

Proposta de uma abordagem multivariada para o estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos

Jarlene Rodrigues Reis¹

Resumo

Na pesquisa científica em turismo, há peculiaridades a serem investigadas quando se trata do risco percebido ao consumir um produto turístico. Como afirmam Reichel, Fuchs e Uriely (2007), esses riscos não dependem somente das informações veiculadas sobre um destino turístico, mas também das características individuais dos turistas. Esse artigo chama a atenção para a necessidade de uma abordagem específica quando se analisam os riscos percebidos entre turistas deficientes físicos. O objetivo consistiu na identificação dos principais atributos geradores de percepção de risco entre esses turistas, a partir de uma pesquisa de campo de cunho qualitativo. Identificaram-se categorias de atributos que se mostram como diferenciadores da percepção de risco dos turistas deficientes físicos em relação aos turistas de massa, pois se relacionam diretamente às limitações características de uma deficiência física. Acredita-se que este trabalho possa fornecer uma contribuição significativa para a compreensão das percepções de deficientes físicos, propondo uma abordagem que associe percepções de risco e atributos considerados relevantes para os deficientes.

Palavras-chave: Risco Percebido; Turismo; Deficientes físicos.

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).

Os números impressionam, e isso se reflete na visibilidade cada vez maior desse segmento da população em diversas esferas da dinâmica social, incluindo setores ligados à

¹ Mestre em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais, e docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ) – UnED Petrópolis. E-mail: jarlenerodrigues@yahoo.com.br

prestação de serviços públicos e privados, numa tentativa de ampliar o acesso dos deficientes aos recursos oferecidos à maioria da população.

Nesse sentido, o setor de viagens e turismo também tem voltado a atenção para temas como a inclusão e o acesso dos deficientes físicos. Os temas da acessibilidade e da inclusão não se impuseram apenas ao mercado de turismo, estendendo-se também à pesquisa científica na área.

Não obstante, faltam estudos relacionados à percepção e ao ponto de vista dos turistas deficientes físicos. Partindo da premissa de que tais turistas teriam critérios diferentes e percepções diversas durante a escolha de um destino turístico, convém ressaltar a relevância de pesquisas que se dediquem à investigação do risco percebido em relação a uma viagem, fator de grande influência na decisão final sobre um produto. 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.

Partindo do pressuposto de que as limitações experimentadas por um deficiente físico durante uma viagem desempenham um papel definitivo como influenciadores do risco percebido, pretende-se identificar neste trabalho os principais atributos geradores de percepção de risco entre turistas deficientes físicos. Nesse sentido, realizou-se uma série de entrevistas semi-estruturadas e de grupos focais entre turistas deficientes físicos, com o objetivo de investigar em profundidade os aspectos relacionados às suas percepções de risco durante a opção por uma viagem.

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.

2. O estudo do risco percebido

O modelo cognitivo do risco percebido foi introduzido no estudo do comportamento do consumidor por Raymond Bauer na década de 1960. Muitos autores contribuíram com o tema, procurando explicar as naturezas do risco percebido, os tipos de risco e as estratégias empregadas pelos consumidores no sentido de reduzir tais riscos.

Segundo Cox (1967) a percepção de risco associada a uma decisão de consumo surge a partir de qualquer um dos três elementos seguintes: 1) incerteza sobre as metas a serem atingidas com a compra; 2) possíveis conseqüências adversas caso a compra seja feita ou não; 3) quais as opções que melhor atendem aos objetivos da compra. Observa-se, portanto, que as incertezas inerentes ao processo decisório ocorrem em virtude da impossibilidade de prever com precisão suas conseqüências. O risco percebido pode ser entendido como o temor de que as expectativas em relação a um produto ou serviço não sejam satisfeitas em algum aspecto, podendo trazer conseqüências indesejáveis ao consumidor.

O risco percebido é grande influenciador do processo decisório, devido à intenção do consumidor de evitar as perdas causadas por falhas relativas ao processo de compra, o que o leva a dimensionar o resultado desejado a partir das informações disponíveis sobre um produto (Yates, 1992).

Numa decisão de consumo turístico podem surgir diversos elementos causadores de risco percebido, como informações sobre o clima, a estrutura e os preços da localidade a ser escolhida. Diversos estudiosos têm elevado o risco percebido como determinante para os padrões de visitação em muitos destinos turísticos. Para Sönmez e Graefe (1998), pessoas que possuem elevado grau de percepção de risco associado ao terrorismo, por exemplo, evitariam visitar o Oriente Médio e a África. Segundo esses autores, além das preferências individuais, da proximidade geográfica com alguns destinos e da disponibilidade financeira, os estudos sobre motivação turística devem incluir o risco percebido como elemento crucial da decisão.

