

UNIVERSIDADE DO ALGARVE
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais
Departamento de Psicologia

**Turismo e Segurança: Efeito da Perceção de Risco na
Escolha do Destino Turístico: O Caso do Algarve.**

Maria da Fé David Brás

Doutoramento em Psicologia
Orientação: Professora Doutora Gabriela Gonçalves
Professor Doutor Paulo Águas

Junho de 2012



Este trabalho foi realizado como dissertação original para a obtenção do grau de Doutor em Psicologia, apresentado na Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve.

“Que venha o viajante portador de outros saberes, outras experiências, com outras concepções do mundo visível e invisível, outras opiniões, outras opções e eis que talvez se trave o diálogo, que se estabeleça uma descoberta mútua, em que o mais rico não é necessariamente o estrangeiro mas em que duas faces de curiosidade se encontram, não num desafio mas num complemento. E se o fermento deixado pelo viajante for o fermento de inquietude no sentido mais profundo, quem se irá lamentar?”

Leopold Senghor, 1906-2001¹

¹ Ex-Presidente do Senegal, poeta e um dos grandes impulsionadores da utopia da civilização universal.

Agradecimentos

Todos os que me conhecem saberão que os meus agradecimentos são sinceros e profundos e que por isso lhe dedico esta página.

Aos meus orientadores porque são os melhores do (meu) mundo! Nunca poderei dizer que errei porque não tive ajuda, pelo contrário, errei porque não pedi ajuda quando deveria. Tenho uma admiração profunda pelo seu sentido prático e pelo seu conhecimento.

Ao Professor Peter Tarlow pela sua sabedoria e por ser o Grande Mestre nesta área.

À Professora Filipa Perdigão pela sua preciosa ajuda na explicação sobre novas técnicas de análise qualitativa.

À colega e amiga Filomena Alves por estar sempre disponível para me ajudar e pela sua generosidade.

À Dra. Sofia Franco pela sua inesgotável paciência na procura bibliográfica pelas bibliotecas do mundo.

Às entidades públicas que participaram neste trabalho através das entrevistas, em especial ao Sr. Comandante Distrital da PSP, Intendente Victor Rodrigues e ao Tenente Coronel Silva Gomes, pela sua total colaboração, disponibilidade e conselhos.

Ao João Rosa e Marco, “nossos” técnicos de informática que sempre me ajudaram a solucionar as minhas crises com o computador.

À Rita Baleiro por tudo e por nada...

Ao meu amigo Tó Ramos (mesmo sendo sportinguista) é um amigo perfeito.

À Maria da Luz Olímpio pelo carinho, incentivo e “gulodices” que me adoçaram os dias!

À minha família pelos momentos menos bons que lhes dei ao longo destes anos. A eles peço desculpa pelos dias em que não tive paciência para ser carinhosa mas saibam que sempre estiveram em PRIMEIRO lugar! José e Maria Leonor NADA é mais importante que vocês.

Aos meus pais por me terem dado a oportunidade de voar! Em especial a minha mãe que me ensinou o sentido e importância da dádiva e pela sua preocupação constante comigo.

Ao meu irmão, à minha cunhada (de quem gosto muito) e sobrinhos, em especial a ti João que também és um bocadinho meu filho.

Finalmente, alguém que nunca esqueço pela grandeza do seu coração e por ter marcado os melhores momentos da minha vida. Tia Bárbara, a minha estrelinha brilhante, o meu amor por si é eterno...



MUITO OBRIGADA

A segurança e percepção de risco no turismo constituem dois importantes critérios na seleção dos destinos e no processo de tomada de decisão, principalmente quando escolhemos destinos internacionais. Apesar do estudo da percepção de risco e de segurança constituírem um tópico de análise explorado em diferentes contextos, no caso do turismo os acontecimentos do 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos da América deram-lhe uma maior amplitude de investigação. Foi nesta linha, e pela constatação de que em Portugal este tema está insuficientemente investigado, que quisemos explorar a temática aplicada a um destino turístico concreto: o Algarve.

O turismo envolve diferentes tipos de risco, os quais exploramos de forma a encontrar uma matriz condutora a partir da qual pudéssemos proceder à construção de uma escala que medisse diferentes itens de percepção de risco nos turistas que visitam o Algarve. Apesar da revisão da literatura apontar para um conjunto alargado de itens, a validação da escala de percepção de risco (através da análise das componentes principais) veio permitir restringir o seu número a seis grandes fatores de risco: (i) socio temporal; (ii) crime e de saúde física; (iii) político e de terrorismo; (iv) turístico; (v) funcional ou de equipamento e (vi) cultural e de comunicação.

Nesta investigação foram objeto de análise um conjunto de variáveis, a saber: o momento da viagem (chegada e partida); o país de origem dos turistas ; a familiaridade vs novidade do destino Algarve ; a tipologia turística e da viagem ; os aspetos sociodemográficos dos turistas. A relação observada entre as diferentes variáveis e o problema em estudo permitiu, por um lado, compreender a realidade da percepção de risco e segurança dos turistas que visitam o Algarve, e por outro, conhecer a concetualização do tema através do discurso das diferentes entidades regionais (direta ou indiretamente) ligadas ao turismo.

A investigação empírica divide-se em três estudos: o *primeiro* analisa o fator de segurança no Algarve através dos dados recolhidos nas entrevistas às entidades regionais; o *segundo* apresenta as diferentes fases presentes na construção e validação de uma escala de percepção de risco (EPR); o *terceiro* apresenta e analisa os resultados do questionário aplicado a 1223 turistas (internacionais e domésticos) inquiridos no aeroporto de Faro.

O tratamento de dados permitiu perceber que existem diferenças significativas no que toca à relação dos fatores encontrados com as principais variáveis em estudo.

Palavras-chave: Percepção de risco, segurança, turismo, chegada, partida, motivação, tipologia, Algarve.

Security, safety and risk perception in tourism are important criteria in selecting the destination and in the process of decision making, especially when choosing international destinations. Risk perception, security and safety have been studied in different contexts. In the case of tourism, research on this topic grew due to the events on September 11, 2001 in New York, Pennsylvania, and Washington D.C., in the United States of America. In Portugal this subject is insufficiently explored, and this is the main reason for choosing it as a specific problem applied to a tourist destination: the Algarve.

Tourism involves different types of risk which we discuss in order to find a conducive matrix from which we created a scale to assess the risk perception of the tourists visiting the Algarve. The validation of this scale (by principal components analysis) allowed us to restrict their number to six major risk factors: (i) social and time (ii) crime and physical health; (iii) political and terrorism; (iv) tourism; (v) functional or equipment and (vi) cultural and communication.

In this investigation we analyse a set of variables that may have a direct connection with risk perception of tourists visiting the Algarve, specifically: (i) time (arrival and departure), (ii) country of origin, (iii) familiarity vs novelty of Algarve, (iv) typology of tourism and travel, (v) socio-demographic aspects of the tourists. The relationship between variables allowed us to understand the reality of risk perception, security and safety measures taken by those who are directly connected with tourism.

The empirical research is divided into three studies: (i) analysis of the security and safety in the Algarve through interviews with several regional entities, (ii) construction and validation of a risk perception scale, (iii) analysis of the results of two survey-questionnaires applied to 1223 tourists (international and domestic) in Faro airport.

Final analysis allowed us to find significant differences regarding the relationship of factors with the main variables.

Keywords: Risk perception, safety, security, tourism, arrival, departure, motivations, typology, Algarve

Introdução geral	1
PARTE I - INVESTIGAÇÃO TEÓRICA	7
Capítulo I – Psicologia e turismo	8
1.1. Síntese introdutória	9
1.2. Abordagem multidisciplinar do turismo	9
1.2.1. Leitura social do turismo.....	9
1.2.2. A psicologia no estudo do turismo.....	12
1.2.2.1. A psicologia social no estudo do turismo.....	16
1.3. Motivação e turismo: conceitos e teorias.....	18
1.3.1. Teorias motivacionais de conteúdo	19
1.3.2. Teorias motivacionais de processo.....	22
1.4. A motivação aplicada ao estudo do turismo	23
1.5. Importância dos fatores individuais na escolha do destino turístico	32
1.5.1. Fatores psicográficos.....	32
1.5.2. Tipologias turísticas	34
1.5.2.1. Tipologia turística de Plog	34
1.5.2.2. Tipologia turística de Cohen	36
1.5.2.3. Tipologia turística de Smith	37
1.5.2.4. Tipologia turística de Burns	38
1.6. Relação entre tipologia turística e percepção de risco	40
1.7. Importância da comunicação e conhecimento da língua	41
1.8. Conhecimento e familiaridade com o destino: novidade vs experiência.....	42
1.9. Síntese conclusiva.....	45
Capítulo II – Percepção de risco e turismo	47
2.1. Síntese introdutória	48
2.2. Dimensões de percepção de risco	48
2.2.1. Teorias do risco	48
2.3. A percepção: do conceito geral à percepção de risco	54
2.3.1. Fatores que influenciam a percepção	55
2.4. Percepção e risco: articulação de conceitos	56
2.5. Dimensões da percepção de risco no turismo	60
2.6. Síntese conclusiva.....	65
Capítulo III – Segurança turística	67
3.1. Síntese introdutória	68
3.2. Segurança turística	68
3.2.1. Fatores de segurança na escolha dos destinos turísticos	68
3.3. Ameaças à segurança turística	72
3.4. Incidentes de segurança em destinos turísticos.....	77

3.4.1. Crime.....	77
3.4.1.1. Perspetivas teóricas no estudo da relação entre crime e turismo	80
3.4.1.2. Efeito do crime na procura turística	83
3.4.2. Terrorismo e instabilidade política.....	88
3.4.3. Catástrofes naturais	98
3.4.4. Saúde	102
3.4.4.1. Perigos e riscos de saúde	104
3.4.4.2. Infeções: transmissão e redução de risco	105
3.5. Síntese conclusiva.....	109
PARTE II – INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA	111
Capítulo IV – Estudos empíricos.....	112
4.1. Síntese introdutória	113
4.2. O turismo e a segurança no Algarve: Perspetiva das entidades regionais	114
4.2.1. Resumo.....	115
4.2.2. Introdução	117
4.2.3. Método	121
4.2.3.1. Amostra	121
4.2.3.2. Instrumento.....	122
4.2.3.3. Procedimento.....	123
4.2.4. Apresentação e análise de resultados	124
4.2.5. Discussão e conclusões	128
4.3. Riscos no turismo: Contributo para a validação de uma escala de perceção de risco	132
4.3.1. Resumo.....	133
4.3.2. Introdução	135
4.3.3. Método	139
4.3.3.1. Amostra	139
4.3.3.2. Instrumento.....	142
4.3.3.3. Procedimento.....	144
4.3.4. Apresentação e análise de resultados	144
4.3.5. Discussão e conclusões	154
4.4. Turismo e segurança: efeito da perceção de risco na escolha do destino turístico: o caso do Algarve	156
4.4.1. Resumo.....	157
4.4.2. Introdução	157
4.4.3. Método	160
4.4.3.1. Amostra	161
4.4.3.2. Instrumento.....	164
4.4.3.2.1. Pré-teste	165
4.4.3.3. Procedimento.....	165
4.4.4. Apresentação de resultados	166
4.4.4.1. Análise dos fatores de perceção de risco na globalidade	167
4.4.4.2. Análise da perceção de risco por fator	186

4.4.4.3. Análise de <i>Clusters</i>	192
4.4.5. Discussão de resultados.....	204
4.4.5.1. Abordagem metodológica ao processo de investigação.....	204
4.4.5.2. Discussão em função dos objetivos e hipóteses de investigação	204
Conclusões	217
Considerações finais	223
Referências	225
Anexos	256

Índice de figuras

Figura 1.1	– Ciclo Motivacional	18
Figura 1.2	– Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow	20
Figura 1.3	– Modelo da <i>travel career ladder</i>	27
Figura 1.4	– Fatores motivacionais no turismo.....	32
Figura 1.5	– Modelo de Plog.....	36
Figura 1.6	– Tipologia turística de Cohen.....	37
Figura 1.7	– <i>Vacation Tourist Behavior Model</i>	45
Figura 2.1	– Avaliação de risco	51
Figura 2.2	– Características do risco.....	52
Figura 2.3	– Fatores que influenciam a percepção.....	56
Figura 3.1	– Natureza ou causa dos incidentes de segurança	74
Figura 3.2	– Impactos dos incidentes de segurança	75
Figura 3.3	– Reação aos incidentes de segurança	75
Figura 3.4	– Teoria das atividades de rotina e o triângulo do crime.....	83
Figura 3.5	– Modelos de terrorismo.....	89
Figura 3.6	– Escala de classificação de grau de terrorismo num destino.....	93
Figura 3.7	– Consequências dos desastres naturais em destinos turísticos.....	101
Figura 3.8	– Interpretação dos fatores de risco de saúde	108
Figura 4.1	– <i>Scree Plot</i> para a distribuição da solução de 9 fatores	145
Figura 4.2	– <i>Scree Plot</i> para a distribuição das componentes da 2. ^a fase	148
Figura 4.3	– <i>Scree Plot</i> para a distribuição das componentes da 3. ^a fase	149
Figura 4.4	– Modelo adaptado para validar a escala de percepção de risco	154
Figura 4.5	– Dendograma.....	193
Figura 4.6	– <i>Scree Plot</i> dos fatores / <i>clusters</i>	193
Figura 4.7	– Identificação das etapas de investigação e principais resultados	215

Índice de tabelas

Tabela 1.1	–	Investigação na área da psicologia aplicada ao turismo	15
Tabela 1.2	–	Teorias psicológicas de abordagem à motivação e necessidade.....	19
Tabela 1.3	–	Síntese das principais teorias motivacionais	23
Tabela 1.4	–	Estudos na área da motivação turística.....	24
Tabela 1.5	–	Motivação e escolha do destino.....	25
Tabela 1.6	–	Tipologia turística e perceção de risco	40
Tabela 1.7	–	Fases da viagem.....	44
Tabela 2.1	–	Características do risco.....	58
Tabela 2.2	–	Síntese das tipologias de riscos no turismo	65
Tabela 3.1	–	Fatores de escolha de um destino	69
Tabela 3.2	–	Modelo tripartido dos incidentes de segurança	76
Tabela 3.3	–	Diferenças entre crime e terrorismo	95
Tabela 4.1	–	Entidades regionais participantes e não participantes	121
Tabela 4.2	–	<i>Ranking</i> das palavras significativas.....	125
Tabela 4.3	–	Categorias de análise	126
Tabela 4.4	–	Amostra recolhida e ponderada	140
Tabela 4.5	–	Características sociodemográficas.....	141
Tabela 4.6	–	Escola de perceção de risco (EPR).....	143
Tabela 4.7	–	Saturação dos itens (1.ª fase).....	146
Tabela 4.8	–	1.ª Fase da ACP	147
Tabela 4.9	–	Saturação dos itens (2.ª fase)	149
Tabela 4.10	–	Saturação dos itens (3.ª fase).....	150
Tabela 4.11	–	Análise ACP para 6 fatores	151
Tabela 4.12	–	Distribuição das variáveis para 9, 3 e 6 fatores	152
Tabela 4.13	–	Medidas de qualidade de ajustamento para os modelos fatoriais de perceção de risco	153
Tabela 4.14	–	Motivos e fatores de escolha do Algarve.....	159
Tabela 4.15	–	Amostra recolhida e ponderada	162
Tabela 4.16	–	Caracterização sociodemográfica da amostra.....	163
Tabela 4.17	–	Características da viagem	164
Tabela 4.18	–	Estatística KMO e teste de Bartlet.....	167

Tabela 4.19 – Valores descritivos (M e SD) por cada fator em função do “momento da viagem”.....	168
Tabela 4.20 – Valores descritivos (M e SD) por cada fator em função da variável “primeira vez no Algarve”.....	168
Tabela 4.21 – Fatores em função da variável “com quem viajou”.....	169
Tabela 4.22 – Identificação das diferenças entre fatores com a variável “com quem viajou”	170
Tabela 4.23 – Fatores em função da variável “tipo de viagem”.....	171
Tabela 4.24 – Identificação de diferenças entre “tipo da viagem” vs fatores.....	173
Tabela 4.25 – Média e <i>p-value</i> dos fatores em função da variável “tipo de alojamento”.....	173
Tabela 4.26 – Identificação das diferenças por fator em função da variável “tipo de alojamento”.....	174
Tabela 4.27 – Fatores em função da variável “número de vezes no Algarve”.....	176
Tabela 4.28 – Média e <i>p-value</i> dos fatores em função da variável “género”.....	176
Tabela 4.29 – Média e <i>p-value</i> da variável “país de origem” vs fatores	177
Tabela 4.30 – Identificação das diferenças entre fatores e variável “país de origem”	178
Tabela 4.31 – Fatores em função da variável “classe etária”	180
Tabela 4.32 – Identificação das diferenças entre fatores e variável “classe etária” ...	180
Tabela 4.33 – Fatores em função da variável “estado civil”	182
Tabela 4.34 – Identificação das diferenças entre fatores em função da variável “estado civil”	182
Tabela 4.35 – Fatores em função da variável “habilitações literárias”	184
Tabela 4.36 – Variáveis com diferenças significativas vs fatores (síntese)	184
Tabela 4.37 – Fator 1 em função das variáveis de estudo por momento de recolha..	186
Tabela 4.38 – Fator 2 em função das variáveis de estudo por momento de recolha..	187
Tabela 4.39 – Fator 3 em função das variáveis de estudo por momento de recolha..	188
Tabela 4.40 – Fator 4 em função das variáveis de estudo por momento de recolha..	189
Tabela 4.41 – Fator 5 em função das variáveis de estudo por momento de recolha..	190
Tabela 4.42 – Fator 6 em função das variáveis de estudo por momento de recolha..	191
Tabela 4.43 – Número de casos em cada <i>cluster</i>	194
Tabela 4.44 – ANOVA associada à análise de <i>clusters</i>	194
Tabela 4.45 – <i>Final Cluster Center</i>	195

Tabela 4.46 – <i>Clusters</i> em função da variável “momento da viagem”	196
Tabela 4.47 – <i>Clusters</i> em função da variável “primeira vez no Algarve”	196
Tabela 4.48 – <i>Clusters</i> em função da variável “país de origem”	197
Tabela 4.49 – <i>Clusters</i> em função da variável “com quem viajou”	198
Tabela 4.50 – <i>Clusters</i> em função da variável “tipo de viagem”	198
Tabela 4.51 – <i>Clusters</i> em função da variável “tipo de alojamento”	199
Tabela 4.52 – <i>Clusters</i> em função da variável “motivo da viagem”	200
Tabela 4.53 – <i>Clusters</i> em função da variável “classe etária”	201
Tabela 4.54 – <i>Clusters</i> em função da variável “género”	201
Tabela 4.55 – <i>Clusters</i> em função da variável “estado civil”	202
Tabela 4.56 – <i>Clusters</i> em função da variável “habilitações”	202
Tabela 4.57 – Correlações entre os <i>clusters</i> e os fatores	203
Tabela 4.58 – Descrição dos <i>clusters</i> : características sobre representadas	203
Tabela 4.59 – Síntese da metodologia de investigação (parte empírica)	204
Tabela 4.60 – Apresentação do objetivo e hipótese de investigação (Etapa 1)	205
Tabela 4.61 – Apresentação do objetivo e hipótese de investigação (Etapa 2)	207
Tabela 4.62 – Apresentação do objetivo e hipótese de investigação (Etapa 3)	207
Tabela 4.63 – Análise de <i>clusters</i> e tipologia de turistas	209
Tabela 4.64 – Apresentação do objetivo e hipótese de investigação (Etapa 4)	209

Índice de imagens

Imagem 3.1 – Ataque às torres gémeas	92
Imagem 3.2 – Ataque ao Hotel <i>Taj Mahal</i> em Mumbai.....	92
Imagem 3.3 – Ataques em Madrid	92
Imagem 3.4 – Ataques num clube noturno em Bali	92
Imagem 3.5 – Praia na Indonésia após o <i>tsunami</i> de 2004.....	100
Imagem 3.6 – Funchal após chuva torrencial em 2010	100
Imagem 3.7 – Prevenção do SARS no aeroporto de Hong Kong (2003).....	109

Índice de anexos

Anexo 1 – Guião de entrevista às entidades regionais	257
Anexo 2 – Lista das 37 palavras mais frequentes no <i>corpus</i>	259
Anexo 3 – Linhas de concordância para a palavra <segurança>.....	260
Anexo 4 – Linhas de concordância para a palavra <risco>.....	261
Anexo 5 – Linhas de concordância para a palavra <turistas> e <turista>.....	262
Anexo 6 – Questionários de chegada e partida.....	263
Anexo 7 – Potenciais riscos no Algarve.....	270

Introdução geral

“Le risque est un besoin essentiel de l’âme. L’absence de risque suscite une espèce d’ennui qui paralyse autrement que la peur, mais presque autant. Le risque est un danger qui provoque une réaction réfléchie ; c’est-à-dire qu’il ne dépasse pas les ressources de l’âme au point de l’écraser sous la peur. Dans certains cas, il enferme une part de jeu; dans d’autres cas, quand une obligation précise pousse l’homme à y faire face, il constitue le plus haut stimulant possible.”

(in Simone Weil, 1949: 217)

A última década tem trazido para o campo de investigação em turismo um número considerável de análises que pretendem mostrar o grau de insegurança com que hoje nos deparamos enquanto viajantes (Hall, Timothy & Duval, 2003; OMT, 2004; Pizam & Mansfeld, 2006; 2006_b). A segurança tem-se revelado como um fator crucial de competitividade dos destinos e, simultaneamente, determinante no processo de tomada de decisão e escolha do destino. A questão da segurança tornou-se nos últimos anos uma aposta estratégica dos destinos turísticos e, principalmente, uma orientação da Organização Mundial de Turismo que a considera vital e estratégica no plano de desenvolvimento turístico e na qualidade da própria experiência turística (OMT, 1997).

Tendo em conta que o turismo corresponde a um conjunto de atividades realizadas por pessoas durante as suas viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente de residência habitual, com fins de lazer, negócios ou outros motivos (Barreto, 2003), é pertinente considerar diferentes aspetos que podem, direta ou indiretamente, afetar a perceção de risco e/ou segurança dos turistas no destino que visitam. Deste modo, quando pretendemos conhecer estes fatores tomamos em consideração a relação entre o turista (motivações, satisfação, escolha, interação), a indústria (transportes, hospitalidade, alojamento e informação turística), a comunidade recetora (perceções, impactos sociais, culturais, económicos), o governo do país recetor (políticas de turismo e planeamento), o meio ambiente (sustentabilidade do destino) e o país gerador (efeitos económicos e culturais) (OMT, 1997; Tarlow_a, 2011; WTTC, 2005).

A segurança, independentemente do contexto, deve ser interpretada como um estado subjetivo que permite perceber que nos movemos num espaço isento de riscos reais ou potenciais (Morales, 2002). No entanto, o conceito de segurança alargado ao turismo enquadra ainda aspetos relacionados com a proteção da vida, a saúde, a

integridade física, psicológica e económica dos turistas e dos agentes envolvidos na prestação de serviços ao turista e aos residentes (Grunewald, 2001).

Em nosso entender, a percepção de risco e os fatores de segurança devem constituir uma área fundamental na compreensão do comportamento do turista, nomeadamente, no processo de tomada de decisão, no conhecimento da motivação de viagem e na escolha do destino turístico (Bauer, 1960; Floyd & Pennington-Gray, 2003; Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2004; Guillard, 2005; Kaplan, 1974; Peter & Ryan, 1976; Yukel & Yukel, 2004; Xueqing & Gibson, 2009).

A grande maioria das definições sobre percepção de risco centra-se na probabilidade e/ou nas consequências de um determinado acontecimento existir e no que ele representa para o indivíduo (Oltedal, Moen, Klemp & Rundmo, 2004). A definição mais comumente utilizada está ligada à área da segurança e postula o risco como a probabilidade de existência de um acontecimento adverso num futuro próximo, multiplicado pela sua magnitude (Breton, 1993).

Nesta primeira tentativa de definição, podemos enquadrar, por um lado, uma perspetiva objetiva de risco e, por outro, uma subjetiva. A primeira diz respeito ao risco independentemente da avaliação e conhecimento que o indivíduo faz do mesmo. Esta avaliação pode estar dependente do grau de familiaridade que mantém com um determinado risco e as características presentes neste mesmo (Morgan & Dimmock, 2006). Uma outra leitura de risco prende-se com uma avaliação de carácter mais subjetivo e encontra-se ligada a um conjunto de crenças, valores e características do indivíduo (Douglas, 1982).

A literatura faz referência a um conjunto de riscos que foram sendo sucessivamente aplicados no campo de estudo do turismo. Nesta investigação utilizamos em concreto: o risco físico, de saúde, financeiro, social, temporal, de equipamento, de satisfação, psicológico, político, terrorismo, crime, comunicação (Araña, 2008; Floyd & Pennington-Gray, 2004; Han, 2005; Korstanje, 2009; Mawby, 2000; Morgan & Dimmock, 2006; Oltedal, Moen, Kemple & Rundmo, 2004; Reichel, Fuchs & Uriely, 2007; Roelh & Feisenmaier, 1992; Sönmez & Graeffe, 1998_a).

A análise de riscos no turismo está associada a um conjunto de fatores que nos permitem entender uma maior diversidade de percepções em articulação com determinadas características (individuais e da viagem) dos turistas: o ciclo de vida, a idade, o género, o tipo de personalidade, a origem e as habilitações (Gibson &

Yiannakis, 2002; Lepp & Gibson, 2003; Pizam, Neumann & Reichel, 1979; Reisinger & Movondo, 2005; Roehl & Fesenmaier, 1992; Sönmez & Graefe, 1998_b)

Para além dos aspetos particulares de cada turista, há ainda a acrescentar que a tipologia de viagem, a experiência ou familiaridade e informação, influenciam a perceção que os turistas têm do destino (Kozak & Rimmington 2000; Lepp & Gibson 2003; Sönmez, 1998; Sönmez & Graefe 1998_{ab}).

Para esta investigação traçámos um conjunto de objetivos que se prendem com a necessidade de perceber a influência da perceção de risco e segurança na escolha de um destino turístico, tomando em consideração tanto as características do turista em si mesmo como as do destino. Especificando, pretendemos que o suporte teórico de base nos conduza ao conhecimento da perceção de risco e segurança no destino Algarve, quer através de um leitura realizada pelas entidades regionais ligadas às questões de segurança, quer pelos turistas que visitam o destino.

De forma a compreender a importância da perceção de risco e a relação desta com os fatores de segurança e a escolha do destino turístico, partimos de um fio condutor centrado em algumas questões que permitiram, simultaneamente, (re) definir o problema de estudo e formular um conjunto de hipóteses de trabalho.

Justificar a pertinência deste estudo passa por enquadrá-lo, primeiro, numa *perspetiva científica* e académica e, segundo, numa *perspetiva social*, considerando o turismo enquanto elemento estratégico na região. A revisão da literatura e os contactos estabelecidos com entidades nacionais e internacionais dão a esta investigação uma perspetiva atualizada e agregadora dos aspetos relevantes do problema de investigação. A realização de um trabalho científico na área da segurança turística, concretamente o estudo sobre “Sentimento de segurança dos turistas estrangeiros que visitam o Algarve” (Águas & Brás, 2007) constituiu um ponto decisivo de abordagem e de maior problematização do tema.

Para além de proceder a uma listagem dos riscos existentes no turismo, esta investigação fornece ainda uma visão mais alargada dos fatores de riscos que se ligam às características particulares dos turistas. Esta diferenciação permite-nos pensar que apesar das características tendencialmente homogeneizadoras do turismo de massas, existem ainda particularidades que se prendem com características culturais, psicológicas e económicas dos turistas que são relevantes e, por esse motivo, merecem ser estudadas.

Em segundo lugar, a *pertinência social* desta investigação está assente sobretudo na eventual utilidade que poderá ter para quem tem a seu cargo a responsabilidade de planear, estruturar e dirigir organismos (públicos e/ou privados), cujo objetivo principal é promover um turismo de qualidade, onde a segurança dos turistas desempenha um papel importante. Nesta perspetiva, este trabalho pode ainda tornar-se um elemento de análise e reflexão para que, se necessário, se tomem medidas proactivas de segurança para o turismo, em detrimento das reativas.

Este é um estudo que se assume como quantitativo e de carácter correlacional, ou seja, cujo objetivo central é compreender a ligação existente entre diferentes variáveis, relacionando-as com a perceção de risco turístico e a segurança. Assim, pretendemos identificar o padrão de relações entre as variáveis e, simultaneamente, compreender e explicar na perspetiva do turismo.

Estruturação Interna da Investigação

Na primeira parte desta investigação, discutimos teoricamente o tema através da revisão da literatura e da apresentação dos principais conceitos teóricos de suporte. Na segunda, apresentamos três estudos desenvolvidos, sendo os dois primeiros em formato de artigo e, na terceira parte, apresentamos, analisamos e discutimos os dados empíricos recolhidos através do questionário que mede a perceção de risco, depois de devidamente validado. Por último, apresentamos as conclusões da nossa investigação e recomendações para trabalhos futuros.

O *capítulo I* tem um carácter teórico e intitula-se: *Abordagem Multidisciplinar do Turismo*. Procuramos com este capítulo estabelecer uma ponte entre as diferentes áreas que têm servido de suporte ao estudo do turismo, permitindo mostrar a sua interdisciplinaridade e plasticidade enquanto fenómeno social. Exploramos ainda os conceitos que consideramos basilares neste trabalho de investigação, nomeadamente, a motivação, numa perspetiva geral e na sua aproximação com os fatores de escolha do destino turístico; as tipologias turísticas, importantes na conceptualização dos fatores de risco e da segurança turística; a familiaridade e conhecimento do destino enquanto variável explicativa da perceção de risco, bem como as características individuais dos turistas.

O *capítulo II* explora duas áreas importantes desta investigação, a saber: *Dimensões de Perceção de Risco*. Damos a conhecer a importância da perceção de risco

e dos fatores de segurança na escolha do destino turístico. Partindo de uma conceptualização mais generalista, aprofundamos o tema e criamos uma ligação direta com o turismo, exploramos as principais teorias de risco que posteriormente tiveram aplicabilidade no turismo.

O capítulo III intitulado por *Segurança Turística* aborda uma área essencial deste estudo, os principais incidentes de segurança que podem ocorrer em destinos turísticos. Salientamos aqueles que maior impacto tiveram, nomeadamente: o crime, o terrorismo e instabilidade, as catástrofes naturais e a saúde.

O crime tem crescido em grande parte dos destinos e vários autores defendem a ideia de que existe uma estreita relação entre o crescimento turístico e o aumento da criminalidade contra turistas, em parte justificado pelo aumento da oportunidade e pelas características do comportamento do turista em viagem (Halcomb, 2004; Lankford, 1996; Ochrym, 1990; Pizam & Pokela, 1985; Ross, 1992).

O terrorismo contra áreas turísticas tem aumentado significativamente nos últimos anos, o que acarretou graves consequências nos destinos afetados. Aludiremos a alguns exemplos mundiais ao longo do capítulo para que se percebam os impactos provocados no comportamento da procura turística e do destino (Jenkin, 2006).

O capítulo IV (investigação empírica) é constituído por três estudos, tendo os primeiros dois sido submetidos em formato de artigo a revistas na área do turismo e da psicologia. O primeiro estudo intitula-se: *Turismo e segurança no Algarve na perspetiva das entidades regionais*, nele analisamos as entrevistas realizadas às entidades regionais que, direta ou indiretamente, têm a seu cargo a conceptualização, gestão e avaliação da segurança no Algarve.

O tratamento das entrevistas foi realizado utilizando a Linguística de Corpora, com recurso ao programa informático *Word Smith Tools 3.0*. Este programa permitiu observar a frequência de ocorrências, linhas de concordância, *clusters* de palavras, distribuição das palavras no corpus e, no caso concreto permitiu determinar a sobre representação em relação à problemática de estudo. Este momento de análise permitiu redefinir alguns aspetos relativos à segurança e serviu como um elemento importante para a construção do questionário de perceção de risco aplicado aos turistas.

O segundo estudo denomina-se: *Riscos no Turismo: Contributo para a Validação de uma Escala de Perceção de Risco (EPR)*. Este apresenta as diferentes etapas para a construção de uma escala que englobe todos os riscos presentes na literatura. A revisão permitiu perceber que os estudos mais específicos com enfoque na

relação entre percepção de risco e turismo centram-se sobretudo nas seguintes dimensões de risco: físico, saúde, financeiro, social, temporal, equipamento, satisfação, psicológico, político, terrorismo, crime e comunicação (Araña, 2008; Floyd & Pennington-Gray, 2004; Han, 2005; Korstanje, 2009; Mawby, 2000; Morgan & Dimmock, 2006; Oltedal, Moen, Kemple & Rundmo, 2004; Reichel, Fuchs & Uriely, 2007; Roëlh & Feisenmaier, 1992; Sönmez & Graeffe, 1998_a; Sönmez & Graefe, 1998_b; Tsauro, Tzeng & Wang, 1997).

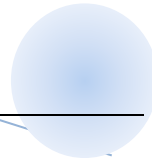
Realizámos o processo de validação da escala com o recurso à análise fatorial (concretamente através da análise das componentes principais - ACP) que, através de três etapas, determinou inicialmente a existência de nove fatores principais. Contudo, esta não se apresentou como a solução mais viável para a escala. A procura de uma melhor solução de ajustamento conduziu-nos a uma segunda etapa com três fatores que se revelou também insatisfatória. A terceira e última etapa testada apresenta seis fatores, a qual consideramos reunir os melhores resultados para esta investigação.

A análise exploratória, através do programa *AMOS*, permitiu encontrar a melhor entre as várias versões simuladas, tendo-se optado pela solução que apresenta seis fatores de risco, os quais renomeámos passando a designar-se por: (1) fator de risco socio temporal; (2) fator de risco crime e de saúde física; (3) fator risco político e de terrorismo; (4) fator risco turístico; (5) fator risco funcional e de equipamento; (6) fator de risco cultural e de comunicação.

O *terceiro estudo* apresenta e analisa os resultados obtidos a partir dos questionários aplicados aos turistas o qual denominámos: *Turismo e Segurança: Efeito da Percepção de Risco na Escolha do Destino Turístico: O caso do Algarve*. Ainda neste capítulo procuramos encontrar relação entre as características dos turistas com as da viagem em função dos fatores de risco encontrados. Para tal, apresentamos a análise multivariada que conduz ao cumprimento dos objetivos e hipóteses de investigação.

O *capítulo quinto* apresenta as conclusões retiradas a partir dos principais aspetos teóricos e empíricos. Simultaneamente apresenta algumas implicações do tema, bem como as limitações desta investigação. Na medida em considerarmos que um trabalho de investigação deve sempre estar sujeito ao princípio da revisibilidade, deixamos ainda sugestões para trabalhos futuros na área.

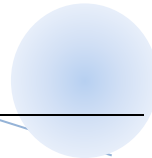
PARTE I
INVESTIGAÇÃO TEÓRICA



CAPÍTULO I

Psicologia e Turismo

1.1. Síntese introdutória.....	9
1.2. Abordagem multidisciplinar do turismo.....	9
1.2.1. Leitura social do turismo.....	9
1.2.2. A psicologia no estudo do turismo.....	12
1.2.2.1. A psicologia social no estudo do turismo.....	16
1.3. Motivação e turismo: conceitos e teorias.....	18
1.3.1. Teorias motivacionais de conteúdo.....	19
1.3.2. Teorias motivacionais de processo.....	22
1.4. A motivação aplicada ao estudo do turismo.....	23
1.5. Importância dos fatores individuais na escolha do destino turístico.....	32
1.5.1. Fatores psicográficos.....	32
1.5.2. Tipologias turísticas.....	34
1.5.2.1. Tipologia turística de Plog.....	34
1.5.2.2. Tipologia turística de Cohen.....	36
1.5.2.3. Tipologia turística de Smith.....	37
1.5.2.4. Tipologia turística de Burns.....	38
1.6. Relação entre tipologias turísticas e percepção de risco.....	40
1.7. Importância da comunicação e conhecimento da língua.....	41
1.8. Conhecimento e familiaridade com o destino: novidade vs experiência.....	42
1.9. Síntese conclusiva.....	45



1.1. Síntese introdutória

O turismo revela-se como um fenómeno passível de estudo em áreas muito diversas, o que se tem traduzido em investigações com carácter multidisciplinar. Neste capítulo analisamos o contributo de diferentes áreas do saber (psicologia, sociologia e a antropologia) que têm permitido um conhecimento mais alargado dos diferentes aspetos que integram o sistema turístico.

Com principal destaque nos aspetos psicossociológicos da análise turística, este capítulo permite caracterizar teoricamente um conjunto de variáveis que têm revelado uma proximidade consistente com o tema da perceção de risco no turismo.

Em termos teóricos este capítulo introduz e explora conceitos importantes que apresentam relação direta com o problema de investigação: fatores de motivação (intrínseca e extrínseca), tipologias turísticas, características individuais dos turistas, entre outras.

1.2. Abordagem multidisciplinar do turismo

“What tourists do, and why they do it has fascinated a lot of people. What tourists think, how they feel and what influences their thoughts and feelings are especially fascinating to tourists themselves, to the people who manage their behavior and to analysts studying contemporary life.”

(in Philip Pearce, 2005: vii)

1.2.1. Leitura social do turismo

O turismo enquanto fenómeno integrante da vida contemporânea tornou-se alvo de estudo pelas mais diversas áreas científicas. A sua especificidade e, simultaneamente, abrangência, possibilitaram uma leitura multidisciplinar que se divide entre aspetos económicos, sociais, políticos, psicológicos, entre outros. De facto, numa das revistas mais conceituadas na área do turismo, *Annals of Tourism Research*, numa edição especial consagrada ao turismo e ciências sociais de 1991, constatamos essa multidisciplinaridade no que toca a abordagens que variam entre áreas como a antropologia, a psicologia, a economia, a ecologia, a geografia, a história, a política e a sociologia (Holden, 2005).

As primeiras tentativas de definir cientificamente o turismo remontam ao início do século XX (mais concretamente a 1911) com o austríaco Hermann zu Schattenhofen que, dada a sua formação em economia, o definiu como os processos, especialmente com carácter económico, que os turistas desenvolvem desde a sua chegada até à sua partida dentro de um país ou região (Barreto, 1995). Ao longo do tempo diversas definições teóricas foram criadas envolvendo, cada vez mais, outras áreas o que possibilitou uma visão mais alargada e multidisciplinar.

A década de 90 do século XX foi especialmente fértil na aproximação do turismo a outras áreas de saber, nomeadamente, à antropologia e à psicologia. Desta forma, uma definição mais elaborada, corrente e a mais utilizada no turismo, preconiza a ideia de que este corresponde à deslocação de pessoas para fora do seu ambiente quotidiano, bem como o conjunto de atividades que realizam nessa deslocação, com objetivos diversos (OMT, 1991). Contudo, posteriormente, viria a ser introduzida a noção da motivação das pessoas como um fator importante na inter-relação entre turista e hospedeiro, em termos sociais e culturais (Barreto, 1995). Esta definição falha, em nosso entender, pela inexistência da noção do “prazer” associado à viagem. Este dado leva-nos a marcar uma diferença que é importante no turismo: o turismo em si e a viagem.

Na nossa opinião a viagem é uma parte do processo turístico, e não equivale ao processo turístico, nomeadamente quando o indivíduo realiza atividades no destino. Salientamos ainda que muitas viagens são realizadas sem um fator motivacional de escolha ou de “prazer”, uma vez que têm associado o valor do trabalho, por exemplo o turismo *MICE* (*Meetings, Incentives, Congresses & Events*). Pearce (1995) enfatizou uma outra perspetiva de turismo como algo que se liga à noção do espaço (geográfico) e das pessoas, ou seja, o autor afirma que o turismo é algo essencialmente ligado a pessoas e lugares.

O conceito de turismo envolve a ideia de separação de “dentro” (país emissor) para “fora” (país recetor). Turner (1974, *cit in* Smith, 1989) soube aproveitar antropologicamente esta questão, ligando o turismo ao sentido de “separação” aplicado ao estudo dos rituais de passagem. O turista sai de uma situação estruturada proporcionada pelas atividades do quotidiano que se estabeleceram socialmente e entra numa nova realidade. O mesmo autor adianta, ainda, que há três grandes momentos no processo turístico: (i) a *separação*, momento no qual o indivíduo se separa do seu grupo social mais amplo, (ii) a *liminalidade*, quando o turista se introduz num mundo onde os

costumes estruturados da sua vida diária se dissolvem e, por fim, (iii) a *reintegração*, quando o indivíduo se integra novamente no seu espaço quotidiano.

