto pra cá. Todo ano; já estou aqui há quatro anos, todo ano eu faço isso. (E2)

Tem uns parentes que moram aqui em São José, às vezes eu vou lá, uma vez por ano é certo que eu vou lá... (E8)

As viagens motivadas por atividades profissionais, como no caso dos atletas, são as mais esporádicas, pois as datas e os locais de realização dos torneios são freqüentemente modificados.

Os tipos de viagens realizadas pelos deficientes físicos se relacionam em muitos aspectos aos tipos de riscos percebidos e às estratégias que empregam para minimizar essas sensações negativas. Os entrevistados responderam questões referentes às preocupações e ansiedades que surgem quando pensam em viajar, com o objetivo de se identificar os tipos de risco percebido mais relevantes em suas percepções. A seguir são apresentados os resultados e análises dessa etapa da pesquisa.

4.3 Tipos de riscos percebidos pelos entrevistados

Os entrevistados foram incentivados a falar sobre as maiores preocupações por eles associadas à idéia de viajar. Após a introdução da temática do risco percebido dessa forma aberta e geral, eram citados os tipos de risco percebido encontrados na literatura do comportamento do consumidor, a fim de que os pesquisados dissessem o quanto eram relevantes para eles ou não, e em que medida esses riscos são sentidos quando se considera a possibilidade de realizar uma viagem.

A análise dos conteúdos das entrevistas permitiu identificar os riscos mais citados, aqueles considerados mais relevantes pela maioria dos entrevistados, bem como riscos citados espontaneamente, sem que constassem nos roteiros das entrevistas. As categorias apresentadas a seguir contemplam, portanto, tanto os riscos percebidos já classificados dentro das teorias de base deste trabalho, como alguns de grande relevância para os deficientes físicos, mas que não constam nas publicações sobre risco percebido e comportamento do consumidor. Além disso, durante as análises foi possível estabelecer relações entre alguns tipos de risco percebido, de acordo com as falas e interpretações manifestadas pelos entrevistados.

Cada tópico é correspondente a um tipo de risco percebido, sendo apresentadas as análises, trechos de transcrições e outras considerações relevantes. As categorias de riscos são apresentadas numa seqüência que corresponde à ordem decrescente do número de referências que foram feitas a cada tipo de risco percebido por parte dos entrevistados.

4.3.1 Risco de desempenho/ Risco físico

A percepção de risco de desempenho representa a preocupação com o fato de um produto ou serviço apresentar mau funcionamento. Essa categoria é utilizada nos estudos sobre risco percebido de diversos tipos de produtos tangíveis. Entretanto, por ser comumente relacionada à funcionalidade de equipamentos, peças e itens mecânicos, o risco de desempenho apresenta maiores dificuldades nas análises de risco percebido de serviços, como é o caso dos produtos turísticos. Convém ressaltar que a tipologia de risco percebido proposta por Sonmez e Graefe para o turismo internacional substituiu o risco de desempenho pelo risco funcional, claramente associado a problemas de funcionamento em equipamentos, como um ar condicionado que não funciona dentro de um quarto de hotel.

Entretanto, a opção pelo uso da expressão “risco de desempenho”, oriunda dos estudos clássicos sobre o risco percebido, mostrou-se mais apropriada durante a análise dos dados das entrevistas, em virtude de se adequar melhor àquilo que foi considerado pelos pesquisados como “mau” ou “bom” funcionamento de um serviço turístico. Nesse sentido, o risco de desempenho representa para os entrevistados a preocupação com o fato de o lugar não estar bem preparado para receber os deficientes físicos, tanto no que diz respeito à adaptação física e à acessibilidade, como no que se refere ao preparo de profissionais do setor de viagens e turismo para o atendimento aos deficientes.

Entre os 10 deficientes físicos entrevistados, 6 declararam como a primeira preocupação referente a uma viagem a necessidade de verificar as condições de acessibilidade e adaptação. Diversas falas destacam a preocupação com as condições a serem encontradas em meios de hospedagem:

É mais esse lado mesmo assim, tipo... se eu ver que vai ser muito difícil pra mim, aí não dá. Se não vai ter... se já vai ser um quarto assim, meio que arranjado, não um quarto adaptado, um quarto que “vai dar” pra ficar... a cidade, sei lá... cidade mais antiga, histórica, cheia de paralelepípedo, não tem rampa, não tem nada, pô, o que eu vou fazer num lugar desses? (E1)

São as preocupações básicas que a gente procura ter, tipo... cadeira higiênica... em algum lugar onde você for não tem, entendeu? Dependendo do espaço também... tem muito hotel hoje em dia que não tem, de repente, uma porta adequada em que eu consigo entrar... então tudo isso você tem que ficar mais preocupado antes de você viajar, não é? (E5)

As entrevistas deixam claro que, para os pesquisados, se o destino turístico considerado não apresenta boas condições para os deficientes físicos, ele é considerado inadequado. Essa preocupação não só foi citada como a prioritária em 6 das 10 entrevistas, como também teve referências recorrentes durante a realização das entrevistas em diversos momentos, demonstrando sua relevância e, em certo sentido, o desejo de expressar opiniões a esse respeito:

Então eu acho que o problema maior é a locomoção para os lugares, né, assim... não dão acesso para as pessoas... (E7)

A acessibilidade primeiro... Vamos supor, se eu for um transporte público, no ônibus, já aconteceu isso comigo. Eu fui naquela passeata que tem todo ano em Copacabana... Só pra me colocar dentro do ônibus teve que juntar um nas pernas, o outro me pegar no braço, então parece que estão levando um boneco. E a gente tem que se virar, pô! É porque não tem ônibus realmente com acesso. (E9)

É importante observar que os entrevistados não associaram o desempenho de um destino turístico à qualidade intrínseca dos atrativos e dos equipamentos turísticos, mas ao fato de possuírem ou não condições de acesso e adaptação de estruturas para os deficientes físicos. A preocupação com o mau atendimento, por sua vez, foi fortemente relacionada ao preconceito, que merecerá análise em tópico específico.

Os meios de transporte turístico também foram destacados como um elemento que causa preocupação entre os entrevistados:

Salvador, eu já fui lá uma vez e queria voltar, mas pela distância e pelo receio de entrar em avião eu não vou... eu não sei como deve ser para o paraplégico ir de avião, se tem um local... porque o banco, a poltrona do avião é horrível, aquilo não é confortável. (E9)

O entrevistado E9, que havia viajado de avião antes de adquirir a deficiência física, demonstra receio em repetir a experiência na condição de deficiente, pois não está seguro das condições que irá encontrar. A mesma preocupação foi manifestada por uma entrevistada que declarou nunca ter viajado de avião, e por um atleta que utiliza freqüentemente o transporte aéreo:

Eu vejo assim, às vezes o ponto final vai ser maravilhoso, mas até ir... talvez não vá valer a pena. Eu nunca viajei de avião, mas fico imaginando como é que é, porque é muito apertado, né? A minha cunhada acabou de ir para o Maranhão, e ela me falou que o assento

não deita igual o ônibus... Eu falei “meu Deus, então para mim seria uma coisa...” (E7)

Só no avião que é ruim, porque aí, se me botam em poltrona pequena, aí atrapalha as pernas... Só isso mesmo... tem hora que me colocam em cada lugar... (E3)

Convém ressaltar que, mesmo não tendo sido questionados sobre sua percepção com relação às condições dos meios de transporte turístico, alguns entrevistados, ao falarem sobre suas preocupações em relação ao destino, incluíram falas que refletem o quanto, para eles, se associam as condições de acessibilidade e adaptação em todos os equipamentos turísticos, inclusive os transportes.

O tipo de deficiência física e a experiência em viagens demonstraram fortes relações com o nível de preocupação relatado pelos entrevistados. Os três atletas pesquisados, que realizam freqüentes viagens dentro do Brasil e no exterior, demonstraram baixa percepção de risco de desempenho. Isso se deve, em parte, ao hábito de viajar em grupos que se auxiliam mutuamente, além do desenvolvimento de práticas que aumentam a própria autonomia. O entrevistado E2 relata:

Pra você ter uma idéia, na Grécia a gente conseguiu ir a Acrópolis. A gente conseguiu andar por lá. Tinha um elevador, tinha um caminho muito longo, a gente subiu no elevador e lá por cima a gente foi andando. A gente ficou andando por aquelas ruínas, aquele negócio todo lá, a gente ficou andando... (E2)

Da mesma forma, deficientes com menores limitações de mobilidade manifestaram pouca ou nenhuma preocupação com as condições de acessibilidade e adaptação:

Eu não me preocupo não, porque eu nunca ando de cadeira, eu ando de muleta só... Aí não tem muito o que atrapalha não... eu acho que a barreira está mais na cabeça da pessoa. (E2)

A deficiência não atrapalha em nada não, é normal... Não atrapalha a gente em nada. Eu vejo assim, não é motivo de atrapalhar alguma coisa, é normal... você só não fica em pé para andar, o resto faz tudo normal, toma banho, se veste, entendeu? Então não tem que se preocupar não... (E10)

Ainda durante a pesquisa de campo, percebeu-se uma forte associação entre o risco de desempenho e o risco físico no discurso dos entrevistados. O risco físico é descrito pelos estudiosos do comportamento do consumidor como a percepção de que algo pode causar

ameaça à segurança e à integridade física do consumidor (ROSELIUS, 1971). A análise das entrevistas demonstrou que, para os pesquisados, se durante uma viagem não forem encontradas condições adequadas ao conforto e à locomoção dos deficientes físicos (ou seja, se o destino não apresentar o desempenho aguardado), isso pode acarretar danos físicos, como dores, cansaço, desconforto e dificuldades para a higiene pessoal. Os discursos analisados deixaram claro que a preocupação é a mesma, sendo indissociáveis, na percepção dos entrevistados, o risco de desempenho e o risco físico:

Lugar que eu tenho que andar muito, eu desisto mesmo, se não tiver acesso fácil eu desisto na hora. Igual eu tenho vontade até, de... tem um lugar aqui mesmo, lá no Açú, eu morro de vontade de ir lá mas eu sei que eu não vou conseguir, porque ou eu vou atrapalhar quem estiver comigo, ou até vou chegar no destino, mas quando eu chegar lá também, eu não vou ser ninguém, né? Porque eu vou estar sentido dor então... prazer com dor não combinam... (E7)

Com certeza, como eu já disse, ter acesso ao local onde eu for ficar é fundamental. Eu deixaria de ir a algum lugar que não tivesse, porque pela própria higiene mesmo, para você tomar um banho, para poder ir ao toalete e tudo... (E5)

Banheiro com certeza é um problema, tu já sai pensando nisso... porque tu vai em hotéis que não têm uma cadeira higiênica. E é horrível tu tomar banho de cadeira comum. Eu, por exemplo, tomei uma vez só... é horrível, tu não consegue tomar banho... (E9)

Os entrevistados demonstraram, em diversas ocasiões, que a alta percepção de risco de desempenho/ risco físico os leva a eliminar alguns tipos de destinos turísticos dos planos para futuras viagens. Dessa forma, os locais aos quais se associam condições inadequadas para os deficientes físicos são comumente descartados, como fica claro nos seguintes trechos:

Não vou muito não, na praia o acesso é muito mais complicado para cadeirantes, né? Na verdade tem até lei que exige que as praias tenham uma cadeira de rodas especial, mas é muito raro você encontrar isso... aí acabo não indo mesmo. (E6)

Eu saio daqui, eu vou viajar, eu vou até Niterói, vou em Cabo Frio... mas é ir e voltar, nunca para passar mais de um dia. Tem muita dificuldade, você não encontra um local com banheiro adequado... Eu fico com receio de ir, porque eu não vou encontrar condições adequadas para me acomodar. (E9)

O entrevistado E10, que possui dois filhos com a mesma deficiência física congênita, estende sua preocupação à dificuldade de mobilidade dos dois:

A gente sempre programa... se tem condições para eles também se locomoverem com facilidade... Por exemplo, eu queria levá-los para a Europa, mas eu não conseguiria levá-los de cadeira de rodas, de jeito nenhum, não tem como... (E10)

Tendo viajado anteriormente à Europa e avaliado negativamente as condições de adaptação e acessibilidade, a percepção de risco de desempenho do pesquisado faz com ele descarte a possibilidade de uma viagem ao local com os filhos deficientes físicos. Esse comportamento mostrou-se típico entre os entrevistados, que ao mesmo tempo em que rejeitam certas localidades, elegem algumas consideradas adequadas e retornam a elas com frequência, fator que será analisado nos tópicos referentes às estratégias de minimização de risco percebido.

O risco de desempenho tem a ver ainda com eventuais problemas climáticos durante a viagem, como o fato de fazer frio num destino litorâneo em que se espera sol e calor, por exemplo (DIAS; CASSAR, 2005). Sobre esse aspecto, todos os entrevistados disseram se importar, procurando informações a respeito da previsão do tempo com antecedência. A percepção se mostrou associada à definição da data da viagem, no momento em que o destino já foi escolhido:

Geralmente a gente entra muito para ver o clima, o tempo, para a gente poder ir num dia legal... (E7)

Hoje a gente vai para as competições já sabendo o que vai acontecer, é mais tranquilo... (E3)

A percepção de risco de desempenho/ risco físico mostrou-se, portanto, altamente relevante para os padrões de consumo turístico dos deficientes físicos entrevistados, sendo a que obteve maior número de referências durante as entrevistas, e demonstrando influência, inclusive, em relação a outros tipos de riscos percebidos. A seguir serão analisadas as falas direcionadas ao risco financeiro, outra categoria de grande importância na percepção dos pesquisados.

4.3.2 Risco financeiro

Os deficientes físicos entrevistados demonstraram elevado nível de preocupação com os aspectos financeiros das viagens que realizam. Em vários casos, os baixos salários são

citados como um elemento que justifica a necessidade de se planejar financeiramente e de evitar gastos imprevistos e preços mais altos do que o esperado:

É importante pra mim, porque eu trabalhando eu ganho um salário mínimo, então... as passagens hoje estão muito caras. Então seria uma coisa mais difícil para eu viajar, nesse ponto seria isso, a parte econômica. (E8)

Bom, a questão financeira eu acho que é o primeiro ponto... eu estou começando a carreira profissional, não tem como fugir dessa avaliação, né? Eu acho que é um ponto bem importante. (E6)

O preço é levado em conta demais, claro... Se eu chegar num lugar que eu não posso pagar, e a dificuldade? Como é que faz? A gente sempre programa... O local, por exemplo, se eu for viajar... o que a gente vai fazer, quanto a gente vai poder gastar... (E10)

A percepção de risco financeiro faz com que os entrevistados procurem opções que considerem certas neste aspecto, a fim de evitar gastos extras. Nesse sentido, a opção por casas próprias de veraneio é vista como algo menos arriscado financeiramente:

A gente vai para Búzios... a gente tem casa lá pra ficar, então tipo... gasta menos. (E1)

Por outro lado, os entrevistados que viajam motivados principalmente pelo trabalho e pelas visitas a familiares demonstraram pouca preocupação com os aspectos financeiros das viagens. Isso ocorre pelo fato de serem as viagens de trabalho pagas pelas agremiações e por patrocinadores dos atletas entrevistados, e pelo caráter inflexível das viagens de visitas a parentes. Independentemente dos preços praticados e de altas repentinas, tais viagens são realizadas de tempos em tempos, o que obriga os entrevistados a se sujeitarem às condições encontradas na ocasião:

De todo jeito eu vou ter de ir para Recife, então o preço mesmo assim não vai interferir muito. De todo jeito eu vou ter de ir mesmo. Aí pronto, ele pode estar um pouco caro; no ano passado eu comprei cara a passagem... mas no ano anterior eu já comprei barato, porque eu comprei na metade do ano... Aí o preço, tipo assim, ele não é muito determinante na questão de ir pra viagem anual que eu tenho. (E2)

Além disso, alguns entrevistados demonstraram preocupações relativas aos preços diferenciados praticados em lugares que oferecem adaptações para deficientes físicos. Em sua opinião, o fato de terem algumas necessidades específicas, como portas mais largas, rampas e

elevadores, por exemplo, dificulta os planos de viagem, pois os preços cobrados por essas estruturas são mais caros do que os preços convencionais.

Essa preocupação fica clara em dois relatos:

... às vezes você liga e o cara não é adaptado, mas você conversa e você vê que dá pra ir... então, tipo, ali é um preço normal, mas geralmente o hotel que tem quarto adaptado, aí já é mais caro. Eles não têm o quarto standard, eles têm o quarto de luxo adaptado. Não tem todas as categorias, geralmente é mais caro. (E1)

Eu penso assim, se eu fosse viajar hoje, que eu fosse para um hotel onde ele suprisse todas as minhas necessidades, e eu tivesse que pagar por ele o que eu pagaria por um hotel que não tem, seria legal, mas nunca é assim... o que me ampara em todos os lados, eles cobram uma taxa, é sempre um pouquinho mais caro. (E9)

Pode-se inferir que a percepção de risco financeiro entre os entrevistados é influenciada pela renda, pela motivação das viagens realizadas e pela necessidade de adaptações adequadas. O risco financeiro, para os pesquisados, foi associado principalmente ao receio de gastar mais do que o planejado durante uma viagem, bem como à presumida dificuldade em despendar as quantias necessárias ao usufruto de equipamentos e serviços considerados adequados aos deficientes físicos.

4.3.3 Risco de perda de tempo

O risco de perda de tempo é percebido pelos entrevistados como o receio de não ter como desfrutar de atrativos e serviços turísticos no destino a ser visitado. Dessa forma, a possibilidade de ir para certos lugares é vista como uma perda de tempo, já que o deficiente físico não teria condições de se divertir e se locomover do modo desejado. Mais uma vez, a percepção do risco leva à rejeição das opções turísticas consideradas inadequadas:

Eu não vou pra um... sei lá, você vê aí pacote de viagem que vende pra hotel fazenda não sei onde, com arvorismo, *trekking*, um monte de coisas que eu não vou fazer. Então eu não vou conhecer um lugar desses, que eu não vou fazer nada... (E1)

Penedo, puxa, é um lugar que é cheio de cachoeira lá... então é um lugar que eu falei “pô, o que é que eu vou fazer lá?” (E1)

Observa-se pelas falas destacadas que, em muitas situações, a deficiência física determina não só necessidades especiais de adaptação, como também a preferência por certos tipos de lugares em detrimento de outros, tidos como algo que não serve para os deficientes e para idosos, por exemplo. Isso fica claro quando os entrevistados se referem a destinos de turismo de aventura e turismo de natureza – em sua percepção, é inútil visitá-los, pois as atividades oferecidas não podem ser aproveitadas por um deficiente físico. Trechos como “O que eu vou fazer num lugar desses?” (E5); “Eu acabo não indo mesmo!” (E6) e “... lá no Açú, eu morro de vontade de ir lá mas eu sei que eu não vou conseguir...” (E7) demonstram a dimensão atribuída pelos pesquisados às dificuldades encontradas em praias, montanhas e hotéis fazenda, que passam a ser considerados inviáveis, impossíveis de serem visitados. A decisão de não ir a locais desse tipo se relaciona à percepção de risco de perda de tempo – pois não se deseja visitar um local em que não há nada que possa ser feito ou aproveitado.

Entretanto, quando questionados diretamente sobre a existência da preocupação com o fato de ter o tempo perdido caso algo saísse errado durante uma viagem , todos os entrevistados responderam negativamente, como nos exemplos a seguir:

Eu não me preocupo porque se alguma coisa acontecer, eu vou tentar sempre aproveitar o melhor que tiver no lugar... Alguma coisa boa deve ter, né? Vou aproveitar e conhecer o que tiver de melhor ali, para não perder tempo, né? (E8)

... Eu não me preocupo muito com isso também não... a gente sempre viaja achando que vai ser bom, se você já sai achando que... aí não vale a pena... (E1)

Essa diferença significa que, pelo fato de os locais considerados como “uma perda de tempo” para os deficientes físicos entrevistados não serem cogitados como opções reais de destinos turísticos, ao decidirem viajar a preocupação com a perda de tempo deixa de existir. A percepção de perda de tempo é convertida em um critério para a seleção dos destinos de viagem adequados, não sendo relevante após a escolha do local. Pelo contrário, o conteúdo das entrevistas demonstra que, ao decidirem viajar, os pesquisados acreditam que a experiência valerá a pena e não haverá tempo perdido, pois as viagens sempre proporcionam algo positivo.

4.3.4 Risco de problemas de saúde

A percepção do risco de adquirir problemas de saúde no local visitado foi declarada negativa pela maioria dos respondentes, com exceção de três entrevistados, em situações bem específicas – dois deles declararam grande sensibilidade e freqüentes problemas de saúde, e um já passou por complicações durante uma viagem ao exterior:

Agora eu penso nisso, eu mesmo levo as minhas coisinhas, minha vitamina C... eu já passei um sufoco nos Estados Unidos, no Colorado, muito frio, meu nariz sangrava muito e eu não levei nada... Cada viagem que a gente faz a gente vai aprendendo, né? (E3)

Ah sim, eu sou meio problemática, então eu tenho medo. Se me acontecesse alguma coisa assim, eu não sei o que eu faria não, num lugar longe, sem ninguém, sem plano de saúde... (E8)

Sim, quanto à alimentação... a gente tem que estar sempre... o deficiente tem que ter bastante cuidado com o que come... o organismo é mais sensível... (E9)

Embora não seja possível fazer afirmações conclusivas, deduz-se que a baixa percepção de risco de problemas de saúde possa ser relacionada à opção por destinos próximos e conhecidos, o que diminui os níveis de incerteza e ansiedade relativos às viagens realizadas com freqüência.