Tradicionalmente, os tipos de risco percebido estabelecidos pelos estudiosos são o financeiro (Mowen; Minor, 2003), o físico (Jacoby; Kaplan, 1972), o de perda de tempo (Roselius, 1971), de custo de oportunidade (Zikmund; Scott, 1974), o de desempenho (Cox, 1967), o psicológico e o social (Jacoby; Kaplan, 1972).

Embora seja largamente utilizada nos estudos sobre o comportamento do consumidor, essa tipologia é criticada por Zikmund e Scott (1974), que propõem uma abordagem multivariada para a pesquisa sobre risco percebido. A abordagem proposta pelos autores dá ênfase a percepções mais específicas de risco, permitindo conhecer mais a fundo as características de grupos determinados de consumidores. Eles 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. Zimund; Scott, 1974, p. 410.

Para Zikmund e Scott, 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 e fontes de informação preferidas, nessa perspectiva a busca por informação corresponde aos atributos geradores de risco percebido.

A abordagem de Zikmund e Scott está em conformidade com o que afirmam Reichel, Fuchs e Uriely (2007). Ao estudar o risco percebido, os autores chamam a atenção para a influência de fatores como a nacionalidade, a experiência prévia como turista, o gênero e o gosto pela novidade e pela aventura. No caso específico dos turistas deficientes físicos, segundo Cavinato e Cuckovich (1992), além de informações específicas sobre o destino a escolher, a decisão do turista deficiente também é orientada pela natureza das limitações que possui. Nesse sentido, podemos afirmar que há especificidades quando se analisam os tipos de risco percebido na decisão de consumo turístico de um deficiente físico, pois nesses casos há padrões e limites diferentes de exigência e tolerância relativas à qualidade e à espécie de produtos e serviços a serem utilizados.

3. Percepção de risco entre turistas deficientes físicos

Neste estudo buscou-se aplicar a abordagem multivariada do risco percebido, de Zikmund e Scott (1974) ao estudo da percepção de risco de turistas deficientes físicos. Dessa forma, realizou-se uma pesquisa de campo, de cunho qualitativo, dividida em duas fases de coletas de dados. Durante a primeira fase, foram feitas dez entrevistas semi-estruturadas com deficientes físicos que afirmaram viajar com frequência. A segunda etapa consistiu na realização de três grupos de foco, com o objetivo de aprofundar alguns temas abordados nas entrevistas, ampliando as discussões e promovendo interação entre os participantes. Durante esta fase foram pesquisados quatorze deficientes físicos. O critério não-probabilístico de amostragem justifica-se pelos objetivos da pesquisa, sendo a coleta de dados realizada pelo critério de conveniência.

A existência de uma deficiência física, bem como experiências preliminares em viagens e turismo foram os elementos considerados para a seleção dos pesquisados. Os deficientes físicos participantes da pesquisa viajaram ao menos duas vezes nos últimos dois anos. O número de entrevistados foi definido por meio da saturação das respostas obtidas.

Durante as entrevistas e os grupos de foco, os participantes eram motivados a falar sobre tudo o que consideram ameaças ou preocupações quando pretendem realizar uma viagem. As falas foram transcritas e os dados foram analisados com emprego das técnicas de análise de conteúdo.

Os resultados permitiram identificar as categorias de risco percebido mais relevantes entre os pesquisados. Nessa análise, foram utilizados os tipos de risco encontrados na literatura sobre o comportamento do consumidor. Dessa forma, constatou-se a importância das seguintes categorias de risco percebido entre os deficientes físicos pesquisados:

1. *Risco de desempenho/ risco físico*: o risco de desempenho representa para os pesquisados 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. A maioria dos deficientes físicos declarou como a primeira preocupação referente a uma viagem a necessidade de verificar as condições de acessibilidade e adaptação. Percebeu-se uma forte associação entre o risco de desempenho e o risco físico no discurso dos entrevistados. A análise dos dados 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 pesquisados, o risco de desempenho e o risco físico. Os participantes 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.

2. *Risco financeiro*: 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. Foi possível inferir que a percepção de risco financeiro entre os participantes da pesquisa é influenciada pela renda, pela motivação das viagens realizadas e pela necessidade de adaptações adequadas.