O conceito de *liminalidade* tem sido, porventura, o mais utilizado no estudo e compreensão do comportamento dos turistas em situações de diferenças culturais entre turista e hospedeiro. Segundo Pearce (2005) o turista encontra-se num estado de transição e de anormalidade face ao seu quotidiano e, por esse motivo, adota comportamentos diferentes dos que teria normalmente. Os comportamentos são motivados por um conjunto de características intrínsecas e extrínsecas que influenciam a sua experiência no destino.

Numa visão mais sociológica do turismo, MacCannel (1976) utilizou o ponto de vista de Émile Durkheim para explicar as qualidades do turismo na sociedade moderna. Segundo o autor, as pessoas na modernidade tendem a levar uma existência artificial e a sentir uma grande falta de autenticidade nas suas vidas que procuram minimizar através de encontros turísticos. As sociedades recetoras de turistas trabalham e colaboram para satisfazer essa necessidade

O turismo é, principalmente, uma forma de migração temporária que coloca diferentes pessoas, línguas, pensamentos, em contacto. Inevitavelmente afeta muitos aspetos, tais como: os gostos pessoais ou de grupo, os diferentes estilos de vida, a política, os papéis sociais e as relações étnicas. Pode ser encarado como uma forma emergente de relacionamento social, nomeadamente porque, tal como refere Santana, (1997):

- (i) Implica uma transitoriedade, na medida em que é uma forma de nomadismo temporário, onde o turista sai da sua vida “normal” e da sua posição social e interage com os hospedeiros, representando o espaço turístico a interseção entre o extraordinário da vida do turista com o ordinário da vida do hospedeiro;
- (ii) É caracterizado por encontros entre estranhos que não esperam uma relação social duradoura, estas transações costumam ser meramente instrumentais;
- (iii) O turista e hospedeiro são geralmente diferentes no que toca à cultura, língua, religião e estatuto social, e estas diferenças tornam-se o interesse de uns e outros;

- (iv) O turismo é uma forma de criar relações étnicas onde a comunicação é muitas vezes impossibilitada ou truncada pelas barreiras linguísticas;
- (v) A interação turista-hospedeiro não é apenas qualitativamente truncada, como é espacialmente segregada, ou seja, grande parte dos turistas concentra a sua atenção em “pontos de interesse” e num número de atividades especializadas (hotel, restaurantes, atrações);
- (vi) A relação entre turista-hospedeiro é assimétrica, dado que grande parte dos turistas vem de países ricos, o que os coloca numa posição de vantagem, embora os hospedeiros possam ter vantagens sobre os turistas porque conhecem as condições locais;
- (vii) A grande maioria dos turistas vê a viagem como fuga ao quotidiano, contudo, a presença de outros turistas no mesmo local compromete a sua própria experiência, embora possam representar um sentimento de segurança para si próprios e para a troca de informação e experiências.

A ideia de que o turismo se manifesta de formas variadas e que por isso se presta a uma análise multidisciplinar, permitiu perceber que áreas como a sociologia e a antropologia dão especial enfoque ao contacto social e cultural entre turistas e hospedeiros, e que a psicologia se centra fundamentalmente nos processos mentais e comportamentais do indivíduo enquanto turista. Na realidade, Holden (2005) enfatizou o facto de a psicologia ser relevante para explicar o turismo enquanto uma forma concreta de comportamento.

São diversas as correntes psicológicas que demonstram interesse no estudo do turismo. Pearce e Stinger (1991) considerem que, apesar da diversidade, existem objetivos e métodos de estudo que aproximam estas visões. No ponto seguinte exploramos a proximidade entre áreas da psicologia aplicadas ao estudo do turismo.

1.2.2. A psicologia no estudo do turismo

A psicologia, dentro das diferentes áreas de abordagem que tem, é o resultado da conjugação de saberes e de um processo de interdisciplinaridade o que permite uma análise mais vasta do turismo enquanto realidade social, cultural e económica. Este facto pode, à primeira vista, conduzir a uma fragmentação perdendo-se muitas vezes a

noção do seu real valor e utilidade na compreensão e resolução de problemas do cotidiano e de fenômenos resultantes da interação social e cultural, como é o caso do turismo (Stringer & Pearce, 1984).

O interesse da psicologia pelo turismo remonta ao início do século XX, nomeadamente quando Francis Galton, um psicólogo britânico, estudou o comportamento e reação dos turistas que visitavam um museu em Londres (Pearce & Stringer, 1991). Contudo, no início do século XX (concretamente entre 1900 a 1920), um eminente estudioso alemão, Wilhelm Wundt, desenvolveu uma investigação numa área que denominou por *psicologia popular* que consistia no estudo da interligação entre cultura e subcultura de grupos. Esta aproximação marcou o início do que, posteriormente, constituiria o interesse social, ambiental e cultural, dos psicólogos a trabalhar no estudo do turismo (Castaño, 2005).

As grandes áreas de investigação da psicologia posteriores à década de 70 do século passado, têm procurado no fenómeno turístico a compreensão do “como” e do “porquê” do comportamento social através da interação entre turista/hospedeiro e turista/ambiente social. A psicologia tem, assim, de uma forma sintetizada, permitido estudar o turismo em diferentes perspetivas, nomeadamente (Rodrigues, Assmar & Jablonski, 2003):

1. Nas relações interpessoais que se estabelecem entre turista/hospedeiro:

- Perceção;
- Comunicação;
- Influências;
- Conflitos;
- Autoridade; hierarquias, poder

2. Na análise dos fatores psicológicos da vida social trazidos pelo turismo:

- Estatuto social;
- Liderança;
- Estereótipos;
- Identidade,
- Valores.

3. Na análise dos fatores sociais da psicologia (em geral) presentes no turismo:

- Motivação;
- Socialização
- Atitudes;
- Opiniões;
- Ideologias;
- Preconceitos;
- Papéis sociais;
- Estilos de vida.

A psicologia interessou-se pelo turismo em diferentes níveis de análise, ao nível psicofisiológico, cognitivo, individual, social, nos processo intra e inter-individuais, processos de grupo e ambiental, entre outros (Ross, 1998; Holden, 2005). Por esse facto, temos que sublinhar a importância vital da psicologia no estudo de fenómenos importantes ligados ao turismo, como os aspetos sociais, culturais, de desenvolvimento do indivíduo, educacionais, sociais, organizacionais e da saúde², personalidade, atitudes e ambiente.

No artigo “Psychology and Tourism”, Pearce e Stringer (1991) descrevem alguns estudos que julgamos pertinentes para a compreensão da relação entre psicologia e turismo, sendo essa a razão pela qual os apresentamos no nosso trabalho. Estes estudos marcam de uma forma clara o interesse da psicologia pelo turismo, sobretudo a partir da década de 80 (*vide* tabela 1.1).

Da tabela abaixo podemos destacar os estudos centrados na área do comportamento social e individual na relação direta com o turismo. De facto, consideramos que os fatores sociais são um determinante importante no estudo da relação entre turista e hospedeiro, inclusive na categorização da experiência turística e nos impactos produzidos no destino. Os estudos centrados no comportamento são relativamente importantes nesta investigação porque permitem perceber aspetos relacionados com a tomada de decisão e escolha do destino Algarve e, também, com as características particulares dos turistas (atitudes, motivação, tipologias, entre outras).

² A área da Psicologia da Saúde tem nos últimos anos revelado especial interesse no estudo do turismo, nomeadamente, nas doenças causadas por longas viagens de avião, como por exemplo, o *jet lag* (Wilks & Page, 2003).

Tabela 1.1 - Investigação na área da psicologia aplicada ao turismo

Autor (es)	Data	Nível de Análise	Resumo
Reason	1974	Psicofisiológico	Estudou a adaptação do organismo a viagens internacionais de longo curso com fusos horários diferentes e as implicações psicofisiológicas posteriores. Este estudo teve resultados surpreendentes na melhoria da qualidade de vida dos viajantes
Pearce Spika, Dabis, Hargrett- Bean, Salcedo, Veillard & Black Hargrett-Bean & Blacak	1981 1987 1987 1987	Psicofisiológico	Estudaram as implicações das doenças causadas pela ingestão de comida contaminada com organismos patogénicos. Estes estudos tiveram lugar, por exemplo, em <i>resorts</i> na Austrália e nas Caraíbas e foram especialmente úteis para investigações posteriores em companhias aéreas.
Hatt	1982	Psicofisiológico	Estudo na área das doenças sexualmente transmitidas e do comportamento dos turistas em viagens internacionais a destinos “exóticos”
Smith Pearce & Moscardo	1987 1985	Psicofisiológico	Estudos sobre as implicações ergonómicas em viagens, nomeadamente, na sinalética, informação em viagem (autoestradas), entre outras.
Lee & Uzzell Pearce & Screven	1980 1986	Cognitivo	Estudos na área da memória, processamento de informação, tomada de decisão, atenção. Utilizaram na sua análise turistas que visitavam quintas no Reino Unido e comparavam o conteúdo e estrutura das suas expectativas antes e depois da visita.
Winkel, Olsen, Wheeler & Cohen Gallagher	1976 1983	Cognitivo	Estudos em torno da utilização de mapas pelos turistas. O sentido de desorientação e os resultados deste no aumento da ansiedade dos turistas.
Pearce & Stringer	1991	Diferenças Individuais	Estudo que identificou diferenças em termos de personalidade, atributos e aptidões. No turismo foi aplicado para estabelecer uma ligação entre personalidade e participação em atividades de lazer. Foi também importante para o estudo da motivação e conhecimento dos perfis psicográficos dos turistas, especialmente aplicado a estudos de mercado.
Pearce	1982	Diferenças Individuais	Aplicação de teorias motivacionais, nomeadamente, a Hierarquia das Necessidades de Maslow.
Plog	1987	Diferenças Individuais	Tipologias turísticas: Psicocêntrico e aloocêntrico.
Pearce	1988	Comportamento Social	O estudo do turismo enquanto fenómeno social, dividido entre processos intraindividuais; interindividuais; de grupo e ambiental.
Brewer	1984	Comportamento Social	Estudos dos estereótipos dos residentes <i>vs</i> turistas
MacCannell	1984	Comportamento Social	Estudo da relação turista/hospedeiro. Estereótipos, perceção e comportamento.
Liu, Sheldon & Var Valle & Wallendorf Pearce	1987 1977 1988	Comportamento Social	Impactos negativos do turismo para os residentes. Questões da autenticidade e da experiência turística. Estudo das atitudes e alterações comportamentais dos turistas (durante e após a viagem).
Perdue, Long & Allen Pizam Sheldon & Var	1987 1978 1984	Comportamento Social	Estudos centrados na diferença de atitudes em comparação com as características sociodemográficas dos residentes, especialmente útil no estudo da relação turista hospedeiro
Taft Kelly Furnham & Bochner	1977 1985 1986	Comportamento Social	Estudo com guias em grupos de turistas no que toca à sua influência e conhecimento da cultura local. Estudo com turistas que visitam museus e a forma como separam o “eu” (turista) culto, do “eles (hospedeiros) incultos. Choque cultural entre turista e hospedeiro
Darley & Gilbert Fridgen & Stringer Uzzell	1985 1984 1984	Ambiental	Noção de espaço físico e compreensão do relacionamento interpessoal. Criação do conceito importante de imagem (construção mais imaginária que real do destino turístico). Grande parte destes estudos esteve ligada a interesses publicitários ou de <i>marketing</i> .

Fonte: Pearce & Stringer, 1991

Após a breve descrição de estudos que atestam a proximidade entre a psicologia e o turismo, no próximo ponto apresentamos a relação concreta entre a psicologia social e o turismo através da caracterização dos conceitos mais importantes.

1.2.2.1. *A psicologia social no estudo do turismo*

Surgida no século XX, a psicologia social estabeleceu como objeto de estudo o comportamento dos indivíduos em processo de interação social. Segundo Piaget (1982) é tarefa da psicologia social conhecer o património psicológico, hereditário da espécie e investigar a natureza e extensão das influências sociais nos indivíduos. Allport (1975) definiu-a como sendo o estudo científico do modo como os pensamentos, sentimentos e o comportamento das pessoas são influenciados pela presença, real ou imaginária, de outrem. O grupo, como objeto de estudo, ganhou mais importância na psicologia social com Kurt Lewin (1892-1947) considerado, por muitos, como o fundador da psicologia social (*cit in* Aronson, Wilson & Akert, 2002).

Ao longo do seu percurso, a psicologia social estabeleceu uma estreita relação com outras áreas do saber como a sociologia, o que constituiu uma mais-valia na análise turística. Tal como afirmam Stringer e Pearce: “[...] Sociology and Social Psychology have long been close cousins” (1984:10). No entanto, a aproximação entre ambas conduziu, na prática, a dois tipos de leitura: uma de carácter *sociopsicológico*, preocupada em determinar o comportamento do turista, as experiências na interação entre turista e hospedeiro, o processo de socialização e os efeitos na organização social. Outra, *psicossociológica*, mais preocupada com a caracterização das variáveis do comportamento e da cognição intraindividual. Nesta, as áreas de interesse são, sobretudo, a mudança de atitude, a percepção, a persuasão, a atração e a dinâmica intergrupala. Esta diferenciação tornar-se-ia bastante útil no estudo do turismo e nas suas diferentes dimensões de análise (Castaño, 2005; Pearce & Stringer, 1991; Stringer & Pearce, 1984).

A psicologia social tem dado ao turismo uma amplitude de análise em aspetos concretos, como no estudo da motivação turística, das tipologias, do processo de escolha de destinos e dos paradigmas de análise de risco turístico. A psicologia social, em termos muito gerais, considera que o comportamento do turista está estreitamente ligado a fatores culturais, interpessoais e cognitivos. Sobre estes fatores, Perussia (1989)

afirma que se revelaram fundamentais em três correntes de estudo sobre a relação da psicologia social com o turismo:

- 1 - *Psicologia social do turismo* – estuda o comportamento do turista através da definição do papel que este desempenha em termos sociais, as suas motivações e o contacto que estabelece com o hospedeiro, encarando o turismo numa perspetiva mais coletiva que individual, na medida em que tende a ser uma atividade de grupo que traz consigo um conjunto de dinâmicas interpessoais;
- 2 - *Psicologia ambiental do turismo* – enfatiza um conjunto de variáveis ligadas à forma como o ambiente afeta o comportamento do turista, a dimensão de espaço interpessoal e a representação cognitiva do espaço individual e de grupo;
- 3 - *Psicologia cognitiva do turismo* – encontra-se muito centrada na forma de compreensão das ações dos turistas, nas escolhas que fazem e nas razões subjetivas que sustentam essas decisões.

Em suma, a psicologia pode revelar-se útil no estudo do turismo, do comportamento, e na análise da experiência dos turistas enquanto inseridos temporariamente num ambiente que não é o seu (*liminalidade*). Os fundamentos teóricos da psicologia também podem ser úteis no estudo das representações mentais sobre o destino, antes e depois da viagem, no estudo do processo de tomada de decisão e no conhecimento dos fatores de satisfação no destino (Ross, 1998). Estes fatores apresentam uma estreita relação com as diferentes teorias da *motivação* presentes no processo turístico, bem como com as teorias de percepção de risco no turismo, razão pela qual procedemos à sua análise no ponto seguinte.

1.3. Motivação e turismo: conceitos e teorias

“A musician must make music, an artist must paint, a poet must write, if he is to be ultimately at peace with himself. What a man can be, he must be.”

(in Abraham Maslow, 1954: 46)

Como aludimos no ponto anterior, a motivação tem representado um campo de investigação importante na psicologia e na sua relação direta com o turismo. A motivação pode ser definida como o conjunto de processos que estimulam, dirigem e mantêm o comportamento humano, para atingir um objetivo desejado (Greenberg & Baron, 2007) ou, ainda, como um conjunto de forças energéticas que se originam no interior, ou exterior, do indivíduo, conduzindo-o a adotar comportamentos e a determinar a sua forma, direção, intensidade e duração (Feldman, 2001).

A motivação está intimamente ligada a um estado de tensão no organismo que é provocado por uma necessidade que pode ser posteriormente satisfeita, frustrada ou compensada (*vide* figura 1.1). Desta forma, poderemos resumir o conceito de motivação a três funções básicas: (i) ativar o organismo de modo a satisfazer as suas necessidades; (ii) dirigir o comportamento para um objetivo adequado ao que se pretende satisfazer e (iii) saber selecionar a resposta correta quando uma situação semelhante se apresenta novamente (Gleitman, Fridlund & Reisberg, 2003).

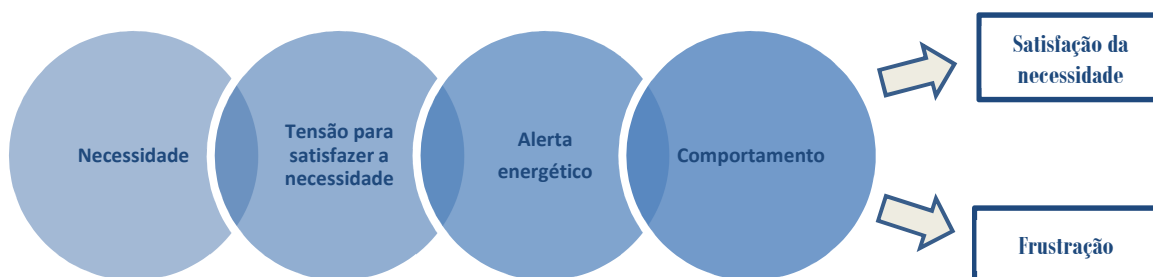


Figura 1.1 – Ciclo motivacional
Fonte: Gleitman, Fridlund & Reisberg, 2003

Para Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002: 178), “[...] o estudo da motivação faz parte de uma teoria mais ampla, direcionada para o estudo da personalidade humana, ou, simplesmente, para o que torna o indivíduo diferente.” No seu trabalho, estes autores apresentam uma síntese das principais teorias psicológicas que explicam o comportamento e os fatores motivacionais dos indivíduos (*vide* tabela 1.2).

Tabela 1.2 - Teorias psicológicas de abordagem à motivação e necessidade

Autor	Teoria	Tipo de motivos e/ou necessidades
Freud	Psicanalítica	Necessidade sexual, de agressão. Ênfase nas necessidades inconscientes
Jung	Psicanalítica	Necessidade de excitação, de criação e de autorrealização
Adler	Psicanalítica (modificada)	Necessidade de competência e perícia para superar a incompetência
Sullivan	Psicanalítica (modificada)	Necessidade de aceitação e de amor
Horney	Psicanalítica (modificada)	Necessidade de controlo da ansiedade, de amor e segurança
Hult	Aprendizagem	Necessidade de reduzir a tensão
Allport	Características Únicas	Necessidade de repetir comportamentos satisfatórios
Bandura	Aprendizagem Social	Necessidade de autoeficácia ou perícia individual
MacClend & Atkinson	Abordagem social	Necessidade de realização
Rogers	Humanística	Necessidade de autodesenvolvimento
Maslow	Humanística	Hierarquia das necessidades
Bertyne	Cognitivista	Necessidade de satisfação da curiosidade e estímulo mental
Harre	Etnogênica (Social e Filosófica)	Necessidade de ser respeitado e evitar o desprezo dos outros
Cohen & Taylor	Sociológica	Necessidade de mudança de ambiente
Kelly	Construção Pessoal	Necessidade de previsão e explicação do mundo
Csikszentmihall	Humanística	Necessidade de experiências limite

Fonte: Goeldner *et al*, 2002

As teorias da motivação dividem-se em duas grandes áreas: *Teorias de conteúdo* e *teorias de processo*. Nas primeiras encontramos, por exemplo, a teoria da hierarquia das necessidades (THN), a teoria *existence, relatedness, growth* (ERG), a teoria bifatorial e a teoria da realização ou das necessidades adquiridas. Nas segundas encontramos a teoria da expectativa, a teoria da equidade e a teoria do reforço. Ao passo que as teorias de conteúdo dizem respeito às necessidades, as teorias de processo preocupam-se em verificar a forma como o comportamento humano é ativado, dirigido e/ou mantido (Greenberg & Baron, 2007).

1.3.1. Teorias motivacionais de conteúdo

Sem dúvida que a THN de Maslow (1954) é a mais conhecida no estudo da motivação. Nela, dois pressupostos são fundamentais: (i) os indivíduos são organismos motivados pelo desejo de satisfazer determinado tipo de necessidades e (ii) essas necessidades são universais e podem ser expostas de forma sequencial ou hierárquica, dado que o indivíduo se sente compelido a satisfazer uma necessidade superior quando

a inferior está satisfeita (Feldman, 2001). Os cinco patamares da pirâmide encontram-se divididos pelo que Maslow denominou de necessidades primárias e secundárias (*vide* figura 1.2).



Figura 1.2 – Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow
Fonte: Maslow, 1954

Apesar de a THN ser uma das mais conhecidas no âmbito do estudo da motivação, esta apresenta pontos positivos e negativos. Positivamente tem o facto de apresentar o indivíduo enquanto possuidor de necessidades secundárias; negativamente, o seu carácter estático ao não considerar, por exemplo, as diferenças entre países, a diferença temporal, as situações concretas e a própria lógica de progressão na pirâmide (Greenberg & Baron, 2007) Podemos ainda acrescentar que, do nosso ponto de vista, esta teoria ficou mais enfraquecida pelo facto de ser demasiado rígida e apresentar falta de fundamentação empírica.

Tomando como referência as críticas à teoria de Maslow, abrimos espaço para introduzir a teoria de Adelfer denominada por ERC (*Existence, Relatedness, Growth*)³. Segundo esta teoria, as necessidades encontram-se agrupadas em três áreas (Adelfer, 1990):

³ Esta teoria é muitas vezes vista como um *remake* da THN de Maslow. Se assim for entendida, *Existence* corresponderia às necessidades fisiológicas; *Relatedness* às necessidades sociais; *Growth* às necessidades de autoestima e autorrealização.

- (i) *Necessidades de existência* - referem-se a todas as formas de fatores materiais e fisiológicos necessários para manter a existência (por exemplo, as necessidades fisiológicas, comida, bebida e as necessidades de segurança, ter um teto e condições de vida para o próprio ou a para família);
- (ii) *Necessidades de relacionamento* - incluem todas as necessidades socialmente orientadas (por exemplo, conviver, ter amigos);
- (iii) *Necessidades de crescimento* - relacionam-se com o desenvolvimento e autorrealização do indivíduo.

As teorias de Maslow e de Adelfer apresentam pontos em comum, no entanto, não deixam de ser divergentes na medida em que, enquanto o primeiro aponta para a satisfação das necessidades no sentido ascendente, o segundo aponta para o facto de o indivíduo ter capacidade de satisfazer necessidades de diferentes categorias simultaneamente. Adelfer contempla a relatividade presente entre países, estatutos sociais e géneros (Greenberg & Baron, 2007).

Na década de 80, McClelland (1987) propôs uma nova versão da THN, a qual denominou por “necessidades adquiridas”. Segundo esta, os indivíduos apresentam três necessidades diferentes: (i) realização ou sucesso, (ii) afiliação e (iii) poder:

- (i) *A necessidade de realização ou sucesso* - ligada ao desejo de fazer algo melhor, resolver problemas, dominar tarefas complexas;
- (ii) *A necessidade de afiliação* - desejo de estabelecer e manter relações amigáveis e calorosas com aqueles que nos rodeiam;
- (iii) *A necessidade de poder* - desejo de controlo e de influência no comportamento dos outros.

Segundo McClelland (1987) os indivíduos apresentam os três tipos de necessidades. Contudo, o autor sublinha que a necessidade de realização é mais visível desde o início da vida e que pode variar de intensidade de indivíduo para indivíduo. O autor defende, ainda, que cada um alcança uma determinada meta ou objetivo a partir de uma motivação e que essa servirá de suporte à resolução de outras dificuldades.

Apesar de outras teorias se revelarem como marcos importantes no estudo da motivação no campo da psicologia, focaremos aqui apenas algumas. Assim, para além

da THN de Maslow e da de McClelland, referimos a teoria bifatorial de Herzberg, também denominada por “teoria dos fatores motivadores e higiênicos”. Esta teve a sua origem num trabalho empírico realizado pelo autor junto de um grupo de engenheiros e contabilistas a trabalhar numa indústria de Pittsburgh, nos Estados Unidos da América. Segundo esta teoria, existem claramente situações de satisfação e de insatisfação no trabalho, sendo os fatores que as determinam claramente distintos uns dos outros, variando também de país para país. O autor aponta para a existência de dois fatores importantes na satisfação ou insatisfação do indivíduo, a saber: os fatores higiênicos (extrínsecos) e fatores os motivacionais (intrínsecos) (Feldman, 2002).

Quando se manifestavam situações de insatisfação, por regra, os trabalhadores imputavam a responsabilidade a fatores de carácter extrínseco (por exemplo, salário ou às próprias condições de trabalho). Pelo contrário, quando se sentiam satisfeitos e motivados, os trabalhadores imputavam esse facto aos fatores intrínsecos (por exemplo, a responsabilidade, a autonomia e o reconhecimento).

Esta teoria, à semelhança das anteriores, também apresenta pontos críticos, sendo o principal, em nosso entender, o facto de a divisão entre fatores higiênicos (extrínsecos) e motivacionais (intrínsecos) ser passível de um entendimento subjetivo (por exemplo, ser um trabalhador com vínculo precário não é necessariamente um trabalhador desmotivado).

1.3.2. Teorias motivacionais de processo

Nas teorias de processo, das quais apenas nos focamos na teoria da expectativa de Vroom, tomam em consideração não só o facto de as necessidades variarem de indivíduo para indivíduo, como variarem ao longo da sua vida. Nesta perspetiva, o comportamento é condicionado pela combinação de fatores individuais e ambientais, sendo que:

1. Os indivíduos tomam decisões acerca do seu comportamento;
2. Os indivíduos têm necessidades, desejos e objetivos diferentes entre si;
3. Os indivíduos decidem o seu comportamento entre as diversas alternativas, sempre baseado na sua expectativa de que um comportamento conduz a um resultado.

Nesta teoria os principais componentes estão ligadas ao valor que o indivíduo atribui a um resultado em particular (valência), centrado nos esforços empreendidos com vista a atingir um resultado ou objetivo (expectância) e na relação entre o esforço e o desempenho e recompensa (instrumentalidade).

Esta teoria tem um caráter racional, uma vez que pressupõe que o indivíduo pensa e calcula as suas ações, contudo, não foi suficientemente explorada em termos empíricos (Holden, 2005).

Na tabela 1.3 apresentamos uma síntese das principais ideias presentes nas diferentes teorias que julgamos pertinentes para esta investigação.

Tabela 1.3 – Síntese das principais teorias motivacionais

Maslow (1954)	Vroom (1964)	Adelfer (1972)	McClelland (1987)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necessidade de autorrealização ▪ Necessidade de autoestima ▪ Necessidades sociais ▪ Necessidades fisiológicas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativa ▪ Valência ▪ Instrumentalidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necessidade de crescimento ▪ Necessidade de relacionamento ▪ Necessidade de existência 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necessidade de realização/ sucesso ▪ Necessidade de poder ▪ Necessidade de afiliação

O próximo ponto apresenta a relação entre a motivação e comportamento dos turistas relativamente à escolha do destino. Acreditamos que as diferentes formas de motivação presentes no processo turístico têm influência direta no comportamento e na percepção de risco.

1.4. A motivação aplicada ao estudo do turismo

Contrariamente aos antigos viajantes cuja motivação essencial prendia-se com a própria sobrevivência, o atual turista está motivado por uma grande variedade de fatores enraizados na cultura da sociedade moderna. As características do produto turístico (intangibilidade, sazonalidade, durabilidade e emocionalidade) produziram também um sem número de explicações para os fatores motivacionais dos turistas e para a justificação da escolha dos destinos. Estamos em crer que a questão da emocionalidade e afetividade são componentes importantes a ter em consideração no turismo, como em qualquer produto com características semelhantes.

Sendo cada turista único nas suas características, as motivações também o são, embora possamos encontrar um conjunto de comportamentos idênticos num grande número de turistas. A motivação individual é um conceito importante no estudo e

compreensão do turismo. Parrinello (1993) acentua esse facto ao considerar que o sistema turístico funciona graças à motivação e ao desejo.

Apesar do desenvolvimento dos estudos na área do turismo, a motivação continua ainda a ser um campo limitado de análise (*vide* tabela 1.4). Devido à sua complexidade, a motivação turística tem sido difícil de medir. No entanto, parece-nos pertinente a exploração deste *constructo* (conceito teórico não observável) que em psicologia tem servido de base para fundamentar diversos campos da atividade humana.

A tabela 1.4. permite encontrar explicações para caracterizar os fatores motivacionais presentes no turismo. A motivação pode estar, como podemos observar, presentes nos atributos do destino ou nas características particulares de cada tipologia turística.

Tabela 1.4 – Estudos na área da motivação no turismo

Autor	Data	Ideias centrais
Baloglu & Uysal	1996	Encontra relação significativa entre os atributos do destino e os motivos para viajar. Identificam 4 grupos distintos, ou segmentos de mercado: atividades desportivas, os que procuram a novidade; urbanos e de <i>Resort</i> .
Kim	1998	Sublinhou a importância de compreender as diferentes motivações culturais dos turistas de modo a promover e gerir as atividades no destino.
Kozak	2002	Estudou a motivação dos turistas alemães e britânicos que viajaram para a Turquia. Identificou quatro dimensões motivacionais: cultura, prazer./fantasia, relaxamento e físicos. Os alemães apresentam maiores valores motivacionais nos fatores “físico” e “relaxamento; os britânicos apontam os fatores de “prazer e fantasia.
Awaritefe	2004	Identifica nove fatores motivacionais na escolha do destino. Quatro dos nove fatores são de caráter <i>push</i> , a saber: psicológicos, auto atualização, educação/cultura e amor/pertença. Cinco fatores são de caráter <i>pull</i> : fatores dinâmicos, de decisão, comerciais e de informação/publicidade do destino. O autor considerou importante sublinhar que não existem diferenças significativas entre motivações em termos das características sociodemográficas.
Connell	2004	Estudo das motivações de turistas que visitam jardins. Identificou 3 tipos de motivações: social, horticultura e experiência de silêncio, prazer/sensual.
Correia & Crouch	2004	Estudaram as motivações dos turistas que visitam o Algarve, tendo identificado 4 grandes motivações: aventura/desporto; conhecimento; fuga/socialização e prazer/relaxamento. Enquanto os britânicos apresentam motivações centradas nos fatores da descoberta de novos lugares e na socialização com outra cultura, os espanhóis preferem o prazer e relaxamento e os alemães a fuga, conhecimento socialização.
Dunne & Buckley	2008	Estudaram as motivações de turistas de <i>city-breaks</i> em Dublin, a partir do modelo de Dann dos fatores <i>push</i> e <i>pull</i> . Os fatores motivacionais mais encontrados foram, respetivamente: fuga, socialização, autoestima e facilidade de acesso, custo da viagem e imagem do destino.
Jönsson & Devonish	2008	Estudaram a influência da nacionalidade, género e idade nas motivações de viagem dos turistas que visitam Barbados. Os autores concluíram que a nacionalidade e a idade dos turistas tem influência nos fatores <i>push</i> de viagem. O género não mostrou qualquer influência na variação das motivações
Aziz	2009	O autor identificou cinco grandes motivações dos turistas que visitam a Malásia: natureza, cultura, negócios, aventura e “liberdade”.
Boberg	2010	Análise das motivações de turistas suecos em <i>charter</i> que visitam <i>Gran Canária</i> . As motivações encontradas centram-se na vigem por prazer, relaxamento, clima quente, praia e sol. As principais preocupações centram-se em sair do quotidiano, embora não sejam aventureiros.
Liên.	2010	Estudo das motivações dos turistas que visitam a província de <i>Nha Trang</i> , no Vietname. O autor concluiu que as principais motivações eram de ordem social e intelectual, através do contacto com pessoas diferentes em locais diferentes.

Fonte: Liên, 2010

Grande parte dos estudos sobre motivações no turismo centram-se no fator da atratividade dos destinos que durante décadas foi tomado como um dos critérios de base da procura turística (*vide* tabela 1.5). Posteriormente, foram adicionados outros critérios, como as acessibilidades e infraestruturas do destino.

Irvine e Anderson (2006) identificaram um conjunto de teorias sobre os fatores motivacionais face á escolha do destino. No entanto, e tomando como referência o problema de investigação presente, poderemos destacar os estudos de Sönmez e Graef (1998_{ab}) e de Clavlek (2002) que referenciam especificamente a importância da percepção de risco e de segurança na escolha do destino turístico.

Tabela 1.5 – Motivação e escolha do destino

Autor	Data	Teoria
Alhemoud & Armstrong Bigne	1996 2001	Considera que os destinos com fortes imagens positivas têm maior probabilidade de serem escolhidos pelos turistas
Carter	1998	Considera que as imagens são manifestações da construção social de um destino ou interpretações subjetivas da realidade feitas pelo turista.
Crompton Goossens	1979 2000	Fatores impulsionadores: Associados a atributos demográficos e variáveis psicológicas tais como necessidades e valores pessoais. Fatores de atração: Externos ao indivíduo, despertadas pelo destino turístico
Crompton & Alhemoud Armstrong	1997 1996	Consideram que a motivação advém da imagem, esta é como um retrato mental de um destino.
Dann	1981	Considera que muitos investigadores se focam mais nos fatores de atração pois estes representam as atrações físicas dos destinos.
Gallanti- Moutaffi	1999	Os turistas já embarcam para as viagens com imagens formadas sobre o destino.
Goossens	2000	Considera que o lado emocional é o elo de ligação na motivação. Os turistas empurrados pelas necessidades emocionais e puxados pelos benefícios emocionais. O lazer é visto como uma experiência positiva e subjetiva.
Gun	1972	Distingue a formação de imagens de um destino entre imagens induzidas pela promoção estratégica do destino e componentes orgânicas que não são criadas diretamente mas formadas por canais de comunicação em massa.
Hurt Phelps Fakeye & Crompton	1998 1999 1997	Realçaram que a imagem do turismo é muitas vezes vista como a percepção global de um indivíduo ou um determinado conjunto de impressões acerca de um determinado destino.
Johnson & Thomas	1995	A influência do turista começa na escolha do destino de férias e a sua escolha não pode ser explicada exclusivamente por questões ambientais.
Mathieson & Wall	1982	Existe pouca concordância sobre os fatores que levam as pessoas a visitar determinados locais
Owen	1999	Sugere que, por falta de informação detalhada, os turistas dão mais ênfase a impressões estabelecidas e possivelmente estereotipadas.
Reid & Reid	1993	Imagens positivas são partilhadas e levam outros a partilhar os destinos.
Schutz	1972	Fala acerca dos <i>stocks</i> de conhecimento adquiridos pelos indivíduos através de representações orgânicas produzidas pela comunicação, educação, governo e outras instituições.
Tiefenbacher Galloway	2000 2002	Estudaram dois fatores motivacionais: impulsionadores e de atração.
Tiefenbacher	2000	As percepções em relação a um destino são geradas por publicidade, filmes e relatos de outras pessoas.
Zukin	1995	Concluiu que a produção de qualquer espaço tem uma sinergia com a sua produção de símbolos.
Lash & Urry	1994	Concluíram que o imaginário do destino e a sua escolha dependem de indivíduo para indivíduo, mas é formado pela partilha social e pela economia de espaço.
Meethan	2001	Considera que a motivação vem da confiança na imagem que um destino transmite.
Cavlek	2002	Reconhece que a paz, proteção e segurança, são as condições primárias para o desenvolvimento de um destino.

Fonte: Irvine & Anderson, 2006

Segundo Barretto (1995) as motivações constituem-se como a causa subjetiva presente na tomada de decisão quanto à escolha do destino. O autor refere que existem fatores determinantes que ajudam o turista na hora da decisão, nomeadamente: as atrações e a qualidade das infraestruturas existentes; o desenvolvimento tecnológico do destino; a segurança dos turistas e da comunidade; a distância geográfica entre o país emissor e recetor; a hospitalidade e, por último, a relação qualidade/preço.

É importante compreender o papel determinante da motivação no processo de tomada de decisão. Sendo o turismo um produto adquirido, consumido e caracterizado pela intangibilidade, os turistas fazem escolhas baseadas nas suas necessidades individuais e desejos que serão satisfeitos com a escolha de um destino em concreto. Por regra, essa escolha está dependente de fatores como a imagem, os atributos do destino, a experiência anterior, o conselho de amigos ou familiares, a disponibilidade financeira e a divulgação turística (Moutinho, 1987).

Especificamente, as motivações turísticas entendem-se como sendo um conjunto de necessidades e atitudes que levam o indivíduo a agir de uma forma concreta face ao destino escolhido (Pizam, Neumann & Reichel, 1979). Por seu lado, Dann (1981) define a motivação turística como um estado de compreensão que predispõe o indivíduo ou grupo de indivíduos e que é interpretada pelos outros como explicação válida para a tomada de decisão. Podem ser, basicamente, de dois tipos: *extrínsecas* e *intrínsecas*. No primeiro caso dizem respeito a “forças” que provêm do ambiente social e cultural do indivíduo e que, a curto ou longo prazo, podem influenciar as suas necessidades e motivações. De um ponto de vista sociológico, as motivações extrínsecas podem estar diretamente ligadas à necessidade de “fuga ou evasão” da rotina do quotidiano e das restrições sociais. A motivação intrínseca prende-se com as características do próprio indivíduo e demonstra um determinado grau de empenhamento, aprendizagem e adaptação (Iso-Ahola, 1982).

Mannell e Zuzanek (1991) consideram que o trabalho pode ser encarado como um fator motivacional extrínseco primário que está indissociavelmente ligado ao turismo e lazer. Desta forma, colocam várias hipóteses relativas ao binómio trabalho/lazer: o *trabalho e turismo estão em oposição* (existe um contraste entre ambas as experiências, ou seja, o indivíduo é compelido a procurar algo que marque a diferença com o seu quotidiano); o *turismo representa a extensão do trabalho* (ligação entre a experiência turística e o tipo de tarefa que desenvolve no quotidiano); ou, ainda,

a *neutralidade entre turismo e trabalho* (quando o trabalho não tem influência direta na procura do tipo de lazer).

Pearce (1991) reaproveitou a THN de Maslow, por considerá-la útil para explicar a motivação turística em dois sentidos: primeiro, porque fornece um bom conhecimento sobre as necessidades humanas e, segundo, porque permite compreender a noção de escolha individual e autodeterminação. Em 2005, Pearce voltou a analisar os padrões das motivações de viagem utilizando a THN de Maslow, a qual designou por *Travel Career Ladder* (vide figura 1.3). Segundo esta hierarquia, os destinos turísticos são tidos como cenários onde várias experiências distintas podem ocorrer e onde os turistas escolhem atividades que vão de encontro do seu perfil psicológico e motivacional. O autor descreve cinco diferentes níveis motivacionais e argumenta que o esquema permite a compreensão de motivos biológicos duplos (descanso e recuperação) e a inclusão de motivos sociais. Reconheceu ainda que as motivações se podem alterar e que os turistas podem ter mais do que uma motivação, ou seja, existe um processo dinâmico.