4.3.5 Risco psicológico

Esse tipo de risco tem a ver com a sensação de insatisfação e desapontamento com a viagem turística. Quando se trata do consumo turístico, na prática sua identificação se mostra extremamente complexa, devido, entre outros fatores, à forte conotação positiva assumida pelas viagens no imaginário de boa parte das pessoas. A simples possibilidade de viajar significa para muitos algo intrinsecamente bom, que valerá a pena, aconteça o que acontecer.

Por esse motivo, quando se pergunta sobre a preocupação relativa ao fato de ocorrer uma decepção, a maioria das respostas se assemelha a “Isso aí não me preocupa não...” (E5). Apenas as duas mulheres entrevistadas demonstraram preocupação real sobre este aspecto:

Eu penso nisso porque eu já passei por isso, eu fui para um lugar achando que era uma coisa e cheguei lá, era outra. Eu não gostei, eu quis vir embora. (E8)

Se eu vou a um lugar para me divertir, eu tenho que saber se eu vou estar bem fisicamente, emocionalmente falando também... porque eu detesto sentir dor, se eu sentir dor o meu emocional fica péssimo... Além de sentir a dor que eu estou sentindo, eu sinto várias outras coisas que não têm nada a ver... psicologicamente falando eu sou abalada, entendeu? (E7)

No segundo trecho, a entrevistada manifesta a preocupação em estar bem fisicamente, porque o conforto físico representa, para ela, conforto emocional. Nesse caso, a percepção de risco psicológico é fortemente associada ao risco físico – o desconforto e a dor geram decepção e irritação.

4.3.6 Risco social

A identificação da percepção de risco social entre os deficientes físicos entrevistados apresentou dificuldades semelhantes às encontradas durante a investigação sobre o risco psicológico. Sendo o risco social referente à busca de aprovação em meio ao grupo de referência, dificilmente ele se manifesta por meio de declarações diretas, sendo mais facilmente identificado por meio da pesquisa dos hábitos de consumo turístico, de uma forma mais ampla e indireta.

Dessa forma, os entrevistados declararam não se importar com as opiniões dos outros quando decidem viajar, da mesma forma como disseram não levar em conta modismos ou tendências ligadas ao turismo – como procurar os lugares onde outros vão e destinos considerados “em alta”:

Em geral eu pego opiniões sim, mas a decisão final é minha, ou seja, não tem como. Essa viagem que eu fiz para Minas, ninguém quis que eu fosse, por exemplo... A mãe sempre é a primeira a se desesperar, né? Ela falou “não, você não vai sozinho e tal...”. E aí eu falei com ela que ia de qualquer jeito, por acaso um amigo meu também ia, a gente acabou conseguindo combinar algo juntos, ela ficou bem mais tranqüila... mas a decisão final é minha. (E6)

Eu vou para os lugares que eu quero, não me importo com nada disso. (E5)

O discurso dos entrevistados deixa claro o desejo de demonstrar que as decisões de viagem são independentes, livres de influência alheia ou das tendências turísticas. Entretanto,

essas falas entram em contradição com o comportamento e com as preferências declaradas pela maioria dos respondentes. Quando questionados sobre os lugares que preferem visitar ou que desejam conhecer, todos eles se referiram a destinos consagrados na mídia, famosos, cuja reputação é altamente reconhecida pela sociedade:

... Salvador, eu fui lá uma vez e queria voltar... (E9)

Ah, um lugar que eu vi na televisão e que dizem que é muito lindo, é Porto de Galinhas... dizem que é muito bonito lá, né? Fernando de Noronha também... (E8)

... eu sou louca para ir a Fernando de Noronha, é um sonho que eu tenho... (E7)

... eu tenho, digamos, uns quatro sonhos, uns quatro lugares que eu realmente quero muito conhecer: a Itália, o Japão, o Taj, na Índia, e a Austrália. (E6)

Além da preferência por destinos socialmente reconhecidos (como a Região dos Lagos, freqüentemente citada pelos entrevistados), merece destaque o contexto em que são tomadas as decisões relacionadas às viagens. Entre os 10 pesquisados, 8 disseram que suas viagens são realizadas em família, e que a escolha dos destinos é feita com a participação de todos. O grupo social de referência parece ser formado principalmente pelos familiares próximos, que exercem grande influência sobre os entrevistados:

Quando eu vou viajar, eu penso em voltar para os lugares, aí eu acabo em um lugar diferente, porque minha esposa gosta sempre de estar viajando para lugares diferentes... (E1)

A gente faz como excursão, porque a gente leva um ônibus e leva minha mãe, leva meus seis irmãos, e meus irmãos têm filhos, aí a gente vai a família toda no ônibus, né? A gente vai para se divertir todo mundo junto, né? (E7)

Eu não iria para um lugar que a minha família não quisesse ir. (E10)

É notável que em boa parte das falas relacionadas aos hábitos de viagem, os entrevistados utilizaram a expressão “a gente”, referindo-se ao grupo familiar: “a gente procura lugares adaptados...”; “a gente viaja todo ano em outubro...”. Ou seja, as decisões de viagem não são, para a maioria dos entrevistados, deliberações individuais, mas sim coletivas, sofrendo influência de outros membros da família mesmo quando o deficiente físico pretende viajar sozinho: “Essa viagem que eu fiz para Minas, ninguém quis que eu fosse...” (E6). Dessa forma, é possível inferir que a percepção de risco social, para os entrevistados, é relacionada

tanto à influência do grupo familiar como referência, como à preferência por lugares reconhecidos e famosos.

4.3.7 Risco de instabilidade política

O risco de instabilidade política não foi assumido como preocupação relevante por nenhum dos pesquisados. Entre os que realizam apenas viagens domésticas, a opinião comum é a de que no Brasil não há o que temer, pois no país não ocorrem revoltas, golpes de Estado, atentados... Os trechos seguintes demonstram essa despreocupação:

Isso daí, sei lá, eu não tenho medo dessas coisas... Isso daí é, sei lá, fatalidade... você está no lugar errado, na hora errada. (E1)

Eu acho que a gente nem pensa nisso, porque a gente só vai pra lugar que a gente sabe que é tranquilo, não tem nada disso. (E10)

Mesmo entre os atletas, experiências anteriores negativas neste aspecto foram citadas como algo que não influencia a percepção atual de risco político:

Teve uma vez lá na Venezuela... a gente estava em Barquisimeto, uma cidade próxima a Caracas... A gente estava jogando e tal... a própria organização do campeonato estava fazendo uma reivindicação com a prefeitura, uma coisa assim. Aí chamaram a gente pra ir... com faixa e tudo, eles ficaram lá reivindicando, e a gente sem entender nada. O pessoal gritando, aquela coisa toda, depois chegou a polícia e ajudou a tirá-los do local... o que aconteceu foi essa vez só. Mas no geral a gente dá sorte; todo lugar que a gente vai, praticamente para a cidade e não acontece nada, graças a Deus, então eu não penso nisso não. (E2)

Eu já passei por isso no México... tinha umas guerras políticas lá e a gente ficou no meio dessa guerra aí... A gente ficou dois dias sem competições para depois começar o Parapan no México. Mas isso hoje não me preocupa não. (E3)

Além dos tipos de risco relacionados, foram citados outros, que não se encontram classificados dentro da teoria do risco percebido, mas que se mostram relevantes para o consumo turístico dos deficientes físicos entrevistados. Essas categorias serão analisadas a seguir.

4.3.8 Risco de ser vítima de preconceito

Embora essa categoria não exista nas teorias de base, foram feitas freqüentes referências ao receio de sofrer tratamento preconceituoso pelo fato de ser deficiente físico. Por esse motivo, é conveniente analisar essas impressões, propondo sua inclusão como categoria de estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos. Merece nota o fato de ter sido o preconceito a categoria mais citada após o risco de desempenho entre os entrevistados.

As falas referentes ao preconceito possuem várias associações. Alguns o relacionam a problemas com o atendimento e com a falta de estruturas adaptadas, enquanto outros citam a falta de educação das pessoas como sua principal causa. Em quase todos os casos, os discursos apresentam o tom de desabafo ou de militância:

... eles acham que o cadeirante, ele não é consumidor. A grande maioria dos estabelecimentos acha que a gente não consome... isso os que não fazem rampa... Porque a grande maioria dos locais que têm rampa, a rampa não é para o cadeirante; ela é pra eles colocarem engradados de cerveja, pra ter o acesso... tudo assim, pra eles, não pra gente. Eles não fazem questão da gente. (E2)

Agora, na rua, quando as pessoas olham para um cadeirante... ah, eu vou te falar, é com indiferença... é muito difícil você ver alguém tentando prestar ajuda. (E8)

Entre aqueles que já viajaram ao exterior, ocorre a comparação entre o preconceito percebido no Brasil e a experiência de outros países:

Fora do país, ele praticamente não existe... Eles te tratam como uma pessoa normal... Você tem acesso a tudo, pode fazer tudo e ponto, você é uma pessoa normal. A única diferença é que você está numa cadeira de rodas. E aqui não, aqui é totalmente diferente. Assim, a maioria das pessoas, elas te olham de maneira diferente, não te olham normal. (E2)

Lá é totalmente diferente... a educação é outra, o pessoal ajuda muito... O pensamento de vida é outro, completamente. Nossa, não tem nem comparação... eu não passava sufoco! Aqui, se a gente for viajar, pouca gente ajuda. Você cai na rua e os outros acham que você é drogado, bêbado... (E10)

Para um dos respondentes, o receio de sofrer preconceito numa localidade é relevante a ponto de fazê-lo rejeitar a idéia de retorno:

Em São Paulo, né... a gente chegou em São Paulo e as pessoas tratam a gente muito mal em São Paulo, no hotel e... é chato. Gostam de falar da gente, e eu vou em todo canto assim, entendeu? E a gente até parou lá, na competição e... isso aí me preocupa muito, assim... voltar a São Paulo em competições. (E3)

Apenas 2 entre os 10 entrevistados declararam não se preocupar com o fato de ser vítima de preconceito durante uma viagem. Para eles, o maior problema consiste no preconceito que o próprio deficiente tem em relação à sua condição:

Eu acho que você não pode se preocupar se, ah, é assim, a pessoa vai me achar de alguma forma, vai olhar, entendeu? Você não pode pensar assim, senão você se engessa. Então eu acho que o preconceito parte mais da própria pessoa mesmo. (E5)

Isso não me preocupa. Eu sou bem tranquilo quanto a isso, eu acho que é algo normal... não normal no sentido da palavra, mas é comum de você encontrar, entendeu? Acontece e nunca é uma influência muito forte não. Eu acho que, no caso, quem tem mais problema eu acho que é a pessoa que se rejeita de alguma forma em função disso, então não me abate muito não. (E6)

O preconceito foi associado ainda, por alguns entrevistados, ao tratamento diferenciado dado aos deficientes físicos em certas situações, assumindo o indesejado aspecto de caridade ou “boa ação”:

Eu só não gosto de uma coisa, por exemplo, você leva um tombo e eles ficam “ih, coitado, ih, coitado, ajuda ele...”. Isso acaba com qualquer um. (E4)

Bom, se você vem e me atende com boa vontade, tu não vê ali um portador de deficiência... Agora pô, tem pessoas (isso já aconteceu comigo) que parecem que estão cuidando de uma bonequinha de porcelana... (E9)

A percepção do risco de ser vítima de preconceito mostrou-se associada, para os entrevistados, tanto à qualidade do atendimento na localidade visitada quanto à hospitalidade de moradores locais, afetando diretamente a imagem do destino na percepção dos respondentes (como os casos citados em que se descreve uma impressão positiva de países estrangeiros, em oposição à imagem negativa do Brasil no que se refere ao preconceito).

4.3.9 Risco de sofrer violência urbana

Optou-se por apresentar essa categoria numa seção independente, dadas as dificuldades em abordar as falas referentes a essa percepção em qualquer outro tipo de risco percebido existente nas teorias de base. O medo de sofrer violência urbana possui diversos aspectos, entre eles o receio de uma agressão física (risco físico), de ser assaltado (risco financeiro), de ser submetido à sensação de medo e ansiedade (risco psicológico)...

Nesse sentido, apenas dois atletas demonstraram reduzida preocupação, tendo os outros 8 entrevistados manifestado elevada percepção de risco:

... é sempre excursão, nunca só assim “ah, vamos para a praia”... a gente até nem vai... eu fui pra praia uma vez só na minha vida toda, as minhas filhas nunca foram ainda... A gente tem até vontade, mas eu acho muito perigoso, sabe? Ainda mais com excursão, porque tu levar gente que você tem que ter aquela responsabilidade, as pessoas chegam lá, somem, e depois, para você voltar? (E7)

... ir o escuro é muito ruim. Eu pergunto primeiro se é um lugar tranquilo, que não tem muita violência, essas coisas... (E8)

A preocupação com a violência urbana é considerada um motivo que justifica a desistência da viagem ou a substituição do destino turístico:

Bom, eu tomo o cuidado de saber os lugares melhores, mais seguros pra ir... a gente sabe que, por exemplo, a Itália, apesar de ser um país de Primeiro Mundo e tal, ela não é tão segura assim quanto países como o próprio Japão, os Estados Unidos (que também tem esses problemas mas é um pouco mais seguro), então seria uma providência que eu tomaria... (E6)

As dificuldades de fuga, ligadas às restrições de mobilidade entre alguns deficientes físicos, foram citadas em duas situações como agravantes das preocupações com a segurança urbana:

Só que depois que eu estava no meio da rua, e as pessoas passando e eles “corre daí!”, e eu... bom, um deficiente correndo é uma dificuldade... a gente querendo correr, e as pessoas querendo um brigar com o outro... (E3)

Seria... aí é mais na área de segurança, quer ver um exemplo? Quando eu comecei a fazer fisioterapia lá embaixo, teve uma vez que nós passamos a ir no carro da Secretaria de Saúde, que leva pacientes para vários locais lá. Nós fomos lá em Vila Isabel a passamos em frente ao

Morro dos Macacos, a polícia estava invadindo... Eu ouvi aquele barulho de tiro e o único reflexo que eu tive foi abrir a janela, a primeira coisa que eu pensei, sabe? “Se a gente passar perto eu vou pular daqui...” Eu sei que eu ia pular daquela janela e não ia chegar a lugar nenhum... Mas talvez eu abri aquela janela para me sentir mais seguro... é uma das coisas que eu mais prezo: segurança. Eu vou ter que ir na semana que vem ao Rio, e já estou preocupado, porque eu realmente não tenho como correr. (E9)

Pelos relatos dos pesquisados, o risco de sofrer violência urbana é percebido principalmente quando se considera a possibilidade de visitar um local pela primeira vez (como países estrangeiros, citados pelo entrevistado E6) ou quando já foram experimentadas situações de risco real (como no caso do entrevistado E9). Não são feitas associações nesse sentido em relação às viagens frequentes, comumente feitas para lugares visitados anteriormente em diversas ocasiões.

4.3.10 Risco de depender de terceiros

A proposição dessa categoria de risco percebido como unidade de análise se deve à importância atribuída por alguns entrevistados ao fato de dependerem do auxílio de outras pessoas para a execução de tarefas e para a locomoção. Embora os pesquisados se considerem independentes na maioria de suas atividades diárias, entre aqueles que apresentam limitações mais severas a possível dependência de outras pessoas durante uma viagem é percebida como um desestímulo, algo que pode levar à desistência da viagem ou desencadear uma série de outras preocupações:

... a cidade, sei lá... cidade mais antiga, histórica, cheia de paralelepípedo, não tem rampa, não tem nada, pô, o que eu vou fazer num lugar desses? Vou acabar dando mais trabalho pra alguém do que me divertindo, então não vale a pena. (E1)

Às vezes eu recebo um convite para poder sair e eu até nego, porque não dá para eu ir, em função disso. Porque para eu poder sair eu já vou ter que incomodar alguém que tem um meio de transporte adequado... Eu tenho que me informar se lá dá acesso, se vão ter de me carregar de um lado para o outro... (E10)

Percebe-se pelos trechos apresentados a grande preocupação gerada pelo fato de precisar incomodar alguém, mesmo que a ajuda seja oferecida por pessoas próximas. O

entrevistado com deficiência física mais severa (triplegia), E9, mostrou-se como o mais sensível a essa percepção, por ele relacionada à diminuição da auto-estima:

Não parece não, por mais que você esteja fazendo assim, de coração e está me ajudando, eu sinto que eu estou incomodando... Só de você me levar daqui no centro... olha o tempo que você está perdendo comigo. Tem que chegar lá fora e tem que me arrastar ainda... é horrível. (E9)

Eu tomo banho sozinho, mas eu conheço um monte de portadores que não tomam, porque são tetras, aí não tem jeito... Aí, adequando assim o local para a pessoa fazer sua higiene, seria bom... Realmente, se ter acesso, pra você ficar livre no local, sem ter que incomodar terceiros para fazer alguma coisa... porque você se sente assim, um inútil... “esse cara não vale mais nada”... (E9)

Paraplégico, o entrevistado E6 cita a procura de uma companhia para viajar como um elemento importante no sentido de diminuir a preocupação com a possibilidade de precisar da ajuda de alguém:

Aumenta, no meu caso aumenta a segurança. Primeiro, porque se eu precisar depender de alguém, por questão de acesso e tudo mais, eu já vou ter essa facilidade, eu não vou precisar pedir ajuda a algum estranho, por exemplo. Que a gente sabe que, sei lá, pode ou não ser tranqüilo, né? A companhia eu acho que é muito importante, faz a viagem ficar realmente muito mais agradável... (E6)

Essa categoria pode ser diretamente associada a problemas com as condições de acessibilidade e adaptação, que diminuem a autonomia dos deficientes físicos. Dessa forma, pode-se estabelecer uma relação entre a percepção de risco de desempenho/ risco físico e o risco de depender de terceiros – quanto mais incerteza houver a respeito das condições de adaptação e acessibilidade, mais dúvidas podem surgir no tocante à possibilidade de se locomover e desfrutar da viagem com autonomia. Entretanto, essa percepção só se mostra relevante entre os deficientes físicos com maiores limitações.

Apresentados os tipos de riscos percebidos relatados pelos entrevistados, segue a análise das estratégias de redução de risco por eles utilizadas na busca pela diminuição dos níveis de incerteza durante a decisão de viajar.

4.4 Estratégias de minimização de risco percebido

Após relatarem os riscos que consideravam mais relevantes, os deficientes físicos entrevistados foram questionados sobre o modo como agem na tentativa de aumentar a certeza das decisões relacionadas ao consumo turístico, minimizando a percepção de risco. A análise dos conteúdos das entrevistas permite destacar três principais formas de reduzir o risco percebido:

- 1) Pesquisa em fontes pessoais;
- 2) Pesquisa na internet;
- 3) Visitar sempre os mesmos lugares.

Outras medidas foram citadas em menor grau e serão apresentadas em conjunto. A seguir são feitas considerações relevantes sobre os três tipos de estratégias mais utilizadas.

4.4.1 Pesquisa em fontes pessoais

A busca de informações “boca a boca” revelou-se, nas falas dos entrevistados, a forma mais utilizada de pesquisa sobre localidades a serem visitadas. Embora a maioria dos respondentes busque também outras fontes de informação, a opinião de familiares e amigos é considerada muito segura e confiável.

Para os deficientes físicos consultados, são fundamentais as informações a respeito das condições de acessibilidade e adaptação:

Igual eu estava te falando dessa viagem que a gente está planejando, para Aparecida... Minha sogra já foi, minha cunhada já foi, então eu perguntei como é que é... e eu já sei que lá tem que andar muito... então é por isso que eu já não estou cogitando... (E7)

Com certeza... A melhor impressão é a de alguém conhecido, alguém que sabe, mesmo que indiretamente, as necessidades que você tem. Claro, leitura vale a pena, a internet vale a pena, mas eu acho que a principal é a impressão de alguém conhecido. Eu já tive uma amiga que morou no Japão, ela me falou que seria o melhor lugar para eu conhecer quanto a acesso, respeito inclusive, que também conta muito, é diferente... e eu estou louco para ir lá, né... (E6)

Percebe-se ainda uma grande ligação entre a busca de informações com pessoas conhecidas e a atribuição de uma boa reputação ao local:

A escolha é mais pela fama do local... Vamos dizer, são vários amigos, aí eles comentam “aquele local é muito bom, eu fui lá”... é pela declaração de amigos. “Esse local é muito bom, tem muito isso... tem muita coisa lá, tem como você conhecer”... isso ajuda e você se interessa mais em ir. (E2)

A gente procura saber se é um lugar que vale a pena ir, que as pessoas comentam que é bom mesmo, né? Porque esse sítio, por exemplo, você não ouve uma pessoa falando mal do sítio, é sempre bem... (E7)

O entrevistado E9 cita a pesquisa com fontes pessoais como uma forma de detalhar informações de outras fontes, como a internet:

Vamos supor, se eu fosse para uma cidade do interior, eu iria entrar em contato com moradores de lá, que conhecessem o local, pra me dizerem qual seria o local para me acomodar... ligaria pra lá e procuraria saber se realmente tem as coisas que eu ia ter necessidade, tipo... ligar para saber como é que é a porta, a medida da porta... Pela internet às vezes tu pega muita coisa que só está ali, só... não chega a nada mais (detalhado)... Aí, tu ligando para os moradores... (você consegue informações mais precisas). (E9)

A pesquisa “boca a boca” é utilizada, principalmente, como forma de saber a respeito da adequação do local às necessidades dos deficientes físicos, informar-se sobre a reputação do destino e buscar informações mais específicas e detalhadas em relação às encontradas em outras fontes de pesquisa.