3. *Risco de perda de tempo*: o risco de perda de tempo é percebido pelos pesquisados 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.

4. *Risco de problemas de saúde*: a possibilidade de ser contaminado e contrair uma doença durante uma viagem representa uma preocupação para boa parte dos pesquisados. Alguns afirmam, inclusive, que possuem o costume de levar remédios e curativos na bagagem, como forma de prevenção. Em alguns casos, essa percepção de risco foi relacionada à fragilidade da saúde do próprio deficiente físico, que demanda cuidados maiores com relação à alimentação.

Outros tipos de risco percebido, como o psicológico, o risco de instabilidade política e o risco social foram considerados pouco relevantes pelos pesquisados. Isso ocorre, em parte, devido ao tipo de viagem que costumam realizar – normalmente, os deslocamentos se dão em lugares conhecidos e visitados repetidas vezes, dentro do próprio país, o que minimiza, por exemplo, a percepção do risco de instabilidade política. Quanto ao risco social e ao risco psicológico, tais categorias apresentam grande complexidade para sua identificação e mensuração.

Por outro lado, os dados revelaram a importância de tipos de risco percebido não encontrados nas classificações de risco das teorias do comportamento do consumidor. A análise demonstrou que esses tipos possuem grande influência nas decisões de consumo turístico dos deficientes físicos pesquisados. Pode-se resumi-los nos seguintes tópicos:

5. *Risco de ser vítima de preconceito*: foram feitas freqüentes referências ao receio de sofrer tratamento preconceituoso pelo fato de ser deficiente físico. Merece nota o fato de ter sido o preconceito a categoria mais citada após o risco de desempenho entre os pesquisados. 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. 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.

6. *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)... As dificuldades de fuga, ligadas às restrições de mobilidade entre alguns deficientes físicos, foram citadas em algumas situações como agravantes das preocupações com a segurança urbana. A preocupação com a violência urbana é considerada um motivo que justifica a desistência da viagem ou a substituição do destino turístico.

7. *Risco de depender de terceiros*: a proposição dessa categoria de risco percebido como unidade de análise se deve à importância atribuída por alguns deficientes físicos 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 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 da próxima seção 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.

4. Proposição de uma abordagem baseada em atributos

Algumas associações entre tipos de risco percebido foram importantes durante as análises, como a relação estreita entre o risco de desempenho e o risco físico e entre os riscos físico e psicológico. 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. 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 risco físico, de risco de desempenho e de risco 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 analisar as especificidades da percepção de risco entre 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. Essa decomposição permitiu observar 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 problemas de saúde. 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

Nota-se que os quatro atributos 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” (Zikmund; Scott, 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, a qualidade do atendimento 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. 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.

5) **Uso de benefícios:** Alguns deficientes físicos pesquisados relataram a dificuldade em obter ou utilizar benefícios, a exemplo da 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.

5. Considerações finais

A lacuna deixada por estudos anteriores, referente à percepção de risco entre turistas deficientes físicos, permitiu construir a proposta de estudo deste artigo, tendo como objetivo geral a identificação dos atributos geradores de risco percebido entre turistas deficientes físicos, a fim de propor uma abordagem específica para o estudo da percepção de risco entre esses turistas.

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 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.

O caráter exploratório do estudo 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. Associações importantes podem ser realizadas, ainda, entre aspectos pessoais que podem levar o deficiente físico a se sentir atraído ou repellido por determinadas percepções de risco, a exemplo do estudo de Dickson e Dolnicar sobre a percepção de risco entre praticantes de turismo de aventura (2004).

Referências

- 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.
- CAVINATO, J. L.; CUCKOVICH, M. Transportation and tourism for the disabled: an assessment. **Transportation Journal**, v. 31 (3), 1992, p. 46-53.
- COX, Donald F. 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.
- 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.
- JACOBY, J.; KAPLAN, L. The components of perceived risk. In: **Proceedings 3rd Annual Conference**. Chicago: Association for Consumer Research, 1972, p. 382-393.
- MOWEN, J. C.; MINOR, M. S. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: PHB, 2003.
- NERI, M.; SOARES, W. **Idade, incapacidade e a inflação do número de pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.
- 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.
- ROSELIUS, Ted. Consumer rankings of Risk Reduction Methods. **Journal of Marketing**, vol. 35, Jan. 1971, p. 56-71.
- 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.
- YATES, J. F. **Risk-taking behavior**. Chechester, UK: John Wiley & Sons, 1992.
- 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.