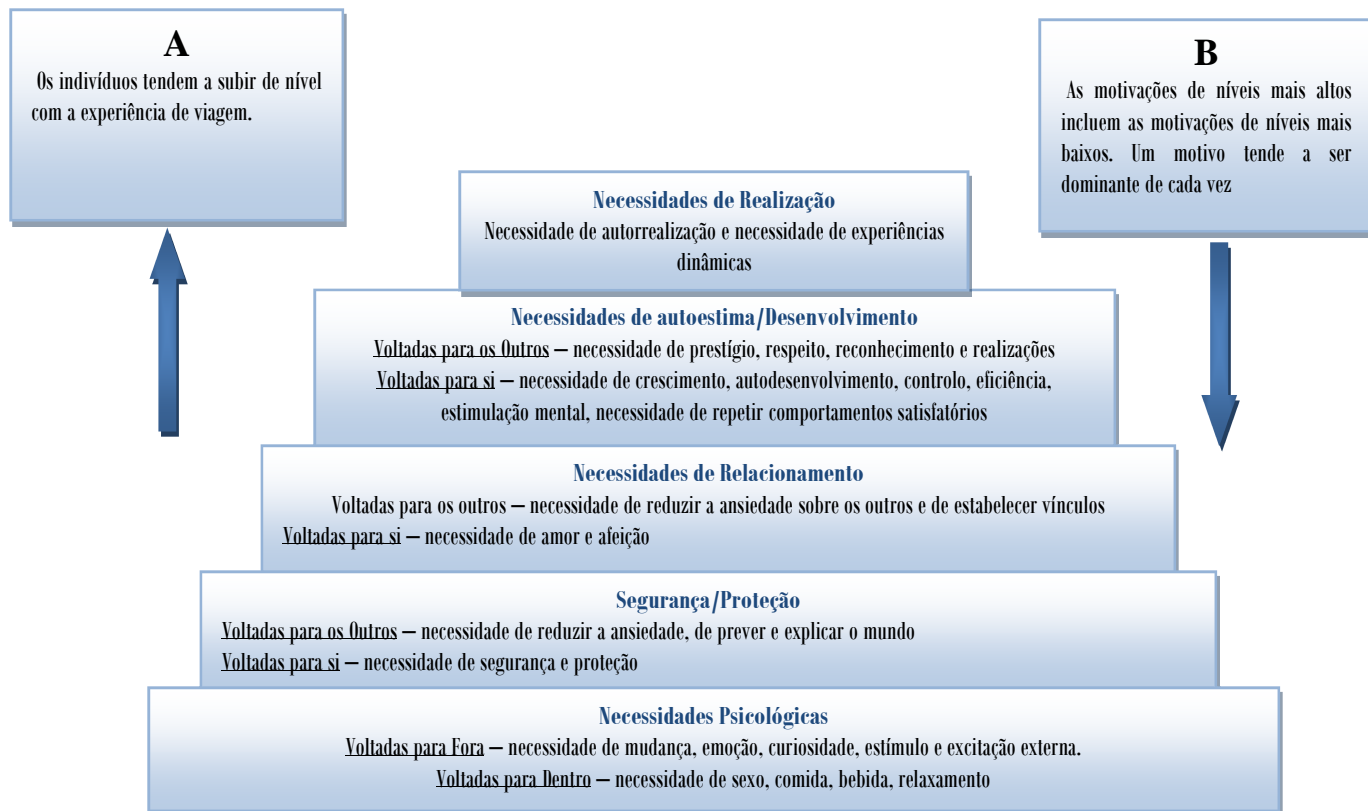


Figura 1.3 – Modelo da *travel career ladder*

Fonte: Adaptado de Gollo, 2004

Krippendorff (1987) procurou identificar as motivações que levam as pessoas a viajar. Iniciou o seu trabalho nos anos 60 do século XX e deu-lhe maior amplitude na década de 70. Este estudo permitiu perceber que um número significativo de turistas tem motivações de viagem associadas ao tipo de atividades do seu quotidiano:

- (i) *Viajar é descansar e refazer-se* - a viagem significa uma reconstituição das forças físicas e psicológicas, esgotadas pelas atividades do quotidiano, pela família e/ou trabalho;
- (ii) *Viajar é compensar e integrar-se socialmente* - a viagem deve trazer um contributo para contrabalançar com as privações do quotidiano, nestes casos, o turista procura que a sua viagem seja uma compensação libertação, mesmo que ilusória;
- (iii) *Viajar é fugir* - a viagem é uma fuga à rotina do quotidiano através das atividades do turismo de lazer e do seu lado mais hedonístico;
- (iv) *Viajar é comunicar* - com os outros (iguais a si) e os outros (estranhos) e ter mais tempo para comunicar em família;
- (v) *Viajar é alargar o horizonte* - através do contacto com novas realidades sociais, culturais e étnicas;
- (vi) *Viajar é autonomia e liberdade* - libertação das pressões e coesões sociais o que conduz, muitas vezes, a uma alteração dos padrões comportamentais.

Em resumo, Krippendorff (1987) considera que a viagem pode ser encarada como uma dupla liberdade: liberta-nos do trabalho e da família, mas leva-nos em pacotes turísticos, para destinos massificados. O autor refere ainda que existe uma profunda passividade, entendida como as atividades orientadas onde temos que obedecer ao horário que o guia turístico nos impõe, hora do pequeno-almoço, os horários das atrações, entre outras.

Goodall (1981) considera que os turistas fazem as escolhas de viagem baseada nas suas necessidades pessoais e desejos. Essas necessidades serão satisfeitas por uma viagem ou destino em particular. Em regra, esta escolha é motivada por fatores como a imagem do destino ou conhecimento dos seus atributos, o impacto de um anúncio publicitário, a experiência prévia ou o conselho de familiares ou amigos. Adicionalmente, a escolha pode ser submetida a constrangimentos ligados à família, ao

trabalho, s considerações de ordem financeira, entre outros. Normalmente são os fatores intrínsecos, as necessidades e desejos individuais que conduzem o turista a escolher um determinado destino, ou seja, a motivação é a base autêntica da procura turística.

Gilbert (1991) defende que as motivações desempenham um papel importante no processo de tomada de decisão do turista, compreendendo quatro grandes etapas: (i) *procura de renovação de energias* (motivação que conduz o turista a decidir o destino de viagem); (ii) *procura de filtragens* (pluralidade de fatores de ordem demográfica e socioeconómica); (iii) *procura de afeição* (contacto com o destino através da procura de informação); (iv) *papel do turista enquanto consumidor* (o perfil pode determinar a escolha do destino).

Retomando o que escrevemos acima, Dann (1981) afirmou que a motivação intrínseca para viajar pode ser socialmente determinada pela condição de anomia da sociedade ou psicologicamente pela necessidade de afirmação do ego, autoestima ou de autorrealização. Afastado do seu ambiente natural, o turista age de forma diferente, altera o seu comportamento, muitas vezes com o objetivo de elevação do seu ego e do estatuto social, ligado diretamente à potencial satisfação das necessidades de autoestima. O autor postula ainda a ideia de que os indivíduos são levados a viajar devido ao estado de anomia e desequilíbrio em que vivem (o que denomina por fatores *push*), simultaneamente existem fatores de atração que conduzem à escolha do destino (fatores *pull*).

Os fatores *push* constituem-se enquanto uma disposição estímulo/resposta e são uma expressão das necessidades internas do indivíduo. Os *pull* são, na sua maioria, provocados pela publicidade dos destinos turísticos e pelos serviços. A publicidade não deve ser apenas entendida como aquela que é “fabricada” nos destinos, mas também como a que é transmitida pelos amigos, familiares ou outros turistas, baseada nas suas experiências pessoais. Estes fatores são importantes no processo de tomada de decisão.

Os fatores *pull* estão intimamente ligados a questões de segurança no destino. Um estudo realizado com turistas alemães que viajaram para os Estados Unidos, Canadá e Ásia, permitiu perceber que, de entre os vários fatores *pull*, o ambiente e segurança tinham um papel importante, em três perspetivas: (i) nos elevados padrões de higiene e limpeza do destino; (ii) na segurança pessoal e (iii) na qualidade do ar, água e solo (Lee & Morrison, 2002).

Dann (1981) considerou existirem diferentes motivações de viagem que compreendem a viagem como uma resposta ao desejo e não a uma necessidade; o

impulso interno para com o destino (enquanto resposta a uma motivação externa); a motivação como fantasia; a motivação com um propósito concreto; a motivação e experiência turística; a motivação como autodefinição e significado.

Por seu lado, Crompton (1979) levou a cabo uma investigação com turistas a qual permitiu organizar as suas motivações em dois grupos distintos. Cada grupo é formado por sete variáveis de carácter sociopsicológico e duas de carácter cultural. A primeira, mais recorrente, dividiu-as em motivos de fuga a um ambiente mundano⁴; exploração e avaliação do ego⁵; relaxamento⁶; prestígio⁷; regressão⁸; estabelecimento de relações de amizade⁹; interação social¹⁰. As segundas são constituídas por motivações pautadas pela novidade¹¹ e educação¹². O investigador sublinhou, ainda, que estas dimensões não são mutuamente exclusivas, ou seja, podem aparecer combinadas, sendo que a motivação para viajar reflete o estado de desequilíbrio e, por esse facto, precisa de uma quebra na rotina diária. Esta quebra pode ser apenas ficar em casa sem fazer nada, ou viajar para um ambiente diferente.

Existe dificuldade em determinar psicologicamente os fatores de motivação turística, pois em muitos casos os turistas não conseguem perceber as verdadeiras razões que os levam a escolher um determinado destino ou a agir de determinada forma. Partindo desta dificuldade, McIntosh e Goeldner (1990) referem que existem quatro fatores explicativos da motivação da viagem que se caracterizam por razões de ordem (i) *física* (relacionadas com a participação em atividades físicas ou relacionadas com a saúde; (ii) *cultural* (aprender coisas diferentes em contextos culturais diferentes) (iii) *interpessoal* (visita a familiares e amigos, bem como o desejo de conhecer pessoas

⁴ O contexto social e físico das férias deverá ser consideravelmente diferente do quotidiano.

⁵ Reavaliar e/ou descobrir mais acerca de si mesmo, criar uma autoimagem.

⁶ Esta característica prende-se mais com fatores de ordem psicológica do que propriamente física. Crompton (1979) refere-se a um “[...] mental state rather than a physical relaxation” (p. 471).

⁷ À medida que as viagens se foram tornando mais frequentes e o turismo mais democratizado, os turistas consideram que se perdeu o prestígio das viagens

⁸ Prende-se com o facto de o turista ter oportunidade de desenvolver um conjunto de atividades que no seu quotidiano não faria.

⁹ Ligada aos valores de amizade familiar porque a viagem constitui uma boa forma de manter os laços com familiares e amigos. As viagens podem manter ou enriquecer esses vínculos.

¹⁰ As férias servem também para conhecer novas pessoas de diferentes lugares e culturas, enriquecendo, assim, a sua vida social e cultural.

¹¹ Neste estudo a novidade é utilizada no sentido de curiosidade, aventura e experiência.

¹² Ligado a fatores de enriquecimento e aprendizagem.

diferentes); e de *estatuto* ou *prestígio* (reforço do ego, desejo de reconhecimento social, afeição e aperfeiçoamento pessoal).

Num outro estudo sobre motivação turística, Gnoth (1997) sublinha a necessidade de distinguirmos o que representa uma “motivação” e um “motivo” na procura turística. Segundo o autor, enquanto os motivos são explicados a partir das características da personalidade do indivíduo, a motivação tem origem em forças exteriores a este. A motivação resultaria da relação entre causas/efeitos da interação dos indivíduos e das suas diferentes experiências. A grande diferença está em que um é explicado a nível cognitivo, o outro a nível comportamental.

O motivo constitui o motor para o comportamento que, por sua vez, conduz os indivíduos a aderirem às atividades de lazer. A motivação conduz à sua participação em atividades em concreto, dando, assim, uma indicação clara das suas preferências.

Gnoth (1997) relembra ainda uma questão importante que não tem sido suficientemente explorada na relação entre motivação e turismo: a *emoção*. Tendo em conta que o turismo, na sua generalidade, se constitui enquanto atividade de prazer, o lado emocional da experiência é importante, uma vez que pode explicar as formas de comportamento adotadas durante as férias. Goossens (2000) veio enfatizar a ideia de Gnoth através da criação do *Modelo Hedónico das Motivações Turísticas*. Neste, o autor combina diferentes conceitos, tais como: os motivos *push* e *pull*, as emoções e o comportamento, como os impulsionadores na escolha turística.

Em resumo, em nossa opinião, o estudo das motivações ligadas ao comportamento do turista no destino, deve assumir uma configuração que toma em conta as propostas dos diferentes autores. Desta forma, propomos uma solução que enquadra diferentes aspetos que fazem parte do sistema turístico, sendo a ênfase dada à relação triangular entre: turista – hospedeiro - destino (*vide* figura 1.4).

Para além das questões motivacionais presentes no turismo, há ainda a acrescentar outro tipo de fatores que (no conjunto) conduzem ao entendimento da perceção de risco dos turistas, os quais designamos por fatores individuais. No próximo ponto procedemos à clarificação desses fatores na relação com a escolha do destino.

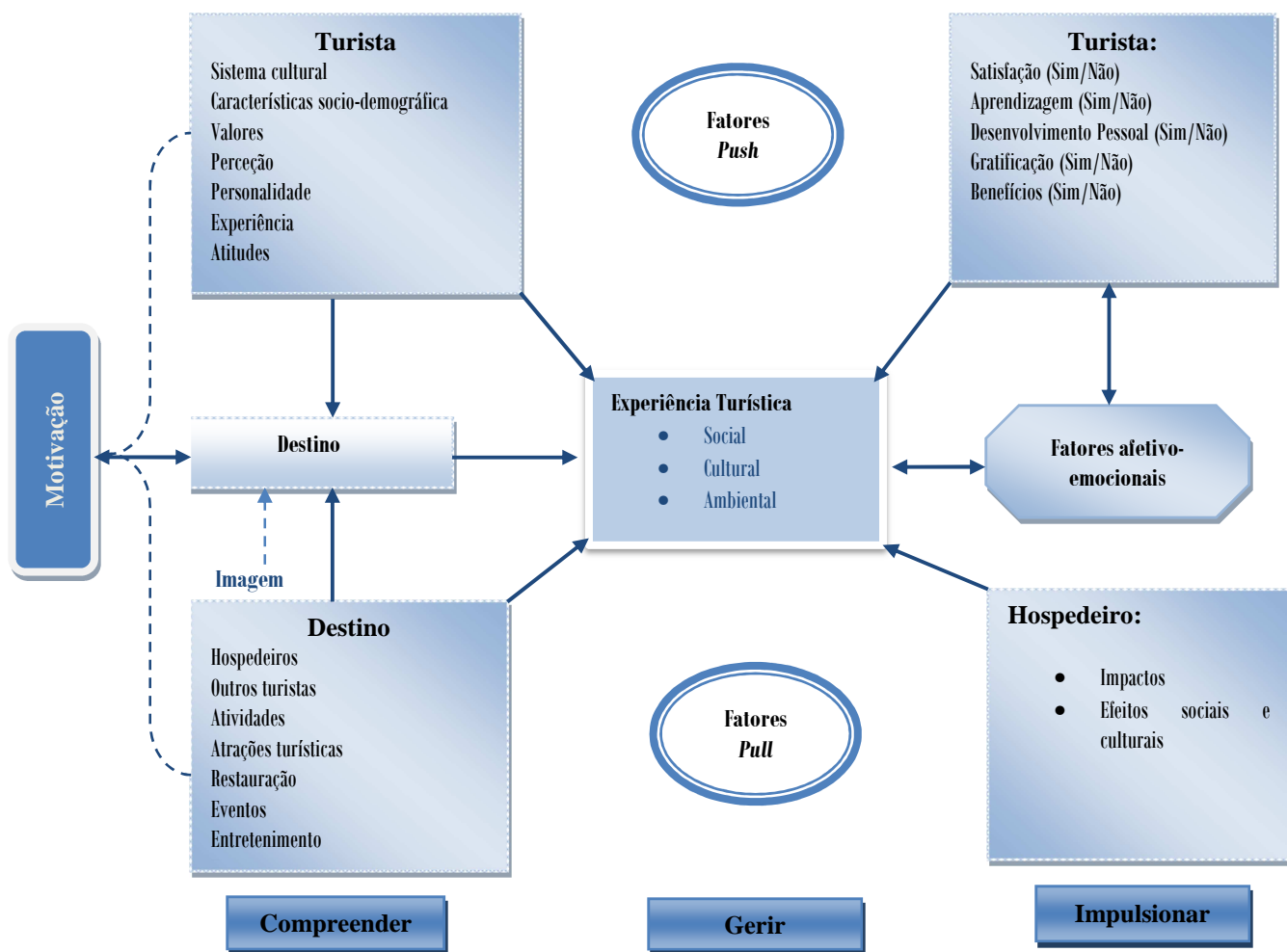


Figura 1.4 - Fatores motivacionais no turismo

A figura acima representa uma síntese de algumas das principais teorias sobre motivação anteriormente exploradas. Em nosso entender o modelo explicativo das motivações turísticas deve combinar diferentes tipos de fatores que permitem compreender, gerir ou impulsionar as particularidades do produto turístico e as características individuais do turista.

1.5. Importância dos fatores individuais na escolha do destino turístico

1.5.1. Fatores psicográficos

Tomando como referência o comportamento do turista, os fatores individuais são importantes e podem ser entendidos como as características sociodemográficas e

psicológicas, tais como: gênero, idade, nível de educação, valores, personalidade, entre outros (Beerli & Martin, 2004).

O termo “psicográfico” começou a ser utilizado durante a I Guerra Mundial e descrevia as pessoas pela sua aparência. A este propósito, Demby refere o seguinte: “My research into the word "psychographics" indicates it was first used by an American writer around World War I to describe a method of classifying people by their physical appearance, but not by demographics, socioeconomics, lifestyle, or psychological characteristics.” (in Demby, 1994: 26) O autor afirma ainda ter sido um dos primeiros a desenvolver o conceito “psicográfico” e definiu-o como correspondendo à utilização de fatores de ordem sociológica, psicológica e antropológica, tais como o auto-conceito, o estilo de vida, os benefícios desejados da decisão sobre um produto, a pessoa, a ideologia ou atitude.

Beerli e Martin (2004) consideram que os fatores psicográficos facilitam em larga medida a compreensão do comportamento dos consumidores, facilitam ainda a compreensão do lado psicológico do comprador, enquanto as características demográficas são encaradas como meras variáveis descritivas, embora reconheçam que a sua informação é útil.

Chandler e Costello (2002) consideram importantes os aspetos psicográficos na caracterização do conceito, através dos valores individuais, estilo de vida e atividades preferidas, atitudes, interesses, opiniões, personalidade e outras características individuais. Contudo, apesar da utilidade do conceito, a sua utilização no turismo não tem sido suficientemente explorada. Sönmez (1994) destacou a necessidade de articular os aspetos demográficos e as características psicográficas na tomada de decisão que envolva alguma espécie de risco no turismo.

No que toca à diferença entre géneros na análise turística, sobretudo na área da perceção de risco, pouco tem sido feito. Um dos poucos trabalhos nesta área foi realizado por Frew e Shaw (1999) que demonstraram não só que há diferenças entre géneros, como a forma em que essas diferenças ocorrem é significativa. Os autores afirmam ainda que o tipo de socialização dos géneros pode conduzir à procura de atividades diferente no turismo. Enquanto os homens conseguem manter uma atividade por mais tempo (por exemplo, jogar golfe com os amigos), as mulheres têm atividades fragmentadas devido ao cumprimento das suas obrigações familiares.

Para esta investigação considerámos que também seria interessante perceber a forma como a motivação está relacionada com aspetos do género, nomeadamente, na

escolha de atividades no destino. Estamos em crer que os homens estarão motivados para atividades de mais aventura e as mulheres mais culturais ou familiares, ou seja, despenderem mais tempo em família ou com as crianças.

1.5.2. Tipologias turísticas

Para Boissevain (2005) os turistas pertencem a uma categoria social cuja natureza é transeunte, assumindo no destino turístico uma identidade marcada pela diferenciação que estabelecem com a comunidade recetora e por um caráter de transitoriedade, ocorrendo o que Cohen (1972) denominou de “hospitalidade comercializada”. Este autor foi um dos primeiros a reconhecer que a compreensão da experiência turística requer a construção de tipologias que podem explicar a razão pela qual os indivíduos se sentem atraídos por determinado tipo de destinos turísticos.

As tipologias turísticas são sustentadas pelas motivações subjacentes à escolha do destino, sendo que o contrário também é possível. Têm um papel importante na categorização da experiência turística e prendem-se com aspetos da perceção de risco e segurança, nomeadamente no que toca ao planeamento e organização da viagem entre turistas que preferem viagens organizadas (*packages*) ou que, pelo contrário, têm interesse pela aventura (Hvenegaard, 2002).

1.5.2.1. *Tipologia turística de Plog*

Um dos estudos mais relevantes de aplicação dos fatores psicográficos ao turismo foi realizado por Plog (1977) ao desenvolver o conceito de “turista psicocêntrico” e “turista aloccêntrico”. Estas são as tipologias que mais têm sido utilizadas em estudos turísticos, paralelamente às de Cohen (1972) e de Smith (1989).

Plog (1977) defende que existem duas grandes categorias (antagónicas) para caracterizar os traços psicográficos dos turistas: psicocêntricos *vs* aloccêntricos. Segundo este, os turistas psicocêntricos caracterizam-se por não gostarem de aventura ou por não terem estilos de vida ativos. Preferencialmente gostam de sentir familiaridade com o destino que visitam, preferem estar em grupo e comprar viagens organizadas. Em contraste, os turistas aloccêntricos tendem a ser autoconfiantes, intelectualmente

curiosos, gostam de sentir que controlam a sua própria viagem e, por esse motivo, prefere viajar de uma forma independente.

Numa visão mais alargada do modelo de Plog, a sua teoria encontra-se estruturada a partir de um conjunto de tipologias (*vide* figura 1.5):

- (i) *Turista alocêntrico* (turismo existencial) - independente, crítico das normas socialmente estabelecidas, preocupado em causar pouco impacto nos destinos.
- (ii) *Turista semi-alocêntrico* - possui um lado explorador, valoriza o grande número de atividades, mas não é o típico turista de massa;
- (iii) *Turista psicocêntrico* - procura destinos conhecidos, serviços standardizados, criados a pensar no turista, não corre riscos e não tem interesse particular em interagir com os residentes;
- (iv) *Semi-psicocêntrico* - possui um carácter ligeiramente mais explorador, valoriza aspetos que lhe lembrem o seu *habitat* tipicamente familiar, como o tipo de infraestruturas, a hospedagem, a gastronomia e os transportes (constituem o perfil dos consumidores de *packages*);
- (v) *Turista mesocêntrico* - é a categoria onde se inserem a maioria dos turistas, oscilam entre alocêntricos e psicocêntricos de acordo com as suas necessidades, motivações, gostos pessoais e estilos de vida.

Em 2002, Plog reformulou a sua teoria tendo apresentado uma categoria que denominou por *venturesomeness* que se refere à capacidade dos turistas escolherem diferentes tipos e estilos de viagem. Esta categoria é importante para compreendermos a perceção de risco e pode ser mais reveladora dos aspetos ligados à caracterização sociodemográfica dos turistas.

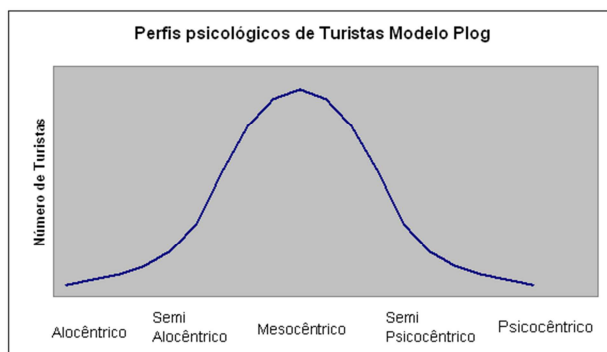


Figura 1.5 – Modelo de Plog

Fonte: Adptado de Yiannakis & Gibson, 1992

1.5.2.2. Tipologia turística de Cohen

Cohen (1972) é considerado um autor de referência no que toca ao estudo das tipologias turísticas. A sua tipologia baseou-se principalmente na combinação dos fatores de novidade vs familiaridade do destino turístico. Dividiu os turistas em institucionalizados e não institucionalizados, apresentando ambos uma relação específica com os destinos que visitam (*vide* figura 1.6). Nos dois grupos podemos encontrar as seguintes categorias:

- (i) *Drifter* (turista de mochila ou alternativo) - planeia a sua viagem de forma a ter contacto com lugares exóticos, na periferia dos destinos de massas, não recorre a serviços das agências de viagens, produz poucos impactos no destino devido à sua integração na cultura local;
- (ii) *Explorador* - planeia a viagem mas procura fugir do turismo de massas, integra-se parcialmente na cultura local;
- (iii) *Turista de massas individual* - não está dependente de *packages*, embora procure destinos conhecidos, tem maior impacto (económico e cultural) no destino;
- (iv) *Turista de massas organizado* – os itinerários são fixos, organizados, ou seja, é altamente dependente da organização da indústria turística, viaja em torno de uma *bubble* ou redoma ambiental.

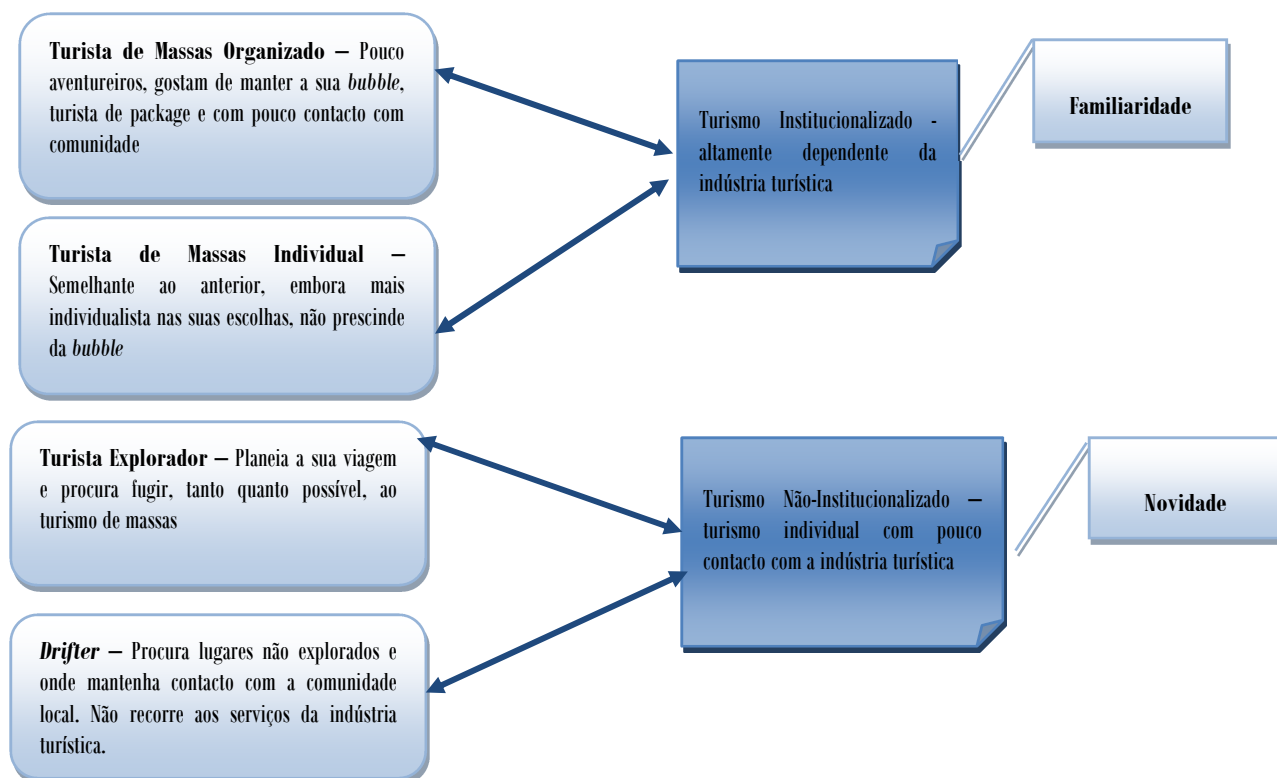


Figura 1.6 - Tipologia turística de Cohen

Fonte: Cohen, 1972

1.5.2.3. Tipologia turística de Smith

O estudo de Cohen sobre tipologias turísticas (1972) deu aso a que outros autores explorassem este assunto, nomeadamente Smith (1989) que apresentou várias tipologias de turistas com alguma proximidade com as anteriores tipologias:

- (i) O *turista explorador* - corresponde a um pequeno número de turistas (não deseja ser identificado como turista) envolve-se ativamente com a população do destino e prefere visitar locais pouco explorados, muitos adaptam o seu estilo de vida ao ambiente local;
- (ii) O *turista de elite* - chega ao destino em pequenos grupos e adapta-se às condições de vida local, realiza viagens exóticas com guia;
- (iii) O *turista off-beat* - gosta de visitar locais pouco visitados e de sair da rota mais tradicional do turismo;

- (iv) *O turista inusual* (pouco frequente) - compra *packages* para visitar grupos étnicos e observar culturas “autênticas”, apesar destas características tem preferência por boas acomodações e segurança nos locais que visita;
- (v) *O turista de massa incipiente* - viaja individualmente ou em pequenos grupos, procura comodidade e autenticidade, constitui-se como uma forte procura de bens e serviços turísticos;
- (vi) *O turista de massas* - estabelece com os residentes uma relação estritamente comercial (representa um fluxo constante e contínuo de viajantes);
- (vii) *O turista de charter* - exerce um forte impacto na cultura local, é fonte de homogeneização e estandardização dos serviços turísticos, toda a viagem é pré-organizada.

Nesta teoria podemos perceber que a tipologia é definida em função das características de viagem e não do indivíduo, como acontece com a tipologia de Burns (1999) que seguidamente exploramos.

1.5.2.4. *Tipologia turística de Burns*

Burns (1999) apresentou um conjunto de tipologias que se prendem, na sua maioria, com característica particulares dos indivíduos e da sua personalidade:

- (i) *O turista aventureiro* - procura novas realidades, a viagem é a componente fundamental da sua vida;
- (ii) *O turista preocupado* - vê a viagem como uma fonte de tensão e preocupação por isso tende a viajar pouco e a evitar viagens de longo curso;
- (iii) *O turista sonhador* - é aquele que fantasia com viagens a lugares exóticos, o objetivo essencial da viagem é romper com o quotidiano;
- (iv) *O turista económico* - não está disposto a gastar muito dinheiro, a viagem é apenas uma forma de descanso;
- (v) *O turista gastador* - ocupa uma boa posição económica e está disposto a gastar para ter bons serviços.

É importante perceber que a tipologia dos turistas é indissociável da tipologia de viagem. Taylor (1998) num estudo longitudinal realizado entre 1986 e 1990, em treze países, encontrou três tipologias básicas de viagem que se definem por: (i) *viagem de package* (hotel e voo ou tudo incluído, com 37.5% dos inquiridos); (ii) *viagem independente* (feita à medida pelo próprio turista, com 33.5% dos inquiridos) e, ainda, a (iii) *viagem relutante*¹³ (indivíduos que não gostam particularmente de viajar, representa 29% do total de inquiridos). Neste sentido, podemos afirmar que a tipologia de viagem está associada ao tipo de informação recebida pelo potencial turista e pelas estratégias de marketing conduzidas nesses países.

Em 2004, Plog identificou quatro tipologias que se centram em aspetos concretos da viagem como o facto de serem *independentes* (turistas que fazem o seu próprio pacote de viagem, normalmente via *internet*); fixadas em *circuitos guiados* (autocarro, guia, hotel, refeições e entretenimento); com *tudo incluído* ou um *package parcial* (selecção, por exemplo, do hotel e/ou voo, pelo turista).

As características pessoais, nomeadamente a personalidade, podem também ser um bom indicador na tipologia de viagem. Em 1995, Madrigal realizou um estudo com turistas domésticos nos Estados Unidos e encontrou diferenças entre as características dos turistas que viajam em grupo e os independentes. Ao passo que os primeiros preferem ser respeitados na comunidade que visitam e manter com os hospedeiros relações cordiais e afáveis, os segundos valorizam mais o sentimento de autorrealização.

Por seu lado, Quiroga (1990) estabeleceu uma relação entre a tipologia de viagem e os fatores de risco e de segurança, ao considerar que os turistas com idade superior a 60 anos, comparativamente com os de 25 anos, privilegiam as viagens organizadas porque estas lhe oferecem mais segurança nos destinos. Contudo, a segurança não constitui um aspeto importante apenas para os mais idosos, é uma preocupação de grupos de turistas de todas as idades. O autor sustenta ainda que a perceção de risco e a segurança são fatores importantes na escolha do tipo de viagem, mais do que a própria motivação para viajar.

Terminada a exposição das tipologias turísticas mais frequentes, e em nosso entender com maior aplicabilidade para esta investigação, observemos de seguida a relação destas com a perceção de risco e as características individuais dos turistas.

¹³ Nesta categoria poderemos enquadrar os turistas que viajam por obrigações pessoais, familiares e/ou profissionais. Num estudo sobre perceção de risco e ansiedade em viagens internacionais, Brás (2009) concluiu que os turistas de *MICE* se enquadravam nesta categoria e que apresentam um nível médio de ansiedade superior aos restantes turistas (\bar{M} = 4.54, numa escala de 1 a 7).

1.6. Relação entre tipologia turística e percepção de risco

Tanto a tipologia turística como a motivação desempenham um papel importante no que toca à percepção de risco e de segurança no turismo (*vide* tabela 1.6). Segundo Roehl e Fesenmaier (1992) as classificações de turistas em termos de percepção de risco associam-se a três grandes grupos: *risco neutro*, *risco funcional* e *risco local*. No primeiro grupo, os turistas não consideram a existência de qualquer tipo de risco no destino para onde viajam¹⁴; no segundo, apenas tem preocupação a nível dos riscos potencialmente provocados pelo mau funcionamento de equipamentos, problemas mecânicos ou na organização da viagem. O terceiro, percepção de risco no local, corresponde aos turistas que antes de viajar percebem todos os potenciais riscos no destino, ou que avaliam como particularmente arriscado o último destino para onde viajaram.

Para além da relação entre tipologia turística e percepção de risco, alguns estudos apontam para a existência de outros fatores que podem ter uma influência direta nessa relação, dos quais destacamos: a *idade*, o *género*, o *tipo de personalidade*, a *nacionalidade* e o *conhecimento do destino* (Gibson & Yiannakis, 2002; Lepp & Gibson, 2003; Sönmez & Graefe, 1998a).

Tabela 1.6 – Tipologia turística e percepção de risco

Tipologia Turística	Percepção de Risco	Percepção de Segurança
<i>Drifter</i>	Nulo	Muito Seguro
Exploradores	Nulo	Muito Seguro
Turista de Massas Individual	Médio	Seguro
Turista de Massas Organizado	Alto	Inseguro
Turista Explorador	Nulo	Muito Seguro
Turista Off-Beat	Nulo	Muito Seguro
Turista Inusual	Baixo	Seguro
Turista Massas Incipiente	Médio/Alto	Inseguro
Turista Massas e Charter	Alto	Inseguro
Turista Psicocêntrico	Alto	Inseguro
Turista aloccêntrico	Nulo	Muito Seguro

Fonte: Brás, 2009

¹⁴ Neste caso poderíamos fazer uma correspondência com a tipologia de “explorador” e “*off-beat*” de Smith (1989), o “*drifter*” de Cohen (1972), “aventureiro” de Burns (1999) e “alocêntrico” de Plog (1977).

Guillard (2005) sustenta a ideia de que em matéria de riscos no turismo existem *três categorias* de turistas: (i) o desatento; (ii) o mal informado e (iii) o enganado. A *primeira categoria* corresponde aos turistas que negligenciam os fatores de segurança, apresentando o que denominamos por atitude de desafio e uma linguagem de intocabilidade: “tenho muita experiência, isso a mim nunca me acontecerá” ou “sou uma pessoa que viaja muito, por isso...”, são enunciados frequentemente proferidas por este tipo de turistas. Esta categoria tem um perfil comportamental em viagem que se caracteriza pela ausência de pesquisa sobre o destino, pela pouca reflexão sobre questões relativas aos riscos e segurança nos mais variados domínios. Negligencia à sua condição de saúde, sobretudo física, face à escolha do destino, demonstra também pouca preocupação em perceber que as diferenças culturais podem acarretar riscos ou insegurança.

Relativamente à *segunda categoria* (o mal informado) este caracteriza-se por uma falta de informação involuntária, ou seja, é mal informado pela agência de viagem, na medida em que há informação que lhe é ocultada sobre o destino, nomeadamente, sobre locais mais propensos a criminalidade.

Na *terceira categoria* (o enganado) encontramos sobretudo aqueles que viajam por questões de trabalho e que pouco ou nada sabem sobre o destino para onde viajam. Isto não significa que não possa existir uma pesquisa individual, no entanto, em muitos casos, são enviados em tempo recorde para um destino (por exemplo, o caso de médicos em situações de catástrofe ou de militares em situações de conflito). Guillard (2005) considera que esta categoria é a de um viajante demasiado exposto “[...] un individu pour qui la notion de risque voyage prend un sens parfois tragique (p. 20).”

1.7. Importância da comunicação e conhecimento da língua

Cohen e Cooper (1986) são dos poucos autores que deram relevância ao estudo da capacidade de comunicação no destino, ou à capacidade de comunicar na língua nativa, como um fator importante a considerar na tipologia de viagem. Na realidade, a comunicação é importante na forma como analisamos o impacto do contacto turístico entre contextos sociais e culturais diferentes e é também importante no comportamento dos turistas na escolha do destino e no processo de tomada de decisão.

Han (2005) veio reforçar a importância da comunicação como um fator determinante na percepção de risco em turistas que viajam internacionalmente. O autor faz referência a alguns estudos que abordam a questão da segurança e percepção de risco em destinos turísticos, em relação direta com a comunicação e o conhecimento da língua. O primeiro estudo diz respeito a uma investigação entre turistas japoneses que visitam Guam (território pertencente aos Estados Unidos da América, situado na Micronésia). Este estudo revelou a existência de uma forte relação entre a capacidade de comunicação com a população local e a percepção de risco.

Um outro estudo aborda a relação da percepção de risco em turistas sauditas que preferem viajar para destinos internacionais em que a língua oficial seja o árabe e com quem, ainda, partilhem uma religião e herança cultural. Numa investigação com turistas australianos que visitam os Estados Unidos, Han (2005) encontrou uma relação muito estreita entre a imagem positiva do destino ligada ao facto de não existir uma barreira linguística.

Basala e Klenosky (2001) analisaram o impacto da língua nas preferências dos turistas e concluíram que esta tem uma grande influência na escolha do destino com requisitos de familiaridade. A língua representa um fator importante porque torna os destinos mais ou menos familiares no momento da escolha. Quando a língua é diferente este fator aumenta o nível de percepção de risco entre os turistas.

Num estudo que avalia a relação entre percepção de risco e ansiedade em viagens internacionais, Brás (2009) encontrou fortes indicadores de que a comunicação e, sobretudo, o conhecimento da língua são variáveis importantes na relação com o sentimento de segurança e com a uma menor percepção de risco do destino.

1.8. Conhecimento e familiaridade com o destino: novidade vs experiência

Gursoy e McCleary (2004) sugerem que o conhecimento prévio do destino é muito importante na construção da percepção de risco porque aparece associado à noção de familiaridade ou “experiência anterior” no destino. O conhecimento do destino é visto como bidimensional, apoiado, por um lado, na familiaridade e, por outro, na experiência anterior nesse destino. Num estudo realizado com turistas da região do Golfo que escolheram alguns países da Europa como destino de férias, os autores apontam para que a escolha tenha origem na maior familiaridade que sente com esses

destinos e adiantam ainda que as visitas anteriores influenciam a familiaridade com o destino e que estas estão negativamente relacionadas com a perceção de risco.

Numa relação entre o conceito de familiaridade e perceção de risco, Cheron e Ritchie (1982) concluíram que existe uma estreita relação entre o fator de familiaridade e a escolha do destino turístico, tendo a perceção de risco uma relação inversamente negativa com a familiaridade, ou seja, quanto mais familiar for uma determinada atividade para o turista, menor será o risco percecionado. À semelhança destes, Millman e Pizam (1995) encontraram uma relação positiva entre o número de vezes que se visita um destino turístico com o conceito de familiaridade e o impacto na tomada de decisão.

Neste sentido, Lepp e Gibson (2003) afirmam que existe uma estreita relação entre a experiência turística e a perceção de risco, sendo que quanto mais experiente for o turista menor será a possibilidade de percecionar riscos relativos à sua saúde, ao terrorismo ou à ingestão de comida diferente da que consome habitualmente.

A experiência anterior que o turista tem do destino é determinante no processo de tomada de decisão. É por este facto que se considera que os consumidores inexperientes ou pouco conhecedores da realidade do destino gastam mais tempo a apreciar os atributos do destino do que aqueles que têm maior conhecimento e experiência. Moutinho (1987) sublinha que a maior experiência turística está inversamente relacionada com o nível de perceção de risco na compra de uma viagem.

Numa aproximação ao estudo da perceção de risco e segurança em viagem, Sönmez e Graefe (1998_a) sublinham a forma como a experiência condicionar a perceção de risco ou de segurança. Os autores consideram que os níveis de perceção de risco dos indivíduos diminuirão com o aumento da experiência. Portanto, experiências positivas de viagens anteriores para um destino tendem a aumentar as intenções de repetir o destino e em explorarem outras áreas consideradas de risco. A presença de riscos envolvidos na escolha de um destino pode mudar a natureza da decisão.

A intangibilidade do turismo torna-o diferente de outra compra que possamos fazer. Aquilo que resulta é, na generalidade, uma experiência adquirida, depois de uma planificação mais ou menos elaborada. É nesta fase que a perceção de risco se torna importante como critério de seleção ou escolha do destino. Este processo assenta em quatro campos distintos: (i) estímulo da viagem; (ii) variáveis externas; (iii) determinantes socioculturais do comportamento de viagem; (iv) características do destino (Pearce, 2005).