4.4.2 Pesquisa na internet

Apesar de ser freqüentemente citada como medida redutora de incerteza durante a escolha de um produto turístico, a pesquisa na internet não é prevista como uma estratégia minimizadora de risco percebido entre os tipos criados pelos estudiosos do risco percebido. Tal omissão é facilmente compreendida quando se remonta ao período em que boa parte da base teórica sobre o risco percebido foi constituída – entre as décadas de 1960 e 1970, quando o uso de computadores pessoais e o acesso a redes virtuais ainda eram tendências para o futuro.

Realidade em nosso tempo, a internet como ferramenta de pesquisa parece substituir cada vez mais a busca de informações em anúncios de jornais, revistas e televisão. Quando se trata do consumo turístico, as informações do meio virtual ganham ainda mais influência, pois os tradicionais meios de comunicação de massa, como os canais abertos de televisão, não constam entre os principais veículos de publicidade utilizados pelos gestores turísticos. Por sua vez, portais na internet, redes sociais, blogs e banners virtuais são largamente utilizados na promoção de destinos turísticos, agências, operadoras, hotéis e companhias aéreas.

Para sete entrevistados, a internet é uma fonte importante de informações quando se pensa em viajar. São pesquisados preços, condições de acessibilidade, previsão do tempo e opiniões de pessoas que já foram. A internet constitui, para boa parte dos respondentes, uma forma de *shopping around*, pois o acesso rápido a diversos portais e redes facilita a comparação entre destinos, fornecedores e preços.

Busco bastante... sobre local, preço, endereço, tudo. Na internet mesmo eu comparo, dá para você, sem sair de casa, você conseguir rodar praticamente o mundo, né? Eu acho que a internet, nesse ponto, ela ajuda muito a pessoa que tem algum tipo de deficiência sim. A gente consegue, de repente, ver o local, conseguir comparar tudo, sem você sair de casa. Imagina se não tivesse isso, entendeu? É uma coisa bem dura, né? (E5)

Geralmente a gente entra muito para ver o clima, o tempo, para a gente poder ir num dia legal... sobre o zoológico, a gente procura os valores... Os lugares também, porque a gente procura saber se vale a pena mudar o local que a gente vai todo ano para outros lugares, outros sítios até... (E7)

Mais do que tipos específicos de informação, a internet parece ser um instrumento valioso na construção de um panorama sobre o local a ser visitado, com dados gerais que, em alguns casos, são refinados posteriormente por meio da procura de outras fontes de pesquisa.

4.4.3 Ir aos mesmos lugares

As viagens regulares a locais já conhecidos são as mais comuns entre os entrevistados. Alguns elementos já expostos anteriormente influenciam esse comportamento, como a posse de uma casa de veraneio e as viagens motivadas por visitas familiares. Entretanto, outras associações surgem a partir da análise das falas dos respondentes.

Boas condições de acessibilidade já experimentadas incentivam a repetição da experiência:

É, lá é próprio mesmo para pessoas com deficiência... E lá tem toda a infra-estrutura para deficiente, para cadeirante, então a gente leva também né, no nosso ônibus também costuma ter idosos e cadeirantes... Eles ainda têm descontos ainda... é bem legal. E tem o zoológico também que a gente faz, eu estava esquecendo, o zoológico do Rio... Não é uma vez ao ano, de dois em dois anos a gente vai... Mas lá também cadeirante não paga, né? E ainda tem direito a levar duas pessoas, e essas duas pessoas que forem acompanhando também não pagam. E lá também tem todo o suporte, né? (E7)

Costumo repetir sim... ainda mais quando eu vejo que tem uma facilidade pra mim... se eu ver que tem adaptação, por exemplo... Hoje em dia eu estou priorizando muito isso, tipo, eu vou a um restaurante e eu vejo que lá tem um acesso legal, de repente eu volto, entendeu? Já aconteceu isso. (E5)

Além da percepção de risco de desempenho/ risco físico, percebe-se no trecho de fala da entrevistada E7 a tentativa de minimizar a percepção do risco financeiro: “Eles ainda têm descontos ainda... é bem legal”; “Mas lá também cadeirante não paga, né?” A influência da percepção de risco financeiro na opção pelo retorno aos mesmos lugares fica clara também no trecho abaixo:

A gente vai mais para Búzios... a gente tem casa lá pra ficar, então tipo... gasta menos. (E1)

Além disso, facilidades já conhecidas na cidade freqüentemente visitada incentivam o retorno, bem como o desejo de conhecer aspectos ainda inexplorados do local:

Em Iguaba, o pessoal é fora de série... respeita pra caramba, ajuda... Os guardas de trânsito já conhecem a gente, já conhecem até o carro, quando a gente chega eles já dão tchauzinho... já conhecem a família já, é tudo tranqüilo. (E10)

Toda cidade, você vai um ano para uma cidade, você conhece uma parte dela. Você vai no outro ano, você já conhece outro local que você não viu. E assim vai, você não conhece ela toda de uma vez. (E2)

É possível inferir que as visitas aos mesmos lugares auxiliam também na redução da percepção do risco de depender de terceiros, já que o conhecimento prévio de uma localidade facilita o desenvolvimento de práticas e mecanismos que aumentam a autonomia, como utilizar caminhos considerados adequados, visitar atrativos sobre os quais já se conhecem as estruturas etc.

Dessa forma, visitar as mesmas localidades por diversas vezes mostra-se, entre os pesquisados, como uma forma de reduzir a incerteza sobre a viagem, a partir do momento em que já se conhecem as condições de acessibilidade, os preços e os padrões de atendimento.

4.4.4 Outras estratégias redutoras de risco percebido

Foram citadas outras medidas de redução de risco percebido entre os entrevistados, com menor relevância dentro de suas falas, se comparadas às categorias apresentadas anteriormente. Em ordem decrescente de número de referências feitas, são elas:

- 1) Busca de lugares com boa reputação;
- 2) Pesquisa de preços;
- 3) Comparação;
- 4) Busca de lugares reconhecidos;
- 5) Busca de serviços especializados;
- 6) Busca de informações prévias por telefone;
- 7) Busca de informações em anúncios e comerciais de TV.

O fato de terem sido declaradas com menos frequência não significa, contudo, que essas estratégias sejam menos importantes para os entrevistados. As categorias foram apresentadas aos pesquisados como uma adaptação das categorias existentes nas vertentes teóricas consultadas ao estudo do consumo turístico. Entretanto, nas práticas relatadas pelos pesquisados, algumas delas se encontram embutidas em outras, ou apresentam fortes associações e chegam a se confundir. É o caso da pesquisa de preços e da comparação, que vários deles dizem realizar por meio da internet, por exemplo. A busca de lugares com boa reputação, por sua vez, é fortemente associada às opiniões de familiares e amigos a respeito do local a ser visitado.

Demais... a primeira coisa que a gente procura é isso (saber o preço)... a gente procura na internet... lá em casa funciona 24 horas, está sempre ligada. A gente pesquisa tudo ali, preços, condições para cadeirantes... tem sempre informações ali importantes pra caramba, ajudam muito. (E10)

Eu acho que a internet, nesse ponto, ela ajuda muito a pessoa que tem algum tipo de deficiência sim. A gente consegue, de repente, ver o local, conseguir comparar tudo, sem você sair de casa. (E5)

Eu gosto de ir para locais que as pessoas dão boas referências, pra eu estar mais situado com o ambiente. (E2)

Lugares com fama e reconhecimento são os preferidos entre os entrevistados, em boa parte devido à influência da publicidade e de opiniões de terceiros. A percepção de risco social pode ser relacionada a essa preferência, mas, apesar disso, algumas falas demonstram como, na prática, alguns sonhos de consumo turístico dificilmente são realizados. Ao contrário, a segurança já atribuída em diversos aspectos aos locais freqüentados gera uma espécie de comodismo.

Na verdade, eu gosto de alguns lugares exóticos, mas normalmente a gente acaba tendo que visitar os pontos mais conhecidos, então eu acho que prevalece, né? (E6)

... Eu até recebo bastante coisas assim, que eu acredito que seja a “tendência”, entendeu? Minha mãe é agente de viagens, então chega muito e-mail dela lá sobre cruzeiros, essa parte tipo mais para o Nordeste também, mas eu não sigo isso não, eu vou para onde... até pela falta de tempo, eu acabo sempre viajando aqui mesmo pela região... Eu mesmo já estou meio sem possibilidades aqui, já conheci quase tudo. (E1)

Chama a atenção o fato de os pesquisados não reconhecerem como tradicionais e famosos os lugares que normalmente freqüentam, o que é curioso, pois a maioria dos locais citados em suas falas consistem em centros turísticos consolidados, como é o caso da Região dos Lagos, no litoral do Rio de Janeiro, de Recife e de outras capitais brasileiras, além de alguns países estrangeiros (México, Holanda, Japão etc). Ao se referirem a um destino famoso, as referências mais comuns são países europeus, Fernando de Noronha e capitais nordestinas.

Por realizarem principalmente viagens organizadas por conta própria, para lugares já conhecidos, a contratação de serviços especializados, como a consultoria de uma agência de turismo, não foi declarada como uma prática entre os entrevistados. A segurança desse procedimento é reconhecida em dois relatos, relacionados à possibilidade de realização de uma viagem maior, para um local distante:

De repente eu até procuraria... eu nunca parei para esquematizar uma viagem distante, mas de repente seria até uma boa, porque poderia me dar umas dicas melhores. Porque, até então, eu não tenho tanta noção em relação a isso, de local que tem um acesso. De repente uma agência seria bacana. (E5)

Eu ainda não fiz uma grande viagem assim... pra dizer realmente, se tivesse que procurar e tudo... normalmente eu gosto de me organizar, sempre fiz viagens menores, nada que contasse muito, mas se fosse uma grande viagem, como por exemplo essa para a Itália que eu penso, eu acho que eu teria que procurar nem que fosse apenas para informação primária assim... (E6)

A utilização do telefone como meio de buscar informações para viajar foi relatada por apenas um dos entrevistados (E9), que disse considerar importante o contato telefônico, a fim de verificar a existência de condições adequadas aos deficientes físicos:

Vamos supor, se eu fosse para uma cidade do interior, eu iria entrar em contato com moradores de lá, que conhecessem o local, pra me dizerem qual seria o local para me acomodar... ligaria pra lá e procuraria saber se realmente tem as coisas que eu ia ter necessidade, tipo... ligar para saber como é que é a porta, a medida da porta... “Como é que vocês fazem, tem acesso para portador de deficiência? Eu sou cadeirante...”. Inclusive eu fiz isso há pouco tempo... Eu vi o comercial de uma pousada e eu me interessei em ir para o lugar, mas eu liguei para lá e o cara falou “ih cara, para chegar aqui tem uma escada...” (E9)

A grande importância atribuída às pesquisas na internet é um fator que pode ser relacionado ao uso reduzido do telefone como fonte de informação. Muitas empresas turísticas oferecem canais virtuais de fácil acesso para a obtenção de informações, como correio eletrônico, envio de mensagens instantâneas, comunidades em redes sociais, fóruns virtuais, *blogs*...

As informações recebidas por meio dos canais de televisão e da publicidade impressa, por sua vez, parecem ser percebidas como um elemento que influencia o reconhecimento de lugares considerados famosos e que passam a fazer parte, algumas vezes, de planos para viagens futuras. Nesse sentido, a busca de tais informações tem a ver com a redução da percepção de risco social.

Ah, um lugar que eu já vi na televisão e que dizem que é muito lindo, e outro dia uma pessoa até ganhou uma viagem pra lá, é Porto de Galinhas, dizem que é muito bonito lá, né? Fernando de Noronha também... Assim, pelo que eu já vi, eu acho bonito... (E8)

Eu vi o comercial de uma pousada e eu me interessei em ir para o lugar, mas eu liguei para lá e o cara falou “ih cara, para chegar aqui tem uma escada...” (E9)

Os dados coletados durante as entrevistas se mostraram esclarecedores no que se refere à percepção de risco de turistas deficientes físicos. No entanto, com o objetivo de refinar a investigação, conforme já mencionado anteriormente, foram utilizados dois instrumentos de pesquisa durante a fase de coleta de dados. Dessa forma, no próximo capítulo serão apresentadas as análises referentes aos dados coletados por meio da realização de grupos de foco.

5 ANÁLISE DOS DADOS DOS GRUPOS DE FOCO

A análise dos dados obtidos nos grupos focais será estruturada com base na mesma relação de categorias utilizada na discussão sobre as entrevistas semi-estruturadas. Primeiramente serão apresentados aspectos gerais sobre os pesquisados durante essa etapa da pesquisa, e a seguir serão feitas as análises dos tipos de risco percebido e das estratégias redutoras utilizadas pelos deficientes físicos ao decidirem viajar.

5.1 Caracterização dos participantes

Durante a etapa inicial dos três grupos de foco realizados, pediu-se que cada participante fizesse uma breve apresentação, dizendo seu nome, a idade, a profissão e o tipo de deficiência física. Esse procedimento mostrou-se muito útil no sentido de facilitar a dinâmica da discussão, já que nas três ocasiões a maioria das pessoas não se conhecia previamente.

Para facilitar as referências feitas a cada um dos três grupos de foco, eles serão denominados G1, G2 e G3, relacionando-se da seguinte maneira:

G1: Grupo reunido na cidade de Paraisópolis/ MG, no dia 21 de janeiro de 2011;

G2: Reunião de grupo de foco realizada na cidade de Petrópolis/ RJ, em 05 de fevereiro de 2011;

G3: Grupo focal ocorrido em Petrópolis/ RJ, no dia 14 de fevereiro de 2011.

As características elementares dos participantes estão resumidas na tabela a seguir.

Tabela 2

Perfil dos participantes dos grupos de foco

Dados	Número de pesquisados			Totais
	G1	G2	G3	
<i>Gênero</i>				
Homens	2	2	4	8
Mulheres	3	2	1	6

Dados	Número de pesquisados			Totais
<i>Faixa etária</i>				
De 18 a 30 anos	2	1	3	6
De 31 a 45 anos	1	3	1	5
De 46 a 60 anos	2	-	1	3
<i>Tipos de deficiência</i>				
Paraplegia	2	-	1	3
Paraparesia	1	-	-	1
Monoparesia	2	1	3	6
Hemiplegia	-	2	1	3
Nanismo	-	1	-	1

Fonte: Pesquisa de campo

Observa-se pela tabela um equilíbrio entre os números de pesquisados de acordo com gênero e faixa etária. Entretanto, como já ocorrido durante a realização das entrevistas, houve menor número de pesquisados entre 46 e 60 anos, e nenhum acima dessa faixa etária. Mais uma vez, a grande incidência de vários tipos de deficiência entre pessoas com mais de 60 anos dificultou a inclusão de alguns indicados como sujeitos de pesquisa. Além disso, diferentemente da fase de entrevistas, a realização dos grupos de foco exigia o deslocamento dos participantes até o local determinado pela pesquisadora, o que dificultou, em alguns casos, o deslocamento e a participação de deficientes físicos idosos.

Entre as deficiências físicas, destacaram-se os casos de monoparesia (com diferentes origens) em seis participantes. Todos os pesquisados desta etapa são deficientes físicos desde a infância, tendo se originado as deficiências por fatores congênitos ou por problemas ocorridos durante o nascimento.

A maioria dos participantes dos grupos de foco se declararam independentes na realização das tarefas rotineiras, com exceção de uma participante do Grupo 1 e de um pesquisado do Grupo 3, ambos paraplégicos. Nos dois casos, é necessário auxílio para a higiene pessoal e para a locomoção. Durante o agendamento das reuniões, inclusive, um dos fatores que precisou ser considerado foi a necessidade de verificar a disponibilidade dos pais,

que precisariam acompanhá-los até o local. Apesar disso, todos os participantes disseram ter uma vida social ativa e sem maiores impedimentos.

Entre os participantes dos grupos de foco, apenas uma pesquisada (G1) mora sozinha – os outros 13 vivem com suas famílias, sendo 9 solteiros e 5 casados. Como no caso dos entrevistados, a convivência familiar é fundamental para os participantes dos grupos de foco, inclusive no que diz respeito às viagens que costumam realizar.

Com exceção de dois estudantes, os participantes dos grupos possuem renda própria e 4 deles são os principais responsáveis pelo sustento da família. No quadro abaixo estão relacionadas as ocupações dos participantes.

Quadro 6

Ocupações dos participantes dos grupos de foco

Grupos de foco	Ocupações dos participantes
G1 (Paraisópolis)	Aposentada Balconista Professor Aposentada Estudante
G2 (Petrópolis)	Analista de Recursos Humanos Técnico em Recursos Humanos Professora Auxiliar de serviços gerais
G3 (Petrópolis)	Técnica em Processamento de dados Fiscal trabalhista Técnico em telecomunicações Funcionário público Estudante

Fonte: Pesquisa de campo

Entre todos os pesquisados, incluindo a fase de entrevistas, apenas uma participante do G1 foi aposentada em virtude da deficiência física (“aposentadoria especial”). Isso chama a atenção, pois durante a pesquisa de campo observou-se que havia casos raros de deficientes físicos contatados que não estavam no mercado de trabalho, ou que nunca tivessem exercido atividade remunerada. Ao que parece, cada vez mais os deficientes estão inseridos na vida profissional e na vida social, em parte devido a programas de inserção que envolvem cotas para deficientes físicos em contratações de muitas empresas. Dos 14 participantes, 5 foram contratados em seus atuais empregos por meio dessas cotas.

Apresentados aspectos gerais do perfil dos participantes dos grupos de foco, convém analisar elementos que caracterizam seus hábitos de viagem, expostos na próxima seção.

5.2 Motivações para viajar

Os participantes dos grupos focais manifestaram motivações bem diversas para suas viagens habituais. Embora as viagens de lazer e descanso tenham sido citadas pela maioria dos pesquisados nos três grupos, apareceram referências marcantes sobre viagens de turismo religioso e visitas a parentes e amigos. O quadro a seguir relaciona todas as motivações declaradas nos grupos de foco.

Quadro 7

Motivações das viagens dos participantes dos grupos focais

Grupo de foco	Motivações para viajar
G1	Lazer e descanso Eventos religiosos Tratamento de saúde
G2	Lazer e descanso Visitas a parentes e amigos Eventos religiosos Compras

Grupo de foco	Motivações para viajar
G3	<p>Lazer e descanso</p> <p>Motivos profissionais</p> <p>Visitas a parentes e amigos</p> <p>Eventos religiosos</p> <p>Tratamento de saúde</p>

Fonte: Pesquisa de campo

Na maioria dos casos, os pesquisados relataram vários tipos de viagens que costumam fazer, motivados por fatores diversos:

Bom, eu viajo assim, normal... uma vez por ano eu vou à praia... vou de carro próprio, mas viajo também de ônibus. Eu viajo a passeio e pela igreja também, né, eu vou para Pouso Alegre, para os encontros de catequese, de canto,... (Mulher com monoparesia, Grupo G1)

A gente viaja muito para Aparecida do Norte, para o Rio, excursão para o Brás, essas coisas... (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

Eu vou mais pra Minas, pra visitar parentes que a gente tem lá... e também excursões, né? Tipo o Sítio do Japonês, Jardim Zoológico a gente sempre vai... (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

Embora ocorram eventualmente viagens para lugares distantes, entre a maioria dos participantes são mais freqüentes as viagens para destinos próximos, durante fins de semana e feriados.

A gente vai para a praia, em Cabo Frio... Eu geralmente quando viajo é para visitar parentes e a passeio também... férias, feriados... (Homem com nanismo, Grupo G2)

Eu costumo viajar com bastante freqüência, sempre que a gente pode... pelo menos uma vez por mês a gente tenta sair, dar uma espairecida... é mais por perto aqui, Região dos Lagos, o básico, né? (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Existe entre os participantes o hábito de visitar os mesmos lugares com freqüência, hospedando-se em casas de amigos ou parentes. Nesses grupos, nenhum dos participantes

declarou visitas a casas próprias de veraneio. Os meios de transporte mais utilizado para as viagens da maioria dos pesquisados são os ônibus e os carros próprios.

Faço tratamento em São Paulo há 21 anos e viajo a passeio, ou para alguma festa, curto a vida... e eu vou com a minha mãe, com o carro dela... Por enquanto eu não tenho... peguei a minha carta, mas não peguei meu carro. (Homem paraplégico, Grupo G1)

Viajar eu viajo normal... Eu costumo ir mais para o Rio, às vezes eu vou para a Baixada Fluminense, normal... Eu tenho a carteirinha, né, de deficiente, que eu tenho direito, e vou e volto normalmente. (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

Como ocorrido entre os entrevistados, os participantes dos grupos focais manifestaram preferência por lugares tradicionalmente visitados por moradores de suas cidades de origem, como é o caso da Região dos Lagos, para os pesquisados da cidade de Petrópolis, e de várias cidades paulistas, muito procuradas por moradores da Região Sul do Estado de Minas Gerais.

A gente viaja sim... a gente vai muito também para São Paulo, pra tratamento, vai para Gonçalves, Brazópolis, São Bento... (Mulher paraplégica, Grupo G1)

A gente vai para a praia, em Cabo Frio... Eu geralmente quando viajo é para visitar parentes e a passeio também... férias, feriados... (Homem com nanismo, Grupo G2)

A gente também viaja pra visitar parentes, às vezes, ou com o pessoal da igreja... por lazer também, a gente junta vários amigos e viaja pra praia às vezes, na região dos Lagos... é mais isso mesmo. (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Entre a maioria dos participantes, a frequência das viagens é superior a uma vez ao ano. Isso ocorre principalmente devido às motivações diversas para a realização dessas viagens, como tratamentos, férias, visitas familiares...

Eu costumo viajar com bastante frequência, sempre que a gente pode... pelo menos uma vez por mês a gente tenta sair, dar uma espairecida... é mais por perto aqui, Região dos Lagos, o básico, né? Só nas férias é que a gente programa algo maior, pra ficar mais tempo... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Bom, eu viajo a tratamento para São Paulo, já viajei muito para Maceió, para a casa de parentes e pra me divertir, pra lazer... faço tratamento em São Paulo há 21 anos e viajo a passeio, ou para alguma festa, curto a vida... (Homem paraplégico, Grupo G1)

Apenas dois dos participantes (uma no Grupo G1 e outro no Grupo G3) disseram ter somente uma motivação para viajar. No primeiro caso, as viagens são motivadas somente por tratamentos de saúde, e no segundo, por motivos profissionais.

No intuito de investigar os riscos percebidos em relação às viagens turísticas, os participantes foram incentivados a opinar sobre diversas questões, ligadas às preocupações e ansiedades que experimentam quando decidem viajar. Posteriormente, falaram também a respeito das providências tomadas no sentido de diminuir as sensações negativas. As análises dessa etapa da pesquisa são apresentadas a seguir.

5.3 Tipos de riscos percebidos pelos participantes dos grupos de foco

O método utilizado na apresentação das questões durante os grupos de foco foi semelhante ao empregado nas entrevistas semi-estruturadas, sendo feitas somente algumas adaptações à dinâmica característica dos grupos focais. Em primeiro lugar, os participantes eram convidados a falar abertamente sobre as maiores preocupações que surgem quando resolvem fazer uma viagem. Em seguida, a moderadora citava os tipos de risco percebido propostos na literatura sobre o tema, pedindo que cada participante falasse sobre sua percepção a respeito. Na última etapa da reunião, os participantes eram estimulados a falar sobre tópicos que julgassem importantes dentro do tema do trabalho, mas que não tivessem sido discutidos. Nesses momentos foram freqüentes as sugestões de melhorias do atendimento a deficientes físicos no setor de viagens e turismo.

A partir da análise dos conteúdos dos grupos de foco, identificaram-se as categorias de riscos consideradas mais relevantes entre os participantes. Como ocorreu durante as entrevistas, também nesta fase da pesquisa houve referências a categorias não classificadas pelas teorias de base da dissertação.

Na apresentação dos dados e das análises, serão feitas inferências e relações pertinentes. A seqüência de apresentação das categorias será a mesma utilizada para a análise das entrevistas, já que, no caso dos grupos de foco, o critério de número de referências não se mostra adequado. Isso se deve às diferenças existentes entre a dinâmica das entrevistas e a dos grupos focais. Durante uma entrevista semi-estruturada, o pesquisado fala individualmente e tem mais liberdade para reforçar opiniões e idéias (algumas repetidas) ao longo de várias questões. Nos grupos de foco, os participantes respondem de acordo com eixos temáticos em

que cada um opina e, após a participação de todos, propõe-se uma nova questão. A própria interação entre os participantes faz com que as discussões tenham foco mais preciso, sendo mais raras as ênfases em opiniões já mencionadas anteriormente. Durante os grupos de foco observou-se um nível equilibrado de discussão dentro de cada categoria de risco apresentada.

5.3.1 Risco de desempenho/ Risco físico

Nos três grupos de foco, ao se questionar abertamente sobre as principais preocupações dos participantes ao decidirem viajar, as primeiras lembranças foram relacionadas às condições de adaptação e acessibilidade. Mais uma vez ficou clara a associação entre o conforto físico do deficiente e aquilo que se considera como o desempenho esperado de uma experiência turística.

Os aspectos mais citados durante as reuniões como elementos que preocupam nesse sentido foram os transportes, a estrutura urbana e os banheiros dos locais a serem visitados.

Quando é de ônibus, eu tenho uma insegurança, porque eu tenho muita dificuldade de sair de ônibus... Então... já aconteceu comigo de entrar no ônibus e cair rolando no meio de um monte de gente... Mas a minha insegurança mais é essa, o mais é tranquilo... (Mulher com paraparesia, Grupo G1)

Quando eu penso em viajar, a minha maior preocupação é o banheiro, porque eu não alcanço banheiro nenhum, e não tenho como lavar em mão em banheiro nenhum. Em casa eu tenho adaptado, mas qualquer lugar que você vai, qualquer rodoviária, eles nunca pensam que tem criança que vai lavar a mão, que tem criança que usa o vaso sanitário... Geralmente eu peço para alguém ir comigo, mas é desconfortável... A pior coisa quando eu vou sair de casa, que eu penso em primeiro lugar, é o banheiro. E viajar de ônibus também é uma coisa louca, né? O camarada que tem a altura que eu tenho, tem praticamente que ser um profissional de alpinismo para andar de ônibus, né? Tem que fazer escalada para subir e descer do ônibus... (Homem com nanismo, Grupo G2)

Os deficientes físicos com menores limitações de mobilidade demonstraram menor percepção de risco de desempenho/ risco físico, embora ainda declarem certa preocupação com as condições a serem encontradas. Num dos relatos, é clara a percepção de que, para os deficientes com restrições severas, as condições de acessibilidade podem ser grandes complicadores durante uma viagem.

Hoje em dia eu vou pra qualquer lugar sem me preocupar muito não... é claro que, pra quem anda de muleta como eu, você pensa “Ah, será que tem elevador lá, naquela pousada, ou eu vou ter que subir escada?”... é sempre um problema, mas não chega a ser algo que atrapalha... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Mas é porque o seu caso não exige que tenha tanta adaptação no lugar... O meu também não é muito, mas eu fico imaginando para quem usa cadeira, é difícil... Eu, comigo o que eu penso mais é como ele falou, se tem muita escada, se eu vou ter que andar muito, porque isso também é um problema... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Para a maioria dos participantes, a possibilidade de encontrar condições inadequadas para deficientes físicos num destino é o suficiente para levar à desistência da viagem ou à alteração dos planos:

Se não for adaptado, não tiver como eu andar lá, eu desisto, com certeza. (Mulher com paraparesia, Grupo G1)

É aquele negócio, a gente só vai aonde tem condições pra gente ir... se você já sabe que não vai ter, você acaba desistindo, escolhe outro, sei lá... (Homem paraplégico, Grupo G1)

O comportamento típico dos participantes, nesse sentido, revelou-se similar ao identificado entre os entrevistados, ou seja – os deficientes físicos pesquisados tendem a eleger localidades adequadas e inadequadas para sua visitação. Locais sem boas condições de acessibilidade e adaptação não fazem parte, portanto, de seus planos para as próximas viagens.

Outra preocupação que chamou a atenção durante a realização dos grupos de foco foi o fato de precisar carregar bolsas e bagagens para viajar. Apesar de ter sido relatada somente por dois participantes, esse foi declarado um elemento de grande importância para eles.

Outra coisa que eu penso também, que eu me preocupo, porque quando eu viajo não tem jeito de eu carregar uma bolsa, eu não tenho... A minha irmã fala pra mim: “Porque você não fica uns dias lá em tal lugar?”... Mas não tem jeito, sabe? A bolsa que eu viajo é essa aqui (uma bolsa de mão), é o máximo, porque se eu levar mais do que isso daqui, é uma angústia. Eu fui para Belo Horizonte, eu coloquei aqui uma toalha pequenininha assim... peguei um kit, uma toalhinha, um sabonetezinho (risos)... Mas não tem jeito, como é que eu vou me animar pra viajar? (Mulher com paraparesia, Grupo G1)

Eu, o que eu penso mais é se eu vou ter que segurar alguma coisa, carregar alguma coisa, tipo bagagem, bolsa pesada... Porque no meu caso, se tu tem que carregar uma bolsa aqui e se apoiar pra subir no

ônibus, por exemplo, como é que faz? (Homem com hemiplegia, Grupo G3)

Embora essa percepção não tenha relação direta com as adaptações físicas dos locais visitados, ela se associa aos serviços oferecidos aos deficientes físicos em meios de hospedagem, aeroportos e rodoviárias, principalmente. Nos dois casos, quando não existe o auxílio de funcionários no porte das bagagens, são grandes as dificuldades experimentadas pelos participantes. Convém ressaltar que os dois pesquisados são solteiros e gostam de viajar sozinhos – o que aumenta esse tipo de preocupação, pois não há auxílio de familiares e amigos que possam carregar seus pertences. A presença de acompanhantes, comum nas viagens da maioria dos participantes dos três grupos, pode ser apontada como um fator que diminui tal preocupação entre os outros deficientes físicos pesquisados. Além disso, os tipos de deficiência dos pesquisados que relataram preocupação em carregar bagagens podem ser influenciadores dessa percepção. Nos dois casos, o comprometimento de alguns membros restringe a capacidade de suportar pesos e a mobilidade para transportá-los.

No Grupo 2 foi citada a preocupação com as condições climáticas no local visitado. Entretanto, a referência teve mais relações com as preferências dos participantes desse grupo por localidades com temperaturas amenas do que com a possibilidade de consultar previsões do tempo para um local já escolhido.

Eu me preocupo também com o calor, com a época em que eu vou me sentir melhor, porque tem lugar que é muito quente... então eu procuro saber como é o tempo, essas coisas. (Homem com monoparesia, Grupo G2)

A concordância dos outros participantes desse grupo com a opinião transcrita tem a ver com seu local de moradia, pois em Petrópolis raramente são registradas altas temperaturas durante o ano, o que gera certa dificuldade na adaptação de seus moradores a climas mais extremos.

Nos outros dois grupos também houve referências à preocupação em se verificarem as condições climáticas na época da viagem, a fim de garantir o desempenho esperado durante a experiência.

Eu pergunto primeiro sobre o clima, se é um lugar tranquilo, quando é melhor pra eu ir, essas coisas... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Claro, se você sabe que o tempo não vai estar bom, às vezes nem vale a pena ir... (Mulher com monoparesia, Grupo G2)

Assim como durante as entrevistas, as referências feitas ao risco de desempenho foram verificadas em diversos momentos durante os grupos de foco, mesmo quando outros tópicos estavam em discussão. Isso atesta a importância dessa percepção entre os participantes, assim como a influência dessa categoria na percepção de outros tipos de risco relacionados às viagens.

5.3.2 Risco financeiro

Entre os participantes dos grupos focais, a percepção de risco financeiro foi relacionada principalmente à preocupação com os altos preços dos produtos turísticos, além da possibilidade de ter de despender quantias não estimadas durante uma viagem. Nos três grupos, apenas uma participante declarou pouca preocupação com este aspecto, devido a uma percepção elevada de risco relacionado à violência urbana, que desestimula os planos de viagens que não sejam as excursões em família realizadas anualmente. Quando questionada sobre sua preocupação com as questões financeiras relacionadas às viagens, ela afirma:

Claro, preocuparia, mas eu não vou... porque eu não sei se valeria a pena eu sair daqui, gastar com passagem, hotel, um monte de coisa... Pra mim... eu acho que eu fui criada muito presa, entendeu? Até aqui em Petrópolis está chegando um monte de coisa ruim, droga, criminalidade... Eu não acho que vale a pena me arriscar, entendeu? (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

A fala da pesquisada deixa claro que a preocupação financeira não chega a assumir grande relevância, pois ela nem mesmo cogita a possibilidade de “se arriscar” em viagens para lugares desconhecidos. As viagens habituais, por sua vez, têm preços conhecidos e são incluídas no calendário anual da família, o que facilita o planejamento e evita a preocupação com gastos imprevistos.

No entanto, os outros treze participantes demonstraram grande preocupação com as despesas nas viagens que realizam. Questões como os salários que recebem, o desejo de levar acompanhantes e os altos preços dos produtos turísticos são citadas como justificativa para essa preocupação:

É, eu deixo de viajar, na maioria das vezes, por causa dessa questão socioeconômica... Porque é muito caro a estadia para você ficar, implica em alimentação, um lugar que você fique que tenha segurança, porque tem isso também, né? E o próprio preço da passagem, é complicado para você poder levar mais umas duas pessoas, é muito complicado. (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Eu acho que pra qualquer pessoa, sendo deficiente ou não, viajar é caro... então tu vai pensar “ah, será que eu posso gastar essa grana pra viajar?”... “será que não é melhor deixar pra uma prioridade?”... (Homem com hemiplegia, Grupo G3)

Eu já acho que essa questão do preço preocupa muito sim, principalmente porque os deficientes ainda são mal-remunerados... você vê, agora que a gente está conseguindo entrar no mercado de trabalho... é por isso que eu te falei antes, que o deficiente viaja mais a trabalho, porque não tem muito como você despende uma quantia que de repente pode fazer falta para o seu tratamento, os aparelhos que você usa... é complicado... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

A necessidade de focar as prioridades do orçamento familiar, citada nos dois últimos fragmentos, foi bastante mencionada como elemento que aumenta a percepção de risco financeiro e, por vezes, impossibilita a realização de uma viagem.

É, para você que trabalha e tem seu dinheiro ali focado para aquilo que você tem que fazer... tipo, você quer ir numa excursão, aí tu vai perguntar o preço da passagem, vamos supor assim, eu quero ir para a Serra dos Órgãos, custa R\$ 68,00... aí eu tenho que comer, eu tenho, dependendo do dia que for tem que pagar uma hospedagem... Então tu já vai pensar muito, “ah, eu vou tirar esse dinheiro só para passar um tempinho fora?” Eu trabalho o mês inteiro, tenho que pagar isso, aquilo, então eu não vou tirar esse dinheiro para viajar... Geralmente você não vai sozinho, igual eu, eu vou querer levar alguém comigo, então essa é uma preocupação a mais. (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

Você está certo, eu acho isso também, porque existem as prioridades... Eu só viajo porque eu me programo e tal, minha mulher trabalha e isso ajuda muito, mas a maioria das pessoas precisa “rebolar” pra conseguir pagar as contas, essa é a realidade... No meu caso, eu tenho condições de incluir a viagem de férias no orçamento... é claro que a gente pesquisa, procura as melhores condições, porque a gente sabe que é caro mesmo, isso é... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Outro elemento citado foi a dificuldade na obtenção da carteirinha para uso de transporte interestadual por deficientes físicos. Segundo alguns participantes, isso aumenta a preocupação com os gastos durante uma viagem, pois a carteirinha utilizada dentro da cidade de residência não é válida em outras localidades.

Quando eu vou para a Bahia ou quando eu vou para São Paulo, eu não deixo de ser deficiente... A gente é deficiente no Brasil inteiro, no mundo inteiro... Mas se eu chegar no Rio de Janeiro a minha carteirinha não vale, eu tenho que pagar passagem. (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Isso acontece com a carteirinha para estacionar o carro também, ela só é aceita dentro de Petrópolis... Então isso tudo desanima quando você pensa em viajar, porque fica caro, e o que vale aqui não vale em outros lugares... (Homem com nanismo, Grupo G2)

A análise das percepções dos participantes revela que, mesmo com alguns benefícios como descontos e passes-livres em diversos locais, os deficientes físicos pesquisados ainda sentem dificuldades no acesso a serviços turísticos, pois os consideram caros e, como a maioria não recebe altos salários, é preciso priorizar outras despesas, relacionadas ao sustento familiar. Além disso, como a maior parte dos pesquisados costuma viajar em família, o volume dos gastos aumenta, o que gera mais preocupações com este aspecto.

5.3.3 Risco de perda de tempo

A preocupação com o fato de ter o tempo perdido durante uma viagem foi significativa entre os participantes, sob dois aspectos – a impossibilidade de usufruir determinados atrativos, tornando uma “perda de tempo” a viagem até eles, e a chance de o destino não ser como se esperava, gerando a sensação de “perda de tempo”. Algumas falas demonstram com clareza essa preocupação:

A gente vê casos aí na televisão, de deficientes, né... mas são deficientes da mídia, que fazem escalada, que fazem isso, que fazem aquilo... Mas muitas vezes aquelas pessoas que aparecem fazem porque são patrocinados por alguma empresa, ou porque vão para algum lugar específico... Eu acho que é uma coisa que o setor de turismo no Brasil está se preocupando, mas ainda em passos muito lentos, né? Então para a gente que é deficiente, a gente vai para esses lugares sabendo que talvez a gente não encontre a possibilidade de estar curtindo aquela situação, aquela coisa que tem lá, como uma pessoa “normal”... (Homem com monoparesia, Grupo G1)

Eu, com certeza, eu sei que não adianta eu querer ir pra certos lugares, porque, primeiro, vai ser difícil pra mim chegar lá e segundo que não vai ter nem o que fazer, tipo, sei lá, o pessoal me chama pra fazer uma trilha no Itatiaia... eu sei que não dá, eu nem vou. (Homem paraplégico, Grupo G3)

Aí depende, vamos supor... Eu tenho um dia só e eu já me esquematizei: Eu vou lá tal hora... Se eu chego lá e não está certo, eu vou acabar perdendo todo o tempo, porque até que eu resolva... (Mulher com paraparesia, Grupo G1)

Mais uma vez, entre os deficientes físicos com limitações severas, a percepção de perda de tempo foi mais relevante (entre os paraplégicos, principalmente). Essa relevância se atribui ao fato desses pesquisados não considerarem algumas localidades como adequadas para sua visita, fazendo com que elas sejam eliminadas das possibilidades de viagens. Entretanto, quando se discute se a decepção com a viagem pode gerar a sensação de perda de tempo, as opiniões se dividem, independentemente dos tipos de deficiência dos participantes.

...não vai ter como aproveitar, dependendo do lugar é perda de tempo mesmo... E pra mim, acaba que se eu começar a sentir dor, se ficar muito tempo em pé, andando, essas coisas, eu vou ficando de mau humor, isso me afeta... (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

Essa é uma preocupação que no meu caso eu não tenho, porque eu aprendi que toda experiência é válida, todo conhecimento é válido... Se for uma experiência boa, é claro que eu vou querer passar por ela de novo, agora se não for uma experiência tão agradável, simplesmente eu não vou voltar mais... Eu não vou perder tempo, porque eu estou adquirindo um aprendizado a mais. (Homem com nanismo, Grupo G2)

Essa divergência de opiniões ocorreu nos três grupos. De um lado, há aqueles que não cogitam a perda de tempo durante uma viagem, pois para eles o fato de ir a um lugar diferente já é válido, e sempre é possível encontrar algo bom. De outro estão os que se preocupam com o tempo perdido para mudar os planos caso algo não agrade, com o incômodo e o desconforto sentidos numa viagem que não está agradando, etc. Essas percepções deixam claro, portanto, como a percepção de risco de perda de tempo se associa ao risco de desempenho – de fato, as falas dos pesquisados permitem inferir que a mesma ansiedade referente às condições de acessibilidade e adaptação a serem encontradas no destino se estendem à preocupação com o tempo que pode ser perdido num lugar que não atenda as expectativas. Esse conjunto de preocupações leva à rejeição das opções consideradas inadequadas, como destinos de turismo de aventura, por exemplo.

5.3.4 Risco de problemas de saúde

O risco de contrair problemas de saúde durante uma viagem foi uma percepção relatada pela maioria dos participantes dos três grupos. Apenas durante o Grupo G3 verificou-se menor preocupação entre os pesquisados. Para a maior parte, contudo, é temerário pensar em visitar um local em que existam epidemias e um risco maior de contrair certas doenças. Além disso, o medo de se sentir indisposto ou de sofrer crises de doenças pré-existentes leva vários participantes a tomarem providências antes de viajar.