Yavas (1987) apresentam algumas das razões principais para se considerar que a percepção de risco pode estar por detrás da tomada de decisão, considerando os aspetos concretos da viagem e do turista. Assim, temos que considerar que a intangibilidade do produto turístico cria alguma incapacidade para prever os benefícios da viagem, o que pode conduzir a um grau mais elevado de ansiedade; acresce ainda que viajar para destinos internacionais cria uma necessidade de maior envolvimento; e, por último, a percepção de risco influencia a decisão individual quando o destino constitui uma novidade para o turista.

Estudos mais recentes (Mat Som & Badarneh, 2011) apontam para a necessidade de entender que os turistas considerados *repeaters* destino tomam em consideração alguns aspetos que se prendem com o grau de satisfação ligado ao fator custo/benefício. Neste sentido, a avaliação do destino far-se-á mais em termos de valores monetários (preço) e não monetários (tempo despendido durante o processo de viagem).

No que toca à percepção de risco e segurança, consideramos que existem três fases no processo de viajar: (i) *a pré viagem*; (ii) *durante a viagem* e (iii) *após a viagem* (*vide* tabela 1.7). Cada uma destas fases encontra correspondência com momentos anteriormente explorados e revelam-se cruciais para entender o binómio: percepção de risco e de segurança no turismo.

Tabela 1.7 - Fases da viagem

Antes da viagem	Durante a viagem	Depois da viagem
Imagem do destino	Qualidade dos serviços turísticos	Satisfação com o destino escolhido
Motivação de viajar	Gastos no destino	Impacto da viagem no turista
Tomada de decisão	Atividades no destino	Intenção de regressar ao destino

Fonte: Brás, 2009

Moutinho (2000) refere estes momentos da viagem, denominando-os por: *processo de pré-decisão e decisão; avaliação da compra e decisão de compra no futuro*. Estes três momentos são cruciais; no entanto, considera o primeiro determinante, sendo os dois seguintes resultado deste (*vide* figura 1.7)¹⁵. Nesta fase encontramos aspetos importantes para a tomada de decisão, tais como: o estímulo/filtro; a atenção/processo de aprendizagem e os critérios de escolha. O autor considera ainda que existe uma diversidade de conflitos que se ligam à percepção inicial do turista face ao

¹⁵ Apresentamos apenas a primeira das três fases do modelo porque é nesta que a percepção de risco desempenha um papel importante na tomada de decisão e na escolha do destino turístico.

destino: a informação que lhe chega pelos mais diversos meios; a imagem baseada na experiência anterior e a interação social.

Como podemos perceber na figura abaixo os fatores de pré-decisão e de decisão englobam uma variedade de aspetos que se prendem com as características individuais do turista e as particularidades do destino. Neste sentido, a opção de compra ou a tomada de decisão são o reflexo de um processo mais complexo, onde a percepção de risco serve de mediador na tomada de decisão final.

1ª Parte - Processo de pré-decisão e decisão

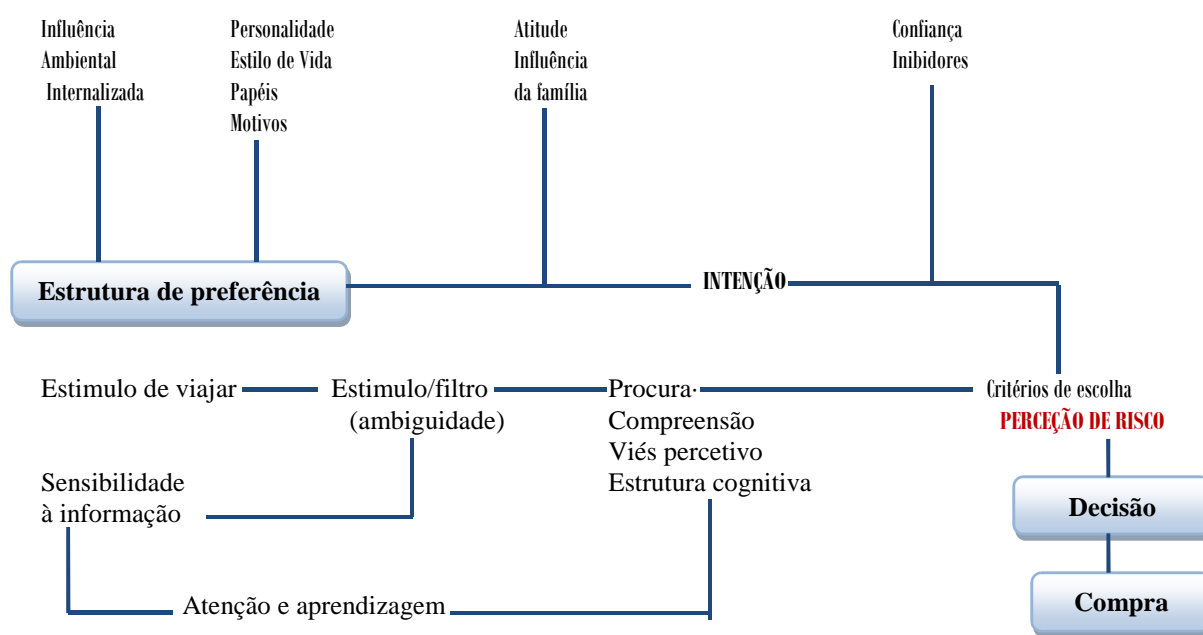


Figura 1.7 - Vacation Tourist Behavior Model

Fonte: Adaptado de Moutinho (2000)

Moutinho (2000) sublinha a importância da percepção de risco nesta primeira fase, a qual reflete a incerteza no que toca ao produto, ao destino e à própria subjetividade do turista.

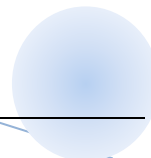
1.9. Síntese conclusiva

Como vimos ao longo do capítulo, existe um conjunto de variáveis teóricas que permitem a compreensão do comportamento do turista, entre elas encontramos as diversas teorias da motivação. Do conjunto de teorias psicológicas da motivação

selecionamos as que mantêm uma relação de maior proximidade com o problema em investigação.

Para além das teorias da motivação e da sua aplicação ao turismo, refletimos sobre a necessidade de integrar outras variáveis que permitem uma explicação mais abrangente do comportamento dos turistas, nomeadamente: as tipologias turísticas e de viagem, a familiaridade ou novidade do destino, a influência dos padrões socioculturais e dos fatores de comunicação.

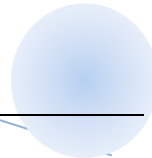
A reunião destes fatores permite elaborar uma perspetiva mais abrangente em torna das dimensões da perceção de risco, como veremos no próximo capítulo.



CAPÍTULO II

Perceção de risco e turismo

2.1. Síntese introdutória	48
2.2. Dimensões de perceção de risco	48
2.2.1. Teorias do risco	48
2.3. A perceção: do conceito geral à perceção de risco	54
2.3.1. Fatores que influenciam a perceção.....	55
2.4. A perceção e o risco: articulação de conceitos	56
2.5. Dimensões de perceção de risco no turismo.....	60
2.6. Síntese conclusiva.....	65



2.1 Síntese introdutória

O capítulo apresenta a definição e problematização do conceito teórico de risco numa perspetiva dual: por um lado, numa visão objetiva, quantificável, racional e calculada do risco; e por outro, numa visão oposta baseada na subjetividade, valores e crenças dos indivíduos. Na primeira temos uma avaliação de risco realizada por especialistas (Slovic, 2000) e, na segunda, uma avaliação de não-especialistas (Douglas & Wildacsky, 1982).

No seguimento, apresentamos o conceito de perceção para, posteriormente, chegar à interligação entre os dois fatores, de forma a explicar a perceção de risco aplicada ao estudo do turismo. Podemos, assim, dizer que neste capítulo o objetivo central consiste em perceber em que medida estes conceitos mantêm uma estreita relação com a escolha dos turistas face ao destino.

2.2. Dimensões de perceção de risco

“[...] risk, as opposed to danger, is a socially phenomenon.”

(in Paul Slovic, 1999: 689)

2.2.1. Teorias do risco

No mundo ocidental vivemos atualmente no que Beck (2003) apelidou de “sociedade do medo e do risco”. Contudo, e paradoxalmente, a prevenção do risco tem evoluído de uma forma tal que instituímos uma cultura de “risco zero” (Heiderich, 2005). Entre os grandes riscos que vivemos, destacam-se sobretudo aqueles que se prendem com fatores tecnológicos, humanos e naturais, estes últimos com maior dificuldade de previsibilidade. A possibilidade de imputar responsabilidades à sociedade em geral faz com que grande parte dos riscos se tenha convertido numa questão social e política.

Não obstante a diversidade de definições propostas para explicar a perceção de risco, existem duas linhas centrais de investigação: a das *ciências naturais* e a das *ciências sociais*. As definições de caráter mais quantitativo, formal, convencional, matemático e probabilístico, tiveram origem em campos da economia, engenharia,

estatística e física. Nesta perspetiva, o risco refere-se a perdas que podem ser reduzidas a um valor numérico (Slovic, Fischhoff & Lichtenstein, 2000).

Estudado durante mais de 50 anos, o conceito de risco provou ser difícil de operacionalizar. A grande razão reside no facto de o conceito ser socialmente construído e psicologicamente orientado (Slovic, 2000). Nas ciências sociais houve um interesse crescente na explicação da resposta humana face aos riscos, o que permitiu que alguns campos das ciências sociais passassem a investigar a questão concreta da perceção dos indivíduos ou comunidade face ao risco. As investigações sugerem novas componentes associadas à definição de risco, tais como: o *choque*, a *ameaça*, o *perigo*, o *controlo* e a *incerteza* (Althaus, 2005; Floyd, & Pennington-Gray, 2004; Law, 2006; Sjöberg, 2000).

Apesar de ser um termo comumente usado, o risco encerra em si diversos significados na perspetiva individual e em tempos historicamente diferentes. Este facto conduziu, como seria de esperar, a alguma controvérsia. No entanto, a única certeza é a de que o risco se constitui como parte integrante da vida quotidiana e das decisões que tomamos, individual ou coletivamente. Historicamente esteve intimamente ligado à área da economia desde o início do século XX, mais concretamente em 1920, e tornou-se muito importante no que toca às teorias da tomada de decisão e finanças (Han, 2005).

A teoria económica sugere que o termo risco implica o sentido de “perda” (Reisinger & Mavondo, 2005, Sönmez & Graefe, 1998_b). Kaplan, Szybillo e Jacoby (1974) desenvolveram uma taxonomia do risco ligado à perda na área financeira, do desempenho, física, psicológica, social e temporal. O risco, numa linha mais economicista, pode ser visto na perspetiva de custo/benefício. No entanto, Slovic (2000) considera que esta perspetiva está muito ligada aos conceitos matemáticos, deixando de fora aspetos individuais importantes (como, por exemplo, a motivação, a experiência, a educação e a influência social ou cultural do grupo de referência).

Segundo Vlek e Keren (1991) caracterizar o risco numa perspetiva mais objetiva implica utilizar definições formais. Contudo, podemos abordar a definição de risco numa perspetiva mais construtivista que toma em consideração o significado dos seus aspetos pessoais, sociais e culturais, colocando, assim, mais ênfase no valor subjetivo. Desta forma, reforçamos a ideia do carácter multidimensional do risco, no sentido em que para além de uma dimensão numérica, quantificável, existe ainda um conjunto de outros aspetos qualitativos tomados em consideração pelos indivíduos quando julgam

um “risco”, a saber: a familiaridade, voluntariedade, efeitos imediatos ou a longo prazo, credibilidade das pessoas ou instituições responsáveis.

Na perspectiva do que acabamos de afirmar podemos depreender que o risco é um constructo social. Numa leitura social é difícil conceber o risco em termos de conceito objetivo e unidimensional. Contudo, Yates e Stone (1992) propuseram uma alternativa mais conciliadora, uma vez que consideram que uma das ideias de base presente nas diferentes definições é a de perdas ou danos que se podem exprimir pelo significado atribuído a essas perdas e à incerteza associada às mesmas. As *perdas* são avaliadas numa perspectiva subjetiva e podem ser agrupadas em múltiplas categorias (económicas, psicológicas, sociais, físicas, entre outras). Este aspeto conduz-nos à multidimensionalidade do risco. O seu significado subjetivo liga-se às atitudes, valores, motivações, expectativas e experiência de vida que permitem estabelecer a sua amplitude de análise. Neste caso, a dualidade entre peritos e leigos é importante, uma vez que estes últimos tomam em consideração dimensões psicológicas, sociais e culturais, ligadas às suas convicções éticas e morais (Slovic, Fischhoff & Lichtenstein, 2000)

A *incerteza* está presente em qualquer definição de risco, na medida em que pressupõe uma possibilidade ou probabilidade de algo acontecer. Quanto maior a incerteza sobre as perdas, maior é o risco. Yates e Stone (1992) utilizam o exemplo das novas tecnologias para ilustrar este caso. Consideram que quanto mais recente for a tecnologia, maior a tendência para que seja considerada perigosa pelo público em geral, porque desconhece o tipo de perdas que lhes estão associadas. Nesta linha, o paradigma psicométrico (ao qual voltaremos mais à frente no ponto 2.3) é relevante na medida em que toma em consideração o fator da novidade na perceção de risco.

A grande diferença entre risco *real* (objetivo, racional, avaliado por peritos) e *risco percebido* (subjetivos, irracionais e avaliados por leigos) é importante para percebermos as questões ligadas à perceção de risco. Esta dicotomia tem-se revelado importante para quem trabalha em áreas relacionadas com a gestão, a avaliação e perceção de risco ou de segurança (Slovic, 2000).

Num primeiro momento, a perspectiva de risco real, analisada pelos especialistas, tomou em consideração as perceções dos leigos sobre o desenvolvimento tecnológico e industrial, para demonstrar que estas poderiam ser erróneas e que deveriam ser corrigidas (Slovic, 2000). Posteriormente, as áreas sociais vieram demonstrar que as perceções dos leigos não poderiam ser consideradas irracionais ou erróneas, mas que,

pelo contrário, correspondiam a diferentes formas de racionalidades dos especialistas. Assim, poderemos dizer que a dicotomia entre risco objetivo e subjetivo está ligada à questão da avaliação feita por especialistas e leigos, bem como pelos diferentes tipos de características para definir risco (*vide* figura 2.1).

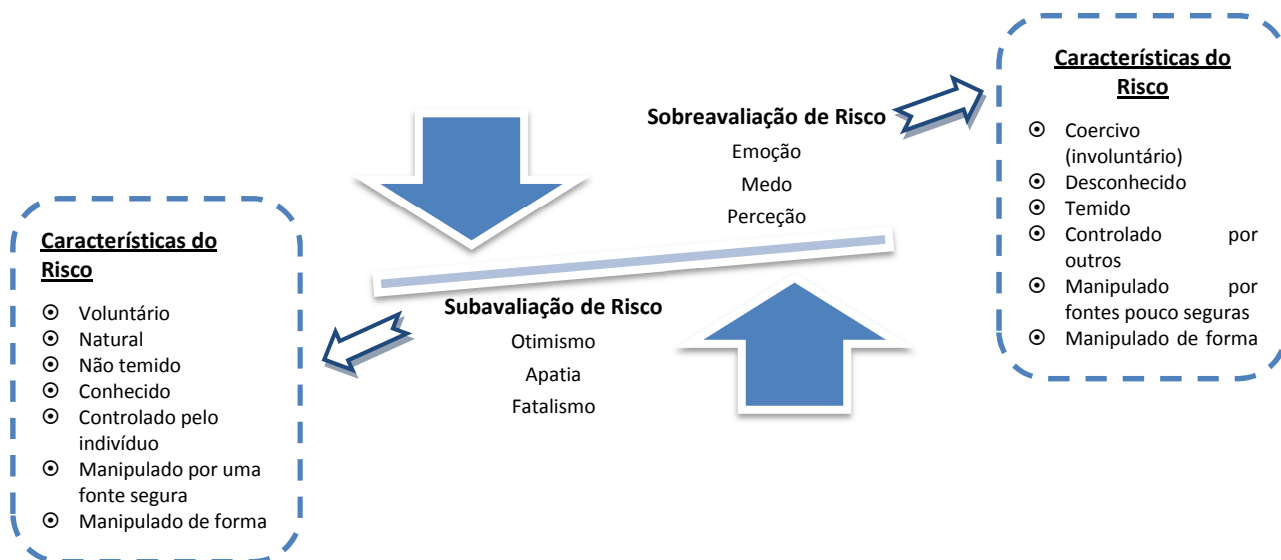


Figura 2.1 – Avaliação de risco

Fonte: Canadian Food Inspection Agency, 2007

Como podemos perceber através da figura anterior, a avaliação está intimamente ligada às características intrínsecas do risco em articulação com as características de personalidade ou técnicas do indivíduo que o avalia.

A percepção subjetiva vs objetiva é enfatizada por Slovic (2000) quando procede à análise da percepção de risco entre especialista e não especialista. O autor encontrou um conjunto de discrepâncias entre as duas visões, sendo que os especialistas davam um enfoque central ao risco como expressão de características objetiváveis, uma vez que as probabilidades e consequências de um acontecimento adverso são geralmente assumidas como quantificáveis. Quando a opinião sobre um risco é dada pelos especialistas, este é avaliado do ponto de vista técnico e das estimativas anuais de casos mortais. Pelo contrário, quando é feito por um não especialista, toma em consideração uma multiplicidade de fatores que não existem independentemente das pessoas, da sua cultura ou pensamento (*vide* figura 2.2).

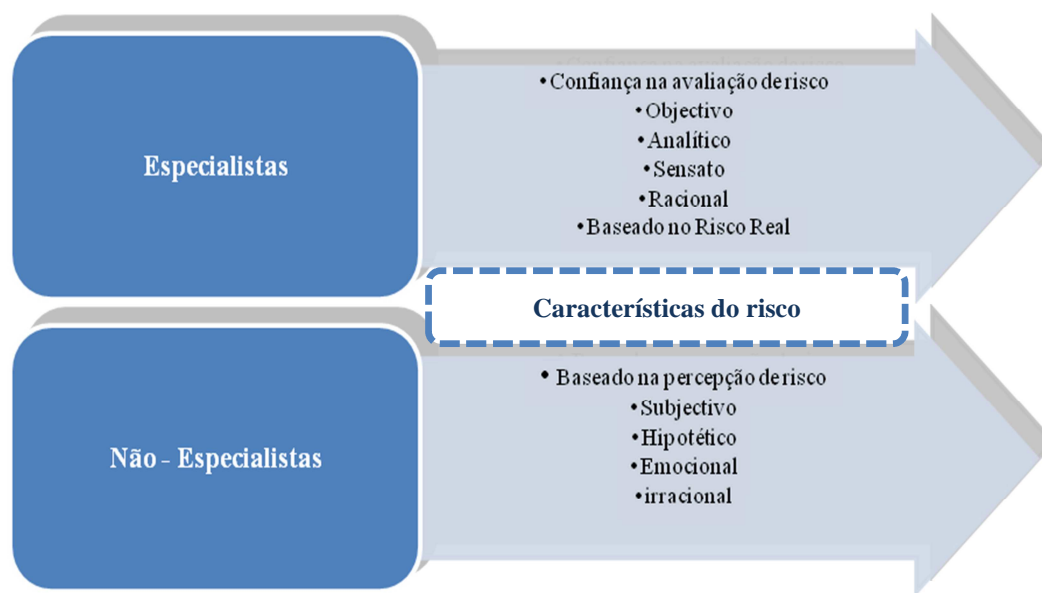


Figura 2.2 – Características do risco

Fonte: Canadian Food Inspection Agency, 2007

A figura 2.2 representa esquematicamente as características que permitem diferenciar a opinião sobre um risco em função de uma análise com características mais científicas ou do senso comum. Consideramos que ambas são importantes no processo de avaliação de um risco.

É a inconsistência entre uma perspectiva subjetiva vs objetiva da natureza de risco que o torna mais atrativo no campo de estudo da psicologia (Jenkin, 2006). Cvetkovich e Earle (1992) clarificaram as perspectivas de análise de risco insistindo, no entanto, na dimensão objetiva e construtivista, os autores designaram esta perspectiva por “realismo ingênuo” e posteriormente por “relativismo cultural”.

A perspectiva construtivista reconhece que, por exemplo, os perigos ambientais são questões sociais, isto é, são uma qualidade inerente ao mundo físico mas representam uma interação entre as características físicas e psicossociais. No entanto, posteriormente, Shrader-Frechette (1991) propôs uma visão intermédia e menos reducionista que considera a avaliação e gestão de risco numa dimensão humana. Numa valorização desta perspectiva, Cvetkovich e Earle (1992) também consideram que existe uma necessidade de reconciliação entre as perspectivas mais objetivistas e mais subjetivista do risco. Consideraram, assim, que a melhor perspectiva seria a que pudesse aproveitar o melhor da ciência e da tecnologia, de acordo com valores democráticos.

Uma perspectiva alternativa à avaliação objetiva vs subjetiva de risco foi dada por Vlek e Stallen (1981) segundo os quais os dois enfoques são diferentes, embora centrados em aspetos complementares da definição de risco: por um lado, as definições objetivas e estatísticas, as quais designam por *estímulo* e, por outro, as definições *resposta*, ou seja, as que consideram o risco na perspectiva do observador. Os autores sublinham ainda que, no caso dos especialistas, o risco pode ser calculado mediante a seleção, combinação e quantificação de um conjunto de variáveis do ambiente externo.

Este modelo de análise não está isento de erros e, por isso, não é possível atingir uma objetividade plena na avaliação de risco. No que toca ao risco percebido, o autor assinala que este pode ser operacionalizado e medido a partir de três níveis diferentes: (i) *fisiológico*, referente à ansiedade expressa através de respostas do sistema nervoso autónomo (por exemplo, aumento do ritmo cardíaco ou indicadores de stress emocional); (ii) *comportamental*, interpretado a partir de padrões de comportamento (por exemplo, defesa, fuga ou apatia) e (iii) *cognitivo*, interpretado a partir de atitudes e descrições verbalizadas face a um determinado objeto ou acontecimento, implicando um conjunto de juízos de valor sobre as eventuais consequências.

Vlek e Keren (1991) esclarecem que os diferentes níveis de análise podem conduzir a uma definição de risco que qualificam como “transacional”, na medida em que permite delinear um processo de ligação entre as características situacionais e os padrões psicológicos da resposta.

Uma questão pertinente que tem sido debatida sobre a perceção de risco, é a de *risco aceitável* (RA). Este conceito centra-se na ideia de que deve existir um critério que permita julgar, decidir ou legislar, sobre o grau de aceitabilidade de um risco, tomando em conta os benefícios ou custos que o mesmo pode trazer. Passemos a exemplificar: se uma determinada tecnologia gera um risco inferior ao critério fixado como aceite ou tolerável, essa tecnologia é aceite pela comunidade; se, pelo contrário, supera esses critérios, há que encontrar forma de diminuir os riscos e aumentar o nível de segurança. Este nível de risco pode definir-se, segundo os especialistas, por uma dimensão quantitativa em função da probabilidade de acidente, mortalidade e/ou morbilidade (Fischhoff, Slovic & Lichtenstein, 2000).

Os autores sugerem ainda que a aceitabilidade de um risco pode estar intimamente ligada à perceção, na medida em que os indivíduos tomam em consideração um conjunto de dimensões e atributos relacionados diretamente com as fontes de risco que coincidem, em grande parte, com as que são valorizadas na

estimativa de valores percebidos. O RA associa-se às dimensões psicológicas e psicossociais, no sentido multidimensional, tal como referimos anteriormente.

Um ponto crítico da aceitabilidade de um risco reside na diferença entre a aceitabilidade individual e social. Por outras palavras, devemos tomar em conta os riscos que individualmente estamos dispostos a suportar nas atividades quotidianas e os riscos que uma comunidade está disposta a aceitar, como os custos face a um benefício público (Oltedal, Moen, Kemple, & Rundmo, 2004).

Como vimos, a conceptualização de risco possibilita diferentes interpretações que refletem um conjunto alargado de fatores individuais e ambientais. As diferentes perspetivas de análise tomam em consideração que o risco pode ser interpretado do ponto de vista do indivíduo, sem formação técnica específica, ou pela comunidade científica. Segundo Slovic (2000) o risco real não existe enquanto realidade independente daquilo que é o nosso *background* social, cultural, uma vez que só é passível de ser observado ou medido enquanto inserido num determinado contexto que o produz. No ponto seguinte exploramos em concreto a perceção de risco individual em função de diferentes fatores.

2.3. A perceção: do conceito geral à perceção de risco

“Du plaisir à l’inquiétude et de la peur à l’angoisse, la perception agit comme un miroir déformant qui peut influencer des individus comme des populations dans leur choix en matière de tourisme et de loisirs. [...] Le problème de la peur réside dans la perception”.

(in Didier Heiderich, 2005: 8-9)

A perceção constitui-se enquanto função cerebral que atribui significado aos estímulos sensoriais a partir do histórico de vivências passadas. Através da perceção, um indivíduo organiza e interpreta as suas impressões sensoriais para atribuir significado ao seu meio. Consiste na aquisição, interpretação, seleção e organização das informações obtidas pelos sentidos. Do ponto de vista psicológico ou cognitivo, a perceção envolve também os processos mentais, a memória e outros aspetos que podem influenciar na interpretação dos dados percebidos (Feldman, 2001).

Heiderich (2005) considerou que na perceção há uma parte de imaginário e de criatividade humana. Esta pode ser entendida como produto de vários elementos sensoriais ligados às experiências que o indivíduo teve anteriormente (Mann, 1972). A

organização de diversas sensações dá lugar à percepção; esta supõe a interpretação dos estímulos recebidos e constitui uma forma de contacto com o mundo exterior, através de um ato de natureza cognitiva, no qual intervém a pessoa na sua totalidade. Percebemos objetos físicos (carros, mesas), pessoas (a nossa mãe, os nossos amigos), e realidades sociais (clube de futebol, o governo português). Através da percepção a realidade permanece em nós estruturada e recebe um significado concreto (Narbonne, 1965).

2.3.1. Fatores que influenciam a percepção

São vários os fatores que influenciam a percepção e que podemos agrupar em duas categorias: (i) *fatores externos*, próprios do ambiente e (ii) *fatores internos*, características do indivíduo.

Os fatores externos influenciam a percepção e encontram-se ligados ao ambiente, tais como: a *intensidade* (a nossa atenção é particularmente despertada por estímulos que apresentam grande intensidade, por exemplo, as sirenes das ambulâncias e da polícia têm um som alto e estridente); o *contraste* (a atenção é muito mais depressa despertada quanto maior o contraste entre os estímulos); o *movimento*, elemento principal no despertar da atenção (por exemplo, as crianças reagem mais depressa a brinquedos que se movem do que aqueles que não se movem); e a *incongruência* (prestamos mais atenção às coisas absurdas e bizarras do que ao dito normal, por exemplo, chegar a uma sala de aula com o cabelo pintado de várias cores) (Robbins, 1998).

Em contrapartida, nos fatores internos destacamos a *motivação* (prestamos muito mais atenção a tudo o que nos motiva e nos dá prazer do que às coisas que não nos interessam); a *experiência anterior*, ou a força do hábito que faz com que prestemos mais atenção ao que já conhecemos e entendemos e o *fenómeno social* que explica como é que os indivíduos não prestam igual atenção aos mesmos objetos.

Nos seres humanos as formas mais desenvolvidas são a percepção visual e auditiva, pois durante muito tempo foram fundamentais à sobrevivência da espécie (a visão e a audição eram os sentidos mais utilizados na caça e na proteção contra os predadores). Contudo, existem ainda outras formas de percepção, como a olfativa, gustativa e tátil, embora não associadas às necessidades básicas, têm importante papel na afetividade e na reprodução humana. Além da percepção ligada aos sentidos, os

indivíduos também possuem capacidade de percepção temporal e espacial (Feldman, 2001).

Os nossos sentidos são a fonte de formação da percepção, a partir deles organizamos a informação de tudo aquilo que nos rodeia. No entanto, esta percepção está dependente de uma multiplicidade de fatores que a tornam particular em cada um de nós, como podemos observar na figura 2.3.



Figura 2.3 – Fatores que influenciam a percepção

Fonte: Feldman, 2001

A partir da figura percebemos que a percepção é o resultado final de um conjunto de fatores que não só refletem as características internas do indivíduo como as consideram em função da sua envolvimento ambiental.

2.4. Percepção e risco: articulação de conceitos

A revisão da literatura em torno da percepção de risco engloba uma diferenciação entre risco pessoal e risco geral, ou seja, o indivíduo tem tendência para aumentar ou diminuir a sua percepção de acordo com as experiências vividas ao longo da sua vida. Face ao risco, o indivíduo reage de acordo com aquilo que foi o seu processo de socialização, a sua história de vida e o ambiente que o rodeia (Heiderich, 2005).Um

outro tipo de teoria revela que existem diferenças significativas entre homens e mulheres, principalmente no que respeita ao nível de confiança nos dados estatísticos sobre riscos (Beck, 2006; Slovic, 2000).

Os grandes contributos para o estudo sobre a percepção de risco vieram de áreas tão diversas como a economia, a ciência política, a psicologia, a sociologia e a antropologia. Podemos, assim, definir a percepção de riscos como a capacidade de interpretar uma situação de potencial dano à saúde ou à vida do próprio ou de terceiros, baseada em experiências anteriores e na sua extrapolação para um momento futuro. Esta capacidade varia entre uma vaga opinião, a uma firme convicção. Em termos psicológicos, a definição tem assentado sobretudo no processo de cognição, no conhecimento das características individuais e na sua relação com o processo de tomada de decisão (Slovic, 1987)

Estudos qualitativos, oriundos das ciências sociais, emergiram por oposição a uma análise mais quantitativa (Oltedal, Moen, Klemp & Rundmo, 2004). Contudo, para as ciências sociais, a procura da objetividade ou a negação das características subjetivas, tem impedido uma avaliação realista. Fatores tidos como subjetivos (éticos, morais e culturais), que direcionam as opções dos indivíduos, devem ser considerados neste tipo de estudos sobre a percepção de risco.

No que toca à psicologia, vários autores têm explorado a ideia de que os indivíduos têm tendência para correr riscos e que os traços de personalidade podem ser usados para explicar alguns comportamentos de risco, nomeadamente, autoeficácia, o excesso de confiança e o controlo percebido (Sjöberg, 2000; Slovic, 2000). As abordagens recentes sobre percepção de risco apontam para que esta seja encarada como um fenómeno multidimensional que pode oscilar entre a dimensão física para a psicológica ou de funcional para a política (Reichel, Fuchs & Uriely, 2007).

A *Teoria Cultural de Risco* (TCR) teve em Mary Douglas¹⁶ a sua principal preconizadora. Esta teoria considera que a percepção de risco resulta da construção social e cultural do mesmo, *i.e.*, aquilo que é percebido como perigoso resulta da adesão cultural dos indivíduos aos valores do seu grupo de referência (Douglas & Wildavsky, 1982; Thompson, Ellis & Wildavsky, 1990). A teoria cultural tenta perceber o “como” e o “porquê” da formação individual de valores e julgamentos sobre o que constitui uma

¹⁶ Antropóloga, teve no seu trabalho de campo em África (Uganda) base para o desenvolvimento da TCR. O seu estudo recaiu sobre questões ligadas ao tabu e a forma como este representa perigo quando quebrado, sobretudo pelas mulheres.

verdadeira ameaça ou perigo. Estes julgamentos ou valores não podem ser produzidos independentemente da sociedade que os origina (Tansey & O’Riordan, 1999).

A TCR representa, por isso, a complexidade da própria cultura no que toca: (i) às múltiplas funções do sentido dado à cultura; (ii) à diferenciação e natureza dinâmica da cultura e (iii) à relação que mantém com outros aspetos, nomeadamente, ambientais, sociais, e políticos (Oltedal *et al*, 2004). Em resumo, podemos afirmar que a TCR é importante para percebermos a construção social do risco e os valores subjetivos implicados, mesmo quando falamos de ciência (Tansey & O’Riordan, 1999).

A *Teoria Psicométrica de Risco* (TPR) sublinha a importância do conhecimento do processo cognitivo, sendo que o risco pode ser entendido como uma função própria das propriedades de um objeto (Slovic, 1987). Esta teoria utiliza diferentes técnicas de análise multivariada que permitem quantificar as representações mentais ou criar “mapas cognitivos” de atitudes e percepções individuais perante o risco. Neste paradigma estão presentes determinadas características de risco que o tornam diferente em termos individuais e coletivos, assumindo uma forma multidimensional (*vide* tabela 2.1).

Tabela 2.1 - Características do risco

Tipo	Características
“Voluntariedade”	A medida em que a exposição ao risco é voluntária
“Imediatismo”	A medida em que as consequências são percebidas no imediato
“Conhecimento da exposição”	A medida em que uma pessoa sabe se foi exposta ao perigo
“Conhecimento”	Análise dos perigos relativamente ao perigo
“Capacidade de controlo**”	A medida em que o indivíduo pode controlar a gravidade das consequências face à exposição
“Novidade”	A medida em que o perigo é novo para a sociedade
“Potência catastrófica**”	Número de mortes
“Receio**”	A medida em que os efeitos da exposição são temidos
“Gravidade**”	A medida em que as consequências da exposição são graves
“Fatalidades**”	A medida em que a exposição irá certamente trazer consequências negativas
“Aumento**”	A medida em que o risco vai aumentando com o passar do tempo
“Prevenção**”	A medida em que o risco pode ser prevenido
“Desigualdade**”	A medida em que os riscos e os benefícios não são igualmente distribuídos por toda a sociedade
“Futuro**”	A medida em que o risco irá afetar gerações futuras
“Catástrofe global**”	A medida em que o risco pode ser uma ameaça mundial
“Redução**”	A medida em que o risco associado com o perigo pode ser facilmente reduzido.
“Impacto pessoal**”	A medida em que o risco afeta cada indivíduo.
“Observabilidade”	A medida em que os efeitos da exposição são observáveis.

* Diretamente relacionados com a percepção de risco.

Fonte: Adaptado de Slovic, 2000

Como podemos perceber a partir de uma leitura mais atenta da tabela 2.1 as características de risco pressupõem não apenas a percepção individual, mas também apresentam os aspectos mais objetivos de técnicos especializados. Estas considerações tornam-se particularmente úteis nesta investigação, sobretudo na análise de risco feito pelos especialistas consultados.

Weber (1988) sustenta a visão anterior pelo recurso a três paradigmas: (i) o *axiomático* (dá enfoque na forma como cada pessoa subjetivamente transforma uma informação sobre um risco objetivo); (ii) o *sociocultural* (estuda o efeito do grupo social ou cultura na percepção de risco); e, por último, o (iii) *psicométrico* (analisa as reações emocionais a situações de risco que afetam o julgamento do risco físico, ambiental e material, para além das suas consequências mais diretas e objetiváveis).

Apesar de em áreas de estudo diferentes, Slovic (2000) e Douglas (1982), reconhecem que tanto o risco, como a resposta a este, são um constructo social. Slovic (2000) adianta, ainda, que é preciso que distingamos entre o que é uma probabilidade e a percepção de um risco, uma vez que risco real e risco percebido são dimensões diferentes. O autor reconhece que a equação: risco \rightarrow resposta é mediada por valores, o que leva a pressupor que outros fatores para além de uma avaliação meramente técnica do risco são importantes para compreender a forma como cada indivíduo percebe e responde a uma situação.

Na análise de percepção de risco, Rutter, Quine e Albery (1998) introduziram o conceito de *otimismo irrealista*. Este conceito é baseado na ideia de que, tendencialmente, as pessoas têm a crença em alguma invulnerabilidade a certo tipo de riscos. Este otimismo irrealista influencia a percepção de risco a partir da avaliação cognitiva de uma situação. Em regra isto acontece quando o indivíduo acredita que quanto mais controlo tiver sobre uma situação negativa maior será a sua percepção de invulnerabilidade. Aqueles que têm comportamentos de risco no quotidiano estão positivamente relacionados com um elevado valor de risco e com a falta de segurança.

Utilizando um exemplo concreto para ilustrar o que acabámos de referir, Middleton, Harris e Surman (1996) conduziram um estudo entre praticantes de atividades radicais, nos quais encontraram um grau elevado de otimismo irrealista. Os praticantes de *Bungy jumpers* consideravam que a possibilidade de terem um acidente era menor comparativamente a outros participantes em atividades radicais, até mesmo no momento que antecede o salto. Os autores concluíram que numa situação na qual os indivíduos demonstram uma atitude de controlo, a percepção de risco baixa

consideravelmente. À medida que cresce a sua experiência e familiaridade com uma situação mais arriscada os indivíduos tendem a sentir um maior nível de competência individual, sendo que a percepção de risco resulta da combinação entre conhecimento, capacidade, atitude, comportamento, confiança e experiência. Os autores sugerem ainda que à medida que os indivíduos se familiarizam com uma determinada atividade ou local, tendem a aumentar o sentimento de competência. No entanto, em nosso entender, os autores não refletiram sobre uma questão que nos parece interessante: a diferença de percepção na relação com o gênero.

Sendo a percepção de risco, como vimos anteriormente, uma realidade subjetiva, também a capacidade individual para enfrentar um risco o é. A capacidade que cada um julga ter para lidar com um determinado risco conduz a que este antecipe o resultado de uma situação. Quando a percepção de risco é maior do que as competências, os indivíduos tendem a antecipar uma situação negativa (Rutter, Quine & Albery, 1998).

Nos últimos anos, uma nova teoria tem ganho terreno no estudo da percepção de risco, denominada por teoria da confiança (TC) a qual preconiza a necessidade da existência de confiança como forma de influenciar a percepção de risco. Esta confiança advém, sobretudo, do meio que a transmite, por exemplo os meios de comunicação e o grau de segurança que o indivíduo sente, ou não, em relação à fonte de informação (Oltedal *et al*, 2004). No caso do turismo tem-se revelado importante na medida em que grande parte da informação que o turista recebe sobre segurança do destino turístico é através dos meios de comunicação.

A exploração do conceito de percepção de risco realizado anteriormente abre caminho para introduzirmos no ponto seguinte o conceito na análise da realidade turística.

2.5. Dimensões da percepção de risco no turismo

“Nobody takes a risk in the expectation that it will fail!”

(in Peter Bernstein, 1996: 22)

Considerando que o turismo é uma atividade que nos transporta para fora do cotidiano, associado à ideia de prazer, deixa de fora uma análise dos fatores de risco. A

este propósito, Heiderich (2005) tem uma frase que parece dar valor a esta afirmação: “Il est intolérable, voire indécent, mourir pendant les vacances!”

O estudo da percepção de risco constitui uma área fundamental na compreensão do comportamento do turista, nomeadamente no que toca: (i) ao processo de tomada de decisão de viajar; (ii) à motivação de viagem; (iii) à escolha do destino turístico; (iv) à dimensão temporal (época do ano); (v) às características psicográficas; e (vi) às características socio-culturais (Mansfeld, 1996, Mansfeld, 2006; Oltedal *et al*, 2004; Reisinger & Mavondo, 2005; Sharpley, 1994). A percepção de risco está, na maioria dos casos, relacionada com fatores individuais. Variando de tamanho, forma ou natureza, a percepção dos riscos presentes no turismo assumem valores que estão dependentes de fatores, como a experiência em viagens anteriores; *locus* de controlo¹⁷; a informação sobre o destino; o género, entre outros (Waite, 2009).

A percepção de risco aplicada ao estudo do turismo foi definida como um acontecimento negativo que pode ocorrer no destino durante a estada do turista. Os riscos foram classificados com base em diferentes critérios de avaliação: o transporte, a segurança pública, o saneamento básico, o alojamento, as características climáticas do destino (Tsaour, Tzeng & Wang, 1997). A este propósito, Bettman (1973) apresenta dois tipos de riscos posteriormente aplicados no estudo do turismo: (i) o *risco inerente* e (ii) o *risco manuseável*. O primeiro definiu-o como sendo o risco latente presente num determinado produto; o segundo como sendo o risco controlável pelo indivíduo ou pela indústria turística.

Inicialmente, a grande maioria dos estudos em torno da percepção de risco no turismo adotou cinco dimensões de risco: o físico, o social, o psicológico, o financeiro e o temporal. Posteriormente, surgiram outras dimensões, nomeadamente, a de risco político (Sönmez & Graefe, 1998_b). Roehl e Fesenmaier (1992) introduziram a noção de risco de saúde, risco político ou de instabilidade política e de terrorismo. Estudos mais específicos, com enfoque na relação entre percepção de risco e turismo centram-se sobretudo em dimensões concretas de risco (*vide* tabela 2.2): 1) físico; 2) saúde; 3) financeiro; 4) social; 5) temporal; 6) equipamento; 7) satisfação; 8) psicológico; 9) político; 10) terrorismo e 11) comunicação.