Existe sim a preocupação de passar mal, de acontecer algum acidente, isso existe, de acontecer alguma coisa, algum imprevisto... isso em qualquer lugar. É que quando a gente vai para algum lugar que a gente não está acostumado, eu acho que todo mundo fica meio apreensivo às vezes, né? (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Além de existir essa preocupação, esse também é um fator que impede, a não ser que seja algo que não possa ser desmarcado, por exemplo, uma viagem a trabalho, alguma coisa assim... Por qualquer outro motivo, uma pessoa em sã consciência não vai querer ir para uma cidade que está com um grande índice de epidemia de dengue, por exemplo... Eu não iria, a não ser que fosse uma coisa inadiável, um compromisso de trabalho, uma coisa obrigatória. (Homem com nanismo, Grupo G2)

Eu levo logo uma bolsa, só de remédios. Eu já tomo mesmo, porque eu tenho problema de pressão alta, então levo remédios de pressão, e outros que eu tomo desde pequeno... alguns de gripe, umas pomadas para passar... (Homem paraplégico, Grupo G1)

Muito, isso me preocupa muito, porque eu passo muito mal no ônibus... então eu já levo remédio, Dramin, essas coisas todas, para eu poder “apagar”. (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

Em alguns casos, a preocupação com os problemas de saúde é transferida para outra pessoa da família, que normalmente toma as providências necessárias:

Eu assim, depende... a minha mãe que se preocupa mais, ela leva uma farmácia inteira quase... mas eu mesmo não ligo muito não, quando eu viajo com amigos, essas coisas assim, eu nem penso nisso... (Homem com hemiplegia, Grupo G3)

O meu pai já leva logo um kit... (Mulher paraplégica, Grupo G1)

Os participantes que demonstraram menor percepção desse tipo de risco declararam haver diferenças de acordo com a localidade a ser visitada. Dessa forma, quando se trata de

um local de reconhecido risco, a tendência é evitá-lo, mas nas viagens para outros lugares, há reduzida preocupação com o fato de contrair uma doença.

Eu, sinceramente, não tenho medo disso não... só mesmo no caso, por exemplo... você vai pra um lugar que você sabe que corre risco porque tem uma epidemia lá... aí é claro que eu não vou, mas tirando isso... eu não me preocupo não. (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Eu acho que é como ele falou, se a gente ouve falar que num lugar tem risco de epidemia, essas coisas, a gente nem pensa em ir pra lá, mas se não tiver isso... por exemplo, essa viagem para o Chile, que a gente está programando... eu nem penso em nada disso, entendeu? (Homem com monoparesia, Grupo G3)

A percepção do risco de problemas de saúde é acompanhada, em vários casos, de providências relativas à sua minimização, como levar remédios e curativos para a viagem. Isso fica nítido em alguns dos trechos transcritos acima, e reflete o comportamento da maioria dos participantes dos grupos de foco. Entretanto, esse risco não se mostrou ameaçador a ponto de levar à desistência da viagem, exceto quando se trata de destinos com risco de epidemias amplamente divulgado.

5.3.5 Risco psicológico

A percepção de risco psicológico foi outro tópico que dividiu opiniões entre os participantes. Em nenhum dos três grupos houve consenso a esse respeito, existindo desde aqueles que se preocupam muito com a possível insatisfação durante uma viagem, até os que não se importam nem pensam nessa possibilidade.

Eu me preocupo muito, muito. Eu lembro que na primeira vez que eu fui para Belo Horizonte, mesmo a minha irmã falando um monte, dando um monte de informação, eu ainda ficava assim “ah, mas será que eu chegando lá vai ser assim?”... Eu me preocupo muito com isso sim. (Mulher com paraparesia, Grupo G1)

Eu não tenho essa preocupação não, pra mim qualquer coisa me agrada... Eu vou fazer o lugar, sou eu que faço o lugar... Então eu vou procurar me divertir, eu sou assim, se eu me decepcionar eu vou ficar, vou fazer ali o meu ambiente, com os meus amigos... mas também não volto, ponto! (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

Eu penso sim, com certeza, porque se eu chegar lá eu não gostar, é como eu já disse... isso vai me afetar, eu vou ficar mal, eu vou querer

ir embora, não vou mais voltar... (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

A importância de procurar informações sobre o local foi apontada por alguns pesquisados como uma forma de minimizar essa preocupação:

É, existe a preocupação, mas eu acho que antes de fazer as malas tem que pegar algumas informações sobre o local, tem a internet que te leva a qualquer lugar sem você sair de casa... (Homem com nanismo, Grupo G2)

Eu me preocupo muito sim, porque eu vou pensar que eu podia ter ido pra um lugar melhor, sei lá... mas eu também pesquiso antes, na internet você acha muita informação, dá pra ter uma idéia boa do lugar, do que tem lá... (Homem paraplégico, Grupo G3)

Para esses respondentes, a partir do momento em que se buscam informações e se decide viajar, as dúvidas sobre a satisfação durante a viagem perdem importância porque, segundo um dos participantes, “você já vai certo do que vai encontrar lá...” (Homem com monoparesia, Grupo G3). As estratégias redutoras de risco percebido empregadas pelos participantes dos grupos de foco serão abordadas adiante.

5.3.6 Risco social

A percepção de risco social, como já foi explicado anteriormente, é de difícil identificação e mensuração. Isso porque, muitas vezes, o comportamento que se manifesta é diferente daquilo que os pesquisados estão prontos a admitir quando questionados a respeito dos fatores que influenciam suas decisões de viagens.

Nesse sentido, assim como na análise das entrevistas, utilizam-se alguns indícios de percepção de risco social, como o grupo que participa das escolhas relacionadas às viagens e a preferência por destinos conhecidos e incluídos entre os que estão “na moda”.

Eu queria ir para o Rio, conhecer a praia lá... (Mulher paraplégica, Grupo G1)

Eu acho que eu iria para Fernando de Noronha, porque eu gosto de areia, gosto da natureza... (Mulher com paraparesia, Grupo G1)

O lugar que eu vou com mais frequência é São Paulo, eu vou sempre para São Paulo... já fui também para o Rio de Janeiro, já fui para Fortaleza, enfim... (Homem com monoparesia, Grupo G1)

A gente viaja muito para Aparecida do Norte, para o Rio, excursão para o Brás, essas coisas... (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

Os padrões verificados são muito semelhantes aos encontrados nas entrevistas. Isso implica em viagens escolhidas em conjunto pelas famílias dos participantes, sendo preferidos, conforme os trechos transcritos, destinos famosos, socialmente reconhecidos. É possível confirmar essas preferências analisando as motivações das viagens dos participantes, descritas anteriormente, bem como algumas estratégias redutoras de risco percebido, que serão discutidas adiante. Entretanto, em diversos momentos o que se observa são contradições entre algumas falas – apesar de a maioria visitar localidades reconhecidas, com ampla aprovação social, em alguns momentos os respondentes dizem preferir destinos pouco conhecidos (Ver “Busca por lugares reconhecidos”). As contradições evidenciam novamente a complexidade da identificação precisa da percepção de risco social entre os participantes.

5.3.7 Risco de instabilidade política

A preocupação com conflitos políticos no local visitado mostrou-se pouco presente entre os participantes dos grupos focais. Para a maior parte dos pesquisados, as viagens que costumam fazer não geram essa percepção de risco, que somente seria relevante na possibilidade de viajar para um local desconhecido, longínquo, ou um país com histórico de conflitos:

Eu nem penso nisso, porque como a gente sempre viaja pra lugares conhecidos, lugares próximos, a gente sabe que não tem esses problemas... (Homem com nanismo, Grupo G2)

Eu acho que entra no mesmo caso que a gente acabou de falar... se é um lugar que você sabe, igual o Egito agora, você sabe que tem aquele problema lá, você já descarta esse lugar... Mas tem lugar, igual aqui no Brasil por exemplo, que não tem nada disso, é tranquilo, então a gente não fica com esse medo... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Tem três lugares no mundo que eu tenho vontade de ir... na Turquia, outro é em Londres, na casa de Wesley, e ir a Israel, a Jerusalém, entendeu? É complicado... porque eu quero conhecer aquela região da Faixa de Gaza, ali... é complicado! (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Os fragmentos acima são representativos das opiniões da maioria dos participantes. Como normalmente as viagens que realizam são para destinos já conhecidos, não há preocupações com eventuais instabilidades políticas, pois tem-se a convicção de que nessas localidades isso não ocorre. Apenas quando se considera o desejo de visitar países estrangeiros a respeito dos quais já se conhecem os riscos reais é que a percepção de risco político se mostra relevante. Pode-se afirmar, portanto, que o comportamento observado durante as viagens habituais da maioria dos pesquisados não é influenciado pela percepção de risco de instabilidades políticas.

5.3.8 Risco de ser vítima de preconceito

A percepção dos participantes dos grupos de foco sobre o risco de sofrer preconceito durante uma viagem manifestou-se de modo semelhante às impressões dos pesquisados por meio de entrevistas. Isso significa que, para os respondentes da segunda fase da coleta de dados, o preconceito também foi associado a problemas no atendimento e à receptividade das populações nativas ao deficiente físico.

O preconceito também é uma preocupação... A pessoa no ônibus, quando vai se sentar e vê um portador, ela não quer se sentar ao lado de um portador... e o portador que é obeso, pior ainda... A verdade é uma coisa, o obeso mórbido, ou “obesidade grave” (que eu já vi hoje na internet), ele tinha que ser tratado como um portador de necessidades especiais, entendeu? Porque ele é um portador de necessidades especiais... É um preconceito muito grande mesmo! (Homem com monoparesia, Grupo G2)

O preconceito existe muito, a gente vê muito ainda... Tem uma coisa que eu fico muito dividida, é com a carteirinha pra você andar de ônibus, porque do jeito que é agora, com todo mundo entrando pela porta de trás, normalmente, a gente deixou de ser rotulado... isso foi bom e ruim ao mesmo tempo, porque... ao mesmo tempo que as pessoas não te olham mais e “ah, olha lá o deficiente, o aleijado...”, elas também não ajudam, não levantam para um deficiente sentar, não fazem nada... (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

Chama a atenção, no segundo fragmento, o conflito gerado pela falta de um “rótulo” quando se utiliza o transporte urbano em algumas cidades. Esse dilema é especialmente importante entre os pesquisados cujas deficiências são pouco aparentes, como nos casos de monoparesia e hemiplegia. Ao mesmo tempo em que existem vantagens no fato de não ser

rotulado, como disse a participante do trecho anterior, há problemas causados pelo fato de a deficiência não saltar aos olhos, gerando situações constrangedoras e o sentimento, para o deficiente, de estar sendo vítima de preconceito:

Mas eu acho que tem uma coisa... quando a deficiência aparece mais, igual ele, por exemplo (*paraplégico*), as pessoas já entendem melhor... “Ah, ele está numa cadeira de rodas, não anda, precisa de ajuda, etc...”... Já no seu caso (*monoparesia*) e no dele (*hemiplagia*), ninguém que olha diz que ele é deficiente. Então, se ele chega num lugar e entre numa fila preferencial, por exemplo, vão olhar de cara feia... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Eu sofro muito de preconceito, porque quem olha assim, olha de cima em baixo pra ver se eu sou deficiente, porque acha que eu não sou... (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

Isso é verdade, quem olha não acha que eu preciso de ajuda pra carregar uma mala, um peso maior... (Homem com hemiplegia, Grupo G3)

Na opinião de alguns participantes, o preconceito é fruto da estranheza causada pela presença do deficiente físico num meio social em que as diferenças não são bem aceitas:

Eu acho que falta a sociedade saber lidar com o deficiente... as pessoas não sabem lidar com isso, ficam te olhando e não sabem o que fazer, têm curiosidade porque não entendem direito o que é aquilo... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Mas é só até acostumar... até o cidadão comum acostumar com isso... Por exemplo, uma pousada chique e maravilhosa... ela vai pegar um banheiro e vai colocar as barras para deficiente? Imagina, em todos os apartamentos, por exemplo? No que é que o dono da pousada vai pensar? No impacto, na hora em que a pessoa vai entrar no banheiro e ver que o banheiro está adaptado, entendeu? Tem que primeiro a sociedade encarar aquilo ali como uma coisa muito comum mesmo... como se aquilo ali fosse uma maçaneta, uma coisa comum mesmo, entendeu? Aí tudo melhoraria... (Mulher paraplégica, Grupo G1)

Apesar de o risco de preconceito ser importante para os participantes, em nenhum caso ele se mostrou relevante a ponto de levar à desistência de uma viagem, reconhecendo-se, inclusive, que no setor de viagens e turismo o preconceito é menor se comparado a outras áreas de prestação de serviços.

Eu acho que nesse campo que você está falando, de viagens, o preconceito já está menor. Se fosse voltar para outra situação, aí a gente poderia falar mais... (Homem com monoparesia, Grupo G1)

Em diversos momentos durante as reuniões, foi necessário lembrar aos participantes sobre o tema em foco, pois observou-se o anseio em discutir o preconceito sofrido pelos deficientes físicos em diversos setores, como os transportes públicos, os bancos, o comércio... Com relação ao turismo, as falas ficaram mais restritas ao atendimento em meios de hospedagem e nos meios de transporte, bem como à estranheza causada entre a maioria das pessoas, conforme mencionado acima.

5.3.9 Risco de sofrer violência urbana

A preocupação com a segurança urbana na localidade visitada foi considerada relevante para grande parte dos participantes dos grupos de foco, que disseram tomar uma série de providências nesse sentido, como sair em grupos, buscar informações previamente etc.

Eu tenho muito medo... tanto que eu ando sempre de turminha, 3 ou 4 pessoas comigo... Eu sozinho eu não vou, só se for um lugar que eu conheço... onde eu morava mesmo, eu vou numa boa, mas se for um lugar diferente, vão 3 ou 4 pessoas junto comigo... sozinho eu não ando. (Homem paraplégico, Grupo G1)

Eu assim, sinceramente, o que eu me preocupo mais é com a violência, eu penso muito na violência... porque tem tanta coisa acontecendo, sabe? A gente ouve falar em tanta coisa, que dá medo de sair de casa... Aí eu penso assim “Eu vou sair de Petrópolis, que eu estou tranqüila aqui, pra correr um risco desses?” (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

Mesmo entre os que se dizem menos preocupados, são tomadas medidas no sentido de se arriscar o mínimo possível e evitar situações perigosas em outras cidades:

Eu já ando de dia, raramente à noite... Mas geralmente eu me preocupo assim, quando eu estou em casa, mas quando eu vou sair eu não penso nisso... Eu lá em São José dos Campos, eu ando de um lado para o outro e eu nem me lembro disso... (Mulher com paraparesia, Grupo G1)

Ah, eu quando comecei a viajar... na primeira vez que eu fui para São Paulo, eu fui rezando um terço daqui até lá, de medo. Cheguei lá naquela rodoviária do Tietê (isso porque tinha gente me esperando lá, né?); eu ficava pensando o que é que eu ia fazer se não tivesse ninguém lá, se eu ia dormir na rodoviária, não sei o quê, não sei o quê... Hoje eu ando normal lá, tomo alguns cuidados é claro, né? Não ando com dinheiro à mostra, não ando com a mochila para trás... Mas

hoje em dia eu não tenho medo não, ando normal... graças a Deus, nunca aconteceu nada comigo. (Homem com monoparesia, Grupo G1)

No Grupo G2, foi feita uma associação entre o fato de visitar lugares com grandes fluxos turísticos e a falta de segurança urbana:

Eu acho que quando o lugar é mais conhecido é pior, porque vai ficando mais visado. (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

É, porque quando o lugar é mais famoso ele é mais visado por assaltantes, eles sabem que vai ter muita gente ali, ficam de olho nos hotéis... (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Esse aspecto será explorado nos tópicos referentes às estratégias redutoras de risco percebido, mas é interessante perceber novamente o conflito entre a preferência por locais mais ou menos conhecidos, sendo relacionados, nesse exemplo, à preocupação com a segurança urbana.

O que se percebe a partir da análise dos conteúdos dos grupos de foco é a grande importância dada ao risco de sofrer violência, sendo essa percepção suficiente para a desistência da idéia de viajar, em algumas situações.

5.3.10 Risco de depender de terceiros

A percepção do risco de depender de terceiros durante uma viagem foi observada entre alguns participantes dos grupos focais com deficientes físicas severas, como a paraplegia. Entretanto, entre os que precisam de ajuda, parece haver procedimentos já conhecidos pelas pessoas mais próximas e que são bem aceitos pelos deficientes físicos, como foi o caso citado por um paraplégico do Grupo G1, que recebia ajuda de colegas acostumados com sua condição:

De ônibus, eu andava muito de ônibus quando eu ia em excursão da escola. Aí uns ajudavam, os outros... “Ah, não tem problema não, eu já estou acostumado...” (Homem paraplégico, Grupo G1)

No mesmo grupo, uma paraplégica considera a ajuda da mãe uma forma de não depender do auxílio de desconhecidos e prestadores de serviços:

Ah, eu não vejo muito porque a gente procura ser mais independente nisso aí, né? Então é a minha mãe que carrega, que dá o suporte pra mim, né? (Mulher paraplégica, Grupo G1)

Os outros pesquisados com deficiências severas, entretanto, perceberam maiores dificuldades e desconforto com relação ao fato de depender de alguém ao viajar:

Pra mim é um problema, eu tenho vontade e não vou por essa razão... porque eu vou ter que ter alguém pra me levar, ou não vai ter jeito... Eu vou ficar dentro do quarto! (Mulher com paraparesia, Grupo G1)

Quando eu penso em viajar, a minha maior preocupação é o banheiro, porque eu não alcanço banheiro nenhum, e não tenho como lavar em mão em banheiro nenhum. Em casa eu tenho adaptado, mas qualquer lugar que você vai, qualquer rodoviária, eles nunca pensam que tem criança que vai lavar a mão, que tem criança que usa o vaso sanitário... Geralmente eu peço para alguém ir comigo, mas é desconfortável... A pior coisa quando eu vou sair de casa, que eu penso em primeiro lugar, é o banheiro. (Homem com nanismo, Grupo G2)

O meu caso é um pouco mais complicado, porque eu dependo sempre de alguém para me levar... então no máximo eu vou para o Rio, ou para Minas também, às vezes visitar alguém da família, amigos... Mas não dá pra pegar um ônibus, por exemplo, é bem complicado. (Homem paraplégico, Grupo G3)

Pelas falas analisadas é possível observar que a percepção do risco de depender de terceiros é considerada relevante apenas entre deficientes físicos com maiores restrições de mobilidade, e em alguns casos específicos, como o constrangimento gerado pela necessidade de auxílio para usar o banheiro, relatado por um dos pesquisados. Para a maioria dos participantes, devido ao fato de serem independentes, essa percepção não se mostrou presente.

5.4 Estratégias de minimização de risco percebido

Os participantes dos grupos de foco buscam minimizar os riscos percebidos por meio de uma série de providências relacionadas ao desejo de tomar uma decisão mais segura ao viajar. Nesse sentido, as medidas tomadas são bem semelhantes às adotadas pelos entrevistados, destacando-se as pesquisas em fontes pessoais e pela internet como as formas mais utilizadas de buscar informações sobre uma localidade. Ir sempre aos mesmos lugares

também é um hábito entre os participantes, bem como outras estratégias que serão analisadas nos tópicos a seguir. Obedeceu-se novamente a seqüência já apresentada na análise das entrevistas semi-estruturadas, devido à inviabilidade de estabelecer uma hierarquia em termos do número de referências feitas a cada categoria de estratégias redutora de risco percebido.

5.4.1 Pesquisa em fontes pessoais

As informações recebidas de amigos e parentes que já conhecem o local para onde se planeja viajar são tidas para a maioria dos pesquisados como as mais confiáveis quando se deseja diminuir as dúvidas sobre a opção a ser feita. Embora se procurem outras fontes de informação, a importância dada ao que dizem pessoas conhecidas tende a prevalecer:

Eu tenho uma coisa assim... É claro que tem alguns lugares que a gente quer ir que ninguém foi, mas que a gente sabe na mídia que é lugar legal, mas geralmente os lugares que eu vou, é porque alguém já foi e me contou... sempre é “ah, porque eu fui em tal lugar, é assim e assim”... daí eu vou. Eu nunca iria, por exemplo, para uma cidade que eu nunca ouvi falar... eu nunca vou para o lugar sem ter pelo menos uma referência. (Homem com monoparesia, Grupo G1)

Pedir informação primeiro para pessoas que já foram, né? Ela vai falar o que é bom e o que não vale a pena... é o meio mais seguro... (Mulher com monoparesia, Grupo G1)

Eu prefiro alguém que já foi no lugar, não uma pessoa só, é como você falou, tem pessoas que são negativas e outras positivas... De preferência, mais de uma pessoa. (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

A relevância das informações de fontes pessoais para os participantes se deve, em parte, à associação que fazem entre as opiniões de pessoas próximas e a reputação do lugar. Isso significa que, para eles, além das informações referentes às condições de acessibilidade, preços e atrativos, saber que as pessoas conhecidas “falam bem” sobre uma localidade é um forte indício de que ela é segura e apropriada para ser visitada.

É claro, ninguém vai querer ir pra um lugar que todo mundo fala mal, você quer ir para aqueles lugares que as pessoas falam que é seguro, que tem boas condições pra você ir... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Nesse caso, é a boa reputação, porque na vida da gente, a gente busca referência, né? Você sempre busca referência de pessoas para estudar numa faculdade, para contratar uma pessoa... (Homem com monoparesia, Grupo G1)

Eu também, se as pessoas falam bem, se tem uma boa reputação, você se sente mais seguro, né? (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

Um participante do Grupo G3 ressalta a dificuldade sofrida pelos deficientes físicos na obtenção de informações específicas, o que aumenta a importância de ouvir pessoas que conhecem o local:

É, acaba que uma coisa completa a outra... porque é bom você falar com quem já foi, com quem conhece, até pra ele te dizer “olha, lá tem muito morro, você vai sofrer lá...”, ou então “nossa, tem acessibilidade em todos os lugares, é legal...”. Pra gente que é deficiente é bom, porque é difícil ter esse tipo de informação. A gente está falando de internet, de meios de comunicação e tudo mais, mas é raro você achar informação sobre um lugar que é acessível... não tem, ninguém se preocupa com isso... Eu acho que às vezes o deficiente até deixa de viajar também por causa disso, porque ele fica com medo de ir no escuro, sem saber o que ele vai ter pra ele no lugar. (Homem com monoparesia, Grupo G3)

A fala transcrita acima descreve o que ocorre com a maioria dos pesquisados – a busca de informações de diversas fontes que se complementam e aumentam a segurança da opção por um destino turístico. Dessa forma, assim como os entrevistados, os participantes dos grupos de foco também têm na internet um poderoso instrumento de pesquisa sobre produtos turísticos. Esse é o tópico abordado a seguir.