¹⁷ Este constitui um conceito importante na percepção de risco e prende-se com a crença de que o resultado das nossas ações provém daquilo que fazemos (interno) ou é condicionado por algo exterior. “A locus of control orientation is a belief whether the outcomes of our actions are contingent on what we do [...] or on events outsider our personal control [...] (Zimbardo *cit in* Waite; p.19).”

Para Roehl e Fesenmaier (1992) o *risco físico* é o mais importante para os turistas que se deslocam para destinos internacionais, paralelamente com o risco funcional ou de equipamento. Por risco físico entende-se a possibilidade de algo correr mal durante a viagem, com consequências negativas a nível físico, lesão ou doença. Neste tipo de risco incluem-se os turistas vítimas de crime (Pizam, 1999; Pizam, Tarlow & Bloom, 1997).

A percepção de que os turistas são alvos preferenciais para a prática de crimes, por exemplo, roubos, está associada ao facto de estes, na grande maioria dos casos, se tornarem demasiado visíveis por se fazerem acompanhar de quantias elevadas de dinheiro, objetos valiosos ou por apresentarem comportamentos arriscados. A tudo isto, acresce ainda o facto de frequentarem locais não recomendados e de não falarem a língua local (Barker, Page & Meyer, 2002). Na realidade, é a percepção de risco associada ao crime que tem conduzido à alteração do comportamento dos turistas no destino, bem como à própria tipologia da viagem. Por esse motivo, atualmente o turista prefere viagens organizadas (*packages*) para *resorts* onde possa desfrutar do seu tempo de lazer em segurança e, sobretudo, mantendo a sua “redoma ambiental” (Cohen, 1972).

No *risco de saúde* a percepção está diretamente ligada às áreas geográficas que apresentam um maior número de infeções (por exemplo, Malária, HIV), na sua maioria países em vias de desenvolvimento ou com determinadas características climáticas, por exemplo, clima tropical. Comparativamente, a Europa e os Estados Unidos são percecionados, segundo estudos realizados, como sendo as áreas mais seguras para se viajar no que toca a questões de saúde (Carter, 1998; Cartwright, 2000).

Este tipo de risco em viagem tem constituído uma preocupação constante da OMS (Organização Mundial de Saúde) em parceria com a OMT (Organização Mundial do Turismo) e de outro tipo de organismos em diferentes países, como por exemplo, o *Center for Disease Control and Prevention* (nos Estados Unidos da América). O objetivo destas organizações tem sido informar os turistas de riscos potenciais que correm quando viajam para determinados destinos internacionais. De facto, a viagem está associada a um conjunto de riscos de saúde que devem ser tomados em consideração pelo turista, pelos governos e pela indústria turística dos destinos afetados.

A redução do risco de saúde está na identificação, a nível mundial, das áreas geograficamente afetadas e das medidas de segurança propostas pela OMS. Assim, o turista, para além de tomar conhecimento, pode ainda atuar no sentido da prevenção,

reduzindo o risco de contrair uma doença, através da alteração dos comportamentos de risco durante a viagem (Cartwright, 2000).

O *risco financeiro* prende-se com a ideia de que o dinheiro gasto na viagem e o resultou num mau investimento (Yuksel & Yuksel, 2006).

O *risco social* é definido por Roehl e Fesenmaier (1992) como sendo a possibilidade da escolha de um destino, ou viagem, influenciar e/ou afetar a opinião que os outros têm a respeito de quem a faz e/ou a forma como o indivíduo experimenta interna ou externamente esse facto.

Risco funcional ou de equipamento corresponde à possibilidade de ocorrência de determinados problemas que envolvam questões técnicas, mecânicas ou falhas de equipamento (Tsaour, Tzeng e Wang, 1997).

O *risco temporal* foi identificado como uma dimensão importante e significa o receio de que uma viagem para determinado destino constitua uma perda de tempo com a preparação ou com o local escolhido (Roehl & Fesenmaier, 1992)

O *risco de satisfação* diz respeito à possibilidade da escolha de um destino não corresponder às expectativas criadas pelo turista. Num estudo, Sönmez e Graefe (1998_a) concluíram que os turistas que evitam viajar para o continente africano apresentavam valores mais elevados de percepção de risco de satisfação. Por este facto, alguns destinos são “excluídos” das intenções de viajar porque não correspondem ao “imaginário de viagem” do turista.

O *risco psicológico* é entendido como a possibilidade de uma viagem não se enquadrar no tipo de personalidade do turista ou não refletir na sua autoimagem. Os autores sublinham ainda que na comparação entre turistas nacionais (turismo doméstico ou interno) e internacionais pode existir divergências consideráveis na apreciação que fazem deste tipo de risco (Roehl e Fesenmaier, 1992).

O *risco político e/ou de instabilidade política* é importante na escolha de um destino e representa um risco com grande impacto na indústria turística. Alguns autores (Fatehi-Sedeh & Safizadeh, 1989; Fuchs & Reichel, 2006) sustentam a ideia de que não existe uma definição universal de risco político. Este tipo de risco é considerado como a possibilidade de existir uma interferência governamental (direta ou indireta), através de decisões ou acontecimentos governamentais que afetam a capacidade de investimento num país.

A percepção do *risco de terrorismo* representa a possibilidade de que um atentado terrorista por qualquer tipo de motivação (política, religiosa, ou outras) possa ocorrer. Este risco tornou-se especialmente estudado a partir da década de 70 do século XX, quando nos Jogos Olímpicos de Munique ocorreu um ataque aos atletas israelitas, do qual resultaram 11 mortos. Este acontecimento teve um forte impacto pelo facto de ter recebido cobertura mediática mundial, no caso concreto do terrorismo os meios de comunicação desempenham um papel crucial na reprodução da mensagem.

Apesar de existirem estudos que colocam a ênfase na questão da linguagem como um fator importante na escolha do destino turístico, só com Hann (2005) foi apresentado o *risco de comunicação*. Este tipo de risco prende-se sobretudo com a facilidade, ou não, com que o turista pode comunicar no espaço visitado. A comunicação pode trazer-lhe um sentimento de bem-estar, por se fazer compreender, ou, pelo contrário, de desagrado ou tensão. Tal como referimos no ponto 1.7 do capítulo 1, a língua é um fator importante na escolha do destino turístico e a incapacidade linguística pode constituir uma barreira nas viagens internacionais.

A tabela 2.2 sintetiza os principais tipos de risco presentes na atividade turística, os quais foram determinantes para a construção do trabalho empírico desta investigação.

Tabela 2.2 – Síntese das tipologias de riscos no turismo

	Tipo de Risco	Autor	Descrição
1	Financeiro	Bontempo, 1997; Murphy & Enis, 1986;Cheron & Ritchie, 1982 <i>cit in</i> Han, 2005	A possibilidade da experiência de viagem não estar de acordo com o valor despendido
2	Social	Han, 2005; Roehl & Fesenmaier, 1992	Possibilidade de afetar a opinião dos outros
3	Psicológico	Roehl & Fesenmaier, 1992	A viagem pode não refletir a personalidade do turista
4	Físico	Roehl & Fesenmaier , 1992	Possibilidade da viagem resultar em perigo físico
5	Funcional ou de Equipamento	Tsaur, Tzeng & Wang, 1997	Possibilidade de a experiência ser afetada por problemas operacionais, de equipamento ou mecânicos
6	Ambiental	Cheron & Ritchie, 1982	Possibilidade de danos naturais ou humanos
7	Temporal	Roehl & Fesenmaier (1992)	Possibilidade da experiência ser considerada uma perda de tempo
8	Situacional	Priest, 1992	Possibilidade da experiência turística produzir demasiadas incertezas para o turista
9	Satisfação	Sonmez & Graefe, 1998a	Possibilidade da escolha do destino não corresponder diretamente em termos de satisfação pessoal
10	Comunicação	Han, 2005	(In)capacidade de comunicar no espaço visitado
11	Saúde	Cartwright, 2000 Roehl & Fesenmaier , 1992	Contrair uma doença provocada por vírus ou bactérias ou pela ingestão da comida local
12	Risco político/Instabilidade Política	Fatehi - Sedeh & Safizadeh, 1989; Formica, 1996; Kobrin, 1979; Robock, 1971; Sethi & Luther, 1986 <i>cit in</i> Han 2005	Possibilidade de a interferência do governo ter impactos na atividade econômica, incluem-se também a instabilidade política, golpes de estado.
13	Terrorismo	Fleischer & Buccola, 2006; Floyd, Gibdon, Pennington-Gray & Thapa, 2003; Mansfeld, 2006; Mawby, 2000, Pizam, Tarlow & Bloom, 1997; Sonmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999; Pizam & Mansfeld, 2006; Tarlow, 2000	Possibilidade de um atentado terrorista por qualquer tipo de motivação (política, religiosa, social, econômica)

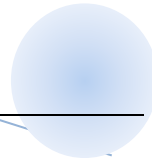
Como vimos, a percepção de risco é um conceito importante para ser explorado quando queremos perceber os motivos de escolha dos destinos turísticos. Essa percepção pode conduzir a diferentes níveis de segurança experienciados (enquanto imagem mental, ou aquando da estada no destino). No próximo capítulo daremos relevância aos aspetos de segurança no turismo.

2.6. Síntese conclusiva

A percepção de risco aplicada ao estudo das atividades turísticas tem merecido nos últimos anos uma atenção muito particular. As diferentes visões sobre o conceito de risco apresentadas por investigadores na área das ciências exatas e sociais deram a este

conceito maior amplitude de análise. Em resultado, concluímos que tanto o risco como a resposta a este são um constructo social (Douglas & Wildavsky, 1982; Thompson, Ellis & Wildavsky, 1990; Slovic, 2000).

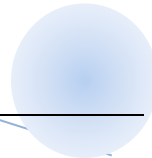
Procurámos fazer uma ligação entre os fatores de risco e os determinantes da percepção, primeiro numa leitura geral e, posteriormente, na relação com o estudo do turismo. Na sequência, identificámos e definimos os principais tipos de risco proposto na literatura de forma a dar continuidade à caracterização teórica das variáveis de investigação.



CAPÍTULO III

Segurança turística

3.1. Síntese introdutória.....	68
3.2.Segurança turística.....	68
1.1.1. Fatores de segurança na escolha dos destinos turísticos.....	68
1.2. Ameaças à segurança turística	72
1.3. Incidentes de segurança em destinos turísticos	77
1.3.1. Crime	77
2.1.1.1. Perspetivas teóricas no estudo da relação entre crime e turismo....	80
2.1.1.2. Efeito do crime na procura turística	83
1.3.2. Terrorismo e instabilidade política	88
1.3.3. Catástrofes naturais.....	98
1.3.4. Saúde	102
2.1.4.1. Perigos e riscos de saúde	104
2.1.4.2. Infeções: transmissão e redução de risco.....	150
1.4. Síntese conclusiva.....	109



3.1. Síntese introdutória

Tal como a perceção de risco, os aspetos de segurança no destino tornam-se muito importantes para percebermos o processo de escolha do destino. Azim (2010) considera que quando questões de segurança são introduzidas na decisão de viajar, estas podem influenciar a tomada de decisão na escolha do destino.

Este capítulo explora os aspetos relativos à segurança turística nos destinos em várias dimensões: do turista, do residente e da indústria turística. Damos a conhecer os principais incidentes de segurança ligados ao turismo (crime, terrorismo, naturais e de saúde). Paralelamente, procuramos explicar as principais causas e consequências deste tipo de incidentes na procura turística.

3.2. Segurança turística

“Nada mais eficaz para destruir a reputação de um centro turístico do que a falta de segurança ou proteção. As autoridades do turismo podem encontrar múltiplos exemplos de autodestruição no setor devido à falta de segurança, desde o Pacífico Sul até África, do Caribe até a América do Sul.”

(in Peter Tarlow, 2011: 44)

3.2.1. Fatores de segurança na escolha dos destinos turísticos

Para o turista, as atrações, as acessibilidades e as infraestruturas, desempenham um papel fundamental na escolha do destino. Contudo, a revisão da literatura aponta para uma multiplicidade de fatores subjacentes à escolha dos destinos turísticos que variam entre as características materiais e/ou humanas ou, ainda, aos fatores de perceção individual do turista.

O conceito de segurança está ligado a uma interpretação subjetiva que nos permite compreender a forma como nos movemos num espaço isento de riscos reais e/ou potenciais (Morales, 2002). Segundo a OMT (2004) é o fator mais importante na escolha de um destino de férias, sendo essencial para a qualidade e competitividade dos destinos. Nos últimos anos, esta organização tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas que se prendem com a segurança dos destinos turísticos, medidas essas que foram incrementadas depois dos atentados de 11 de setembro de 2001.

No artigo “The Effect of Disaster on Peripheral Tourism Places and the Disaffection of Prospective Visitors”, Irvine e Anderson (2006) apresentam diversas investigações que se centram nos aspetos atrativos do destino e na motivação para a sua escolha. De entre os estudos referenciados, selecionamos os que parecem mais próximos desta investigação (*vide* tabela 3.1).

Tabela 3.1 – Fatores de escolha de um destino

Autor	Ideia Principal
Mathieson e Wall (1982)	Consideram existir pouca concordância sobre os fatores que levam as pessoas a visitar determinados locais
Alhemoud, Armstrong (1996) Bigne (2001)	Destinos com uma forte imagem positiva têm maior probabilidade de serem escolhidos
Tiefenbacher (2000)	As perceções em relação a um destino são geradas por publicidade, filmes e relatos de outras pessoas.
Reid & Reid (1993)	Imagens positivas são partilhadas e levam outros a partilhar os destinos.
Gallanti- Moutaffi (1999)	Os turistas já embarcam para as viagens com imagens formadas sobre o destino.
Owen (1999)	Sugere que por falta de informação detalhada, os turistas dão mais ênfase a impressões estabelecidas e possivelmente estereotipadas.
Meethan (2001)	Fala sobre a confiança na imagem que um destino transmite.
Cavlek (2002)	Paz, proteção e segurança, são as condições primárias para o desenvolvimento de um destino.
Sonmez e Graef (1998)	Na escolha de dois destinos o turista escolhe o de menor risco.
Drabek (2000)	Efeitos de uma crise tendem a “contaminar” outros destinos.

Independentemente das características do destino, o fator segurança passou a desempenhar um papel decisivo no momento da tomada de decisão (López, 2003; Maditinos, Vassiliadis, 2008; Mansfeld, 2006; Morales, 2002; OMT, 2004; Pizam & Mansfeld, 2006_a; Prideaux, 1996; Tarlow & Gui, 2002; Tarlow, 2002).

A literatura anglo-saxónica considera que quando falamos de turismo devemos tomar em consideração os aspetos que denominam por *safety* e por *security*¹⁸ (Glaesser, 2003). No entanto, Tarlow (2011_b) apresenta uma designação mais abrangente para aplicar ao turismo, a qual designa por *Surety*. Este conceito implica, segundo o autor, características muito específicas que se prendem com (i) a proteção do turista; (ii) a proteção da indústria turística; (iii) a proteção dos espaços ou lugares de atração; (iv) a proteção da economia; (iv) a proteção ecológica/ambiental do destino; (vi) a proteção da

¹⁸ Neste trabalho utilizaremos apenas a designação “segurança” uma vez que na língua portuguesa não existe distinção entre *safety* e *security*.

reputação e imagem do destino. Na realidade, a segurança turística integra a segurança pessoal dos turistas e dos seus bens, inclui ainda a capacidade de o indivíduo se orientar num determinado ambiente, de compreender o sistema local, as indicações, e as convenções sociais e, finalmente, a segurança dos serviços comerciais e de consumo (Michalko, 2003; Tarlow, 2009).

A segurança é um conceito integrante das necessidades básicas dos indivíduos, tal como vimos no capítulo I quando aludimos à THN de Maslow. A avaliação de um destino turístico toma em consideração diversos fatores, como: a segurança, as condições sanitárias e de salubridade, as questões ambientais, acessibilidades e proteção do consumidor – turista, no momento da tomada de decisão (Grunewald, 2000).

Considerando que atualmente os turistas estão mais preocupados com as condições de segurança que os destinos oferecem, a segurança do destino passou a ser um dos requisitos principais da viagem e que mais facilmente “vende” a imagem do destino (Mansfeld, 1992; Oppermann e Chon, 1997 *cit in* Mansfeld, 2006; Tynon & Chavez, 2006; Van Tran & Bridges, 2009). De facto, a segurança representa um conjunto de medidas e de atitudes que ultrapassam a simples ideia de colocar polícias na rua “[...] it is also about making sure that food is safe, that pandemics do not decimate an industry or that a location's reputation is not destroyed by panhandlers or prostitution.” (*in* Tarlow, 2009: 1).

Os indivíduos viajam tomando em consideração os aspetos que dizem respeito à oferta turística (qualidade dos serviços, dos equipamentos, originalidade do produto, as condições básicas das infraestruturas e o preço) e à perceção de segurança. No primeiro caso, o seu dimensionamento é, à primeira vista, mais fácil, uma vez que pressupõe a existência de fatores práticos e objetivos. No segundo caso, torna-se mais complexo uma vez que se prende com variáveis de ordem subjetiva, em resultado de informação vinda do exterior e da experiência individual (Morales, 2002).

A perceção de segurança no turismo está, regra geral, associada a fatores como a estabilidade social, política, económica e à oferta de um produto atrativo. Estes fatores são, na grande maioria dos casos, importantes na tomada de decisão de viajar (Gollo, 2004).

Nesta investigação adotamos o conceito de *segurança turística* que compreende aspetos como a proteção da vida humana, a saúde, a integridade física, psicológica e económica dos turistas, da indústria turística em geral e dos residentes (Grunewald,

2001). Segundo o autor, devemos ter em consideração aspetos que promovam um bom nível de segurança, assim encontramos a:

- (i) *Segurança pública* - permite a livre circulação dos turistas com a minimização de situações de conflito, como roubos, furtos e acidentes no destino;
- (ii) *Segurança social* - permite ao turista deslocar-se num ambiente livre de problemas sociais (greves ou manifestações);
- (iii) *Segurança médica* - sistema de prevenção, emergência e proteção que permita a assistência médica ao turista durante a permanência do turista no destino;
- (iv) *Segurança informativa* - respeitante ao conjunto de informações que permita ao turista conhecer as características da oferta no destino a visitar;
- (v) *Segurança económica* - sistema de seguros que permita ao turista a prevenção de riscos de ordem económica;
- (vi) *Segurança nos serviços turísticos e eventos* - sistema que permite a proteção do turista nos diferentes estabelecimentos e serviços turísticos de que usufrui;
- (vii) *Segurança viária e nos transportes* - medidas de proteção que permitem a deslocação segura do turista, desde o ponto de partida do seu local de residência até ao seu regresso;
- (viii) *Segurança ambiental* - proteção dos turistas nos espaços naturais e contra acidentes naturais;
- (ix) *Segurança contra incêndios* - recursos técnicos, equipamentos e medidas que visam evitar, controlar ou extinguir incêndios e proteger as pessoas;
- (x) *Segurança contra terrorismo* - dispositivos de controlo que permitem prevenir a ocorrência de atentados nos destinos turísticos.

A segurança encontra-se cimentada em cinco grandes pilares da indústria turística: o *transporte*, a *distribuição*, os *serviços públicos*, o *alojamento* e o *lazer* (López, 2003). Contudo, manter a segurança de um destino turístico nem sempre é possível na medida em que estão em jogo um conjunto de fatores que, por vezes, são difíceis de reunir na globalidade. Desta forma, devemos ter disponível informação sobre o destino (mapas, informações de apoio como o número de telefone da polícia ou

emergência médica) para evitar situações que aumentem a percepção de insegurança, ou de medo, no local. O ambiente em torno dos locais de atração turística (a falta de higiene, existência de sem-abrigo, prostituição, ruas mal iluminadas) pode condicionar a imagem que o turista leva do destino e fazê-lo sentir-se menos seguro.

A presença policial nos locais turísticos (efetivos policiais ou de segurança privada) aumenta o sentimento de tranquilidade e segurança do turista, sobretudo se os agentes conseguirem exprimir-se na língua do turista ou num outro idioma que este domine. Contudo, e apesar de recomendações, o excesso de confiança e falta de consciencialização do turista para riscos no destino, é particularmente visível em grupos concretos como os turistas mais jovens (entre 20 e 35 anos) a viajarem sozinhos (Grunewald, 2001).

Após a definição de segurança turística que adotamos nesta investigação, abrimos espaço para referir algumas das principais ameaças à segurança num destino turístico, as quais designamos por incidentes de segurança.

3.3. Ameaças à segurança turística

Os incidentes de segurança mais frequentes em destinos turísticos são, na sua maioria, gerados por diferentes tipos de fatores, tais como: elevados valores de violência ou de instabilidade política, terrorismo, criminalidade, catástrofes naturais e problemas de saúde (*vide* figura 3.1). Estes incidentes têm reflexos na escolha do destino turístico, a curto ou médio prazo (Rejowski, 1998; Tarlow 2012). Na realidade, as ameaças à segurança dos turistas são seriamente equacionadas na maioria dos destinos, uma vez que podem conduzir a uma diminuição ou à rutura da atividade turística (Cavlek, 2006).

A Organização Mundial do Turismo sublinha que os destinos turísticos se transformaram em alvos preferenciais para a ocorrência de incidentes de segurança, sobretudo de atentados terroristas: “[...] la continuada amenaza del terrorismo es una característica cada vez más significativa del panorama turístico mundial, al tiempo que persisten otros atos delictivos dirigidos contra los turistas [...]” (*in* Curbert, 2005: 4).

Os incidentes de segurança relativamente ao turismo definem-se como todos os atos de violência ou ameaça de violência (*i.e.*, crime, terrorismo, guerra, agitação política ou civil) cometidos em locais turísticos, contra turistas ou residentes. Quando incidentes de segurança acontecem em zonas turísticas, ou próximo destas, tais como o

terrorismo e o crime em geral, a indústria turística, os turistas e a comunidade local são sempre afetados (Pizam & Mansfeld, 2006).

A indústria turística tornou-se demasiado vulnerável a desastres, sejam eles naturais (sismos, furacões, *tsunamis*) ou humanos (terrorismo, crime, violência, guerras). A ocorrência destes desastres prejudica um destino turístico a nível da sua imagem, atratividade e estabilidade, comprometendo toda a indústria turística e, conseqüentemente, afetando negativamente as perceções dos visitantes face ao destino (Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999).

Os primeiros estudos na área da segurança turística datam do início da década de 90 e ficaram registados numa edição coordenada por Pizam e Mansfeld (1996), intitulada *Tourism, Crime and Security Issues*. Nesta compilação, os diferentes artigos assinalavam principalmente incidentes ocorridos no Médio Oriente, América Central e do Sul e ainda em alguns países africanos. Estes últimos centravam-se sobretudo na ocorrência de uma elevada taxa de criminalidade contra turistas.

Dez anos mais tarde os mesmos autores organizaram um outro livro intitulado: *Tourism, Security & Safety* (2006) que permitiu, por um lado, conceptualizar teoricamente a questão da segurança aplicada ao turismo e, por outro, fornecer uma visão multidimensional sobre a gestão da segurança em destinos turísticos, através da apresentação de um conjunto de artigos e estudos de caso. Nesse livro, os autores colocam em destaque a teoria da segurança no turismo. Segundo estes, a questão da segurança pode ser conceptualizada a partir da existência de três grupos específicos:

1. Grupo A – Natureza ou causa dos incidentes de segurança

Apresenta a natureza ou causa dos incidentes de segurança nos destinos turísticos. Os mais frequentes são os fatores de insegurança ligados ao aumento da criminalidade contra turistas e ao aumento dos ataques terroristas em que o turista é visado como um alvo (*vide* figura 3.1). No caso desta investigação, a criminalidade é um fator importante a ter em conta no Algarve, considerando que ultimamente tem assumido contornos de maior expressividade e violência em algumas áreas da região algarvia.



Figura 3.1 - Natureza ou causa dos incidentes de segurança

Fonte: Pizam & Mansfeld, 2006

Dependendo da natureza ou causa dos incidentes, os impactos fazem-se sentir a diversos níveis, quer a nível do comportamento individual do turista, quer da indústria de serviços turísticos. Nesta linha, os autores sugerem a existência de um outro grupo que avalia os impactos dos incidentes de segurança (*vide* figura 3.2):

2. Grupo B – Impacto dos incidentes de segurança

Os impactos têm uma relação muito estreita com o tipo de reação dos destinos aos incidentes. A reação depende em larga escala da forma como o destino gere esse incidente.



Figura 3.2 – Impactos dos incidentes de segurança

Fonte: Pizam & Mansfeld, 2006

3. Grupo C – Reação temporal aos incidentes de segurança

A questão temporal é um fator muito importante em termos de capacidade de reação do destino ao incidente de segurança mas também do próprio comportamento do turista. No entanto, a capacidade de gerir a imagem do destino por parte das entidades responsáveis pode ser um fator de confiança para os turistas (*vide* figura 3.3).

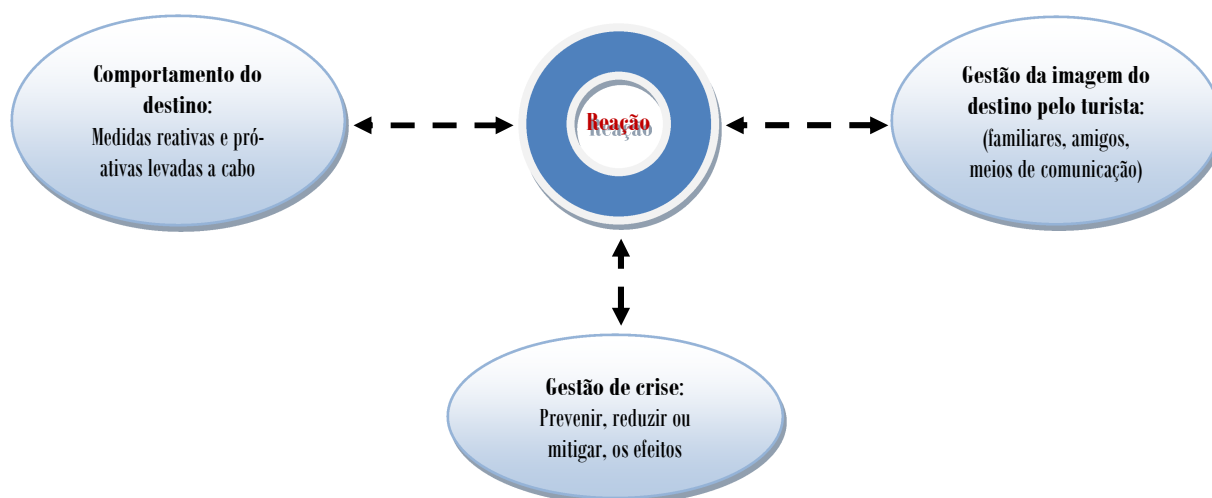


Figura 3.3 – Reação aos incidentes de segurança

Fonte: Pizam & Mansfeld, 2006

A ligação do turismo à segurança não é apenas resultado dos acontecimentos do 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos da América, existem outros fatores a nível mundial que têm sido determinantes nesta relação. Por exemplo, a invasão do Iraque pelos Estados Unidos da América; os conflitos ligados ao fundamentalismo religioso; as questões económicas; de saúde; o preço do petróleo, entre outros. Estes aspetos revelaram-se importantes não apenas na tomada de decisão do turista mas também na conceptualização de um novo modelo de turismo por parte da própria indústria turística (Hall, Timothy & Duval, 2003).

Em termos concretos os incidentes de segurança podem ser explicados através de um modelo tripartido centrado nos motivos/causas, nos alvos e nas repercussões em termos materiais, humanas e temporais (*vide* tabela 3.2).

Tabela 3.2 – Modelo tripartido dos incidentes de segurança

Motivos-causas	Alvos	Repercussões
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Político; ▪ Religioso; ▪ Social; ▪ Económico; ▪ Hostilidade para com os turistas; ▪ Em procura de publicidade; ▪ Destruição de uma área económica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Turistas a caminho e a regresso do destino turístico; ▪ Turistas em férias; ▪ Instalações turísticas de alojamento e serviços; ▪ Serviços de transporte para turistas; ▪ Serviços públicos/privados e negócios que sirvam os turistas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propriedades turísticas ▪ Propriedades turísticas de setor privado ▪ Propriedades turísticas de setor público ▪ Vida

Fonte: Pizam & Mansfeld, 2006

Terrorismo e problemas políticos têm sido fonte de insegurança em vários locais turísticos desde a década de 50. Enquanto a perturbação política está confinada a destinos concretos, o terrorismo tem, nos últimos anos, aumentado à escala global, afetando a indústria turística, os turistas e a comunidade recetora em geral. A grande preocupação nestes incidentes reside no facto de, na sua grande maioria, não afetarem apenas um destino, mas também aqueles que lhe estão próximos colocando em perigo os serviços, infraestruturas e a própria competitividade dos destinos.

3.4. Incidentes de segurança em destinos turísticos

3.4.1. Crime

Na relação entre turismo e crime existem dois pontos de vista aceites: o *primeiro* estabelece uma relação direta entre o aumento do número de turistas com a subida da taxa de criminalidade (Lankford, 1996; Ochrym, 1990; Pizam & Pokela, 1985; Ross, 1992); o *segundo* considera que o aumento de crimes pode estar diretamente ligado à tipologia do turista ou da viagem, uma vez que esta é importante na categorização da experiência turística e nos aspetos relativos à segurança (Brás, 2009; Grinols & Mustard, 2006; Hvenegaard, 2002).

Existem outros fatores importantes na vitimização dos turistas, tais como: as características étnicas, a escolha do tipo de alojamento, a idade, viajar só ou acompanhado, o género, a nacionalidade, entre outros (Albuquerque, 1999). Convém referir que, quando comparada a relação entre crime turístico e sazonalidade, concluiu-se que crimes como roubos, furtos, raptos e homicídios, aumentam significativamente em períodos denominados de "época alta" comparativamente a outros períodos do ano (Holcomb & Pizam, 2006).

Para Tarlow e Muehsam (1996) existem duas categorias de crime que afetam diretamente os turistas: os *crimes planeados* (por exemplo, terrorismo) e os crimes *de oportunidade* (por vezes com recurso à violência, contra uma vítima desconhecida e em que o agressor tem alguma forma de gratificação económica, psicológica ou sexual).

Apesar de reconhecermos que há relação direta entre as diferentes partes envolvidas na indústria turística, o crescimento do turismo tem sido acompanhado por um aumento significativo de incidentes de segurança (roubos, assaltos, fraudes) e ainda crimes de ofensa corporal, sexual, entre outros (Glensor & Peak, 2004). Regra geral, os crimes mais reportados a nível internacional contra turistas são: a prostituição, os roubos de carteiras, os assaltos a viaturas, a fraude, o crime organizado, a atividade de *gangs*, o jogo ilícito, as burlas com alojamento ou arrendamento de casas, os roubos em bares ou outros estabelecimentos, os crimes em transportes públicos (autocarros, metro, terminais de aeroportos, entre outros) e o terrorismo (Glensor & Peak, 2004).

Shiu & Lin (2011) defendem que os turistas são um alvo preferencial porque na generalidade, se fazem acompanhar de mais dinheiro ou outro tipo de valores¹⁹; são mais vulnerável num espaço físico e social que não é o seu, com atitudes que o denunciam enquanto turista (ter um carro alugado, usar permanentemente a máquina fotográfica, consultar mapas, entre outros); apresentam menor probabilidade de reportarem o crime na polícia local; na generalidade ignoram as precauções normais de segurança; têm dificuldade em identificar os assaltantes ou agressores e raramente regressam para testemunhar em caso de julgamento (Grinols, Mustard & Staha, 2009; Ochrym, 1990).

Em regra, nos crimes contra turistas verificamos que o turista é uma vítima accidental que se encontra “no sítio errado, à hora errada”, constituindo um alvo fácil. A escolha dos locais que visita conduz a uma maior probabilidade de crime (por exemplo, saídas noturnas para áreas mais movimentadas ou menos policiadas) ligada ao facto de a indústria turística, na forma como se organiza, acabar por criar situações em que os aspetos de segurança são relegados para segundo plano. Os turistas são atualmente alvos preferenciais de grupos, nomeadamente, terroristas, pela representação social e cultural que fazem do país de origem (Águas & Brás, 2007; Glensor & Peak, 2004).

Como vimos, existe um conjunto de fatores que podem conduzir a uma maior vitimização do turista ligados, por um lado, à condição de turista e, por outro, a aspetos de ordem social, de planeamento, desenvolvimento e crescimento turístico.

Numa leitura qualitativa entre crime e turismo, Pizam (1999) destaca o facto de existirem vários pressupostos explicativos que conduzem a uma compreensão desta relação:

- (i) *A natureza dos atos contra turistas* (explicável através dos motivos de natureza diversa, da situação da vítima, da localização, do grau de severidade, da frequência e do tipo de crime);
- (ii) *Os efeitos diretos do crime na procura turística* (presente na intensidade dos atos contra os turistas, expansão em termos de área geográfica e duração dos incidentes);

¹⁹ Tarlow (2006) chama-lhes de *CoD – Crimes of Distraction*, sendo o mais usual o roubo de carteiras.

- (iii) *Os métodos de prevenção* (ligados a questões de ordem legal e jurídica); responsabilidade pela prevenção (a cargo de entidades nacionais, regionais e locais, forças policiais, entre outros);
- (iv) *O método usado para a recuperação da imagem positiva do destino* (centrado na forma como a informação é veiculada e como se processa o reposicionamento do destino no mercado, nomeadamente, através de estratégias de *marketing*).

Pizam (1999) estabelece uma multiplicidade de motivos que podem estar na origem dos crimes contra turistas. Em grande parte dos crimes a motivação é económica. O criminoso vê no turista um alvo fácil e uma garantia de sucesso. Algumas vezes, há recurso à violência extrema (homicídio) como o que ocorreu em estâncias turísticas internacionais, a título de exemplo: New Orleans, Miami, Orlando, Rio de Janeiro e Jamaica (Pelfrey, 1998).

O motivo social ganha uma importância significativa nos destinos turísticos onde a disparidade social (ricos/pobres) é muito visível. Nestes contextos, os criminosos agem na convicção do que consideram ser uma injustiça social entre turistas e residentes. O aumento da criminalidade em alguns destinos está, de uma forma mais profunda, ligada a fatores que se prendem com elevados níveis de desemprego, a falta de qualificação profissional e de oportunidades no mercado de trabalho, ao que se junta a necessidade de manter um estatuto social que se materializa na posse de bens socialmente importantes (roupas de marca, joias, telemóveis) e em comportamentos de adição, como o consumo de drogas (Grinols, Mustard & Staha, 2009).

Os turistas podem afetar o número de crimes num destino turístico de quatro formas diferentes, sendo que duas delas afetam positivamente, ou seja, diminuem a criminalidade e duas afetam negativamente, aumentando a criminalidade. Assim, os turistas podem promover a diminuição da criminalidade através da criação de novas oportunidades de emprego ou pelo desenvolvimento económico e social que trazem para os destinos (Gould, Weinberg & Mustard, 2002). Esta mais valia explica-se através do denominado *efeito salário*, *i.e.*, os salários mais elevados e o emprego para pessoas com menor qualificação profissional podem reduzir a incidência de crime em locais turísticos. Os turistas trazem também *desenvolvimento*, ou seja, reduzem o número de crimes através do processo de desenvolvimento das regiões, nomeadamente, pela

recuperação de áreas urbanas em que anteriormente existia uma maior prevalência de crime, ou pelo maior policiamento das mesmas.

Numa perspetiva negativa, o turismo pode conduzir a um aumento significativo de oportunidades de crime, através da *recompensa imediata do crime*, ou seja, pelo aumento da possibilidade de atividades ilegais e ainda porque o próprio turista pode incorrer em atos de criminalidade. Ryan e Kinder (1996), num estudo que aborda a relação entre o turista e a prática do crime, no caso concreto da Nova Zelândia, dão especial enfoque aos turistas que incorrem em comportamentos criminosos, nomeadamente, quando recorrem à compra de sexo através de prostitutas (turismo sexual), à compra de substâncias ou produtos ilegais ou quando provocam distúrbios. Este tipo de turistas é, normalmente, designado por “turistas desviantes”, ou seja, aqueles que têm comportamentos diferentes dos que teriam no seu local de residência. Nestes casos, os comportamentos são reflexo da sua condição de turista.

3.4.1.1. *Perspetivas teóricas no estudo da relação entre crime e turismo*

No turismo os países considerados menos desenvolvidos sempre foram descritos como mais propensos a atividades criminosas contra turistas. Contudo, os últimos anos mostram que existem países ditos desenvolvidos onde o crime contra turistas tem vindo a subir exponencialmente o que acarreta novas medidas de planeamento turístico (Crotts, 1996). O autor utiliza o exemplo dos Estados Unidos da América, concretamente o caso do Estado da Florida, onde o turismo decresceu significativamente entre 1990 (ano em que ocorreu o assassinato de uma turista alemã, com um total de 37.949 casos de vitimização de turistas e reportados à polícia) e 1993 (com 31.299 vítimas).

Para além disso, Crotts (1996) refere ainda que na Florida há um aumento de turismo residencial em épocas específicas do ano, estando as casas vazias fora dessa época de férias ou trabalho. No entanto, quando reportados os crimes aparecem como pertencentes à categoria de turistas e não de residentes. Este dado pode ser também encontrado no Algarve onde algumas das queixas apresentadas na polícia dizem respeito a casas sazonalmente ocupadas (Comando Distrital da PSP, 2011)²⁰.

²⁰ Depoimento recolhido junto do Comandante Distrital da PSP do Algarve, Intendente Victor Rodrigues.

Com vista a uma melhor compreensão da criminalidade no turismo, várias teorias de carácter psicossociológico têm sido adaptadas ao estudo da vitimização de turistas. As que têm particular interesse para o estudo do crime em locais turísticos são: a teoria da desorganização social (Bernasco & Luykx, 2003), a teoria *hot spot* (Crotts, 1996) e a teoria da atividade de rotina (Cohen & Felson, 1979).

☉ Teoria da desorganização social

Bernasco e Luykx (2003) consideram que existem dois fatores presentes nos destinos turísticos que fazem aumentar o nível de crime: *atratividade* do destino, *oportunidade*. O modelo de desenvolvimento do turismo de massas, sobretudo a partir da década de 80, trouxe a muitos destinos turísticos alterações sociais, culturais e económicas que potenciaram o crescimento do crime contra turistas (Albuquerque & McElroy, 1999). Os autores sustentam a ideia de que os turistas de massas são alvos mais frequentes de crime do que os residentes (concretamente de crimes de propriedade), ao passo que os residentes são mais alvo de crimes violentos e, ainda, que o número de vítimas de crimes é diretamente influenciado pelos níveis de densidade turística ou crescimento urbano do destino em épocas concretas do ano.

As atividades criminosas em destinos turísticos estão associadas, em grande parte, à heterogeneidade étnica e ao crescimento urbano em épocas específicas (sazonalidade). Esta teoria preconiza que um comportamento criminoso não é causado por questões a nível individual, mas como resposta normal, por indivíduos normais, a uma situação social de anormalidade (por exemplo, excesso de população num mesmo espaço) (Messner, 2001).

Quando uma comunidade se encontra socialmente desorganizada devido ao crescimento urbano, esta demonstrará uma menor capacidade de controlo social ou de se envolver em atividades de carácter social e cultural com o turismo, o que potencialmente conduzirá ao aumento de atividades criminosas (Sampson & Groves, 1989).

☉ Teoria *hot spot*

Esta tem sido uma das teorias mais utilizadas no estudo da relação entre crescimento turístico e criminalidade. A teoria *hot spot* postula que há locais (áreas

geográficas), para onde convergem as atividades turísticas (restaurantes, bares, discoteca, atrações, transportes) que são particularmente propensas a incidentes de vitimização de turistas (Crotts, 1996). Ryan e Kinder (1996) denominam estas áreas por *lugares crimogénicos* para onde convergem os turistas e os criminosos, áreas onde há uma maior exposição ao risco e à insegurança e com um número insuficiente de polícias que garantam a segurança dos turistas. Como exemplo, poderemos citar o caso de *Dade County* (a maior área de atração turística em Miami, nos Estados Unidos da América) onde ocorrem cerca de 29% dos crimes de propriedade e 37% de crimes violentos contra turistas (Halcomb, 2004).

Esta teoria considera que o turista é um alvo fácil para a prática de crime na medida em que “se encontra no lugar errado à hora errada”, porque desconhece os locais crimogénicos do destino e também porque representa uma menor probabilidade de reportar o crime às autoridades locais.

☉ Teoria da atividade de rotina

Esta teoria é baseada na ideia de que a quebra da rotina do indivíduo influencia o seu grau de exposição ao crime através da diminuição do seu estado de vigilância e ao aumento do sentimento de segurança (Cohen & Felson, 1979). Pressupõe que existem três elementos (*vide* figura 3.4) associados ao tempo e ao espaço onde ocorrem os crimes contra turistas. Se estes elementos não estiverem simultaneamente reunidos a probabilidade de crime é menor ou nula.