5.4.2 Pesquisa na internet

A busca de informações em páginas na internet é uma ferramenta utilizada por quase todos os participantes, principalmente no sentido de confirmar dados de outras fontes, fazer comparações, pesquisar preços e conhecer os atrativos oferecidos por uma localidade.

Eu procuro olhar no site, eu ligo, eu pergunto antes de ir... Um lugar que você sabe que “não dá pé”, você não vai. (Mulher paraplégica, Grupo G1)

Olhar na internet eu acho que é muito bom, buscar mapas nos sites, olhar guias turísticos também... Ver o que a cidade tem a oferecer, o que você pode usufruir daquilo que ela tem a oferecer, quais são as opções... (Homem com nanismo, Grupo G2)

Mas o que eu acho bom de olhar na internet é que tu consegue se atualizar mais, vamos supor... às vezes a pessoa que está te falando foi

lá tem muito tempo, ela não está atualizada... aí você vê na internet como está agora... (Homem com hemiplegia, Grupo G3)

A facilidade de acesso à internet para a maioria dos pesquisados favorece as consultas a diversos canais virtuais de informação, inclusive as versões online de meios tradicionais, como os guias turísticos citados por um dos participantes. Em quase todos os casos, contudo, a internet é uma ferramenta prática que oferece informações rápidas, mas não é utilizada isoladamente, e sim em conjunto com uma série de outras fontes:

É importante perguntar pra outras pessoas que já foram, mas existe um grande problema também... existem pessoas que são negativas, que foram... mas a pessoa é sempre do contra, então às vezes é melhor buscar informação através da internet, do jornal, procurar também por agências, procurar guias que já conhecem, entendeu? Um serviço especializado, que conhece a região... E buscar também a opinião de pessoas que já foram. Baseado nesse relato todo, você fica ali mais ou menos, tudo na base de 60% bate... Porque se ficar abaixo, é controvérsia de alguém. Então eu penso muito nisso, nessa parte, entendeu? (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Além das fontes pessoais e da internet, meios mais empregados pelos pesquisados para a busca de informações, outra forma de minimizar os riscos percebidos que se destacou durante a pesquisa foi a preferência por viagens a lugares já freqüentados anteriormente, como será analisado a seguir.

5.4.3 Ir aos mesmos lugares

Visitar repetidamente os mesmos lugares é um costume comum entre os participantes dos grupos focais realizados, mostrando-se como uma medida eficaz de redução de diversas percepções de risco. Além de conhecer as adaptações, os preços e os atrativos dos locais já visitados, os pesquisados vêm na repetição também uma forma de evitar riscos indesejados em locais desconhecidos.

Para mim é mais seguro, porque um lugar que você já conhece, você sabe que o padrão não caiu, existe aquele padrão toda vez que você vai lá, a tendência é você voltar várias vezes naquele lugar... você não vai ter nenhuma decepção, você já sabe, você conhece... (Homem com monoparesia, Grupo G2)

O bom de voltar é que você já se localiza ali, é uma coisa mais certa... Você pode ter certeza que um deficiente, quando ele vai para um lugar que ele vê que tem acessibilidade pra ele, ele volta, porque sabe que ali é bom, dá pra ele se locomover... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Eu acho melhor do que arriscar um que eu não conheço... (Mulher com hemiplegia, Grupo G2)

Além disso, assim como foi relatado em algumas entrevistas, ir sempre aos mesmos lugares ajuda a aumentar a sensação de segurança, pois já se conhecem locais e atrativos adequados e cria-se uma relação de confiança com moradores locais e prestadores de serviços. Isso fica explícito na fala de um participante do Grupo G2:

É, quando a gente vai a Búzios, a gente sempre vai à mesma praia... por causa daquela questão, você já conheceu, a praia que a gente vai é a única que eu posso nadar, porque geralmente tem o perigo de pisar em falso, se eu cair eu demoro para levantar, aquele negócio... lá não tem o menor risco, então a gente sempre vai para o mesmo lugar, sempre vai para a mesma praia, a mesma barraca, porque o pessoal dali já conhece a gente... É uma questão de conforto e de segurança, não tem erro... então eu acho importante. (Homem com nanismo, Grupo G2)

Como já foi mencionado anteriormente, o hábito de voltar aos mesmos lugares, entre os participantes dos grupos de foco, nada tem a ver com o fato de possuírem casas de veraneio. Ao contrário do que ocorre com alguns entrevistados, os pesquisados dessa fase do trabalho não possuem segundas residências em cidades turísticas, hospedando-se, principalmente, em casas de familiares e amigos, pousadas e hotéis. São muito comuns também as excursões com duração de um dia, sem pernoite. Nessas situações, o retorno às mesmas localidades está relacionado à manutenção de um tratamento de saúde (como é o caso de participantes dos Grupos G1 e G3), à participação em eventos religiosos (observada entre participantes dos três grupos) e às visitas a centros populares de compras (praticadas por uma participante do Grupo G2).

Percebe-se, portanto, que a opção pelos mesmos lugares está relacionada não só à minimização de riscos percebidos pelos pesquisados, mas tem a ver também com suas motivações para viajar, apresentadas anteriormente.

No próximo tópico serão analisadas outras formas de minimizar riscos identificadas observadas durante a análise dos conteúdos dos grupos de foco.

5.4.4 Outras estratégias redutoras de risco percebido

Todas as estratégias de minimização de riscos percebidos citadas durante os grupos de foco foram consideradas importantes para a maioria dos participantes. Entretanto, devido aos seus hábitos de viagens, algumas delas são pouco utilizadas na prática, durante a escolha de um produto turístico. Nesse grupo podem ser incluídas as buscas de serviços especializados em agências e operadoras de turismo que, apesar de serem consideradas seguras e importantes, não são procuradas pela maior parte dos pesquisados.

Você não indo numa agência, é a mesma coisa de estar dando um tiro no escuro... você pode acertar o alvo e ter uma viagem bem sucedida, ou você pode “dar com os burros n’água” e acabar se frustrando. (Homem com nanismo, Grupo G2)

Só o fato de ter ali a marca da agência já te dá uma segurança... (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

Eu também viajo muito de excursão, que é a gente mesmo que organiza... mas se eu fosse para um lugar mais longe, eu iria procurar uma agência, com certeza. (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Pra fazer uma viagem mais longa, eu acho que tem que comprar na agência justamente por causa da segurança que ela te dá... você, planejando por conta própria, não sabe tudo o que tem lá, e a agência com a experiência que ela tem vai fazer uma coisa mais certa... você pode viajar mais tranquilo... (Homem paraplégico, Grupo G3)

O fato de viajarem principalmente para lugares conhecidos e de organizarem as viagens por conta própria faz com que a contratação de serviços especializados não seja uma prática entre os participantes. Conforme os fragmentos transcritos, vários pesquisados declararam que as agências são importantes quando se pretende ir a um local desconhecido ou distante. Entretanto, embora se reconheça que a contratação de uma agência é uma medida de segurança, esse tipo de serviço ainda é associado aos clássicos pacotes de viagem, com programação fechada e estática.

A agência dá segurança, mas ao mesmo tempo te amarra um pouco, né? Eu não gosto muito de agência por causa disso, você fica preso nos horários, na programação deles... eu não gosto muito não... Mas que é mais seguro, isso é sim... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Ah, isso depende muito do tipo de viagem que você quer fazer, entendeu? Você pode contratar uma agência de viagem, fechar um pacote, e você vai ter toda a comodidade, mas só que vai ser uma coisa ali, regrada... Às vezes você quer fazer uma viagem, por

exemplo, se eu fosse para a Europa... eu queria ir de Mochilão, por a mochila nas costas, comprar a passagem, ir e ficar em albergue e ter a liberdade de sair para onde eu quero, e talvez esse programa não esteja dentro do pacote da agência de viagem... Mas a questão de ser por segurança, é claro que você contratando uma empresa de turismo, é bem mais confortável. (Homem com monoparesia, Grupo G1)

Outra medida pouco citada pelos participantes foi a busca de informações em meios de comunicação de massa, como a televisão, as revistas e os jornais. Apenas dois participantes disseram consultar essas fontes de informação quando decidem viajar. Somente para uma pesquisada do Grupo G3 essa é a forma mais confiável de se informar sobre uma localidade – contudo, trata-se de uma participante com elevada percepção de risco de violência urbana. Ou seja, as informações mais relevantes para ela se referem à incidência de assaltos, seqüestros e tumultos que ocorrem em algumas cidades. Em três momentos distintos da reunião, ela diz:

Eu penso muito na violência, essas coisas, aí prefiro não me arriscar muito não.

Eu assim, sinceramente, o que eu me preocupo mais é com a violência, eu penso muito na violência... porque tem tanta coisa acontecendo, sabe? A gente ouve falar em tanta coisa, que dá medo de sair de casa...

Eu já olho assim, nos jornais o que está acontecendo no lugar, vejo na televisão... nem sempre na internet o que está lá é confiável, às vezes você vê uma coisa e é outra... (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

Percebe-se que, no único caso em que a televisão e os jornais são utilizados como principal meio de pesquisa, as informações não se relacionam a aspectos do turismo da localidade, mas sim às condições de segurança encontradas na cidade. Além disso, como já mencionado durante a análise das entrevistas, os meios de comunicação de massa atuam mais como influências sobre o imaginário que se tem de uma localidade do que como fontes de informações turísticas para uma viagem.

Outras duas estratégias são muito utilizadas pelos participantes, combinadas com formas já mencionadas anteriormente. Pesquisar preços e comparar opções são providências consideradas muito importantes para os pesquisados. Na maioria das vezes, porém, isso é feito por meio da internet ou pela busca de informações de pessoas que conhecem o local.

O nível de segurança, a qualidade no atendimento, a gente pergunta também sobre a alimentação, é uma coisa muito importante... uma coisa que muita gente fica doente em viagem é a alimentação... o clima... O atendimento, é uma coisa essencial isso! Então é muito

importante pra gente fazer essa comparação, entendeu? (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Eu comparo mais na internet também, olho preços... (Homem paraplégico, Grupo G3)

É, a gente compara tudo isso, preço, essas coisas, pra fazer uma escolha mais acertada, né? (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Já o telefone costuma ser utilizado em poucas situações, principalmente para complementar informação de outras fontes, ou para a obtenção de informações específicas. O emprego dessa estratégia entre os participantes dos grupos focais se assemelha, portanto, ao verificado entre os entrevistados. Mais uma vez, a prevalência de pesquisas em fontes pessoais e na internet tornam o telefone desnecessário para a busca da maioria das informações sobre um destino turístico.

Os participantes procuram minimizar riscos percebidos ainda por meio de preferência por lugares que gozem de boa reputação. Conforme já foi dito, normalmente a reputação é verificada e confirmada entre fontes pessoais.

Isso sim, eu só vou pra um lugar se alguém me falar que não tem violência, que é seguro... Não só isso, mas também assim... não ter muita gente zoando, bagunçando, entendeu? Porque eu gosto de ficar tranqüila, eu sou mais quieta... (Mulher com monoparesia, Grupo G3)

Olha, nos sentidos morais, na segurança, respeito, tudo tem que estar dentro dos padrões, porque é aquele negócio, né? A gente tem que prezar muito os lugares que a gente frequenta, entendeu? (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Eu prefiro que seja conhecido... muita coisa que já aconteceu lá, é mais fácil de você saber... Então se uma empresa não tem medo, está sempre sendo bem falada e tudo o mais, eu acho melhor. (Mulher paraplégica, Grupo G1)

Na fala anterior, a pesquisada associa a reputação positiva ao fato de o local ser reconhecido e famoso, pois isso facilita, para ela, o acesso a informações sobre o lugar. A preferência por lugares reconhecidos, assim como para os entrevistados, confirmou-se entre os participantes dos grupos de foco. Também nesse caso ocorreram conflitos entre a prática de grande parte dos pesquisados e algumas de suas falas. As transcrições deixam claro que, apesar de frequentarem destinos tradicionais e conhecidos, os pesquisados não os vêem dessa maneira, entendendo por lugares reconhecidos os que têm maior visibilidade nos meios de comunicação de massa. Dessa forma, nos três grupos os lugares mais conhecidos foram

consideradas opções menos seguras do ponto de vista da estrutura de atendimento e da violência urbana.

Nem sempre o famoso é seguro... Às vezes, um lugar tem tanta fama, talvez ele esteja tão seguro de si porque já tem popularidade, que às vezes ele deixa até um pouco de lado essa questão de estar desenvolvendo e estar melhorando o atendimento ao público – a qualquer pessoa, seja turista ou não. Nem sempre o lugar badalado é o melhor lugar... talvez aquele lugar que não está tanto na mídia esteja mais preparado. (Homem com monoparesia, Grupo G1)

Não, isso não interfere, porque da mesma forma com que você tem muito conhecimento do lugar que você vai que está muito na mídia, esse lugar também fica muito visado, e isso faz com que a segurança seja comprometida em certo ponto... Aquele lugar que está fora do foco, da mídia, ninguém conhece, tipo aquela cidadezinha do interior, mas que você se sente bem acolhido lá dentro, que tem boas adaptações, alguns diferenciais que lhe agradem e isso faz com que você seja bem visto pela cidade, e a cidade bem vista por você também. (Homem com nanismo, Grupo G2)

Pra mim depende... pode ser que um lugar menos conhecido seja até melhor, mais agradável... quanto mais conhecido, mais movimentado, vai ficando mais perigoso também... (Homem paraplégico, Grupo G3)

Como se vê, são associados vários riscos aos lugares mais conhecidos, como a violência, a falta de adaptações e de hospitalidade e o descuido com a qualidade do atendimento. No entanto, os hábitos de viagens dos pesquisados não são condizentes, em sua maioria, com essas opiniões, pois boa parte deles procura lugares conhecidos e altamente freqüentados, como São Paulo, Maceió, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, cidades da Região dos Lagos, no Estado do Rio de Janeiro, e municípios do litoral norte do Estado de São Paulo, como Ubatuba. A opção por esses lugares não se justifica, portanto, pelo fato de serem reconhecidos, mas parece estar muito mais relacionada a facilidades como a localização, os preços e o hábito de visitar sempre os mesmos destinos.

A diferença entre a prática e as opiniões pessoais, conforme analisado acima, merece atenção, pois significa que, mesmo considerando uma atitude segura ou importante, em algumas situações ela não é adotada pelos deficientes físicos pesquisados. Isso ocorreu não apenas na última situação relatada, mas também quando foi citada a contratação de serviços especializados, considerada uma medida de segurança para a maioria dos pesquisados, mas que não é praticada por nenhum deles. Na análise das entrevistas verificou-se a mesma contradição entre opinião e prática com relação aos dois itens. Ou seja, as estratégias utilizadas para minimizar os riscos percebidos pelos deficientes físicos pesquisados não

dependem apenas das categorias de riscos que percebem e de suas opiniões, mas são influenciadas em grande medida pelas motivações e pelos tipos de viagens que fazem. Na organização de viagens habituais, por exemplo, podem ser dispensadas fontes de informações consideradas muito confiáveis, pois as experiências anteriores são consideradas suficientes para fazer escolhas seguras.

5.5 Sugestões de melhoria ao atendimento dos deficientes físicos no setor de turismo

O fato de conhecerem melhor do que ninguém suas próprias necessidades e limitações faz com que os deficientes físicos em diversos momentos procurem sugerir modificações e possibilidades de interferência naquilo que consideram inadequado para seu usufruto. Durante a realização dos grupos de foco, ao final de cada reunião foram ouvidas essas sugestões, que são apresentadas nesta seção. Embora não se relacionem diretamente aos objetivos do estudo, esse tópico é importante no sentido de demonstrar de que forma, para os participantes, suas percepções de risco poderiam ser minimizadas por meio de iniciativas dos empreendedores do setor de turismo.

Um dos aspectos mais destacados foi a necessidade de preparar os profissionais da área para o atendimento aos deficientes físicos:

Eu acho também que as empresas de serviços, de transportes, deveriam orientar seus funcionários... porque às vezes, não é porque o funcionário não quer, é porque ele não sabe, entendeu?... Então eu acho que precisa de que... A gente não fica estudando quatro ou cinco anos numa faculdade? Que exista um curso de formação para mostrar que aquilo que o atendente da rodoviária está fazendo, o atendente do aeroporto, o atendente do hotel, do cinema ou do shopping, ele não está fazendo porque tem obrigação, mas porque é um direito de todo cidadão... Não é um direito do deficiente, é um direito do cidadão. (Homem com monoparesia, Grupo G1)

... ter uma mão-de-obra qualificada, para o portador de necessidades especiais poder se interessar mais em viajar, tudo isso, entendeu? No caso, os hotéis, terem pessoas qualificadas... ter pessoas qualificadas para lidar com os vários tipos de pessoas portadoras de deficiência, né? Falta muita coisa em termos de adaptação... Precisa de pessoas preparadas, eu acho que nós brasileiros, em geral, nós não estamos preparados para receber o deficiente. (Homem com monoparesia, Grupo G2)

Na percepção desses participantes, o atendimento é problemático devido à falta de preparação adequada para lidar com o deficiente. Por esse motivo, faltam informações e tratamento direcionado às suas necessidades. No Grupo G2, um participante deu uma sugestão interessante no que diz respeito à disponibilização de informações específicas para turistas deficientes físicos:

Eu acho que deveria ter... na cidade de Petrópolis, por exemplo: Secretaria de Turismo de Petrópolis/ Especiais... Quando você liga para Petrópolis, para saber o que existe em Petrópolis, “Olha só, eu sou portador, eu sou cadeirante... eu posso entrar no Museu Imperial?” “Eu posso entrar no Banco do Brasil?” “Não, porque é só escada...”, entendeu? Deveria ter um site, pelo menos, da cidade, em que você se comunicasse diretamente com deficientes. Porque... o idoso também é especial, ele não consegue ter certos acessos... o cara está com uma bengala... Qual o tipo de coisa em que eu tenho desconto? Qual o tipo de hotel ou pousada que tem tudo para um deficiente? E 90% dos especiais não viajam sozinhos, viajam com alguém... Eu pelo menos, eu vejo desse jeito... (Homem com nanismo, Grupo G2)

Além das sugestões de melhorias no atendimento e nas informações, a maioria das recomendações foi direcionada às adaptações físicas necessárias em instalações utilizadas durante uma viagem, como banheiros, hotéis, atrativos e transportes.

As cidades têm que se preparar para receber os deficientes, porque isso ainda é muito pouco trabalhado... Eu acho que muitos deficientes iam viajar mais, iam sair mais de casa, se tivessem acesso melhor na rua onde moram, se tivesse mais rampas, mais ônibus com adaptação... Hoje o deficiente não sai de casa porque tem medo do que o espera do lado de fora... (Homem com monoparesia, Grupo G3)

Uma coisa que falta demais é banheiro também... tem muito restaurante aí que você vai, tem rampa pra você entrar mas não tem banheiro adaptado... é um absurdo! E preparo para atender os deficientes, qualificação... eu acho que falta investir mais nisso. (Homem com monoparesia, Grupo G3)

As sugestões convergem para a solução dos problemas que mais preocupam os deficientes físicos quando decidem viajar. O desejo de que não haja dificuldades no acesso a nenhum serviço ou equipamento turístico permeia essas sugestões, de modo que é possível resumir esses anseios na fala de uma participante do Grupo G1:

Uma coisa seria legal... que chegasse a um ponto que aonde se fosse, estava tudo adaptado para a gente, né? (Mulher com paraplegia, Grupo G1)

As recomendações dos participantes servem como ponto de partida para uma nova forma de planejar o turismo, tendo como foco o atendimento a qualquer pessoa, criando soluções de inclusão e acessibilidade.

Feitas as considerações relativas aos riscos percebidos e às estratégias redutoras de risco percebido identificadas entre os deficientes físicos pesquisados nas duas fases da coleta de dados, convém sistematizar as categorias abordadas, propondo associações e relações entre elas. No próximo capítulo, portanto, essas relações darão origem à proposta de uma abordagem específica para o estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos.

6 RISCO PERCEBIDO ENTRE TURISTAS DEFICIENTES FÍSICOS – ATRIBUTOS PARA UMA ABORDAGEM ESPECÍFICA

A análise dos dados coletados durante as entrevistas e os grupos de foco revelou peculiaridades na percepção de risco dos turistas deficientes físicos pesquisados. Por esse motivo, elementos importantes como o receio de depender dos outros ou de sofrer preconceito não puderam ser incluídos dentro das categorias de riscos pré-existentes nas teorias consultadas.

Da mesma forma, fortes associações como as observadas entre as percepções de risco físico e risco de desempenho diferiam da separação encontrada nos pressupostos teóricos. Nesse sentido, o objetivo deste capítulo consiste em sistematizar as categorias consideradas relevantes entre os pesquisados, propondo uma abordagem específica no estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos. Para tanto, a organização proposta diferencia-se das tipologias clássicas de riscos percebidos, dificilmente adaptáveis a casos específicos como o estudo do comportamento de viajantes deficientes físicos.

6.1 Categorias relevantes entre os pesquisados

A análise dos dados de entrevistas e grupos de foco deixou em evidência a relevância das seguintes categorias de riscos percebidos entre os pesquisados:

- 1) Risco de desempenho
- 2) Risco físico
- 3) Risco financeiro
- 4) Risco de perda de tempo
- 5) Risco de problemas de saúde
- 6) Risco psicológico
- 7) Risco social
- 8) Risco de instabilidade política
- 9) Risco de ser vítima de preconceito
- 10) Risco de sofrer violência urbana
- 11) Risco de depender de terceiros

Algumas associações foram importantes durante as análises, como a relação estreita entre o risco de desempenho e o risco físico. A grande relevância do conforto físico e de estruturas adequadas como parâmetros de desempenho de um destino turístico para os deficientes físicos torna indissociáveis as duas categorias no estudo de suas percepções de risco.

Observou-se ainda, conforme exposto durante a análise, a existência de relações entre o risco físico e o risco psicológico, pois o desconforto e a dor foram apontados em algumas falas como elementos que podem desencadear uma série de emoções negativas, como decepção e irritação.

Além dessas associações, a relevância de categorias citadas com frequência pelos pesquisados chamou a atenção, pelo fato de elas não estarem presentes nas vertentes teóricas de base deste trabalho. Vale lembrar que as categorias tradicionais do estudo do risco percebido incluem os riscos físico, financeiro, social, psicológico, de desempenho (funcional) e de perda de tempo (ROSELIUS, 1971; CUNNINGHAM, 1967; ARNDT, 1967; COX, 1967a; NEWTON, 1967). Dessa forma, os riscos de ser vítima de preconceito, de sofrer violência urbana e de depender de terceiros foram incluídos nas análises pela necessidade de abranger todos os itens recorrentes nos discursos dos deficientes físicos pesquisados, pois tais categorias surgiram espontaneamente em suas falas.

Convém ressaltar que as relações feitas entre as categorias analisadas basearam-se em elementos comuns que influenciam mais de um tipo de percepção de risco. Ou seja, o medo de ter uma expectativa frustrada durante uma viagem pode gerar tanto a percepção de risco psicológico quanto o receio de ter o tempo perdido. De forma similar, a preocupação com o possível desconforto físico acarreta as percepções de riscos físico, de desempenho e psicológico. Isso significa que, em suas falas, os pesquisados não manifestam tipos de riscos, mas fatores que causam preocupações de vários tipos antes da realização de uma viagem.

Nesse sentido, dada a necessidade de adaptar as categorias clássicas de riscos percebidos ao estudo da percepção de turistas deficientes físicos, mostra-se útil a abordagem multivariada proposta por Zikmund e Scott (1974). Segundo os autores, o risco percebido pode ser decomposto em componentes específicos de um produto, focando a análise nos atributos que geram percepções de risco. Nessa perspectiva, os atributos geradores de risco percebido influenciam a busca por fontes de informações e minimização de percepções de risco.

Partindo desse pressuposto, procedeu-se a decomposição de cada categoria de risco percebido em atributos geradores de risco que foram citados pelos pesquisados. A identificação desses atributos está resumida no quadro a seguir.

Quadro 8
Atributos geradores de riscos percebidos

Risco de desempenho	Risco físico	Risco financeiro
Adaptação de serviços e equipamentos turísticos Estrutura urbana Serviços oferecidos aos deficientes físicos Tipo de deficiência física Condições climáticas	Adaptação de serviços e equipamentos turísticos Estrutura urbana Serviços oferecidos aos deficientes físicos Tipo de deficiência física	Preços elevados Gastos imprevistos Caráter não-prioritário das viagens Nível salarial do visitante Uso de benefícios para deficientes físicos
Risco de perda de tempo	Risco de problemas de saúde	Risco psicológico
Adaptação de serviços e equipamentos turísticos Expectativas não atendidas	Incidência de epidemias Mudanças na alimentação Propensão a problemas de saúde	Adaptação de serviços e equipamentos turísticos Expectativas não atendidas
Risco social	Risco de instabilidade política	Risco de ser vítima de preconceito
Reconhecimento social do local Aprovação do grupo de referência	Histórico de conflitos políticos	Hospitalidade local Qualidade do atendimento Tipo de deficiência física

Risco de sofrer violência urbana	Risco de depender de terceiros
Reputação do local Experiências anteriores negativas	Tipo de deficiência física Adaptação de serviços e equipamentos turísticos Estrutura urbana Serviços oferecidos aos deficientes físicos

Fonte: Pesquisa de campo

É possível observar no quadro que há diversos atributos que se relacionam a vários tipos de riscos percebidos, tendo grande representatividade para os deficientes físicos participantes da pesquisa. Esses atributos são característicos tanto das localidades turísticas como dos próprios deficientes físicos, como o tipo de deficiência física, por exemplo. Durante as análises dos dados coletados, esses elementos se destacaram nos conteúdos transcritos, fornecendo um rico espectro de estudo do comportamento dos deficientes físicos participantes. A aplicação da perspectiva multivariada de Zikmund e Scott se mostra, dessa forma, muito esclarecedora no estudo do risco percebido de turistas deficientes físicos, uma vez que permite focar a análise nos elementos causadores de percepção de risco – o que fornece, segundo os autores, um conhecimento mais amplo do comportamento dos consumidores em questão (ZIKMUND; SCOTT, 1974).

Dessa forma, quando se analisam os atributos causadores de risco percebido entre os pesquisados, têm-se um número reduzido de fatores que induzem à percepção de vários tipos de riscos, enquanto outros atributos se associam a percepções mais específicas, como o risco de instabilidade política. Os elementos que se associam a diversos tipos de riscos são:

- 1) Adaptação de serviços e equipamentos turísticos
- 2) Estrutura urbana
- 3) Serviços oferecidos aos deficientes físicos
- 4) Tipo de deficiência física
- 5) Expectativas não atendidas

No quadro número 9 estão resumidas as relações entre esses atributos e as percepções de risco por eles influenciadas.

Quadro 9

Relações entre atributos e riscos percebidos

Atributo	Risco Percebido
Adaptação de serviços e equipamentos turísticos	Risco de desempenho Risco físico Risco de perda de tempo Risco psicológico Risco de depender de terceiros
Tipo de deficiência física	Risco de desempenho Risco físico Risco de ser vítima de preconceito Risco de depender de terceiros
Estrutura urbana	Risco de desempenho Risco físico Risco de depender de terceiros
Serviços oferecidos aos deficientes físicos	Risco de desempenho Risco físico Risco de depender de terceiros
Expectativas não atendidas	Risco de perda de tempo Risco psicológico

Fonte: Pesquisa de campo

Com exceção do atributo relativo às expectativas não atendidas, os outros quatro têm a ver com a condição específica dos deficientes físicos e com suas limitações. Isso significa que, num estudo sobre a percepção de risco de turistas deficientes físicos, os elementos que se relacionam diretamente às suas restrições são mais representativos de seu comportamento do que as categorias de riscos encontradas na teoria. Para Zikmund e Scott, “a mensuração em termos de atributos é mais significativa para os planejadores de marketing, porque ela relaciona o risco a informações específicas do produto” (1974, p. 406).

Os atributos não associados à condição específica dos deficientes físicos são elementos que, em maior ou menor grau, geram percepção de risco quando se pretende viajar, independentemente das limitações físicas individuais. Dessa forma, a incidência de epidemias numa localidade, o histórico de conflitos políticos e a possibilidade de não ter as expectativas satisfeitas normalmente são vistos como fatores de preocupação. Por outro lado, a existência de estruturas adaptadas, por exemplo, é algo que geralmente não chama atenção de quem não necessita delas para se locomover e se sentir seguro. A partir dessa análise, sugere-se que a importância desses atributos consiste, portanto, na possibilidade de focar a compreensão do risco percebido em termos das necessidades especiais dos deficientes físicos.

Além dos atributos destacados, a dificuldade em obter e utilizar alguns benefícios também pode ser citada como uma dimensão geradora de risco percebido que foi citada durante a pesquisa, pois leva à preocupação com gastos superiores aos estimados para uma viagem. Podemos resumir, portanto, cinco atributos específicos que geram percepção de risco em diversos níveis, entre os deficientes físicos pesquisados:

- 1) **Adaptação de serviços e equipamentos turísticos:** A existência de estruturas adaptadas e de acessibilidade em atrativos, meios de hospedagem, transportes turísticos, bares e restaurantes revelou-se como o elemento que mais preocupa os deficientes físicos que participaram da pesquisa, originando uma série de tipos de riscos percebidos. Alguns atrativos são, inclusive, naturalmente considerados inadequados devido à falta de adaptação, como as atividades de turismo de aventura. É comum entre os deficientes físicos a eleição de localidades adequadas e inadequadas à visita, em função de suas condições de adaptação.
- 2) **Tipo de deficiência física do sujeito:** O tipo de deficiência e seu grau de limitação originam níveis diferentes de percepção de risco entre os pesquisados. Enquanto alguns demonstram pouca preocupação com as condições do local a ser visitado, outros podem até mesmo desistir de uma viagem caso os riscos se mostrem elevados.

- 3) **Estrutura urbana da localidade:** Assim como nos equipamentos turísticos, é necessário que existam condições adequadas em ruas e outros espaços públicos para que o turista deficiente físico se sinta confortável e seguro. Cidades com relevos muito acidentados, calçadas estreitas e desprovidas de rampas de acesso são comumente consideradas pelo deficiente físico como um fator de preocupação antes de uma viagem.
- 4) **Serviços oferecidos aos deficientes físicos:** A existência de serviços específicos, como a disponibilização de acompanhantes, carregadores etc., é algo que preocupa deficientes físicos com limitações severas, como a capacidade de segurar objetos pesados e se locomover de modo autônomo. Em alguns relatos, a falta de auxílio nesse sentido foi citada como uma preocupação relevante a ponto de levar à desistência de uma viagem.
- 5) **Uso de benefícios:** Alguns deficientes físicos pesquisados relataram a dificuldade em obter ou utilizar benefícios, como a carteirinha de passe-livre no transporte rodoviário interestadual, como um elemento que gera preocupação com os gastos de uma viagem. Esse fator é especialmente importante quando se considera que o deficiente físico, na maioria das vezes, viaja acompanhado de familiares, o que aumenta a preocupação com as despesas em passagens, hospedagem, alimentação, entretenimento, etc.

Convém ressaltar que os outros atributos relacionados no quadro de categorias de risco também são importantes dimensões de percepção entre os deficientes físicos. Entretanto, os cinco atributos destacados são os elementos que diferenciam a percepção dos turistas deficientes físicos de outros viajantes que não possuem as mesmas limitações. A abordagem multivariada do estudo percebido se revela, nesse caso, como uma alternativa capaz de trazer à tona, mais claramente, as peculiaridades da percepção de risco de turistas deficientes físicos.

Além disso, os atributos geradores de risco percebido entre turistas deficientes físicos influenciam não só a escolha de estratégias redutoras de risco percebido, como o tipo de informação que se procura em cada fonte. Como foi exposto nas análises, em vários relatos os pesquisados demonstraram empenho na obtenção de informações sobre as condições específicas para os deficientes físicos antes de realizarem uma viagem.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos acerca das implicações da deficiência física sobre o comportamento individual são tradicionalmente desenvolvidos nos campos teóricos das ciências biológicas e da saúde. São recentes as contribuições oriundas das ciências sociais, cuja atenção ao tema se deve, entre outros fatores, à crescente repercussão da luta por cidadania e por direitos reservados aos deficientes. Nesse sentido, movimentos sociais liderados por associações e organizações ligadas aos deficientes físicos influenciam cada vez mais o interesse de pesquisadores no que se refere ao estudo da condição dos deficientes na sociedade.

Nos estudos em turismo, a deficiência física tem sido comumente abordada sob o prisma da importância de criar condições adequadas para o acesso e o usufruto de instalações e atrativos. Não raras vezes, essas publicações assumem um tom militante e de reivindicação de atendimento de qualidade às necessidades dos deficientes físicos. A partir das novas fronteiras de debate que começam a se delinear sobre o assunto, realizou-se uma revisão de literatura que permitiu identificar uma lacuna deixada por estudos anteriores, referente à investigação das impressões e das percepções dos próprios deficientes físicos sobre as viagens que costumam fazer. Com base nisso, construiu-se a proposta de estudo desta dissertação, tendo como objetivo geral a identificação e o estabelecimento de relações entre os riscos percebidos, as estratégias redutoras de risco e as limitações que caracterizam a experiência turística de deficientes físicos, a fim de propor uma abordagem específica para o estudo da percepção de risco entre esses turistas. Considerou-se como parâmetro de pesquisa o modelo teórico do estudo de Risco Percebido, concebido por Raymond Bauer em 1967. A abordagem multivariada de risco percebido de Zikmund e Scott (1974) serviu de base para a proposta da abordagem de estudo de risco percebido entre turistas deficientes físicos. Nessa perspectiva, os atributos geradores de percepção de risco são destacados, considerando sua relação com a condição diferenciada dos deficientes físicos e com suas necessidades especiais durante uma viagem.

O propósito da pesquisa foi viabilizado a partir da revisão de literatura, em que se destacaram diferentes concepções sobre o risco percebido e estratégias redutoras de risco percebido. Além disso, foram identificadas as contribuições da teoria do turismo para o tema, bem como os conceitos ligados ao estudo das deficiências físicas fundamentais para o entendimento e a delimitação dos rumos da pesquisa.

A abordagem qualitativa foi considerada adequada aos propósitos do estudo, em que se utilizaram dois diferentes instrumentos de coleta de dados – a entrevista semi-estruturada e a realização de grupos de foco com deficientes físicos. A análise dos dados foi feita a partir da técnica de análise de conteúdo, com o objetivo de identificar os riscos percebidos e as estratégias redutoras mais relevantes entre os pesquisados. Os resultados oriundos da análise permitiram identificar relações não previstas nas teorias de base sobre risco percebido, bem como a relevância de percepções de risco inexistentes nas vertentes teóricas utilizadas. Ainda a partir da análise dos dados, levantaram-se os elementos causadores das percepções de risco abordadas, revelando que os atributos com relações diretas à condição do deficiente físico são os maiores influenciadores dos riscos percebidos pelos participantes da pesquisa. Dessa forma, propõe-se que o estudo de percepção de risco entre deficientes físicos seja realizado tendo como base esses atributos, mais esclarecedores do que as categorias tradicionais de risco encontradas nas teorias do comportamento do consumidor.

Entre os pesquisados, foi possível identificar cinco atributos relacionados à deficiência física, que são grandes causadores da percepção de risco quando se decide viajar: 1) adaptação de serviços e equipamentos turísticos; 2) tipo de deficiência física; 3) estrutura urbana da localidade visitada; 4) serviços oferecidos aos deficientes físicos; 5) uso de benefícios reservados aos deficientes físicos. Esses atributos estão diretamente relacionados ao modo como os deficientes físicos procuram minimizar suas percepções de risco. As estratégias que mais destacaram entre os pesquisados foram a pesquisa em fontes pessoais e na internet e o hábito de ir aos mesmos lugares.

As principais contribuições consolidadas por meio desta pesquisa dizem respeito à proposta da utilização de uma abordagem multivariada para o estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos, na qual seja possível relacionar diretamente suas percepções às limitações de sua condição. Os cinco atributos destacados por meio do trabalho de campo permitem identificar claramente quais são os elementos que diferenciam a percepção de deficientes físicos e a de turistas que não possuem as mesmas restrições durante uma viagem.

Ainda durante a coleta de dados, ficou claro que a simples proposição de categorias de risco tais como são encontradas na teoria não seria suficiente para a compreensão das peculiaridades das percepções dos pesquisados. Em quase todos os relatos, a preocupação com o preconceito e com a possibilidade de precisar do auxílio de outras pessoas durante uma viagem foi considerada altamente relevante, o que chamou a atenção para a necessidade de abordar tópicos e temas não previstos nas tipologias de risco percebido consultadas. Dessa

forma, embora as categorias tradicionais tenham norteado o estudo, foi preciso analisar o contexto das falas, o desenvolvimento das opiniões, a manifestação de insatisfações e os relatos de diversas ocorrências entre os deficientes físicos pesquisados, no intuito de se identificarem os elementos que, para eles, representam de fato uma fonte de preocupação ao decidirem viajar. Essa análise levou à identificação dos atributos descritos anteriormente.

Do ponto de vista dos empreendedores do setor de turismo, o conhecimento desses atributos é importante no sentido de auxiliar na criação de soluções capazes de atender as necessidades dos deficientes físicos de modo adequado e diferenciado. Como se trata de um segmento que cresce cada vez mais e que ainda não encontra muitas opções a ele direcionadas no mercado turístico, essa parcela da população parece ter ainda um grande potencial inexplorado como viajantes. Além disso, boa parte dos deficientes físicos, como foi dito pelos pesquisados, prefere viajar na companhia de familiares e amigos, o que aumenta o número de potenciais turistas que podem ser atraídos pelo oferecimento de condições adequadas aos deficientes físicos.

Quando se ouve os deficientes físicos, há uma grande dificuldade em estabelecer limites que atendam objetivamente os propósitos da pesquisa, pois há uma tendência e uma necessidade de sua parte em manifestar as mais diversas inquietações, além da vontade de compartilhar experiências positivas e negativas. O que se percebe é que, na maioria das vezes, existe um sentimento de estar alijado de certas atividades sociais, como o turismo, devido à falta de preparo do setor para atendê-los adequadamente. Em alguns casos parece haver até uma postura de resignação, como se o fato de ser deficiente físico tornasse, naturalmente, algumas coisas apropriadas para o sujeito e outras automaticamente impróprias. Essa atitude influencia em grande medida a percepção de risco, tendo reflexos diretos sobre a opção por produtos turísticos e atividades de lazer.

Chama a atenção ainda, em diversos relatos, a necessidade de auto-afirmação que se manifesta por meio de uma postura defensiva, como falas em que o deficiente físico se declara totalmente independente e livre de limitações. É claro que em muitos casos a autonomia é real; entretanto não se pode ignorar que persistem dificuldades em algumas tarefas ou situações específicas. Essa postura dificulta, muitas vezes, a investigação das reais dificuldades enfrentadas pelo deficiente físico e a relação entre elas e as percepções do indivíduo. Por outro lado, compreende-se a associação entre essas manifestações e a necessidade de superação constante dos próprios limites, diversas vezes citadas pelos

participantes da pesquisa ao declararem que não deixam que suas deficiências imponham obstáculos para uma viagem e que podem freqüentar qualquer localidade.

A complexidade da coleta de dados entre os deficientes físicos não se observou apenas durante as entrevistas e grupos focais, estendendo-se à própria organização e ao agendamento das reuniões. Percebeu-se uma grande desarticulação entre os deficientes físicos, as associações e ONGs relacionadas. Problema admitido inclusive por alguns pesquisados, essa desarticulação parece dificultar a fixação de pautas de luta e reivindicação entre os deficientes. Embora existam entidades dedicadas a causas bem específicas, atuando com sucesso em suas áreas, há sérias divergências de opiniões entre os próprios deficientes sobre aquilo que querem e precisam para gozarem de plena cidadania. Quando se discute o turismo, por exemplo, falta conhecimento especializado sobre normas técnicas, leis e direitos dos deficientes físicos, o que dificulta a reivindicação e a coesão dos movimentos e das associações. Uma das maiores dificuldades da pesquisa, por exemplo, foi o agendamento dos grupos focais, pois os contatos eram feitos individualmente, vários participantes não se conheciam e moravam em pontos distantes da mesma cidade, complicando a fixação de datas e horários em que todos estivessem disponíveis. Nas associações colaboradoras não há uma prática de reunião desses grupos, nem mesmo locais adequados, o que dificultou ainda mais o processo de organização. Certamente, movimentos e causas desarticuladas tornam mais difícil a discussão dos problemas enfrentados pelos deficientes físicos em todas as esferas, inclusive na prática de atividades turísticas.

Reconhece-se aqui que este trabalho possui limitações. Devido a restrições de tempo e a dificuldades no recrutamento de pesquisados, não foi possível investigar a influência da proteção familiar, principalmente dos pais, na formação da percepção de risco dos deficientes físicos. Estudos posteriores podem ser feitos nesse sentido, pois o contexto familiar se mostra como grande influenciador de opiniões e impressões entre os deficientes físicos pesquisados.

O caráter exploratório da dissertação levou à identificação de atributos geradores de percepção de risco entre turistas deficientes físicos de modo geral. Entretanto, a investigação de outras relações importantes não é parte dos objetivos deste estudo, como a influência da classe social e da renda na percepção de risco do turista deficiente físico. Futuramente, essa associação pode ser o alvo de novas pesquisas.