Assim, segundo esta perspetiva de análise, o “triângulo do crime” assenta num *alvo*²¹ *desejável* (o turista menos vigilante, com mais dinheiro, menos cumpridor de regras de segurança e a frequentar locais dos quais desconhece a perigosidade); na *ineficácia dos agentes de segurança* para prevenir atos criminosos e num *agressor altamente motivado* para o ato (Cohen & Felson, 1979).

Nesta teoria o sentido de manutenção de segurança não se encontra apenas direcionado para forças policiais mas também para aquilo que denominam de “guardiões”, ou seja, qualquer pessoa do destino turístico cuja presença seja inibitória de um crime (Felson & Clarke, 1998).

²¹ Em nossa opinião deve (preferencialmente) ser utilizada a terminologia “alvo”, em detrimento de “vítima”. A explicação assenta no facto de um alvo se referir a uma pessoa ou objeto, cuja posição em termos espaciais o coloca mais ou menos em risco de vitimização

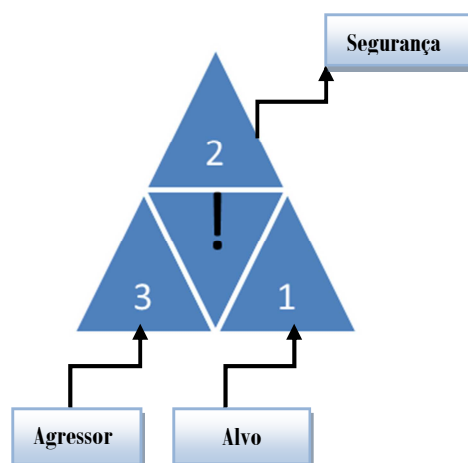


Figura 3.4 - Teoria das atividades de rotina e o triângulo do crime

Fonte: Adaptado Felson, 1998

A figura anterior destaca os elementos que caracterizam a teoria da atividade de rotina, a qual sustenta a hipótese de que o aumento de turistas numa área torna-os alvos potenciais de crime quando a segurança é reduzida ou ineficaz (Cohen & Felson, 1979; Felson & Clarke, 1998; Pelfrey, 1998). Consideramos que nesta teoria existem quatro elementos que potenciam o risco: o *valor* (visível e em quantidade); *inércia* (incapacidade de resposta da segurança); *visibilidade* (exposição do alvo); *acesso* (proximidade do alvo com o agressor, local).

3.4.1.2. *Efeito do crime na procura turística*

O impacto causado pelas atividades criminosas em destinos turísticos constitui uma das preocupações centrais das entidades nacionais, regionais e locais de qualquer país recetor de turismo (Halcomb & Pizam, 2006). Sendo que os crimes contra turistas são uma realidade em qualquer parte do mundo, a diferença reside somente na frequência e na severidade dos casos ocorridos (Schiebler, Crofts & Hollinger, 1996).

O problema central no caso da criminalidade contra turistas está no facto de estes incidentes provocarem não só estados ansiosos e perdas materiais aos turistas, mas também na distorção da imagem do próprio destino turístico para o exterior (Enders, Sandler & Parise, 1992; Gu & Martin, 1992; Halcomb & Pizam, 2006; Pizam & Mansfeld, 1996; Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999). Contudo, investigações

realizadas nesta área apontam para o facto de o crime, dependendo do tipo e do grau de severidade, influenciar diretamente o desejo de regressar ao destino ou, de uma forma mais drástica, voltar a viajar num futuro próximo. Os estudos indicam que em média 50 a 60% das pessoas alvo de crimes (roubos ou assaltos) manifestam intenção de regressar ao destino turístico, apesar da experiência negativa (George, 2003; Mawby, 2000; Sönmez & Graefe, 1998).

Para os turistas que já vivenciaram na primeira pessoa algum tipo de crime, Halcomb (2004) considera que se deve estar atento à *questão temporal*, isto é, à ideia de que o tempo “cura” e que o tempo constitui um fator mediador entre a experiência e a decisão de voltar a viajar ou de regressar ao destino. Nessa avaliação deve ser equacionado o *tipo de crime* (pessoal ou material); o *contacto* da vítima com o agressor (neste caso o acontecimento tende a ser mais traumático) e o *grau de severidade* do crime.

Embora as consequências de um ato criminoso sejam subjetivamente sentidas, não deixa de ser um fator determinante numa avaliação posterior do destino turístico. É importante ter em linha de conta a influência da experiência negativa em turistas que já foram vítimas de crime anteriormente (no local de residência ou em destinos turísticos) ou que conhecem alguém que tenha sido. Estes factos tornam-se importantes na avaliação e percepção de risco posterior.

Não menos importante é a experiência do turista no momento de apresentar queixa na polícia. Existem diferentes tipos de razões que podem tornar esta experiência ainda mais traumática: (i) o facto de terem de regressar ao destino onde ocorreu o crime para testemunhar; (ii) a barreira linguística; (iii) a não familiaridade com o sistema legal do país; (iv) o tempo “perdido” para reportar o crime²² e, muito importante, (v) a forma como as autoridades policiais recebem os turistas e como encaminham ou dão seguimento ao seu caso (Águas & Brás, 2007; Halcomb, 2004; Pizam & Halcomb, 2006).

Os efeitos do crime na procura turística podem ainda ser traduzidos pela *intensidade*, que varia entre o efeito nulo à cessão por completo da procura e pela *expansão*, ou seja, o âmbito geográfico do crime (como sucedeu, por exemplo, com o homicídio de uma turista alemã grávida, em Miami, que fez descer as taxas de turismo em todo o Estado da Florida, e a guerra no Golfo que fez baixar a procura turística não

²² Muitos turistas desconhecem que atualmente grande parte das formalidades pode ser realizada via *internet* o que reduz consideravelmente o tempo de espera e as barreiras que possam surgir.

apenas no Médio Oriente mas em toda a Europa, Ásia e regiões do Pacífico). Por último, a *duração* dos efeitos do crime na procura pode variar entre poucas semanas a uma dimensão indefinida de tempo. Por outras palavras, a variação na duração dos efeitos não está apenas relacionada com a severidade dos atos, mas também com a frequência dos crimes contra turistas. Nos destinos cuja frequência de crimes é reduzida, a recuperação da imagem de “destino seguro” é mais rápida (Pizam, 1999).

Uma das principais formas de conhecimento da prática de crimes em regiões turísticas reside na cobertura, mais ou menos intensiva, dos meios de comunicação. De facto, os meios de comunicação têm um papel importante na disseminação da informação à escala mundial. Como exemplo, podemos mencionar o facto de o *Daily Telegraph* (um jornal britânico) ter divulgado uma lista dos destinos com maior índice de criminalidade contra turistas, retirado a partir do *Annual Personal Safety Survey* (Starmer-Smith, 2003). Nesta lista constam, por ordem de severidade, os seguintes locais turísticos: Kingston (Jamaica), Rio de Janeiro (Brasil), Cidade do Cabo (África do Sul), Cidade do México (México), S. Petersburgo (Rússia), Buenos Aires (Argentina), Bangucoque (Tailândia), Washington DC (USA), Roma (Itália) e Atenas (Grécia).

Há dados que comprovam os efeitos negativos de atos violentos/criminosos na procura turística dos destinos (Schiebler, Crofts & Hollinger, 1996; Tarlow, 2006). Contudo, deve ser sublinhado que não são apenas os atos contra turistas que fazem diminuir a procura nos destinos, isso também acontece quando existe uma elevada taxa de criminalidade contra residentes porque a perceção de segurança na ótica do turista está, regra geral, associada a fatores como a estabilidade social, política, económica e à oferta de um produto atrativo. Estes fatores são, na grande maioria dos casos, decisivos na escolha do destino (Gollo, 2004).

Nem sempre é o turista a vítima do crime, frequentemente podem ser os próprios turistas a cometer crimes ou a envolverem-se em atividades ilegais, como o contrabando de drogas em alguns países, como é o caso da Tailândia, apesar de sentenças de prisão muito pesadas (Ryan, 1991). Os turistas também podem estar envolvidos em crimes de prostituição, sobretudo através do denominado turismo sexual, *i.e.*, o comércio e ou consumo de sexo pelos turistas (Graburn, 1998).

De facto, o recurso à prostituição enquanto crime perpetrado por turistas não está apenas circunscrito ao sudeste asiático. O turismo em geral cria as condições para que a

prostituição possa ter sucesso, embora não possa ser encarado globalmente como a sua principal causa.

A Tailândia é um destino turístico onde a prostituição é uma prática muito frequente na relação com o turismo. Os clubes da rua de *Patpong* são frequentados pelos turistas que procuram a sua “namorada de férias”. Estes clubes dependem largamente do turismo para rentabilizar o seu negócio contando com um total de mais de um milhão de mulheres envolvidas na prostituição, (Harrison, 1992). Ainda no caso particular da Tailândia, Cohen (1996) analisa a relação entre o fenómeno turístico e o desenvolvimento de algumas práticas criminosas. Segundo o autor, muitos turistas são enganados devido à imagem estereotipada que criaram sobre o país, concretamente, no que diz respeito ao que consideram ser uma sociedade amigável e hospitaleira para com o turista. Este tipo de imagem e pré-conceito aumenta o grau de confiança do turista que, por sua vez, é aproveitado negativamente pelos locais (Cohen, 1996).

A articulação entre turismo e crime é especialmente relevante em alguns destinos e teve um particular impacto, por exemplo, em Itália onde o roubo “por esticção” era uma prática comum contra turistas nos principais pontos de atração. O mesmo aconteceu no Egito que sofreu grandes perdas a nível económico devido aos ataques contra turistas por parte de grupos armados islâmicos. Em *Los Angeles*, em 1992, os motins nas ruas afastaram os turistas desta cidade e em toda a área das Caraíbas, onde se deu o sequestro de turistas no navio *Achille Lauro* (em 1985), verificou-se uma queda brusca nas viagens de cruzeiro (Schiebler, Crotts & Hollinger, 1996).

Também a Florida se tornou relativamente conhecida no que toca à criminalidade, principalmente pelos acontecimentos na década de 90, onde foram assassinados quatro turistas (dois canadianos, um alemão e um britânico), o que levou a imprensa internacional, sobretudo a britânica, a denominar este destino turístico como o “State of Terror” e a fazer recomendações de “How to Survive in the Florida Jungle” (Reuters, 1993). Tal como referimos previamente, também a morte de uma turista alemã grávida, em Miami, foi um acontecimento com grandes repercussões mediáticas e teve um reflexo imediato no decréscimo de turistas para este estado (Schiebler, Crotts & Hollinger, 1996).

Na Florida, durante algum tempo, os criminosos praticavam o que se veio a apelidar de “*bump-and-run*” (semelhante ao roubo por esticção). Segundo as autoridades, este tipo de crime era perpetrado maioritariamente por jovens, razão pela qual foi criado

o *Department of Juvenile Justice*, cuja missão é a prevenção e intervenção no combate ao crime contra visitantes e residentes. Para além desta medida, foi também pedido às *rent-a-cars* que não colocassem dísticos que permitissem perceber se era um carro alugado. Implementaram-se ainda medidas de segurança no que toca ao patrulhamento de estradas, nomeadamente, nas áreas de serviço das autoestradas. Os crimes perpetrados contra turistas passaram a ser exemplarmente punidos, o que levou à diminuição de alguns tipos de crimes, principalmente assaltos, através de programas como o TRAP (*Tourist Robbery Abatement Program*) e o TOP (*Tourism Oriented Police*) (Tarlow, 2011).

Harper Jr. (2001) fez uma comparação entre o crime contra turistas e o crime contra residentes em New Orleans, Honolulu, Kauai, Málaga, Barbados e Miami. Este estudo revelou que os crimes contra turistas eram perpetrados em locais onde existia uma grande concentração turística ou uma maior expressividade em matéria de crime (roubos ou assaltos). A partir dos dados recolhidos, o autor concluiu que, à exceção de Miami, o número de crimes contra turistas era significativamente mais elevados do que contra a população local e à medida que cresciam os crimes contra a população local, aumentavam o número de crimes contra turistas.

Albuquerque e McElroy (1999) num estudo sobre turismo e crime nas Caraíbas concluíram que este problema tem um impacto considerável na região turística. Primeiramente na Jamaica, nos anos 80, em Montego Bay e Ocho Rios, graças à imagem criada pelos meios de comunicação social de que a ilha não era segura foram criados alguns *resorts* que possibilitavam pouco contacto com o exterior. Com o aumento deste tipo de *resorts*, o comércio local foi muito afetado e o excessivo patrulhamento das ruas transmitiu aos turistas a ideia de que este não era um destino seguro.

Para além da Jamaica, houve outros destinos afetados pelo aumento da criminalidade, nomeadamente, St. Thomas, Antígua, St. Martin, entre outros. Albuquerque & McElroy (1999) encontraram uma estreita relação entre o aumento do turismo para estes destinos e o aumento do número de crimes contra turistas. Um outro exemplo é o caso do Peru, destino preferencial de turismo cultural, onde em 2007 foi aprovado um conjunto de novas leis que pretendem proteger os turistas contra o elevado número de ataques que vêm sofrendo e também penalizar mais fortemente os crimes ocorridos contra turistas, com penas que podem ir até 25 anos de cadeia. No seguimento

destas medidas as ruínas Incas de Machu Picchu passaram a ser patrulhadas de forma a prevenir casos de assaltos ou outro tipo de crimes²³

3.4.2. Terrorismo e instabilidade política

“The growth of terrorism, crime, and violence in the world has given rise to a new problem: tourists as targets of terrorist and criminal acts. [...] Tourists are targeted for their symbolic value.”

(in Nevenka Cavlek, 2006:339)

A expressão *terrorismo* foi utilizada pela primeira vez durante a revolução francesa para designar a ditadura jacobina, dominada por um regime de terror (Chaliand & Blin, 2007). O denominado *terrorismo moderno* surgiu na Europa na, então, URSS, no final do século XIX, com o objetivo de derrubar o regime *Czarista* e desencadear a revolução de massas. Na década de 30, o conceito de terrorismo ganhou novo impulso com os governos fascista e nazi que desenvolveram formas de repressão e implantaram o terror. Depois da II Guerra Mundial, o terrorismo passa a estar associado a movimentos revolucionários e nacionalistas. Por essa altura, a comunidade internacional passou a reconhecer a legitimidade destes grupos, pelo que deixaram de ser considerados terroristas, passando a ser apelidados de “combatentes pela liberdade” (Ferreira, 2006).

Nos anos 60 e 70, o terrorismo expandiu-se a grupos separatistas e organizações com motivações ideológicas radicais. Os grupos terroristas passaram a contar com uma direção política e com grupos operacionais com tarefas distintas, capacidade de movimentação internacional, campos de treino e com maior capacidade financeira.

Em termos etimológicos, o terrorismo pode ser definido de diversas formas, podendo ser entendido como uma tática ou estratégia, um crime ou um dever sagrado, uma reação justificada à opressão ou uma abominação indesculpável (Hoffman, 1998). O *United State Department of Defense* (2001) define-o como sendo o uso calculado da violência ilegal ou ameaça de violência ilegal que induz as populações ao medo, cujo objetivo apresentam razões de ordem política, religiosa ou ideológica²⁴. Por seu lado, o *Federal Bureau of Investigation* considera que o terrorismo é o uso ilegal da força e da

²³ www.gosouthamerica.about.com. Consultado em junho de 2009.

²⁴ <http://www.defense.gov/> Consultado em dezembro de 2010.

violência contra pessoas ou propriedades para intimidar ou coagir um governo, a população civil, ou qualquer segmento da mesma, para a prossecução dos Objetivos políticos ou sociais.

Na Europa, a definição mais usual é a das Nações Unidas que, em 1992, definiu terrorismo como sendo um método que gera ansiedade na comunidade, correspondendo a uma ação violenta utilizada contra um grupo ou estado, por razões idiossincráticas, criminosas ou políticas, segundo o qual os alvos diretos da violência não são os principais alvos²⁵.

Pizam e Smith (2000) definem o terrorismo como uma estratégia sistemática e persistente praticada por um estado ou grupo político/social contra outro estado ou grupo, seja político ou social. Este comportamento passa por uma campanha de diversos atos de violência, dos quais se podem salientar homicídios, sequestros, sabotagens, entre muitos mais. Todos eles têm o intuito de criar um estado de terror e de intimidação pública, a fim de atingirem determinados objetivos políticos, sociais, religiosos, ideológicos

Podemos, então, concluir que não existe uma definição de terrorismo comumente aceite. Não obstante a dificuldade de definição, Ferreira (2006) apresenta quatro modelos de terrorismo (*vide* figura 3.5) baseado no tipo de atentado e nos alvos concretos atingidos.

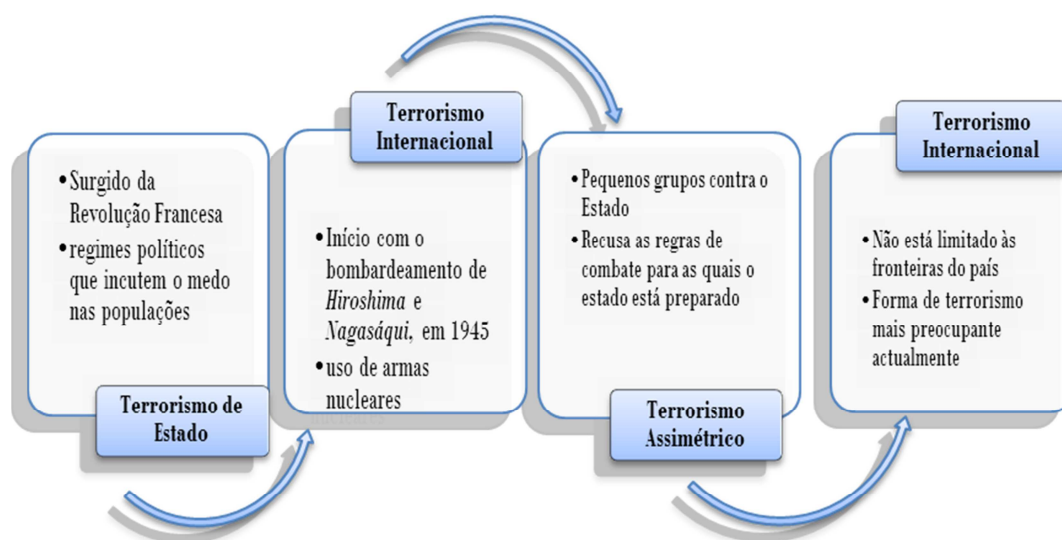


Figura 3.5 – Modelos de terrorismo

Fonte: Ferreira, 2006

²⁵ <http://www.unodc.org/unodc/en/terrorism/index.html>. Consultado em dezembro de 2010.

Governos, indústria turística e turistas interpretam com clareza que qualquer tipo de atos desta natureza tem um impacto negativo na procura turística, sempre que estes ocorrem em locais de atividade turística. É também importante referir que certos atos terroristas influenciam o turismo de uma forma mais negativa que outros (Hudson, 1999). No caso concreto do destino Algarve, não há trabalhos que abordem esta questão. Contudo, o Comando Distrital da PSP, através do seu comandante, relembra o atentado ocorrido contra Issam Sartawi, político palestino e ativista da OLP (Organização de Libertação da Palestina) assassinado à porta de um hotel em Montechoro (Albufeira, em 1983).

A década de 70 ficou marcada negativamente por um significativo aumento do terrorismo. Os atentados multiplicaram-se de 2006 (em 1972) para 3010 (em 1985) (Chaliand & Blin, 2007). Este aumento teve repercussões na atividade turística verificando-se um forte declínio nos fluxos de entrada e saída de visitantes nos locais onde atos terroristas tiveram lugar. A título de exemplo, lembramos que, em 1986, alguns países europeus (caso da Espanha com os diversos atentados perpetrados pela ETA) perderam mais de um milhão de turistas provenientes dos Estados Unidos da América (Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999).

Em 1991, durante o conflito armado da guerra do Golfo Pérsico, o grande destaque que a comunicação social deu aos incidentes provocou um grande receio e desencorajamento a viajar. Originou-se, assim, um aumento das hostilidades entre terrorismo e turismo e acentuou-se o receio de que os viajantes pudessem vir a ser facilmente alvo de atos terroristas. Desta forma, assistimos a um aumento generalizado do medo e da insegurança, afetando a procura turística. Ao mesmo tempo, o terrorismo ganhou um grande poder e eficiência, sendo usado como uma poderosa arma política.

A *U.S. Dive Travel* (2011) traçou uma cronologia de todos os acontecimentos em áreas turísticas ocorridos no Egito desde 1992 até à atualidade. Desta cronologia poderíamos retirar vários exemplos, no entanto, foquemo-nos no atentado que teve lugar em *Luxor* em novembro 1997 que matou 62 turistas internacionais. Imediatamente a seguir a este atentado, o governo tomou medidas de controlo dos locais turísticos de modo a evitar este tipo de situações. Durante cerca de 7 anos manteve-se alguma estabilidade em termos de segurança turística, contudo, em 2004, um atentado à bomba na estância turística do Mar Vermelho (Hurgada) matou 32 turistas, maioritariamente, de nacionalidade israelita.

Associando sentimentos de nacionalismo como um dos fatores principais para justificar alguns atos de terrorismo, Aziz (1995) argumenta que, no caso do Egito, a ligação entre terrorismo e turismo prende-se com o facto de o terrorismo constituir uma reação ao irresponsável desenvolvimento turístico no país. Irresponsável porque, tal como adianta o autor, muitos dos fundos públicos foram usados na construção de infraestruturas para a atividade turística, criando, como afirma, “guetos luxuosos”. Simultaneamente as infraestruturas básicas como saneamento básico, rede de eletricidade, telecomunicações, entre outras necessidades da comunidade, continuaram por satisfazer. O autor refere ainda que o turismo viola princípios culturais e tradições inerentes a cada região, sendo este um outro fator determinante para justificar os diversos atentados em áreas turísticas.

Para além do Egito, a ilha de Bali (Indonésia) foi palco de um violento atentado em áreas *hot spot* de turismo, em outubro de 2002. Este atentado matou 202 pessoas, 88 das quais eram turistas australianos. Devido à imagem de insegurança que se criou os turistas afastaram-se do sudeste asiático.

Em Mumbai (Índia), no atentado perpetrado contra o *Taj Mahal Hotel*, o mais opulento ícone hoteleiro da Índia, morreram 170 pessoas. O grande objetivo deste atentado foi “transmitir uma mensagem” direta aos investidores estrangeiros e turistas no país (*The Telegraph*, 2008: 2).

O risco de terrorismo tem um peso decisivo na escolha do destino. Por esse motivo é muito provável que indivíduos com perceção de risco elevada evitem viajar para destinos como o Médio Oriente e África, contrariamente a outras áreas mundiais que consideram menos expostas a este risco. Sönmez e Graefe (1998_a) garantem que quanto menor for a perceção de risco de terrorismo, mais estimulado será o turismo internacional. Ainda na década de 90, a segurança aumentou e a revista de bagagens e passageiros tornaram-se uma rotina. Todos estes factos induzem a uma análise relativa à procura turística e ao país de origem de quem viaja. Os autores supracitados remetem-nos para o facto de que o terrorismo apresenta um maior impacto nos turistas americanos do que nos europeus. Isto acontece devido aos atentados verificados, aos diferentes níveis de acesso à informação e também devido à intensa cobertura que a comunicação social norte-americana faz acerca dos acontecimentos.

Um dos ataques com maior repercussão foi, sem dúvida, o de 11 de setembro de 2001 às *Twin Towers*, em Nova Iorque, em Washington D.C e na Pensilvânia. Após este acontecimento, o terrorismo passou a ser entendido como um dos riscos que se associa à

avaliação da segurança turística de um destino (Fleischer & Buccola, 2006; Floyd, Gibdon, Pennington-Gray & Thapa, 2003; Mansfeld, 2006; Mawby, 2000; Pizam, Tarlow & Bloom, 1997; Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999; Pizam & Mansfeld, 2006; Tarlow, 2000).

O efeito da violência política e do terrorismo no turismo constitui um dos principais problemas internacionais na atualidade, com impacto económico na procura de destinos turísticos. Muitas vezes associado a uma cobertura intensiva por parte da comunicação social, o terrorismo transmitiu insegurança ao viajante através de imagens de destruição e dor (Imagem 3.1; Imagem 3.2; Imagem 3.3; Imagem 3.4).



Fonte: Google Imagens, 2011

Os ataques terroristas de 11 de setembro de 2001 serviram de veículo para a compreensão de questões sobre a problemática de uma ação terrorista e permitiram ao setor turístico perceber a sua vulnerabilidade. Depois deste acontecimento, e no decorrer do restante ano 2001, foram realizados alguns estudos, nomeadamente, na Suécia e nos Estados Unidos, sobre a problemática do terrorismo na sua relação direta com o turismo. Os resultados apontaram numa única direção: o medo do terrorismo aumentou drasticamente nos turistas. No entanto, um ano mais tarde, na Suécia, um estudo sobre terrorismo, mostrou que o medo das pessoas diminuíra relativamente ao ano anterior. O mesmo tipo de resultados surgiu também nos Estados Unidos onde se verificou uma notória quebra na perceção de risco de terrorismo, de um nível muito elevado em outubro de 2001 para um nível consideravelmente baixo em 2002 e 2003. Pensamos que este facto encontra explicação na existência de um fator moderador temporal e nas políticas de prevenção e reação levadas a cabo na prevenção de atos terroristas.

Baseados em Krakover, Aranã e León (2008) propuseram uma escala para a classificação do terrorismo (*vide* figura 3.6) que considera a amplitude de uma ameaça terrorista em pontos extremos (1 – **nulo** a 9 – **extremo**).



Figura 3.6 – Escala de classificação de grau de terrorismo num destino

Fonte: Krakover, Aranã & León, 2008

Fleisher & Bucola (s.d) viriam a utilizar esta escala nos seus estudos, tendo encontrado uma relação entre o grau de severidade de acontecimentos terroristas de um destino com a procura turística. Por conseguinte, quanto mais tranquila for uma zona, tendencialmente mais procurada será. Os autores recorreram a experiências anteriores, para melhor prever as consequências que um possível ataque terrorista.

Relativamente à população que realmente necessita de viajar devido à sua profissão, Sönmez e Graefe (1998a) afirmam que muitos alteraram o seu comportamento como forma de se sentirem seguros. Após atos terroristas, verifica-se, também, uma quebra na procura muito acentuada, países como a Espanha são exemplo disso. Apesar de as estatísticas indicarem o contrário, os norte-americanos têm tendência para pensar que estão mais sujeitos a sofrerem ataques terroristas do que os restantes e, como consequência, pensam que a sua segurança se encontra constantemente ameaçada.

Partindo do pressuposto que a imagem do destino no exterior tem implicações na procura turística, apontamos agora os impactos associados à difusão de informação por parte da comunicação social. Quando assistimos à ocorrência de um ato terrorista num destino turístico, mesmo com existência de fatores de atração (relação qualidade das infraestruturas/preço), diversificação e desenvolvimento do produto, a sua competitividade é largamente afetada.

Hall e O’Sullivan (1996) concluíram que enquanto os turistas podem normalmente voltar a visitar uma região que tenha sido afetada por um acontecimento terrorista, para os investidores a situação não é igual. Após um acontecimento desta gravidade, os investidores demoram algum tempo a ganhar confiança nos mercados, isto

se alguma vez a voltarem a ganhar. Os investidores apresentam como justificção a grande instabilidade e a potencial falta de rentabilidade do negócio nestes locais.

Os Estados Unidos da América, França e Reino Unido, embora sofram atos terroristas, têm uma grande capacidade de se recompor e de recuperar investidores e turistas num curto, ou médio, espaço de tempo. Em contrapartida, em países menos desenvolvidos, estes acontecimentos tem um impacto devastador na economia, acabando por afetar todos os setores fundamentais de desenvolvimento (Tarlow, 2011).

Sönmez e Graefe (1998_b) indicam que empresas que sofreram as consequências económicas dos ataques terroristas no passado precisam de estratégias de marketing e gestão que possibilitem a reconstrução da sua imagem de segurança e de atração turística. Isto só acontece quando os ataques terroristas são um caso isolado, uma vez que a persistência de acontecimentos desta natureza pode levar toda a indústria turística ao colapso.

Mansfeld (1996) recomenda que as regiões cooperem com o turismo, aconselhando, para tal, a criação de um plano de gestão em situações de crise desta natureza em que todos os interessados acabem por beneficiar. Este plano deve basear-se num orçamento ideal, no acesso a informação relativa à segurança, na monitorização de acontecimentos passados em destinos turísticos com maior probabilidade de atentados.

A maior parte dos acontecimentos terroristas mundiais deu-se no Médio Oriente (54%), seguido da Europa (27%) e Ásia (12%). Na grande maioria, os turistas estavam entre as principais vítimas (71%). Os motivos por detrás destes acontecimentos são a “independência” e “injustiça social”, causando, em três quartos dos casos avaliados, um declínio na procura turística (Robson, 2007).

Segundo Tarlow (2006) existem razões específicas para que o turismo se tenha tornado um alvo apetecível para ataques terroristas:

- (i) A indústria turística teme criar novos modos de combater o terrorismo com medo de alarmar a população ou fazê-la sentir-se insegura;
- (ii) O turismo é um grande negócio e o terrorismo tem como objetivo destruir a economia;
- (iii) O turismo envolve outras indústrias, afetando a do turismo prejudica as que com este cooperam;
- (iv) O terrorismo procura publicidade e divulgação nos meios de comunicação e o turismo tem visibilidade internacional;

- (v) Os terroristas passam facilmente despercebidos entre os turistas;
- (vi) Os centros turísticos são um museu vivo das riquezas culturais de uma nação.

Regra geral, os terroristas procuram alvos que reúnam características muito específicas: mortes em massa, publicidade, destruição da economia, destruição de um ícone (símbolo representativo do destino).

Tabela 3.3 – Diferenças entre crime e terrorismo

Aspetos Relevantes	Crime	Terrorismo
Objetivos	Ganho económico ou social	Demonstrar uma causa provocando destruição massiva
Vítimas	Pessoa selecionada propositadamente que esteja relacionada com ganho económico	O maior número possível de vítimas, de modo a causar impacto e medo em toda a população
Defesas usadas	Reativas, relatórios	Radares e outros dispositivos
Ideologia política	Na maior parte das vezes nenhuma	Ideologia <i>Robin Hood</i>
Publicidade	Não procura publicidade	Procura publicidade para divulgar a sua causa
Manifestações no turismo	Crimes de distração	Ameaças, ataques na proximidade do destino turístico, raptos.
Duração do impacto no turismo	Curta duração	Geralmente de longa duração, a menos que seja rapidamente substituída por uma imagem positiva
Precisão estatística	Costuma ser muito baixa pois a indústria do turismo faz o máximo para omitir informação	Quase impossível de omitir. Os números são relatados com grande precisão e repetidos constantemente
Modo de ver a mulher como vítima	É indiferente o género da vítima	Usa-a para ganhar poder, pois a mulher é considerada mais suscetível na cultura ocidental
Como combater?	É necessária uma unidade de intervenção bem treinada para responder a atos de criminalidade	É necessária a colaboração entre a polícia, profissionais de segurança e a indústria do turismo para se tentar evitar ataques terroristas

Fonte: Tarlow, 2006_a e 2006_b

O autor propõe ainda que se analise o terrorismo e o crime na relação com o turismo enquanto duas realidades que encerram em si características diferentes, não apenas nos objetivos de base mas, sobretudo, nos impactos produzidos (vide tabela 3.3).

O terrorismo e as perturbações sociais têm sido a causa de inúmeras crises desde o princípio do turismo moderno, *i.e.*, desde o fim da década de 50 (Mansfeld & Pizam, 2006). Investigadores na área do turismo têm estudado a relação entre terrorismo e turismo, o impacto do terrorismo a nível económico e as implicações que pode trazer no marketing turístico (Tarlow, 2009).

Na perspectiva do turismo, o terrorismo pode ser entendido através de uma relação direta entre quatro elementos básicos: (i) o *terrorista*, (ii) o *alvo*, a (iii) mensagem e (iv) a *resposta* do recetor da mensagem (Sönmez & Graefe, 1998_b). A ocorrência de incidentes na proximidade do destino turístico prejudica a imagem e as infraestruturas, diminuindo a competitividade do destino. Tarlow (2011_a) mostra-nos como o terrorismo tem implicações na perceção de risco e segurança no destino. Segundo o autor, devemos estar conscientes de que a indústria turística é um alvo preferencial de ataques terroristas, tendo esta que se prevenir para a ocorrência deste tipo de situações.

Os turistas escolhem cada vez mais destinos em que o fator de segurança é elevado, tendo a indústria turística que agrupar a segurança e a viabilidade económica numa só entidade. A segurança deve ser considerada parte dos serviços oferecidos, por exemplo, pelo hotel.

Sem dúvida que o terrorismo representa uma forte ameaça ao turismo, sobretudo à indústria hoteleira. A título de exemplo, registamos que após o 11 de setembro de 2001, houve uma queda vertiginosa na procura turística nas principais cidades norte americanas e a ocupação dos hotéis sofreu uma redução de cerca de 52% em relação à mesma época no ano anterior (Shin, 2005).

Protestos violentos, agitações sociais, guerras, ações terroristas, a violação dos direitos humanos, ou mesmo, uma mera ameaça destas atividades, podem fazer com que o turista altere as suas condutas de viagem. As guerras, os golpes de estado, servem para danificar as infraestruturas turísticas, a procura e também a imagem a longo prazo dos destinos turísticos (D'Amore & Anuza, 1986; Woods, Eyck, Kaplowitz & Shlapentokh, 2008). Por exemplo, a indústria turística da Coreia do Sul tem sido fortemente prejudicada pela imagem da Coreia do Norte e pelos conflitos entre ambas, a juntar aos protestos estudantis e, muito em particular, pela tensão criada entre a Coreia do Norte e a comunidade internacional (Shin, 2005).

O *Department of Homeland Security* (2002) e a *National Commission on Terrorist Attacks* (2004) afirmam que há lugares mais visados para ataques terroristas: os grandes centros urbanos; as infraestruturas (por exemplo, centrais nucleares) e os locais simbólicos (monumentos nacionais e edifícios do governo).

Greenberg e Baron (2008) num estudo sobre comportamentos relativamente ao terrorismo afirma que as pessoas que vivem em Nova Iorque têm mais tendência a

andarem stressadas, tristes, deprimidas ou assustadas, porque receiam um novo ataque terrorista. No que toca ao género, as mulheres normalmente apresentam um nível mais elevado de perceção de risco de terrorismo do que os homens e do que a população a residir a mais de 5km de um centro urbano de alto risco de terrorismo.

A guerra e a instabilidade política, à semelhança do terrorismo, são potenciais fatores para o aumento da perceção de risco em viagens internacionais. Podemos citar alguns casos que consubstanciam este facto, por exemplo, os incidentes com estudantes na praça *Tiananmen* (na China) resultou no cancelamento de mais de 11.500 viagens para Beijing em 1989. A Guerra do Golfo (em 1990) levou a uma redução drástica de turistas no Médio Oriente (Smith, 1996).

O problema em termos turísticos reside no facto de a instabilidade política ou guerra num determinado contexto tenha repercussões em termos espaciais, alastrando-se aos países próximos. O turismo é afetado também para países vizinhos, mesmo que nada tenham a ver com a questão em causa, isto acontece porque a opinião pública tende a generalizar geograficamente esse acontecimento (Caron-Malenfant, 2002).

Kobrin (1979) defende que existem duas perspetivas na análise de risco político: uma diz respeito à interferência que o governo pode ter na atividade económica do país; a outra vê no risco político todos os acontecimentos ligados a violência, guerra civil, guerrilha, terrorismo, entre outras. O autor afirma ainda que é importante distinguir entre o que é um *risco político* de *instabilidade política*. Esta refere-se, por exemplo, à instabilidade sentida a nível de governação ou liderança no país e não tem necessariamente que envolver qualquer risco político.

Kings e Berno (2002) afirmam que a melhor forma de resolver situações de instabilidade política relativamente ao turismo é através da utilização de uma estratégia cuidadosamente planeada, com a união de esforços das entidades, tanto privadas como públicas, intervenientes no turismo. Os autores afirmam ainda que se o produto turístico é apelativo o suficiente e existe um forte mercado, a recuperação é quase garantida, podendo ser atingida num curto período de tempo.

Como vimos a influência do terrorismo na atividade turística tem sido marcante em alguns destinos. A realidade mostra que, de uma forma crescente, os destinos deixaram de ser poupados e os turistas tornaram-se alvos internacionalmente valorizados nas diferentes formas de luta terrorista. No entanto, os turistas não têm apenas que reacear este tipo de incidentes no destino. De uma forma tão difícil de prever,

tal como os ataques terroristas, têm sido as catástrofes naturais que devastaram destinos turísticos ou criaram condições pouco favoráveis à prática do turismo.

3.4.3. Catástrofes naturais

Tradicionalmente os incidentes de segurança podem ter duas vertentes: *natural* e *humana*. No que toca aos incidentes naturais, estas resultam de fenómenos como sismos, furações, *tsunamis*, entre outros. Apesar de atualmente existirem formas de prever esses acontecimentos, a sua magnitude e efeitos são de todo impossíveis de controlar. As catástrofes que mais têm afetado as estâncias turísticas são:

- Sismos
- Ciclones tropicais
- Cheias
- Avalanches
- Terramotos
- *Tsunamis*

Há destinos turísticos em que a prevenção de incidentes naturais através de medidas proactivas é crucial. Tal como afirma Tarlow (2011) estes podem afetar significativamente as medidas de segurança, exigindo o aumento de medidas de proteção. Os turistas, em parte por desconhecerem as características do destino, estão especialmente expostos ao perigo.

A OMT tem trabalhado no sentido de melhorar as condições de segurança dos turistas que viajam internacionalmente, por essa razão, em 1993, começou por analisar o conceito de *Safe Destination* no contexto dos riscos naturais. Contudo, a resposta a este tipo de crises é realizada, na grande maioria dos casos, de forma reativa, justificada pela incapacidade de prever a extensão e o tipo de danos do incidente. Apesar do risco temos assistido a uma concentração de construção junto a locais demasiado expostos a acidentes naturais e a uma (sobre) exploração de áreas junto às praias ou em zonas facilmente alagáveis (Beirman, 2003).

Os últimos anos têm sido particularmente devastadores para algumas áreas do globo. A OMT tem trabalhado com os vários países membros com o objetivo de assegurar ou melhorar as condições de segurança dos destinos. Os incidentes naturais têm afetado o turismo em muitas partes do mundo de diferentes maneiras. Foquemo-nos em exemplos que afetaram diretamente alguns destinos turísticos. Em 1995, os furacões *Luís* e *Marilyn* destruíram vários *resorts* nas Caraíbas (região muito procurada pelo turismo “sol e praia” é particularmente propensa a alguns riscos naturais, principalmente furacões e tempestades tropicais) através de ventos fortes que destroem tudo à sua passagem.

Em 2004 deu-se o grande *Tsunami* que afetou vários países (Indonésia, Sri Lanka, Índia, Tailândia, Malásia, Maldivas e Bangladesh) e contabilizou mais de 230 mil mortos (nove dos quais portugueses) e muitos milhares de desalojados (*vide* imagem 3.5). Esta catástrofe teve grande impacto do ponto de vista turístico. As consequências para o turismo foram muito significativas, na medida em que se expandiram aos países próximos, sobretudo pela difusão da ideia de que a área era extremamente insegura e pela inexistência de serviços capazes de dar uma resposta imediata aos turistas. Esta catástrofe acabaria por devastar grande parte das atividades económicas na região, resultando em elevados prejuízos económicos²⁶.

No entanto, no caso da Tailândia, o turismo rapidamente começou a renascer, graças, por um lado, graças à curiosidade dos turistas de catástrofe e, por outro, pela oportunidade de compra de *packages* a preços consideravelmente baixos. Apesar de, regra geral, os desastres naturais terem consequências negativas para as áreas afetadas, estas podem adaptar-se a estes acontecimentos e desenvolver o seu potencial turístico noutra direção (Huan, Beaman & Shelby, 2004).

Em 1996, as cheias no norte de Espanha provocaram 70 mortos num parque de campismo. Em 2010, na ilha da Madeira, chuvas abundantes deram origem a inundações graves que resultaram em dezenas de mortos (*vide* imagem 3.6). Ainda nesse ano, na China, um forte sismo matou mais de 80 mil pessoas. Mais recentemente (2011) no Japão, um sismo de magnitude 8.9 na escala de *Richter*, seguido de um *Tsunami*, fez desaparecer parte da paisagem da região costeira deste país. A somar a este grave incidente deu-se a ameaça nuclear trazida pelas explosões verificadas nos

²⁶ <http://www.artforum.info/RTD/OP01.pdf>. Consultado em setembro de 2011.

reatores nucleares em *Fukushima*. Este incidente acabaria por ter repercussões em destinos próximos.