Da mesma forma, estudos de risco percebido podem ser realizados entre outros tipos de deficientes, como os visuais e auditivos, por exemplo, no intuito de identificar categorias e atributos relevantes em cada caso, considerando-se a especificidade de suas limitações.

Convém reconhecer que a seleção dos sujeitos de pesquisa pode ter contribuído para enviesar a análise. Além disso, a análise de dados é feita com base em diversos julgamentos subjetivos, como a fixação de categorias e a codificação das transcrições, que dependem da orientação metodológica do pesquisador. Com relação às generalizações, estas devem ser feitas com cuidado, sugerindo-se a realização de estudos comparativos com outros grupos de turistas ou com outros tipos de deficiência, como já foi recomendado.

REFERÊNCIAS

- AFFOLTER, Daniel. O mercado do turismo: novos desafios. In: LOCKWOOD, A.; MEDLIK, S. (org.). **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Barueri: Manole, 2003.
- ALBARELLO, L.; DIGNEFFE, F.; HIERNAUX, J. P.; MAROY, C.; RUQUOY, D.; SAINT-GEORGES, P. **Práticas e métodos de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradiva, 1997.
- ALVERGA, A. R.; DIMENSTEIN, M. Turismo e consumo das cidades: apontamentos sobre o biopoder. **Revista Mal-estar e Subjetividade**, vol IX, n. 1, Mar. 2009, p. 277-311.
- AMARAL, L. A. **Conhecendo a deficiência (em companhia de Hércules)**. São Paulo: Robe Editorial, 1995.
- AMIRALIAN, M.; PINTO, E. B.; GHIRARD, M.; LICHTIG, I.; MASINI, E. F.; PARQUALIN, L. Conceituando deficiência. **Revista de Saúde Pública**, vol. 34, n. 1, Fev. 2000, p. 97-103.
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo – fundamentos e dimensões**. 8 ed. São Paulo: Ática, 2006.
- ARNDT, J. Word of mouth advertising and informal communication. In: COX, D. (ed.). **Risk taking and information handling in consumer behavior**. Boston: Harvard University, 1967, p. 188-239.
- BAGOZZI, R. P.; GOPINATH, M.; NYER, P. U. The role of emotions in marketing. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 27, n. 2, 1999, p. 184-206.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições Setenta, 2010.
- BARRETTO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 15 ed. Campinas: Papirus, 2006.
- BAUER, Raymond. Consumer behavior as risk taking. In: COX, D. (ed.). **Risk taking and information handling in consumer behavior**. Boston: Harvard University, 1967, p. 23-33.
- BETTMAN, James R. Perceived risk and its components: a model and empirical test. **Journal of Marketing Research**, vol. X, Mai. 1973, p. 184-190.

BIZ, A. A.; SILVA, C. G.; NAKATANI, M. S. M. Acessibilidade do transporte aéreo às pessoas com mobilidade reduzida: um estudo do Aeroporto Internacional Afonso Pena em São José dos Pinhais/ PR. **Anais do VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e pós-graduação em Turismo**. São Paulo: Aleph, 2009.

BORGES, A. B. A. **A acessibilidade como fator de incremento do turismo na cidade de Formosa/ GO**. Monografia (Especialização em Formação de Professores em Turismo), Universidade de Brasília, 2009.

BRASIL. Decreto nº 3298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.

BRASIL. **Legislação brasileira sobre pessoas portadoras de deficiência**. Brasília: Câmara dos Deputados/ Coordenação de Publicações, 2006.

BUTLER, R.; JONES, P. Conclusões – problemas, desafios e soluções. In: LOCKWOOD, A.; MEDLIK, S. (org.). **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Barueri: Manole, 2003.

CAPPELLE, M. C. A.; MELO, M. C. O. L.; GONÇALVES, C. A. Análise de conteúdo e análise de discurso nas ciências sociais. **Revista de Administração da UFLA**, n. 5, v. 1, Janeiro de 2003, p. 69-85.

CARVALHO, A. S.; MOREIRA, C. B.; LIMA, T. P. A acessibilidade dos lugares: reflexões e práticas. **Anais do VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e pós-graduação em Turismo**. São Paulo: Aleph, 2009.

CASTRO, R. T. **Acessibilidade de turistas com necessidades especiais ao transporte aéreo**. Dissertação de mestrado. COPPE/ UFRJ, Rio de Janeiro, 2010.

CATAI, H.; BRIZANTE, J. N. Algo comum para pessoas especiais: turismo e trabalho aos portadores de necessidades especiais em Ribeirão Preto/ SP. **Anais do VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e pós-graduação em Turismo**. São Paulo: Aleph, 2009.

CAVINATO, J. L.; CUCKOVICH, M. Transportation and tourism for the disabled: an assessment. **Transportation Journal**, v. 31 (3), 1992, p. 46-53.

CHANG, Y. Risk avoidance and risk taking under uncertainty: a graphical analysis. **The American Economist**, vol. 52, n. 1, p. 73-85.

COX, Donald F. (ed.). **Risk taking and information handling in consumer behavior**. Boston: Harvard University, 1967 a.

_____. Risk handling in consumer behavior – an intensive study of two cases. In: COX, D. (ed.). **Risk taking and information handling in consumer behavior**. Boston: Harvard University, 1967 b, p. 34-81.

COX, D. F.; RICH, S. U. Perceived risk and consumer decision making – the case of telephone shopping. In: COX, D. (ed.). **Risk taking and information handling in consumer behavior**. Boston: Harvard University, 1967, p. 487-506.

CRUZ, R. C. A. **Introdução à geografia do turismo**. 2 ed. São Paulo: Roca, 2003.

CUNNINGHAM, S. M. The major dimensions of perceived risk. In: COX, D. (ed.). **Risk taking and information handling in consumer behavior**. Boston: Harvard University, 1967, p. 82-108.

DANTAS, A. V. S.; CHAGAS, M. M.; AMARAL, S. E. S.; BARROS, A. E. A. Pessoas com deficiência como nicho de mercado no turismo emissor e receptor: uma análise da realidade na Cidade de Natal/ RN. **Anais do V Seminário de Pesquisa em Turismo no Mercosul**. Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. 7. Ed. São Paulo: Futura, 2003.

DEVINE, M. A. “Being a ‘doer’ instead of a ‘viewer’”: the role of inclusive leisure contexts in determining social acceptance for people with disabilities. **Journal of Leisure Research**, v. 36, n. 2, 2004, p. 137-159.

DIAS, C. A. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. **Sociedade e Informação**, v. 10, n. 2, 2000, p. 1-12.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

DIAS, R.; CASSAR, M. **Fundamentos do marketing turístico**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

DICKSON, T.; DOLNICAR, S. No risk, no fun: the role of perceived risk in adventure tourism. **Proceedings of the 13th International Research Conference of the Council of**

Australian University Tourism and Hospitality Education (CAUTHE). University of Wollongong, 2004.

EICHHORN, V.; MICHOPPOULOU, E.; MILLER, G.; BUHALIS, D. Enabling disabled tourists? Accessibility Tourism Information Schemes. **Tourism Research**, 2007, p. 1-31.

GOULART, R. R.; NEGRINE, A. As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante de esporte adaptado: um estudo de caso. **Anais do V Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul.** Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

HACK NETO, E.; BALÇANELLI, J. A inclusão social dos PNES – um estudo dos atores envolvidos da APAE e o mercado turístico de Joinville/ SC. **Anais do VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e pós-graduação em Turismo.** São Paulo: Aleph, 2009.

HUH, C.; SINGH, A. J. Families travelling with a disabled member: analyzing the potential of an emerging niche market segment. **Tourism and Hospitality Research**, v. 7, 3/4, Mar. 2007, p. 212-229.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia de pesquisa em ciências humanas.** Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LEVITT, T. Persuability of purchasing agents and chemists: effects of source, presentation, risk, audience competence, and time. In: COX, D. (ed.). **Risk taking and information handling in consumer behavior.** Boston: Harvard University, 1967, p. 541-558.

LIMA, A. G. A. Condições para a prática turística de pessoas portadoras de necessidades especiais (usuários de cadeiras de rodas) na orla da praia de Ponta Negra em Natal/ RN: acessibilidade, facilidades e segurança. **XI Encontro Nacional de Turismo com base local,** Niterói, 12, 13 e 14 e abril de 2010.

LUCE, M. F.; BETTMAN, J. R.; PAYNE, J. W. Minimizing negative emotion as a decision goal: investigating emotional trade-off difficulty. In: RATNESHWAR, S.; MICK, D. G.; HUFFMAN, C (ed.). **The why of consumption: contemporary perspectives on consumer motives, goals and desires.** Londres: Routledge, 2000, p. 59-80.

MACHADO, P.; SIQUEIRA, E. D. Turismo, consumo e cultura: significados e usos sociais do souvenir em Petrópolis/ RJ. **Contemporânea**, n. 10, 1º semestre de 2008.

MÂNGIA, E. F.; MURAMOTO, M. T.; LANCMAN, S. Classificação Internacional de Funcionalidade e Incapacidade e Saúde (CIF): processo de elaboração e debate sobre a questão da incapacidade. **Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo**, v. 19, n. 2, Mai. – Ago. 2008, p. 121-130.

MANRAI, L. A.; MANRAI, A. K. Analysis of tourist behavior: a conceptual framework based on Hofstede's cultural dimensions. **Oxford Business & Economics Conference Program**. Oxford: Oxford University, 2009.

MATOS, E. B. **A intenção de uso de preservativo: um estudo de adolescentes comparando gêneros e classes sociais**. Dissertação de mestrado – Centro de Pós-graduação e Pesquisas em Administração, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

MAZZOTTA, M. J. S. **Educação Especial no Brasil: histórias e políticas públicas**. São Paulo: Cprtez, 1995, p. 16.

MELLO, S. C. B.; FALK, J. A. Uma investigação empírica sobre risco percebido do consumidor e suas estratégias redutoras através de diferentes tipos de serviços. **FACES**, v. 2, n. 1, Jan. – Jul. 2003, p. 52-67.

MENDES, B. C.; PAULA, N. M. A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. **Turismo em Análise**, v. 19, n. 2, Ago. 2008, p. 329-343.

MENDES, B. C. **Turismo e Inclusão Social para Cadeirantes**. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2008.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde**. Rio de Janeiro: Abrasco, 2000.

MITCHELL, V.; MCGOLDRICK, P. J. Consumers' risk-reduction strategies: a review and synthesis. **The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research**, Jan. 1996, p. 1-33.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32.

MOREIRA, M. M. A inclusão de pessoas com deficiência pelo turismo – a democratização de benefícios na atividade turística. **Anais do V Seminário de Pesquisas em Turismo no Mercosul**. Caxias do Sul, 27 e 28 de Junho de 2008.

MÜLLER, F. O. **As emoções positivas e negativas, a atitude e a intenção de comportamento: um estudo exploratório no varejo**. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: PUCRS, 2007.

NERI, M.; SOARES, W. **Idade, incapacidade e a inflação do número de pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

NETO, O. C.; MOREIRA, M. R.; SUCENA, L. F. M. Grupos focais e pesquisa social qualitativa: o debate orientado como técnica de investigação. **XIII Encontro da Associação Brasileira de Estudos Populacionais**, Ouro Preto, 4 a 8 de novembro de 2002.

NEWTON, D. A. A marketing communications model for Sales management. In: COX, D. (ed.). **Risk taking and information handling in consumer behavior**. Boston: Harvard University, 1967, p. 579-602.

NIQUE, W. M.; ESPINOZA, F. S. O impacto de experiências emocionais na atitude e intenção de compra do consumidor: o papel da relevância e da congruência com os objetivos pessoais. **Anais do XXVIII Encontro Nacional dos Programas de Pós Graduação em Administração – ENANPAD**. Curitiba, 2004.

OLIVEIRA, C. R.; BUTUHY, J. C.; GONÇALVES, T. Hospitalidade e acessibilidade dos portadores de necessidades especiais nos hotéis de luxo em São Paulo. **Gestión Turística, Edición Especial**, Mar. 2009, p. 49-58.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (handicaps): um manual de classificação das conseqüências das doenças**. Lisboa, 1989.

PANOSSO, A.; PANNO, G. Turismo e acessibilidade na cidade de São Paulo: da teoria à prática. **Itinerarium**, v. 3, 2010.

PLATT, A. D. Uma contribuição histórico-filosófica para a análise do conceito de deficiência. **Ponto de Vista**, v.1, n.1, Jul/ Dez 1999, p. 71-80.

QI, C. X.; GIBSON, H. J.; ZHANG, J. J. Perceptions of risk and travel intentions: the case of China and the Beijing Olympic Games. **Journal of Sport & Tourism**, v. 14, n. 1, Fev. 2009, p. 43-67.

PEREIRA, G. **Tipos de deficiência**. Disponível em <<http://www.goretepereira.com.br/arquivos/tipos.pdf>>. Acesso em 09 Abr. 2010.

REICHEL, A.; FUCHS, G.; URIELY, N. Perceived risk and the non-institucionalized tourist-role: the case of Israeli student ex-backpackers. **Journal of Travel Research**, v. 46, Nov. 2007, p. 217-226.

RIBEIRO, M.; MIYAZAKI, M. H.; JORGE FILHO, D.; SAKAMOTO, H.; BATTISTELLA, L. R. Reprodutibilidade da versão brasileira da Medida de Independência Funcional. **Acta Fisiátrica**, n. 8, v. 1, 2001, p. 45-52.

ROSELIUS, Ted. Consumer rankings of Risk Reduction Methods. **Journal of Marketing**, vol. 35, Jan. 1971, p. 56-71.

SAETA, B. R. P.; TEIXEIRA, M. L. M. O lazer na vida da pessoa portadora de deficiência: uma questão de responsabilidade social e um turismo a ser pensado. **Revista de Administração Mackenzie**, ano 2, n. 2, 2001, p. 25-38.

SANSIVIERO, S.; DIAS, C. M. Hotelaria e acessibilidade. **Turismo – Visão e Ação**, v. 7, n. 3, Set/ Dez 2005, p. 439-453.

SANTOS, C. P.; FRATUCCI, A. C. Inclusão social no lazer e no turismo: fatores limitadores para as pessoas com deficiência. **XI Encontro Nacional de Turismo com base local**, Niterói, 12, 13 e 14 e abril de 2010.

SASSAKI, R. K. **Inclusão no lazer e turismo – em busca da qualidade de vida**. São Paulo: Áurea, 2003.

SCHEWINSKY, S. R. A barbárie do preconceito contra o deficiente – todos somos vítimas. **Acta Fisiátrica**, n. 11(1), 2004, p. 7-11.

SERRANO, L. M. Incidencia del nuevo consumidor turístico em la estrategia de marketing. **Revista de Dirección y Administración de Empresas**, n. 10, Dez. 2002, p. 99-117.

SHETH, J. N.; VENKATESAN, M. Risk-reduction processes in repetitive consumer behavior. **Journal of Marketing Research**, vol. V, Ago. 1968, p. 307-310.

SHIMOSAKAI, R. **Acessibilidade e inclusão no turismo**. Turismo adaptado, São Paulo, Jan. 2010. 1 DVD-R.

SILVA, M. G. L. **Cidades turísticas: identidades e cenários de lazer**. São Paulo: Aleph, 2004.

SILVA, O. M. **Epopéia ignorada: e pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje**. São Paulo: Cedas, 1987.

SILVA, Y. F. Sobre riscos e segurança turística: algumas reflexões. **V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL**. Caxias do Sul, Junho de 2008.

SILVA, Y. F.; BOIA, Y. I. K. Turismo e responsabilidade social – um reflexo sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. **Turismo – Visão e Ação**, v. 5, n. 1, Jan/ Abr. 2003, p. 53-65.

SILVA, Y. F.; GONÇALVES, P. S. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. **Turismo – Visão e Ação**, v. 8, n. 1, Jan/ Abr 2006, p. 9-29.

SILVERMAN, D. **Interpretação de dados qualitativos: métodos para análise de entrevistas, textos e interações**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

SLATER, D. **Cultura do consumo e modernidade**. São Paulo: Nobel, 2002.

SONMEZ, S. F.; GRAEFE, A. R. Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. **Journal of Travel Research**, 37(2), 171, 1998.

SRIDHAR, G. Consumer involvement in product choice: role of perceived risk. **Decision**, vol. 34, n. 2, Jul. – Dez. 2007, p. 51-66.

UNESCO (ed.). Declaração de Salamanca e enquadramento da ação na área das necessidades educativas especiais. **Conferência Mundial sobre necessidades educativas especiais: acesso e qualidade**. Salamanca, Espanha, 7-10 de Julho de 1994.

URRY, J. **O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas**. 3 ed. São Paulo: Studio Nobel, 2001.

VAZ, G. N. **Marketing turístico receptivo e emissor**: um roteiro estratégico para projetos mercadológicos públicos e privados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

ZIKMUND, W. G.; SCOTT, J. E. A multivariate analysis of perceived risk, self-confidence and information sources. **Advances in Consumer Research**, v. 1, 1974, p. 406-416.

APÊNDICE A

PERCEPÇÃO E ESTRATÉGIAS REDUTORAS DE RISCO PERCEBIDO: UM ESTUDO DA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA DO DEFICIENTE FÍSICO

ROTEIRO PARA GRUPOS DE FOCO – DEFICIENTES FÍSICOS

Abertura da sessão:

- Solicitar que os participantes se apresentem;
- Pedir que cada um fale sobre a frequência e as motivações de suas viagens.

Questão chave 1 – Quais são as principais preocupações que surgem quando um deficiente físico decide viajar?

- Existência de estruturas adaptadas e atendimento especializado ()
- Preço da viagem ()
- Preconceito em relação ao deficiente ()
- Ir para um lugar desconhecido e se decepcionar ()
- Falta de atividades de lazer adequadas para deficientes físicos ()
- Desaprovação do grupo social de referência ()
- Risco de ter o tempo perdido, em caso de se sentir decepcionado ()
- Possibilidade de contrair doenças no local visitado ()
- Risco de se envolver em crises ou turbulência políticas no local visitado ()
- Outros

Questão chave 2 – O que fazer para minimizar essas preocupações? Que providências devem ser tomadas para aumentar a segurança em relação à viagem?

- Buscar informações com pessoas que já visitaram o lugar ()
- Visitar lugares mais famosos e conhecidos ()
- Visitar lugares com boa reputação ()
- Ir sempre aos mesmos lugares ()
- Buscar informações em comerciais e propagandas ()
- Procurar informações sobre preços ()
- Procurar informações na internet ()
- Contratar serviços especializados ()
- Procurar operadoras e agências reconhecidas ()
- Comparar promoções e destinos ()
- Buscar garantias e seguros ()
- Outros

Questão chave 3 – O que poderia fazê-los desistir de uma viagem?

- A falta de condições adequadas a um deficiente físico ()
- O preço da viagem ()
- O fato de precisar da ajuda de outras pessoas ()
- Outros

Questão chave 4 – Quem participa da decisão de viajar e da escolha do destino, em sua família?

Fechamento – Espaço aberto para a abordagem de questões não discutidas anteriormente, relacionadas ao tema da pesquisa.

APÊNDICE B

PERCEPÇÃO E ESTRATÉGIAS REDUTORAS DE RISCO PERCEBIDO: UM ESTUDO DA EXPERIÊNCIA TURÍSTICA DO DEFICIENTE FÍSICO

ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA PESQUISA DE CAMPO

1. Nome:
2. Sexo:
3. Escolaridade:
4. Profissão:
5. Idade:
6. Deficiência:
7. Frequência com que costuma viajar:
8. Você viaja sozinho ou acompanhado? De quem?
9. Quais são as principais motivações de suas viagens?
10. Para que tipos de lugares você costuma viajar?
11. O que influencia sua escolha por um destino turístico?
12. A deficiência física influencia essa escolha?
13. Quais são suas limitações ou restrições durante uma viagem?
14. Já passou por alguma complicação ou dificuldade durante uma viagem?
15. Ao pensar em viajar, você associa a idéia a algum risco ou dificuldade para você? Qual?
16. Que tipo de coisa pode te fazer desistir de uma viagem?
17. Durante uma viagem, quais você considera que sejam as maiores dificuldades para um turista deficiente físico?
18. Em que medida essas preocupações são relevantes quando você decide viajar?
 - preço da viagem;
 - o destino não ser o que você imagina;
 - risco de contrair doenças;
 - risco à integridade física;
 - risco de problemas em equipamentos e serviços, ou de ser mal atendido;
 - risco junto ao grupo social;
 - risco de perda de tempo;
 - risco de se envolver em crises políticas;
 - outros – quais?
19. Você procura serviços especializados para viajar?
20. Costuma organizar suas viagens por conta própria ou adquire roteiros em agências?
21. Sobre os riscos que você percebe, que providências você toma para que dê tudo certo?
22. Dentre as medidas abaixo citadas, quais são as mais utilizadas por você?
 - Busca de informações boca a boca;
 - Ir para lugares bem conhecidos;
 - Ir a lugares que oferecem serviços e adaptações adequados;
 - Ir sempre aos mesmos lugares;
 - Buscar informações sobre preços;
 - Buscar informações em *sites* e agências;
 - Comprar de acordo com experiências prévias;
 - Ir para lugares com boa reputação;
 - Procurar garantias e seguros;
 - Comparar promoções e destinos;
 - Outras – quais?