Curiosamente, em alguns destinos, a ocorrência de desastres naturais resultou num aumento do turismo nas regiões afetadas, pois estas tornaram-se destinos de interesse educacional e histórico. Após as cheias que ocorreram em *Boscastle* (Reino Unido) assistimos a um maior interesse no local, tanto por parte dos meios de comunicação, como pelo turismo. Este aumento refletiu-se na localidade propriamente dita e nas que ficavam nas proximidades.

Outro exemplo de como um desastre natural pode ser reaproveitado pela indústria turística, é o do Monte Vesúvio (Itália). A grande erupção vulcânica, no ano 79 AC, destruiu a cidade de Pompeia. Contudo, este acontecimento influenciou em grande escala o turismo para este destino, levando á criação do Parque Nacional onde os turistas podem visitar áreas de interesse histórico (Huan, Beaman & Shelby, 2004).

Podemos, assim, afirmar que apesar da ação devastadora dos desastres naturais, por vezes estes trazem uma nova forma de repensar os locais e adaptar os acontecimentos enquanto fonte potencial de turismo. Em grande parte este facto fica a dever-se à divulgação da área e à redução dos preços das viagens e do alojamento para o destino afetado. Foi, exatamente, após algumas catástrofes que surgiu uma nova forma de turismo, designada por Turismo de Catástrofe que atrai um crescente número de turistas (Yull, 2003).

Contrariamente aos ataques terroristas onde a análise do comportamento humano é essencial para a sua prevenção, os desastres naturais podem apenas ser parcialmente “controlados” na difusão de informação que antecipe danos maiores (Tzung-Cheng,

Beaman & Shelby, 2004). Por esse facto, é importante proceder à construção de infraestruturas bem localizadas que tomem em consideração todas as questões de segurança, no que toca ao ordenamento ou a evacuação de pessoas. É ainda importante sensibilizar a população do destino para que esta saiba como agir e que possa também intermediar situações de maior perigo para os turistas (Beirman, 2003).

Conscientes da importância de medidas de prevenção e preparação para catástrofes, foi criado um *Handbook* pela World Meteorological Organization (WMO/OMT, 2008) dirigido às entidades envolvidas no turismo. O grande objetivo foi demonstrar como o impacto das catástrofes pode ser significativamente reduzido. Este *Handbook* abrange vários assuntos relacionados com desastres naturais, incidindo principalmente sobre os danos, materiais e humanos e com a forma de prevenir e minimizar as consequências dos mesmos (*vide* figura 3.7).

A possibilidade de ocorrência de incidentes naturais no Algarve (por exemplo, sismo seguido de *tsunami*) é uma questão importante a ter em consideração pelas entidades regionais responsáveis pelo planeamento e gestão da área de segurança. Contudo, as entidades fazem pouca referência a este aspeto enquanto risco para a região. No trabalho empírico realizado junto das entidades regionais, apenas uma delas (Proteção civil) faz referência a este facto, considerando-o um risco, mas sem a devida importância que, em nosso entender, deveria ter.

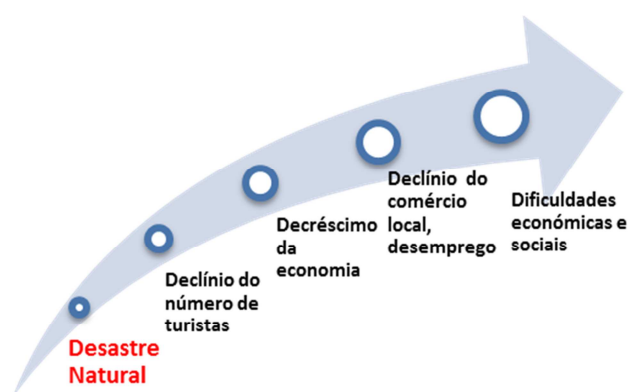


Figura 3.7 – Consequências dos desastres naturais em destinos turísticos

Fonte: WMO, 1998

A figura acima apresenta os diferentes tipos de consequências que podem advir de um desastre natural e das implicações a diversos níveis, com especial enfoque nas questões económica e sociais.

A par das catástrofes naturais, outros incidentes têm merecido a atenção de investigadores na área do turismo. É, disso exemplo, os estudos realizados em torno do turismo de saúde em relação com o comportamento do turista ou, mais ainda, com as tipologias de turismo e as características dos destinos.

3.4.4. Saúde

Na impossibilidade de traçar com precisão uma data para o começo do fenómeno turístico, pensemos antes no conceito de viagem. Sabendo que estas caracterizam o sentido de mobilidade das sociedades, somos levados a crer que as primeiras grandes viagens estiveram ligadas a dois aspetos preponderantes da vida humana: a saúde e a espiritualidade. A saúde, no sentido em que grande parte das viagens tinha como objetivo central o tratamento de uma determinada doença, com recurso ao poder curativo das águas ou às características climáticas de determinadas regiões europeias. Religioso porque durante séculos, acentuadamente na Idade Média, o que designamos por turismo religioso assumiu um carácter imperativo (Sharpley, 1994).

Contudo, relação entre turismo e saúde que aqui traçamos está diretamente ligada aos riscos ou aos efeitos negativos trazidos pela expansão de algumas doenças através das viagens. As viagens estão associadas a riscos de saúde que precisam ser reconhecidos não só pelos turistas, mas também pelos governos e pelos operadores turísticos (Irvine & Anderson, 2006).

O turismo mundial tem passado por várias crises relacionadas com problemas de saúde. O ato de viajar esteve sempre associado ao risco de contrair doenças. O tipo e severidade da patologia muda de acordo com a localização geográfica.

Em 2003, a gripe das aves ditou o decréscimo na procura turística, sobretudo na Europa onde alguns países viram a sua taxa anual de turismo reduzir substancialmente (exemplo do Reino Unido).²⁷ A malária ainda constitui um perigo para o mais imprudente viajante. A febre-amarela, na América Central e partes de África, a cólera, na Índia, a brucelose, em Malta, a varíola, em muitos outros países e a universalmente conhecida “diarreia do viajante” (relatado em inúmeros diários de viagens, são exemplos de algumas das doenças que mais afetam os turistas. Os riscos de viajar há

²⁷ <http://www.artforum.info/RTD/OP01.pdf>. Consultado em setembro de 2011.

muito que são reconhecidos e documentados, apesar disso a investigação nesta área é ainda insuficiente na perspectiva da análise turística.

A preparação da viagem para alguns destinos é muito importante e deve ser baseada no conselho de especialistas tomando em consideração a saúde do turista e os sítios para onde pretende viajar. Em nosso entender as doenças associadas ao turismo também podem estar relacionadas com a tipologia do turista e o tipo de viagem que escolhem. Por exemplo, um turista de negócios com estadia num hotel de cinco estrelas não se encontra tão exposto a algumas doenças como estará o turista independente que viaje pela comunidade e partilhe os hábitos quotidianos da mesma. Para além deste fator, o destino tem também uma significativa influência em potenciais doenças, pois algumas são características de determinadas zonas do globo e estão ligadas a especificidades, por exemplo climática (Carter & Page, 1996).

Shaw (2010) enfatiza que o problema da saúde para os turistas é uma questão preocupante e que a informação a dar aos viajantes é imprescindível. Adianta ainda que devemos tomar em consideração quatro grupos distintos no sentido de dar resposta a este problema: (i) os *turistas*; (ii) *agentes de viagens*; (iii) *governo* e (iv) o *destino*.

Tendo em conta as doenças associadas às viagens é necessário definir *perigo* e *risco* que podem afetar o turista. Um *perigo* pode ser entendido como um conjunto de circunstâncias que podem levar a um determinado dano. O *risco* é a probabilidade de acontecer algo em resultado da exposição ao perigo (Leep & Gibson, 2003). Por exemplo, os raios solares são um perigo porque podem causar queimaduras solares, mas o risco está dependente da exposição ao sol e do uso de proteção solar. Pode não ser possível remover ou reduzir o perigo, mas o risco pode ser alterado se o viajante modificar o seu comportamento.

Os incidentes de saúde que mais se verificam com os turistas são, nomeadamente, as queimaduras solares, a exaustão devido ao calor, os entorses, as picadas ou mordeduras, os traumatismos ligeiros e graves. Relativamente aos turistas de cruzeiros, os incidentes mais registados são gastroenterites e problemas respiratórios (Lawton & Page, 1997).

A medicina de viagem tem estudado o comportamento dos turistas na fase de pré-viagem, durante viagem e na fase pós viagem. A medicina de viagem, ou dos viajantes, tem nestes últimos tempos realçado e estudado vários riscos de saúde e danos, a nível global, regional e nacional, para os turistas, como a gripe das aves, o VIH e a gripe H₁N₁. A probabilidade de uma pandemia de gripe a nível global irá certamente

modificar e mesmo afastar os operadores turísticos das zonas afetadas, causando um menor número de viagens e de turistas a nível regional e global (Irvine & Anderson, 2006).

A saúde é um fator importante na satisfação dos turistas, o que levou *The European Commission's Package Travel Directive* (2011) a colocar a responsabilidade no operador turístico caso se consiga provar que a infeção ocorreu devido a falhas no *package* e na falta de informação fornecido ao turista²⁸.

3.4.4.1. *Perigos e riscos de saúde*

A redução dos riscos de saúde associados ao turismo requer que este seja reconhecido e a relevância do seu perigo compreendida. Pode ser feita uma avaliação que determine se o risco pode ser reduzido, diminuindo o perigo ou alterando o comportamento do turista. A redução do perigo pode requerer uma ação governamental, nomeadamente, através de investimentos para melhorar as infraestruturas dos serviços de saúde. Para conseguir alterar o comportamento dos viajantes é necessário um programa educacional que envolva o governo do país de origem, conselheiros de saúde em viagem e operadores turísticos.

Nos sistemas de vigilância que recolhem dados relativamente ao historial de viagens, a informação é geralmente mínima e rara, logo não se sabe que população foi exposta, logo muitas doenças em turistas não podem ser claramente determinados. Na melhor das hipóteses esta informação dá-nos a indicação que existe um perigo numa determinada localização geográfica.

No caso do Reino Unido, no regresso ao país, algumas agências fazem um questionário aos turistas para avaliar a satisfação do cliente e inquirir sobre o estado de saúde durante a viagem. Em 1999 foram recebidas mais de 1 milhão de respostas, encontrando-se diferenciadas pela área geográfica e pelo tipo de alojamento. Os dados recolhidos permitiram perceber que a maior parte dos incidentes ocorreu fora do continente europeu, tendo a República Dominicana e o Egito sido os países onde se

²⁸ No Reino Unido, se o turista morrer durante as férias, os operadores turísticos podem ser chamados a responder legalmente por homicídio involuntário.

verificaram mais problemas com a ingestão de comida ou água (58% e 62%, respetivamente) em turistas de *package*²⁹.

Durante muitos anos os operadores turísticos no Reino Unido deixaram a gestão desta área nas mãos dos operadores turísticos locais, no entanto, esta estratégia não resultou e por isso passaram a exigir uma prática de trabalho de acordo com *Hazard Critical Control Point* (HACCP).

3.4.4.2. *Infeções: transmissão e redução de risco*

A exposição do turista a um ambiente de infeção não resulta necessariamente na sua infeção. O agente infeccioso tem de chegar e entrar no turista em quantidade suficiente para poder provocar uma infeção e, por sua vez, o turista tem de ser suscetível ao agente infeccioso. Mesmo que um agente infeccioso contamine um turista este só irá desenvolver a doença se não tiver tomado as precauções necessárias (vacina ou outra profilaxia) ou se já tiver contactado com a bactéria e não tiver imunidade (Shaw, 2010).

Depois de definir o perigo, riscos e fatores de transmissão, é possível considerar uma estratégia preventiva. No contexto turístico existe três categorias preventivas (i) o perigo pode ser removido ou reduzido a um nível considerado mínimo; (ii) o turista deverá ficar atento ao seu próprio comportamento durante a viagem; (iii) a suscetibilidade do turista pode ser reduzida através de imunização (Leep & Gibson, 2003).

As áreas geográficas que representam maior perigo para os turistas ficam situadas nos países em vias de desenvolvimento. Analisando a questão a partir de uma perspetiva histórica conseguimos perceber que os países industrializados tiveram problemas similares em doenças que só foram ultrapassados com o desenvolvimento dos níveis de saúde pública, através da criação de redes de esgotos, do saneamento básico, da água potável canalizada e a da recolha de lixo³⁰ (WHO, 2005).

Muitos destinos turísticos desenvolveram-se sem estarem dentro de áreas com boas infraestruturas de saúde pública. Os desenvolvimentos mais básicos podem levar a melhorias na saúde do turista. Não podemos esquecer que estas melhorias na saúde pública afetam positivamente a saúde da população local. De facto, as infraestruturas

²⁹ www.holidaytravelwatch.net. Consultado em março de 2011.

³⁰ (www.ec.europa.eu). Consultado em março de 2011.

não se podem limitar aos hotéis e *resorts* mas também às áreas circundantes e à comunidade em geral, uma vez que o contacto do turista também se faz com estes. Está provado que a saúde económica das áreas turísticas está estritamente ligada com a saúde do turista que a visita e que parte sem problemas (Cartwright, 2000).

Segundo Lawton e Page (1997) os problemas de saúde associados ao turismo internacional e doméstico começam a atrair o interesse de investigadores de diferentes áreas, como a medicina, sociologia, psicologia, entre outras. Estes especialistas afirmam que existe uma intrínseca relação entre a saúde e turismo e o seu conhecimento permite aumentar os níveis de satisfação dos turistas bem como a sua qualidade de vida.

A qualidade do turismo e a satisfação dos visitantes dependem das experiências obtidas pelos turistas aquando das suas férias, viagens ou visitas. É largamente reconhecido que o efeito adverso na saúde dos turistas pode significar um fracasso na imagem do destino. Para assegurar que isto não aconteça é necessário que exista um aconselhamento adequado aos interessados em viajar dos potenciais riscos, assim como do ambiente e condições que vão encontrar (Cliff & Page, 1996).

Viajar para um ambiente desconhecido pode colocar em risco a segurança dos turistas levando a vários problemas relacionados com a saúde e a segurança. Como refere Darwod (1993) os viajantes internacionais têm uma grande probabilidade de passar por experiências adversas no que toca à sua saúde, como resultado de longas viagens, por ar, terra ou mar.

Cartwright (2000) sublinha o facto de o turista apresentar uma maior predisposição para experimentar coisas novas, principalmente no que toca à alimentação e ao consumo de bebidas alcoólicas ou outras das quais desconhece a origem. Mais do que estes incidentes, considerados ligeiros pelo autor, deparamo-nos ainda com outros factos mais graves, que passam por acidentes que podem resultar na morte do turista, ou na incapacidade causada por acidentes de viação (politraumatismos com sequelas para a vida).

Clift e Page (1996) fazem referência ao facto de existir um preocupante crescimento acerca da qualidade na experiência turística em todos os sentidos, incluindo a natureza das instalações utilizadas e o estado do ambiente visitado. Haywood (1990) leva esta questão ainda mais longe ao argumentar que as necessidades e desejos dos turistas não passam apenas por uma mera situação económica; os turistas esperam que o seu destino turístico seja seguro e limpo e isento riscos para a sua saúde.

A maior parte dos turistas infetados com doenças tropicais desconhecia a existência desse tipo de doenças no local visitado (WHO, 1994). Por isso, consideramos importante que as regiões de destino transmitam informação necessária aos agentes de viagens para que estes possam informar melhor os clientes, essa informação terá reflexos na tomada de decisão do cliente em viajar, ou não, para o destino.

Para além da informação que as agências de viagem têm de prestar, existem outros fatores, nomeadamente, individuais (como a escolha do destino, idade, condição física, duração da estadia, época em que se viaja e as atividades que realizam) devem ser tidos em conta (Cossar, McEachran & Reid, 1993).

A medicina de viagem tem contribuído para que os operadores turísticos, governos e outros setores públicos, tenham em conta a saúde e segurança dos seus clientes quando lhes prestam serviços de hospitalidade. Por exemplo, há companhias de aviação que já aumentaram o espaço entre os passageiros para estes terem mais mobilidade durante a viagem e evitar consequências mais graves em viagens de longo curso (Shaw, 2010).

A perceção de risco de contágio durante uma viagem tem sido uma área pouco explorada no turismo. No entanto, e como vimos, considerando o volume de passageiros que anualmente viaja pelo mundo, é relevante tomar em consideração este tipo de risco para o turista. O facto de, por exemplo, existir uma mudança de clima, de altitude, de alimentação, aliada a deficitárias condições higiénico-sanitárias, pode resultar numa infeção grave para o turista. É, neste sentido, que a medicina de viagem tem procurado minimizar os impactos das doenças contagiosas nos turistas que, no seu regresso ao país de origem, poderão ter consequências ainda maiores

Aos riscos de saúde associados ao turismo devem estar particularmente atentos grupos específicos, nomeadamente: (i) bebés; (ii) mulheres grávidas, (iii) pessoas com dificuldades motoras e (iv) doentes crónicos (UNWTO, 2009). No caso dos bebés, desaconselha-se a viagem de avião antes de completarem 48 meses de idade, uma vez que reagem com maior facilidade a problemas de altitude e à radiação ultravioleta nos aeroportos. Os bebés precisam de maiores cuidados no que toca à vacinação, pois são mais suscetíveis de contrair uma doença contagiosa, têm ainda uma necessidade de hidratação por líquidos muito maior que um adulto.

Em caso de gravidez não é contraindicado que uma grávida viaje, no entanto, os riscos de saúde aumentam no último trimestre de gravidez. Por isso, algumas companhias aéreas têm restrições em deixar viajar mulheres gravidez. Neste grupo,

também é muito importante considerar o destino turístico que se escolhe pois a suscetibilidade de contrair uma doença é mais elevado, sobretudo em zonas com grande incidência de malária, ao que acresce o facto de existir restrições na medicação a dar nestes casos.

Pessoas portadoras de deficiência física não têm riscos acrescidos desde que não existam problemas de saúde anteriores. Contudo, requerem alguns cuidados no que se refere ao transporte e alojamento, os quais a atual legislação já contempla.

Como vimos, os riscos de saúde em viagem podem ser vários e estão (quase) sempre dependentes das características da viagem, do destino escolhido e refletem ainda o comportamento do turista no destino, tal como podemos observar na figura 3.8.



Figura 3.8 – Interpretação dos fatores de risco de saúde

Fonte: Cliff & Page, 1996

Os locais onde existem padrões elevados de qualidade no que toca ao alojamento, condições de higiene, salubridade, cuidados sanitários e boa assistência médica, apresentam riscos mínimos para a saúde do turista (Cliff & Page, 1996).

Em nosso entender, as características da viagem e a tipologia do turista são fatores a considerar na perceção de risco e no risco real. Alojamentos de qualidade inferior, incursões por áreas problemáticas, comportamentos disruptivos durante a viagem, podem ser um forte indicador de uma maior exposição ao risco. Em regra, os alojamentos que oferecem maior qualidade de infraestruturas e áreas controladas podem ser um atributo essencial para aumentar o sentimento de segurança.

A duração da viagem, bem como o tipo de comportamento do turista, são determinantes na maior ou menor probabilidade de infeção. O comportamento do turista no destino pode ser muito importante na diminuição da exposição a qualquer tipo de risco. Para tal, é importante que este conheça as regras de segurança nos destinos e, sobretudo, que esteja consciente que alguns riscos podem ser evitados através da adoção de comportamentos seguros (evitar consumo de comidas e bebidas das quais desconhece a origem, boas práticas de higienização, entre outras).

O surto de SARS foi um exemplo claro da forma como a perceção de risco influencia o comportamento dos turistas, não apenas para uma região em concreto mas para o mundo inteiro (WHO, 2003). As medidas de prevenção tomadas e a forma como foi difundida a informação tiveram, em nosso entender, consequências muito graves em alguns destinos turísticos (*vide* imagem 3.7).

A região asiática foi fortemente afetada em termos na procura turística porque muitos turistas cancelaram as suas viagens ou mudaram de destino. Num estudo realizado durante o período em que a SARS constitui um grande fator de risco, 74% dos inquiridos tinham alterado os seus planos de viagem por considerarem demasiado perigoso a viagem para o continente asiático (Minjun Du, 2006).



Imagem 3.7
Prevenção do SARS no aeroporto de Hong Kong (2003)

Fonte: Google Imagens, 2011

3.5. Síntese conclusiva

A globalidade dos incidentes de segurança, sejam naturais (sismos, *tsunamis*, tornados), humanos (crime, terrorismo, etc.) ou de saúde (gripe, malária), têm origem em fatores que, muitas vezes, ultrapassam o controlo das regiões turísticas, sendo por

isso muito difícil de erradicá-los na totalidade. A realidade, contudo, é que os incidentes de segurança têm impactos negativos sobre a imagem dos destinos turísticos, afetando a procura turística e os comportamentos de viagem.

Neste capítulo explorámos os incidentes de segurança com maior influência no sistema turístico. Percebemos que apesar de terem causas e consequências diferentes, os seus impactos em termos da diminuição da procura turística para os destinos é marcante. Passámos em revista os principais incidentes (crime, terrorismo, saúde, naturais) que têm acontecido em destinos turísticos, analisámos as suas consequências do ponto de vista da indústria, da comunidade recetora e do próprio comportamento do turista.

PARTE II
INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA

CAPÍTULO IV

Estudos empíricos

4.1. Síntese introdutória	113
4.2. O turismo e a segurança no Algarve na perspetiva das entidades regionais.....	114
4.2.1. Resumo	115
4.2.2. Introdução.....	117
4.2.3. Método.....	121
4.2.3.1. Amostra.....	121
4.2.3.2. Instrumento	122
4.2.3.3. Procedimento	123
4.2.4. Apresentação e análise de resultados	124
4.2.5. Discussão e conclusões	128
4.3. Riscos no turismo: contributo para a validação de uma escala de perceção de risco.....	132
4.3.1. Resumo	133
4.3.2. Introdução.....	135
4.3.3. Método.....	139
4.3.3.1. Amostra.....	139
4.3.3.2. Instrumento	142
4.3.3.3. Procedimento	144
4.3.4. Apresentação e análise de resultados	144
4.3.5. Discussão e conclusões	154
4.4. Turismo e segurança: efeito da perceção de risco na escolha do destino turístico: O caso do Algarve	156
4.4.1. Resumo	157
4.4.2. Introdução.....	157
4.4.3. Método.....	160
4.4.3.1. Amostra.....	161
4.4.3.2. Instrumento	164
4.4.3.2.1. Pré-teste.....	165
4.4.3.3. Procedimento	165
4.4.4. Apresentação de resultados	166
4.4.4.1. Análise dos fatores de perceção de risco na globalidade.....	167
4.4.4.2. Análise da perceção de risco por fator.....	186
4.4.4.3. Análise de <i>Clusters</i>	192
4.4.5. Discussão de resultados.....	204
4.4.5.1. Abordagem metodológica ao processo de investigação	204
4.4.5.2. Discussão em função dos objetivos e hipóteses de investigação...204	

4.1. Síntese introdutória

O capítulo IV inclui três estudos, sendo que dois deles são apresentados em formato de artigo. O *primeiro estudo* (em formato de artigo) procura conhecer a percepção de segurança e de risco a partir do discurso veiculado pelas entidades regionais que, direta ou indiretamente, trabalham com o turismo. Neste estudo utilizamos entrevistas estruturadas cujo tema central recaiu sobre a análise de segurança numa perspetiva regional. Esta primeira fase viria a servir de apoio para a construção do questionário final aplicado aos turistas que visitam o Algarve.

O *segundo estudo* (em formato de artigo) apresenta e valida um instrumento (questionário) sobre percepção de risco no turismo. O artigo começa por apresentar a revisão da literatura sobre percepção de risco, dando especial enfoque aos estudos que abordam um ou mais riscos no turismo (Araña, 2008; Floyd & Pennington-Gray, 2004; Han, 2005; Korstanje, 2009; Mawby, 2000; Morgan & Dimmock, 2006; Oltedal, Moen, Kemple & Rundmo, 2004; Reichel, Fuchs & Uriely, 2007; Roëlh & Feisenmaier, 1992; Sönmez & Graeffe, 1998a). A partir dessa revisão agrupamos os riscos, tendo o cuidado de perceber as características subjacentes a cada uma das definições para posterior construção de um item específico.

O conjunto de riscos encontrados permitiu criar uma escala de percepção de risco (EPR) medida a partir de 46 itens. Para além da EPR, o questionário permitiu ainda analisar outras componentes que fazem parte dos objetivos finais do estudo, a saber: caracterização da viagem, tipologia do turista e motivações turísticas.

O *terceiro estudo* apresenta e analisa os resultados obtidos a partir do questionário validado e aplicado a uma amostra constituída por 1223 (com ponderação, 5071) turistas nacionais e internacionais a visitar o Algarve.

4.2. Turismo e a segurança no Algarve: Perspetiva das entidades regionais ³¹

³¹ Brás, M.; Gonçalves, G. & Águas, P. (2012). O Turismo e a Segurança no Algarve na Perspetiva das Entidades Regionais. *Revista Turismo & Desenvolvimento* (Submetido).

4.2.1. Resumo

Resumo

A segurança permaneceu durante muitos anos como um atributo secundário dos destinos, uma vez que as atrações e as infraestruturas sempre foram mais importantes na tomada de decisão. Contudo, atualmente grande parte das escolhas é feita considerando o nível de segurança que o destino oferece, a este facto não são alheios os incidentes de segurança (catástrofes naturais, atentados terroristas, aumento de criminalidade) que se têm verificado em áreas turísticas (Pelfrey, 1998; Pizam & Mansfeld, 2006a; Sönmez & Graefe, 1998a; Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999, Tarlow, 2011).

Neste artigo, utilizando o fator de perceção de risco e segurança como atributos importantes no destino turístico, apresentamos o resultado de um trabalho empírico realizado através de entrevistas exploratórias às entidades regionais ligadas ao turismo, com especial incidência nas que têm responsabilidade de planeamento e execução dos critérios de segurança para a região do Algarve.

Para o tratamento das entrevistas exploratórias recorreremos à análise qualitativa através da *Linguística de Corpora* que recolhe e analisa um conjunto de dados linguísticos selecionados, a partir dos objetivos especificamente estabelecidos e da criação de categorias de análise que permitem compreender os atributos mais valorizados no destino Algarve.

Palavras-Chave: Segurança, risco, turismo, destino, Algarve.

Abstract

Safety and security remained for many years as a secondary attribute of the destinations, since the attractions and infrastructure have always been more important in decision making process. However, currently most of the choices are made considering the level of safety and security from the destination. This fact is related with events such as: natural disasters, terrorist attacks, rising crime (Pelfrey, 1998; Pizam & Mansfeld, 2006a; Sonmez & Graefe, 1998_a; Sonmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999, Tarlow, 2011).

In this article, using risk perception and safety and security as important attributes in the destination, present the results of an empirical exploratory interviews conducted by regional entities, linked to tourism. Focusing in particular who have responsibility for planning and implementation of safety and security criteria in Algarve.

For the treatment of exploratory interviews we used the Linguistic Corpora which collects and analyzes a set of linguistic data selected from the specific objectives set and the creation of categories of analysis required to understand the attributes most valued in the destination Algarve.

Keywords: Security, safety, risk, tourism, destination, Algarve

4.2.2. Introdução

“Creímos durante mucho tiempo que en materia turística solo debíamos «vender» paisajes, y nos encontramos ahora con que también, y fundamentalmente, hay que «vender seguridad”.

(in Morales, 2002:2)

Para o turismo os fatores de atratividade desempenham um papel preponderante na escolha do destino turístico. Na escolha há um conjunto de fatores a considerar, nomeadamente, a segurança, as condições sanitárias e de salubridade, as questões ambientais, as acessibilidades e a proteção do consumidor – turista (Lindqvist & Bjork, 2000). Considerando que atualmente os turistas estão mais preocupados com as condições de segurança que os destinos oferecem, a segurança, ou a perceção de segurança do local, passou a ser um dos requisitos principais de uma viagem e o que mais facilmente “vende” a imagem do destino (Mansfeld, 1992; Oppermann & Chon *cit in* Mansfeld, 2006).

Podemos afirmar que a imagem de insegurança gerada por elevados valores de violência ou de instabilidade, bem como a frequência de crimes e catástrofes naturais, podem influenciar diretamente a escolha de um destino turístico (Rejowski, 1998). Por esse motivo, os fatores como a estabilidade social, política e económica, e a oferta de um produto atrativo, são, na grande maioria dos casos, importantes na tomada de decisão de viajar (Gollo, 2004).

As regiões turísticas tendem a disputar entre si a denominação de “destino seguro”. É, por este facto que a OMT (2004:12) sublinha que o turismo se tornou num objetivo de eleição para atentados terroristas “[...]la continuada amenaza del terrorismo es una característica cada vez más significativa del panorama turístico mundial, al tiempo que persisten otros atos dirigidos contra los turistas [...]” (p. 4). É difícil negar que muitos tipos de riscos existem na vida diária. No entanto, embora tenhamos que os aceitar no nosso local de residência não queremos aceitá-los no destino de turismo. A procura requer uma boa qualidade de fontes e serviços, e essa qualidade transformou-se na chave dessa procura. Todas as ameaças à segurança dos turistas podem causar uma diminuição ou rutura da atividade turística (Cavlek, 2006).

Incidentes de segurança definem-se como todos os atos de violência e/ou ameaça de violência, tais como, crime, terrorismo, guerra, agitação política ou civil, cometidos

em locais turísticos, contra turistas ou residentes (Pizam & Mansfeld, 2006). A indústria turística tornou-se demasiado vulnerável a incidentes, sejam eles naturais (por exemplo, terramoto, furacões, *tsunamis*) ou humanos (terrorismo, crime, violência, guerras). A sua ocorrência prejudica um destino turístico a nível de imagem, atratividade, estabilidade, comprometendo toda a indústria turística e, conseqüentemente, afetando negativamente as perceções dos visitantes para com o destino (Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999).

Quando incidentes de segurança acontecem em zonas turísticas ou próximo destas, tais como terrorismo ou crimes, a indústria turística, os turistas e comunidade local são sempre afetados. Apesar de esta questão ter sido mundialmente debatida, só depois do 11 de setembro de 2001 ganhou um sentido mais abrangente na conceptualização de prioridades para o turismo.

O conceito de segurança está ligado a uma interpretação subjetiva que nos permite compreender a forma como nos movemos num espaço isento de riscos reais e/ou potenciais (Morales, 2002). Por segurança turística entendem-se os aspetos que dizem respeito à proteção da vida humana, saúde, integridade física, psicológica e económica dos turistas, indústria turística em geral e residentes (Grunewald, 2001). Podemos encontrar várias categorias de segurança: (i) pública; (ii) social; (iii) médica; (iv) informativa; (v) económica; (vi) serviços turísticos e eventos; (vii) transportes; (viii) ambiental; (ix) contra incêndios; (x) contra terrorismo (Grunewald, 2003).

Os primeiros estudos na área da segurança turística datam do início da década de 90 (século XX) e assinalavam, principalmente, incidentes ocorridos no Médio Oriente, América Central e do Sul e ainda em alguns países africanos. Este facto conduziu à edição de um livro constituído por diversos e que analisam situações de insegurança nos destinos turísticos (Pizam & Mansfeld, 1996). Dez anos mais tarde os mesmos autores organizaram um outro livro *Tourism, Security & Safety* (2006) que permitiu, por um lado, conceptualizar teoricamente a questão da segurança aplicada ao turismo, por outro, fornecer uma visão multidisciplinar no que toca à gestão da segurança em destinos turísticos, através de um conjunto de artigos e estudos de caso. Os autores colocam em destaque a teoria sobre segurança no turismo, conceptualizando-a através de grupos distintos:

Grupo A – *Natureza ou causa dos incidentes de segurança*

- (i) Tipo de incidente de segurança que afetam o destino – relacionados com crimes, terrorismo, guerra e instabilidade, estes incidentes podem ter diferentes alvos e serem praticados individualmente ou em grupo;
- (ii) Frequência dos incidentes de segurança – quanto maior for a frequência com que ocorrem, maior a probabilidade de esses incidentes se tornarem do conhecimento geral, tendo consequências no comportamento do turista, nomeadamente, através do cancelamento de viagens;
- (iii) Motivos e alvos dos incidentes de segurança – os motivos prendem-se fundamentalmente com questões políticas, religiosas, sociais, económicas e de hostilidade para com o turista; os alvos são o turista que se movimenta; o turista num determinado local turístico; as instalações turísticas; os transportes e serviços (públicos ou privados) que servem direta ou indiretamente o turista;
- (iv) Grau de severidade do incidente de segurança – prende-se com os danos causados, vistos de uma forma individual (turista) ou de uma forma mais global (o destino e a indústria turística).

Grupo B – *Impactos dos incidentes de segurança*

- (i) No destino turístico – avalia a extensão do incidente de segurança para colocar em marcha um plano de ação que limite os estragos nas diferentes perspetivas, humanos e materiais;
- (ii) No comportamento do turista – os incidentes de segurança produzem alterações no comportamento do turista que se exprimem através do cancelamento de viagens ou, quando já estão no destino, deslocarem-se para áreas seguras;
- (iii) Na indústria turística – caracterizado pelo comportamento de procura de investimento em outros destinos no exterior, inclusão/exclusão do destino turístico afetado e projeção exterior do destino;
- (iv) Nos meios de comunicação – forma e tipo de cobertura do incidente (informativa/interpretativa), projeção internacional do destino numa perspetiva turística.

Grupo C – *Reação temporal aos incidentes de segurança*

- (i) Comportamento do destino – desenvolvimento de medidas reativas e proactivas, ações conjuntas entre a indústria turística, a comunidade local e a administração local ou central;
- (ii) Gestão da imagem do destino – dependente dos impactos causados pela cobertura do acontecimento, principalmente pelos meios de comunicação, mas também pela imagem transmitida pelos familiares ou amigos;
- (iii) Risco e gestão de crise – desenvolvimento de planos de contingência e medidas pró-ativas na gestão de riscos de forma a prevenir, reduzir ou mitigar, os efeitos potenciais de um incidente de segurança.

Os aspetos de segurança que acabamos de enunciar são importantes para o turista no que toca à escolha do destino e na perceção de segurança. No primeiro caso, o seu dimensionamento é, à primeira vista, mais fácil, uma vez que pressupõe a existência de fatores práticos e objetivos, tais como: a qualidade dos serviços, os equipamentos, a originalidade do produto, as condições básicas de infraestruturas e o preço. No segundo caso, torna-se mais complexo uma vez que se prende com variáveis de análise de ordem subjetiva, em resultado da informação vinda do exterior e da própria experiência individual do turista (Morales, 2002).

Estudos desenvolvidos na Universidade do Algarve (Águas & Brás, 2007; Brás, 2009) em torno da perceção de risco e segurança no turismo, permitiram-nos perceber que os turistas que escolhem o Algarve como destino turístico fazem-no porque o percebem como seguro, o que tem influência no número de vezes que repetem a viagem para este destino. Embora a segurança não seja o fator primordial de escolha do destino Algarve, o facto é que as principais áreas de interesse turístico registam um forte sentimento de segurança (segurança pública, segurança a nível social e segurança das infraestruturas turísticas) pelos turistas.

4.2.3. Método4.2.3.1. *Amostra*

Foram inicialmente contactados alguns especialistas internacionais, nomeadamente, a professora Galia Fushs da *College of Management*, Israel e, em especial, o Professor Peter Tarlow, especialista internacional em segurança no turismo (responsável pelo *Tourism and More*). Este é um dos autores mais produtivos no que toca à análise da segurança no turismo.

Paralelamente, estabeleceu-se ainda contacto com algumas instituições internacionais que trabalham na área e que forneceram informação importante, tais como a *Southern Nevada Tourist Safety Association* que, anualmente, é responsável pela *International Tourism Safety and Security Conference* (Las Vegas).

Em termos nacionais, e concretamente na região do Algarve, foram contactadas várias entidades ligadas à área da segurança. Esta seleção foi feita depois de uma primeira entrevista exploratória com o, então, Governo Civil do distrito de Faro, cujo objetivo foi chegar a uma lista de entidades a contactar com vista à recolha de informação.

A lista compreendia oito entidades oficiais da região, sendo que apenas uma recusou participar no estudo (*vide* tabela 4.1).

Tabela 4.1 - Entidades regionais participantes e não participantes

Entidade	Representante	Entrevista Exploratória		Entrevista Estruturada	
		Sim	Não	Sim	Não
Governo Civil do Distrito de Faro	Tenente Coronel Silva Gomes	●		●	
Comando distrital da Polícia de Segurança Pública do Distrito de Faro	Intendente Victor Rodrigues	●		●	
Comando Territorial da Guarda Nacional Republicana do Distrito de Faro	Coronel Francisco Sousa	●		●	
Diretoria do Sul da Polícia Judiciária	Dr. Mota Carmo		●		●
Comando Distrital de Operações de Socorro (Proteção Civil) do Distrito de Faro	Comandante Operacional Vitor Vaz Pinto	●		●	
Comando da Zona Marítima do Sul	Comandante Marques Ferreira	●		●	
Presidente da Associação de Municípios do Algarve	Eng.º Macário Correia	●		●	
Presidente do Turismo do Algarve	Nuno Aires	●		●	

4.2.3.2. *Instrumento*

1ª Fase: Entrevistas Exploratórias

De um modo geral, as entrevistas são sempre uma técnica que possibilita a obtenção de dados relativos a um determinado aspeto ou problema e, ao mesmo tempo, aprofundar aspetos que de outra forma não seria possível (Gil, 1995). No caso das entrevistas exploratórias, permitem romper com algumas ideias pré-concebidas e, simultaneamente, aprofundar um campo menos explorado como é o caso da segurança.

Baseado na metodologia de investigação de Rogers, a qual valorizava a relação cliente-terapeuta, sem recurso à experiência laboratorial mas a partir da experiência de trabalho (Rogers, 1977), Quivy e Campenhoudt (1998) propõem que se tomem em consideração os seguintes procedimentos metodológicos nas entrevistas exploratórias: (i) O entrevistador deve esforçar-se por fazer o menor número possível de perguntas; (ii) O entrevistador deve esforçar-se por formular as suas intervenções da forma mais aberta possível; (iii) o entrevistador deve abster-se de implicações no conteúdo da entrevista, nomeadamente envolvendo-se em debates de ideias ou tomando posição face ao assunto; (iv) a entrevista deve desenrolar-se num ambiente e num contexto adequado.

Do ponto de vista técnico a entrevista exploratória deve necessariamente conter uma dimensão prática, não tem como objetivo verificar hipóteses, nem analisar dados específicos, mas sim alargar o âmbito do trabalho de investigação através de novas pistas.

2ª Fase: Entrevistas Estruturadas

As entrevistas estruturadas são um método adequado para o desenvolvimento e análise de questões sociais e são particularmente úteis quando pretendemos uma menor variação entre as questões colocadas aos entrevistados e uma maior uniformidade no que respeita à informação recolhida.

Como qualquer técnica de recolha de dados, as entrevistas estruturadas têm pontos positivos e negativos. Numa perspetiva positiva, permitem a replicação, caso seja necessário e podem facilitar a análise de dados, dependendo da técnica de tratamento que se escolher. Em termos negativos, reduzem a espontaneidade nas

respostas e a possibilidade de aprofundar algumas questões (Altinay & Paraskevas, 2008).

Para as entrevistas estruturadas às entidades regionais selecionámos um conjunto de dez questões que permitem uma leitura qualitativa em termos de resposta, a partir de categorias que incidiam sobre o problema em estudo. A última questão era de resposta quantitativa e pedia para pontuarem a segurança no destino Algarve com um valor que variava entre 1 e 7 (*vide* anexo 1).

4.2.3.3. *Procedimento*

A recolha de informação fez-se através de entrevistas estruturadas enviadas para cada uma das instituições/entidade, depois de previamente contactadas e entrevistadas em termos exploratórios. As entrevistas foram enviadas em documento anexo, por correio eletrónico, as quais deveriam ser respondidas no mesmo documento, sem limitação no tamanho da resposta.

O processo de recolha das entrevistas foi relativamente rápido, tendo os entrevistados respondido prontamente ao que lhes tinha sido solicitado. A realização das entrevistas fez-se no início do ano de 2010, tendo servido de base à elaboração dos questionários de chegada e partida a aplicar aos turistas.

Para o tratamento qualitativo das entrevistas utilizámos o sistema informático *Word Smith Tools 3.0*. Este programa permite observar a frequência de ocorrências, linhas de concordância, *clusters* de palavras, distribuição das palavras no corpus (Scott, 1998). Esta análise permitiu determinar a sobre representação em relação aos tópicos em análise.

Mautner (2009) resume em três pontos a utilidade da abordagem da linguística de corpora: (i) permite lidar com grande volume de dados textuais, (ii) permite reduzir a subjetividade do investigador ao alargar a base empírica; (iii) o *software* permite uma abordagem quantitativa e qualitativa da informação textual. Este programa computa frequências, mede a significância das palavras e também apresenta os extratos textuais, de forma a permitir que se avaliem as ocorrências individuais das palavras de busca. Permite ainda examinar as colocações, descrever padrões semânticos e identificar funções discursivas.

Esta técnica, apesar de útil, não está isenta de limitações de análise, pois tende a esconder o caráter único de cada enunciado textual, na medida em que cada exemplo individual é descontextualizado. Utilizamos esta abordagem por ser um ponto de entrada para uma análise mais complexa que pode revelar algumas das tendências discursivas mais importantes num contexto particular, embora não ofereça explicações para o fenómeno em observação.

Nesta técnica o que o investigador encontra depende fundamentalmente daquilo que procura. Os resultados só se aplicam ao corpus em análise e não devem extrapolar para outro (s) contexto (s). Assim, as palavras mais frequentes que ocorrem no contexto das entrevistas foram determinadas por vários elementos: (i) quem são os entrevistados; (ii) como é que se posicionam face às questões de segurança; (iii) quem é que representam; (iv) que perguntas foram feitas; (v) quem fez as perguntas; (vi) respostas por escrito (o que pode implicar ausência de espontaneidade) (McEnery, Xiao & Tono, 2006).

4.2.4. Apresentação e análise de resultados

O corpus é composto por sete entrevistas escritas em resposta a um conjunto de onze perguntas enviadas por correio eletrónico, após a primeira e segunda entrevistas. O texto escrito com as respostas dos entrevistados foi limpo (retiraram-se as perguntas) e obtivemos um corpus de 2.386 *tokens* (palavras) e 821 *lexemas* diferentes (tipos).

Da listagem obtida de todas as ocorrências e frequência correspondente, limpámos as palavras não lexicais. Sendo um dos objetivos perceber a perceção de segurança e perceção de risco no Algarve, decidimos analisar as primeiras 37 palavras significativas (com carga semântica) do corpus (*vide* anexo 2).

A tabela 4.2 apresenta o *ranking* das palavras mais significativas no discurso dos entrevistados, sendo que, destacadamente, a palavra “segurança” apresenta uma frequência elevada nas respostas o que permitiu organizar discurso e perceber a forma diferenciadora que esta palavra assume no destino Algarve quando comparada com outros destinos.

Tabela 4.2 – *Ranking* das palavras significativas

Nº	Palavra	Frequência	Percentagem (%)
1	Segurança	47	1.97
2	Algarve	21	0.88
3	Destino (s)*	18	0.76
4	Turista (s)*	17	0.71
5	Entidades	14	0.59
6	Civil	13	0.54
7	Riscos	7	0.54
8	Residentes	8	0.34
9	Serviços	8	0.34
10	Situação	8	0.34
11	Forças	7	0.29
12	Governo	7	0.29
13	Seguro	7	0.29
14	Turismo	7	0.29
15	Articulação	6	0.25
16	Medidas	6	0.25
17	Turísticos	6	0.25
18	Comportamentos	5	0.21
19	Concorrentes	5	0.21
20	Entidade	5	0.21
21	Proteção	5	0.21
22	Qualidade	5	0.21
23	Região	5	0.21
24	Responsabilidade	5	0.21
25	Acidente	4	0.17
26	Atividades	4	0.17
27	Catástrofe	4	0.17
28	Cidadãos	4	0.17
29	Clima	4	0.17
30	Efeitos	4	0.17
31	Fator	4	0.17
32	Grave	4	0.17
33	Imagem	4	0.17
34	Informação	4	0.17
35	Insegurança	4	0.17
36	Ocorrência	4	0.17
37	Preocupação	4	0.17
38	Setor	4	0.17

*- Agregaram-se os mesmos lexemas no singular com o plural, por exemplo <destino> / <destinos>

O passo seguinte é analisar estas palavras em contexto para determinara forma como os entrevistados fazem a representação discursiva dos tópicos em análise: “perceção de segurança” e “perceção de risco”.

Distribuímos as palavras significativas pelas categorias pré-definidas em função dos objetivos enunciados e verificamos que a categoria de “segurança”, relativamente ao discurso avaliativo do destino Algarve, aparece com uma frequência muito elevada (*vide* tabela 4.3).

Tabela 4.3 – Categorias de análise

	Categoria	Palavras com valor lexical por ordem decrescente de frequência
Entrevistas escritas	Perceção de Segurança	<Segurança> (47) <Algarve> (21) <Serviços> (8) <Turismo> (7) <Seguro> (7) <Articulação> (6) <Proteção> (5) <Efeitos> (4) <Fator> (4)
	Perceção de risco	<Riscos> (13) <Medidas> (6) <Comportamentos> (5) <Acidente> (4) <Catástrofe> (4) <Grave> (4) <Informação> (4) <Insegurança> (4) <Ocorrência> (4) <Preocupação> (4) <Situação> (8)
	Atores sociais	<Entidades> (14) <Turista(s)> (17) <Civil> (13) <Residentes> (8) <Forças> (7) <Governo> (7) <Responsabilidade> (5) <Comportamentos> <Cidadãos> (4)
	Imagem do Algarve	<Imagem> (4) <Concorrentes> (5) <Atividades> (4) <Setor> (4)
	Outras	<Todos> (17) <Situação> (8)

<Perceção de segurança>

A partir do programa informático que serviu de base ao tratamento das entrevistas, a concordância com a palavra “segurança” que ocorre 47 vezes no *corpus* (*vide* anexo 3). As 47 ocorrências aparecem sempre em contexto positivo e diferenciador face a “outros destinos”. O termo <segurança> aparece colocado com “visitantes”, (segurança dos visitantes) “setor fundamental”; “produto”; (produto segurança); “destino” (segurança do destino) “índices” (índice de segurança).

Em termos de segurança no destino Algarve, esta é vista como um aspeto prioritário (“grande prioridade dada ao Algarve em termos de segurança”; “fundamental para a região do Algarve”). Todos os entrevistados consideram que “o nível de segurança é elevado”, aliás o *cluster* <maior nível de segurança> surge cinco vezes no *corpus*. A segurança aparece como fator diferenciador não só “face a outros destinos” turísticos, como em relação à Europa em geral, como “outros destinos turísticos a nível mundial”.

A responsabilidade pela segurança no destino turístico Algarve aparece como algo que deve ser partilhada pelas diferentes entidades regionais. Enquanto “produto,” o “setor segurança exponencia o produto turístico”. Apenas um entrevistado contrasta <segurança> com <insegurança>, contudo, restringe o termo <insegurança> a aspetos “pontuais” que “já esta[ão] a ser contrariado[s]”.

Em relação ao conceito de <serviços>, os entrevistados estão preocupados com o serviço prestado pelas diferentes entidades de segurança. Verifica-se que na utilização da designação <turismo> esta aparece como uma função passiva (como complemento e não como o sujeito de frase).

<Perceção de Risco (s)>

Quatro dos sete entrevistados referem-se ao conceito de <risco (s)>, contudo, sem o definir claramente, ou referindo-se a riscos que não estão diretamente ligados à ideia de segurança, como por exemplo “a crise económica mundial”. Apenas um dos entrevistados refere que “o maior risco existente na região é o risco sísmico” mas também se refere aos riscos de incêndios florestais. Também aparece referido como <risco> a assinalar quando os turistas têm a “perceção individual da ausência de risco” que poderá ser ultrapassada se “[...] todos evitarem comportamentos de risco[...]” (*vide* anexo 4).

<Atores sociais>

Consideramos importante criar a categoria de <atores sociais> para se compreender melhor a forma como os entrevistados viam os intervenientes nos processos conducentes à (in) segurança. Definiu-se que os lexemas <entidades>; <turistas>; <residentes>; <forças>; <governo> e <cidadãos> poderiam ser analisados nesta perspetiva (*vide* anexo 5).

O termo <entidades> refere-se na sua grande maioria às entidades diretamente responsáveis pela segurança regional e com um papel ativo nessa promoção. Enquanto a referência a <entidades> aparece em enunciados neutros, já <forças> aparece com um papel ativo e com uma carga semântica positiva que se pode observar em enunciados como: “complementar”, “espírito de colaboração”. Também o termo <cidadãos> é um ator social ativo que tem responsabilidade ao mesmo nível que o Estado e autarquias locais, ou seja, <cidadãos> tem uma carga semântica mais alargada do que <turistas> ou <residentes>.

Os <turista[s]> são atores sociais passivos na relação com as forças de segurança, significando que são as forças de segurança que exercem ação sobre eles. A título de exemplo, os turistas devem ser informados “de quais os comportamentos que devem evitar”. Não encontramos qualquer distinção entre visitantes e residentes no que toca aos aspetos de segurança pública, uma vez que o termo <residente> aparece conjuntamente com <visitante>.

<Imagem do destino>

Em relação à categoria <imagem do destino>, identificamos 17 palavras que nos ajudam a perceber a forma como os entrevistados constroem a imagem do destino. A “imagem do Algarve” ou “a imagem do destino” é ressaltada mesmo quando há referência a acontecimentos negativos, por exemplo, o caso *Maddie*, ou do casal suíço que foi agredido na sua residência. Curiosamente, estes casos aparecem referidos como “incidentes” ou “situações pontuais” que “não afetaram a imagem do destino”. Apenas um entrevistado referiu o facto de a imagem do destino Algarve poder ser afetada negativamente, até certo ponto, pela mediatização de “situações [pontuais] com elevado grau de violência”.

Em relação à qualidade como atributo da imagem do destino, esta aparece com pouca frequência e utilizada para comparar o Algarve com outros destinos “sol e praia”. Para nenhum dos entrevistados a qualidade do destino Algarve é particularmente significativa.

4.2.5. Discussão e conclusões

A análise das entrevistas realizadas às entidades regionais permitem discutir alguns dos resultados face à problemática em estudo. O setor da segurança turística no Algarve é considerado como um atributo positivo que distingue o Algarve de outros destinos concorrentes.

Tal como referenciado a partir da revisão da literatura (Pizam & Mansfeld, 2006_a; Sönmez & Graefe, 1998_a; Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999, Tarlow, 2011_b), a segurança é vital para a escolha de qualquer destino turístico. As entidades entrevistadas colocam a segurança como um elemento positivo e diferenciador face a outros destinos concorrentes, sendo, por isso, um aspeto prioritário a considerar no

planeamento turístico do Algarve. Na realidade, encaram a segurança no Algarve como “um produto diferenciador” em relação a outros destinos com características semelhantes.

Na opinião dos entrevistados existe um elevado índice de segurança no Algarve que se traduz pelo facto de considerarem que os riscos são escassos, à exceção dos efeitos diretos da crise que atravessamos, sendo, por isso, numa perspetiva de risco económico com perdas para a indústria turística. Justifica-se, assim, a média ponderada de seis valores com que os entrevistados pontuam o “fator segurança” no Algarve.

Os entrevistados consideram que a responsabilidade da segurança turística é partilhada por um grupo de entidades regionais as quais devem zelar pelo funcionamento das diferentes estruturas (públicas e/ou privadas) do setor e promover a tomada de medidas reativas em caso de incidentes de segurança.

É importante salientar que em termos discursivos existe uma diferenciação entre o papel das “entidades” e as “forças” de segurança, uma vez que as segundas aparecem com um papel ativo e visível. Discursivamente, o turista é encarado como um “ator social” passivo. Não existe diferenciação entre turista e residente no que toca aos aspetos de segurança na região. Contudo, realçam o termo “cidadão” enquanto um ator social com responsabilidades ao nível do Estado e das autarquias locais.

No que toca à imagem do destino Algarve, os entrevistados apresentam um discurso muito positivo, apesar de não ressaltarem a questão da qualidade, destacam alguns casos que consideram negativos, como por exemplo o desaparecimento de *Maddie* ou das agressões a um casal suíço, que poderiam ter implicações diretas na imagem do destino. Estes casos são referenciados como “incidentes de segurança” ou “situações pontuais” que, na sua visão, não afetaram a imagem do destino em termos turísticos. No entanto, consideram que os meios de comunicação têm sido responsáveis por transmitir uma imagem negativa do Algarve ao darem demasiada ênfase a situações “pontuais com elevado grau de violência”.

Uma questão internacionalmente pertinente para a segurança turística é a do terrorismo. Este aspeto não foi levantado por nenhuma das entidades, provavelmente considerando reduzida a probabilidade de um incidente deste tipo ocorrer no Algarve. Contudo, relembramos o atentado contra *Issam Sartawi*, ativista da OLP (Organização de Libertação da Palestina) à porta de um hotel em Montechoro (Albufeira), em 1983. Houve ainda casos vindos a público pela imprensa sobre ativista da ETA (*Euskadi Ta*

Askatasuna, Espanha) que teriam residência no Algarve, local onde mantinham algum material explosivo e armas para eventuais atentados.

Durante o ano de 2011 verificaram-se vários incidentes de segurança na região do Algarve (aumento da criminalidade violenta e desastres naturais, nomeadamente, o desmoronamento de falésias) que têm merecido atenção a nível regional e internacional. Estes acontecimentos podem, de uma forma mais clara, permitir questionar a posição das entidades regionais no que toca às medidas de segurança no setor turístico. Apesar de, como vimos, as entidades regionais considerarem que não existe diferenciação em matéria de segurança no que toca a residentes e/ou turistas, o facto é que durante os meses de maior afluência turística é feito o reforço de agentes na rua (normalmente começa no início de julho e termina no início de setembro)³², quer da Polícia de Segurança Pública, quer da Guarda Nacional Republicana, nas zonas com mais turismo ou mais exposta à criminalidade.

A leitura feita pelas entidades em matéria de segurança deixou de fora aspetos que consideramos relevantes, nomeadamente, uma avaliação mais criteriosa dos riscos potenciais a que a região está sujeita, nomeadamente o risco ambiental (sismo e *tsunami*). Observámos que apenas um dos entrevistados fez alusão ao facto de o Algarve ser uma zona potencialmente sujeita a sismos, o que consideramos manifestamente insuficiente face à análise objetiva de que nesta região esse risco é elevado. Houve uma reduzida preocupação em enumerar os riscos que potencialmente existem na região, o que pode ser um indicador da forma como o planeamento de mediadas proactivas é feito pelas entidades.

Considerando a investigação na área (Pizam & Mansfeld_{ab}, 2006; Tarlow, 2011_{bcd}), podemos afirmar que as entidades responsáveis pelo planeamento e avaliação da segurança dos turistas devem prestar especial atenção à possibilidade de ocorrência de incidentes tendo em conta as características específicas do destino. No presente caso, consideramos que há riscos que devem ser analisados de uma forma objetiva, nomeadamente, no que toca a incidentes: naturais (sismos, *tsunamis*), físicos (aumento da criminalidade contra turistas) e, ainda, de terrorismo (considerando que o Algarve é um destino turístico com visibilidade internacional).

Pensamos que é crucial para uma região de turismo que os especialistas na área da segurança turística tenham um papel pró-ativo na criação de medidas que possam

³² Fonte: Polícia de Segurança Pública – Comando Distrital de Faro (2011).

atenuar os efeitos de potenciais incidentes de segurança, não apenas numa leitura teórica e académica, mas também no sentido do planeamento e gestão da segurança. Um trabalho que articule ambas as perspetivas poderá beneficiar a avaliação de risco e o desenvolvimento de práticas que possam ter utilidade para os turistas³³.

³³ Propusemos para discussão a criação de uma brochura com informação de segurança sobre o destino Algarve. Esta terá como objetivo dar informações úteis sobre o destino em matéria de segurança no turista.

4.3. Perceção de riscos no turismo: Contributo para a validação de uma escala de perceção de risco ³⁴

³⁴ Brás, M.; Gonçalves, G. & Águas, P. (2012). Riscos no Turismo: Contributo para a Validação de uma Escala de Perceção de Risco. *Revista Laboratório de Psicologia* (submetido).

4.3.1. Resumo

Resumo

O conhecimento dos riscos associados ao turismo e a sua própria imprevisibilidade, trouxe uma maior consciência e questionamento sobre a forma como viajamos atualmente. Uma vez reais, outras apenas percebidas, os riscos interferem com a forma como pensamos sobre a segurança dos destinos turísticos e revelam-se cruciais na tomada de decisão e escolha do destino.

A percepção de risco compreende um conjunto alargado de dimensões que podem estar relacionadas com aspetos muito particulares da viagem e do turista em si mesmo, tais como: as características psicográficas do turista, os valores culturais, as motivações, o tipo de viagem, o produto turístico e as próprias componentes da indústria turística no destino.

Neste artigo apresentamos um trabalho de investigação que consistiu na construção e validação de uma escala que mede a percepção de risco. Esta escala foi construída a partir das propostas presentes na revisão da literatura e do tratamento das entrevistas realizadas a especialistas na área

Através da análise estatística podemos determinar as componentes que integram a escala de percepção de risco dos questionários de chegada e de partida. Os resultados obtidos permitiram perceber a existência de seis fatores principais que materializam as dimensões de risco mais percebidas. Foi, ainda, possível determinar a existência de dimensões que se sobrepõem e outras que podem ser excluídas da escala final de percepção de risco no turismo.

Palavras-Chave: Escala, percepção, riscos, turismo, fatores.

Abstract

Risks associated with tourism and its own unpredictability brought a greater awareness and questions about how we travel today. Sometimes real, sometimes only perceived, risks interfering with the way we think about the safety and security in tourist destinations, and are crucial in the decision making process.

The risk perception comprises a broad set of dimensions that can be related to very specific aspects of travel and tourist itself, such as: psychographic characteristics of the tourist, cultural values, motivations, type of travel, tourism product and components.

In this research we develop and validate a scale measuring the perception of risk. This scale was constructed from the proposals found in the literature review and interviews with experts in safety and security in Algarve.

Through statistical analysis we can determine the components that comprise the scale of risk perception questionnaires arrival and departure. The results obtained allowed to determine the existence of six major factors that represent the dimensions of risk perception. It was also possible to determine the existence of dimensions that overlap and some that can be excluded from the final scale of risk perception in tourism

Keywords: Scale, perception, risks, tourism, factors.

4.3.2. Introdução

“Nobody takes a risk in the expectation that it will fail!”

(in Bernstein, 1996; p.22)

Os grandes contributos para o estudo sobre a perceção de risco vieram de áreas diversas, como a economia, ciência política, psicologia, sociologia e antropologia. Podemos entender a perceção de risco como a capacidade de interpretar uma situação de potencial dano à saúde ou à vida de um indivíduo, ou de terceiros, baseada em experiências anteriores e a sua extrapolação para um momento futuro, capacidade esta que pode variar de uma vaga opinião a uma firme convicção (Slovic, 2000). Em termos psicológicos, a definição tem-se centrado sobretudo no processo de cognição, no conhecimento das características individuais e na sua relação com o processo de tomada de decisão (Sjöberg, 2000; Slovic, 1987).

Fatores subjetivos, como a ética, moral e a própria especificidade cultural, direcionam as opções dos indivíduos e, por isso, devem ser considerados na perceção e avaliação de risco. Segundo Slovic (2000), o risco real não existe enquanto realidade independente daquilo que é o nosso *background* social e cultural, uma vez que só é passível de ser observado ou medido enquanto inserido num determinado contexto que o produz.

O estudo da perceção de risco deve constituir uma área fundamental no turismo, nomeadamente, na compreensão do comportamento do turista, porque permite entender: (i) o processo de tomada de decisão de viajar; (ii) a motivação de viagem; (iii) a escolha do destino turístico (Mansfeld, 1996; Mansfeld, 2006; Oltedal, Moen, Kemple & Rundmo, 2004; Reisinger & Mavondo, 2005; Sharpley, 1994). A perceção de risco e a segurança estão, na maioria dos casos, relacionados com fatores individuais como, por exemplo, a motivação e as características individuais dos turistas.

Ao considerarmos que a perceção de risco constitui um fator importante na escolha de um destino turístico (hoje em dia é considerado como um dos aspetos mais relevantes na tomada de decisão) estamos, implícita ou explicitamente, a avaliar o conhecimento e/ou informação sobre esse destino (Pizam & Mansfeld; Pizam & Smith, 2000; Tarlow, 2006).

Em 1973, Bettman (*cit in* Tsaour, Tzeng & Wang, 1997) apresentou dois tipos de riscos que posteriormente viriam a ser aplicados ao estudo da percepção de risco no turismo: (i) *risco inerente* (ii) e *risco manuseável*. O primeiro definiu como sendo o risco latente presente num determinado produto; o segundo como sendo o risco controlável pelo indivíduo ou pela indústria turística do destino. No entanto, estudos posteriores em torno da percepção de risco no turismo passaram a adotar cinco dimensões (Roehl & Fesenmaier, 1992): (i) físico, (ii) social, (iii) psicológico, (iv) financeiro, (v) temporal. Posteriormente, foram acrescentadas outras dimensões de risco por Sönmez e Graefe (1998), respetivamente, o risco de saúde, de terrorismo e político ou de instabilidade política.

Atualmente estudos mais específicos com enfoque na relação entre percepção de risco e turismo agrupam um conjunto mais alargado de riscos, que se traduzem nas dimensões: (i) físico (que inclui o risco de crime); (ii) saúde; (iii) financeiro; (iv) social; (v) temporal; (vi) funcional ou de equipamento; (vii) satisfação; (viii) psicológico; (ix) político/instabilidade política; (xi) terrorismo; (xii) comunicação e (xiii) turístico.

Roehl e Fesenmaier (1992:18) consideram que o *risco físico* é o mais importante para os turistas que se deslocam para destinos internacionais, paralelamente com o risco funcional ou de equipamento. Por risco físico entende-se a possibilidade de que um dano físico ou lesão possa ocorrer durante a permanência do turista no destino. Neste tipo de risco incluem-se os turistas vítimas de crime (Pizam, 1999; Pizam, Tarlow & Bloom, 1997).

A percepção de que os turistas são alvos preferenciais para a prática de determinado tipo de crimes (por exemplo, roubos) está ligada ao facto de estes, na grande maioria dos casos, se fazerem acompanhar de quantias elevadas de dinheiro, objetos valiosos, terem comportamentos arriscados, frequentarem locais não recomendados e não falarem a língua do destino (Barker, Page & Meyer, 2002).

É, em grande parte, a percepção de *risco de crime* que tem conduzido à alteração do comportamento dos turistas no destino Chesney & Lind, 1986; Cohen, 1996; Glensor, 2004; Halcom, 2004). Atualmente os turistas preferem viagens organizadas (*packages*) para *resorts* onde possam desfrutar do seu tempo de lazer em segurança mantendo o que Cohen (1972) designou por “*bubble* ou redoma ambiental” (Cohen, 1972).

No *risco de saúde* a percepção está diretamente ligada às áreas geográficas que apresentam um maior número de riscos para a saúde, na sua maioria característicos de

países considerados PFR (Países de Fracos Recursos) ou com determinadas características climáticas. Comparativamente a estes destinos, a Europa e os Estados Unidos da América são percebidos como sendo as áreas mais seguras para se viajar no que toca a questões de saúde pública ou porque oferecem melhores condições de tratamento (Carter, 1998; Cartwright, 2000).

A viagem está associada a um conjunto de riscos de saúde que devem ser tomados em consideração pelo turista, pelos governos e pela indústria turística dos destinos afetados (por exemplo, a febre amarela na América central e parte do continente africano, a cólera na Índia, Malária em muitos países africanos ou de clima tropical, a dengue no Brasil). Existem ainda outros riscos para a saúde se prendem, nomeadamente, com a ingestão de comida ou bebida em condições impróprias para consumo ou com um reduzido controlo de qualidade.

A redução deste tipo de risco está na identificação a nível mundial das áreas geograficamente afetadas e das medidas de segurança propostas pela Organização Mundial de Saúde. O turista, para além de tomar conhecimento, pode ainda atuar no sentido da prevenção, reduzindo o risco de contrair uma doença, através, nomeadamente, de vacinação ou pela alteração dos comportamentos de risco durante a viagem (Cartwright, 2000).

O *risco financeiro* sempre foi uma preocupação relacionada com a procura turística e prende-se, essencialmente, com a ideia de que o dinheiro investido na compra da viagem e o que é gasto no destino está de acordo com aquilo que são as expectativas de viagem. Normalmente o turista de *packages* não se importa de pagar mais por um serviço de maior qualidade, comparativamente aos que não viajam nesta modalidade. Contudo, ambos gostam de sentir que não foi uma má escolha do destino face ao dinheiro despendido (Hsieh & Morrisson, 1994).

Por sua vez, o *risco social* é definido como sendo a possibilidade da escolha de um destino influenciar ou afetar a opinião que os outros têm a respeito de quem a faz e/ou a forma como o indivíduo experimenta interiormente esse facto (Roehl & Fesenmaier, 1992).

Identificado como uma dimensão importante, o *risco temporal* está ligado ao receio de que uma viagem constitua uma perda de tempo considerando as expectativas colocadas na escolha do destino, ou, ainda, que seja necessário perder demasiado tempo na sua preparação, nomeadamente na recolha de informação, escolha de itinerários, excursões, entre outros (Han, 2005)

O risco *funcional ou de equipamento* corresponde à possibilidade de ocorrência de problemas técnicos, mecânicos ou falhas de equipamento. Tsaur, Tzeng e Wang (1997:799) definem-no como sendo “[...] the danger arising from the unavailability of equipment or its malfunctioning, such as insufficient telecommunication facilities, unsafe transportation, and break-down of vehicles”.

A possibilidade da escolha de uma viagem para um determinado destino não corresponder às expectativas pessoais criadas, sobretudo no que diz respeito à qualidade das infraestruturas e atrações, está diretamente ligada ao *risco de satisfação*. Num estudo, Sönmez e Graefe (1998_a) identificaram que os turistas que evitam viajar para África apresentavam valores mais elevados no que toca à perceção deste risco em concreto. Por este facto, alguns destinos são “excluídos” das intenções de viajar porque não correspondem ao “imaginário de viagem” do turista (Graburn & Jafari, 1991).

O *risco psicológico* compreende uma perspetiva que se liga principalmente às características de personalidade do turista, sendo definido como “[...] the possibility that a trip to a particular destination will not reflect an individual’s personality or self-image” (Han, 2005:45). Na comparação entre turistas nacionais (turismo doméstico ou interno) e internacionais, podem existir divergências consideráveis na apreciação que fazem deste tipo de risco. Contudo, o risco psicológico materializa-se sempre nas vantagens que a viagem traz para o turista em termos da sua autoestima, autoconhecimento e o contributo para a sua qualidade de vida (Madrigal, 1995).

O *risco político* ou de *instabilidade política* é importante na escolha de um destino e representa um risco com grande impacto na indústria turística. Os últimos acontecimentos políticos no Norte de África (Tunísia, Egito) são disso um exemplo. Kobrin (1979) sustenta a ideia de que não existe uma definição universal de risco político, sendo normalmente aceite como uma interferência governamental (direta ou indireta), através de decisões ou acontecimentos governamentais que afetam a capacidade de investimento num país. O autor assume, ainda, que existem duas perspetivas na análise de risco político: uma diz respeito à interferência que o governo pode ter na atividade económica ou no país; a outra, vê no risco político todos os acontecimentos ligados a violência, guerra civil, guerrilhas.

A perceção de *risco de terrorismo*, isto é, que um atentado terrorista por qualquer tipo de motivação (política, económica, religiosa, ou outras) possa ocorrer num destino, tem constituído uma das maiores preocupações mundiais. Este risco tornou-se especialmente estudado a partir da década de 70, aquando dos Jogos Olímpicos de

Munique num ataque realizado aos atletas de nacionalidade israelita, do qual resultaram 11 mortos. Este acontecimento teve um forte impacto na opinião pública devido à cobertura mediática mundial de que foi alvo. Os atentados de 11 setembro de 2001 nos Estados Unidos da América deram-lhe uma dimensão mundial, passando a ser um dos riscos mais importantes na avaliação da segurança turística de um destino (Fleischer & Buccola, 2006; Floyd, Gibdon, Pennington-Gray & Thapa, 2003; Mansfeld, 2006; Mawby, 2000; Pizam & Mansfeld, 2006; Pizam, Tarlow & Bloom, 1997; Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999; Tarlow, 2000).

Consideramos que uma das grandes lacunas nos estudos sobre perceção de risco está em explorar a relação da linguagem/comunicação como um fator importante na escolha do destino. Hann (2005) refere-se concretamente ao *risco de comunicação* no turismo, o qual definiu como sendo a facilidade, ou não, com que o turista pode comunicar no espaço visitado. Essa comunicação pode trazer-lhe um sentimento de bem-estar, por se fazer compreender, ou, pelo contrário, de desagrado ou tensão. A língua é um fator importante na escolha do destino turístico e que a fluência para falar e se fazer compreender constitui um incentivo nas viagens internacionais.

Ao processo de viagem estão inerentes riscos de natureza diversa ligados sobretudo ao tipo de viagem que o turista realiza. Dada a especificidade do produto turístico, nomeadamente, a sua intangibilidade, os riscos são difíceis de calcular e antever, estes chamamos *risco turístico* (Tsaour, Tzeng & Wang, 1997). Podem ocorrer antes, durante ou após a viagem, e causar danos da mais variada ordem e traduzir-se, por exemplo, pelo cancelamento de uma excursão por más condições climatéricas (Beerli e Martin, 2004; Floyd & Pennington-Gray, 2004; Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2003; Howard, 2009; Maditinos & Vassiliadis, 2008).

4.3.3. Método

4.3.3.1. *Amostra*

Neste estudo participaram 1223 indivíduos. Considerando a especificidade e representatividade dos países de origem dos turistas que visitam o Algarve, para o cálculo da amostra recorreremos à utilização do fator ponderador (*weight cases*), de forma a aproximar a composição da amostra às características do universo em observação. Por

outras palavras, recorreremos à aplicação de um coeficiente que permite corrigir a sub ou sobre representação da nossa amostra. O ponderador permite compensar as desigualdades existentes a nível de seleção da amostra, bem como o ajustamento na distribuição da amostra tendo em conta variáveis importantes para investigação, neste caso, o país de origem dos turistas (Yansaneh, 2003).

A sub ou sobre representação da nossa amostra apenas ficou conhecida depois da recolha, facto que acontece em muitos trabalhos de investigação. Para chegarmos a esta conclusão procedemos ao cálculo do número de turistas, a partir do movimento de passageiros no Aeroporto de Faro, utilizando para tal os mapas fornecidos pela ANA Aeroportos.

O cálculo dos ponderadores teve como ponto de partida o país de origem sobre representado na amostra recolhida (*vide* tabela 4.4). Assim, para a França foi fixado o fator 1, sendo que ao registo da amostra ponderada (n=123), idêntico ao da amostra recolhida, fizemos corresponder uma percentagem da amostra idêntica ao do universo (2,4%). A partir daí foram calculados os ponderadores para os restantes países de origem através da seguinte expressão:

$$\text{Ponderador} = (123 \div 2,4\%) \times \% \text{ no Universo} \div \text{Amostra Recolhida.}$$

Tabela 4.4 – Amostra recolhida e ponderada

País de Origem	Amostra Recolhida	%	Universo (Movimento Passageiros)	%	Ponderador	Amostra Ponderada
Reino Unido	395	32,3%	2.501.847	60,7%	7,8	3.081
Alemanha	262	21,4%	530.755	12,9%	2,5	655
Irlanda	219	17,9%	409.472	9,9%	2,3	504
Holanda	139	11,4%	361.796	8,8%	3,2	445
França	123	10,1%	100.477	2,4%	1,0	123
Portugal	85	7,0%	217.482	5,3%	3,1	263
Total	1.223	100,0%	4.121.829	100,0%		5.071

As características da amostra de turistas nacionais estrangeiros podem ser observadas na tabela 4.5.

Tabela 4.5. – Características sociodemográficas da amostra

Participantes		%
Género	Masculino	57.5
	Feminino	42.5
Nacionalidade	Reino Unido	60.8
	Alemanha	12.9
	Irlanda	9.9
	Holanda	8.8
	Portugal	5.2
	França	2.4
Estado Civil	Casado(a)/União de Facto	73.1
	Solteiro(a)	20.3
	Separado(a) /Divorciado(a)	4.2
	Viúvo(a)	2.4
Habilitações Literárias	Ensino Superior	62.8
	Ensino Básico e Secundário	37.2
Profissão	Pessoal Administrativo	28.1
	Especialistas de atividades intelectuais e científicas	23.2
	Reformados	13.9
	Estudantes	11.9
	Técnicos e profissões de nível intermédio	6.9
	Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos	6.7
	Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices	3.8
	Trabalhadores não qualificados	2.0
	Desempregados	1.8
	Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores	1.8

A amostra caracteriza-se por participantes cuja idade mínima se situa nos 18 anos e a máxima nos 82. A média de idades situa-se nos 41anos (\bar{M} = 40.41, $S.D$ = 13.79).

No que se refere ao género observámos que há uma prevalência do género masculino, 57,5%, face ao feminino que representa 42.5% do total da amostra. Analisando a idade por género, observa-se uma ligeira superioridade etária do género masculino face ao feminino (\bar{M} = 41.9 e \bar{M} = 38.8 anos, respetivamente).

O país de origem dos inquiridos apresenta-se dividido entre os valores percentuais máximos dos ingleses (Reino Unido) com 60.8 % do total. Os valores percentuais mínimos são dos franceses, representando 2.4% da totalidade da amostra.

Na totalidade dos inquiridos observámos que o estado civil predominante é o de casado/união de facto com 73.1%, seguido dos solteiros (as) com 30.3%, os separados/divorciados com 4.2%. Com menor representatividade, os viúvos (as) com 2.4%.

A análise da variável habilitações literárias permite perceber que existe um predomínio de inquiridos com habilitações literárias superiores (62.8%) face a 37.2% dos inquiridos que frequentaram apenas o ensino básico ou secundário.

A categoria profissional dos participantes³⁵ é maioritariamente ocupada por pessoas que trabalham na área administrativa ou dos serviços (28.1%), seguido de atividades de carácter intelectual ou científico (23.2%). A categoria de reformados ocupa a terceira posição com 13.9% do total da amostra.

4.3.3.2. *Instrumento*

Para a elaboração dos questionários foi necessário recorrer a pesquisa que permitiu organizar os critérios fundamentais para o estudo da perceção de risco aplicado ao turismo. Para além da revisão da literatura, recorremos ainda a entrevistas exploratórias realizadas a especialistas que investigam na área do risco no turismo e às entidades regionais responsáveis pelas áreas da segurança no Algarve. Dessa pesquisa resultou a seleção de um conjunto de itens para a abordagem da problemática de investigação.

Para a recolha de dados empíricos aplicámos dois questionários do tipo misto com administração direta e indireta, para aplicação à chegada e partida (*vide* anexo 6). Ambos apresentam as mesmas questões, diferindo apenas no tempo verbal utilizado: no presente para aplicar aos turistas que chegam, no passado para os turistas que partem.

Os questionários encontram-se estruturados em partes distintas e pretendem analisar: (i) a tipologia turística e da viagem; (ii) as motivações de viagem; (iii) a perceção de risco na escolha do destino; (iv) os tipos de risco percecionados e a (v) caracterização sociodemográfica.

A questão número 12 dos questionários mede a perceção de risco, a qual reflete os principais tipos de risco encontrados na revisão da literatura (*vide* tabela 4.6). Na prática, esta questão encontra-se dividida por categorias específicas, sendo estas constituídas na totalidade por 46 itens (*vide* tabela 4.6). Os itens foram operacionalizados através de uma escala crescente do tipo *Likert*, cujos valores variavam entre **1** (Discordo Totalmente) e **7** (Concordo Totalmente).

³⁵ Para a categorização das profissões seguimos o proposto pelo Instituto Nacional de Estatísticas (abril de 2011), tendo sido acrescentado os itens de “Desempregado”, “Estudantes” e “Reformados”, por apresentarem alguma expressividade no total da amostra.

Na primeira fase testamos separadamente o “risco físico” do “risco de crime”, por considerarmos que devem ser dois tipos de riscos diferentes e não estudados em conjunto, como vem sendo proposto na revisão da literatura (Roehl & Fesenmaier, 1992; Pizam, Tarlow & Bloom, 1997; Pizam, 1999).

Tabela 4.6 – Escala de percepção de risco (EPR)

Dimensões de Risco	Itens do questionário	Referências
Risco crime	1 - Preocupa-me a possibilidade de ser assaltado ou sofrer algum tipo de violência 4 - Receio ser vítima de um crime grave 30 - O policiamento das ruas diminui o risco de ataques a turistas 31 - Se tiver algum problema apresentarei queixa na polícia	Barker, Page & Meyer, 2002; Halcomb, 2004; Pizam, Tarlow & Bloom, 1997; Pizam, 1999
Risco físico	2 - Preocupa-me a possibilidade de ter um acidente de carro 3 - É pouco provável que no Algarve possa ocorrer uma catástrofe natural (sismo, tempestade, <i>tsunami</i>) 26 - Sinto que é menos perigoso ficar em hotéis ou <i>resorts</i> 27 - Procuro não sair à noite porque considero perigoso	Roehl & Fesenmaier, 1992
Risco de saúde	5 - Preocupa-me ter um problema de saúde causado pela ingestão da comida local 6 - Preocupa-me o facto de contrair alguma doença contagiosa 7 - Se ficar doente terei boa assistência médica no Algarve	Carter, 1998; Cartwright, 2000; Cliff & Page, 1996
Risco político/ instabilidade política	8 - Durante a minha viagem ao Algarve, é pouco provável que seja apanhado por algum problema político ou social 9 - Preocupa-me a eventualidade de uma greve ou manifestações	Caron-Malenfant, 2002; Clements & Georgiou, 1998; Hall & O'Sullivan, 1996
Risco de terrorismo	10 - Os turistas têm uma maior probabilidade de serem alvos de um ataque terrorista 11 - A possibilidade de um ataque terrorista não me impede de viajar 12 - Com o tipo de viagem que escolhi, é pouco provável que possa ser vítima de atentado	Fleischer & Buccola, 2006; Floyd, Gibdon, Pennington-Gray & Thapa, 2003; Mansfield, 2006; Mawby, 2000; Pizam, Tarlow & Bloom, 1997; Pizam & Mansfield, 2006; Sönmez & Graefe, 1998a; Sönmez, Apostolopoulos & Tarlow, 1999
Risco funcional/ equipamento	13 - Durante a viagem podem existir problemas com o avião ou outros transportes 14 - Considero que as viagens de <i>low-cost</i> têm um risco maior para os passageiros do que os voos regulares 15 - Durante a minha estadia podem existir problemas a nível de telecomunicações (telefone, fax, internet, outros) 18 - Durante a minha estadia podem existir problemas a nível de telecomunicações (telefone, fax, internet, outros)	Tsaur, Tzeng & Wang (1999)
Risco de comunicação	17 - É importante que as pessoas com quem tenho que me relacionar nas férias falem a minha língua 18 - Preocupa-me a possibilidade de ter problemas de comunicação com a população local 38 - Receio que os funcionários dos serviços não falem a minha língua	Han, 2005; Libaert, 2002
Risco social	19 - Escolher o Algarve como destino de férias pode afetar a opinião (positiva ou negativa) que os outros têm a meu respeito 20 - Os meus familiares/amigos discordam do destino de férias que escolhi 21 - A opinião das outras pessoas foi importante para escolher o destino Algarve 24 - Vim para o Algarve porque todos que conheço vêm para cá	Roehl & Fesenmaier, 1992; Sharpley, 1994
Risco psicológico	22 - A escolha do Algarve é um reflexo da minha personalidade e autoimagem 23 - A escolha do Algarve como destino de férias causa-me alguma apreensão e tensão 35 - Gosto de sentir algum risco (“adrenalina”) durante as minhas viagens	Madrigal, 1995; Roehl & Fesenmaier, 1992
Risco satisfação	25 - Preocupa-me a possibilidade de estar mau tempo durante as minhas férias no Algarve 39 - Gosto de ir à descoberta do destino, sem nada planeado	Lepp & Gibson, 2003; Roehl & Fesenmaier, 1992
Risco temporal	28 - Receio que a minha viagem ao Algarve seja uma perda de tempo 29 - Perdi demasiado tempo a organizar a minha viagem ao Algarve	Roehl & Fesenmaier, 1992; Sönmez & Graefe, 1998a
Risco financeiro/económico	32 - Escolhi o Algarve porque é um destino barato 33 - Preocupa-me a possibilidade de gastar mais dinheiro que o previsto	Korstanje, 2009
Risco turístico	34 - Em relação ao último destino que visitei, o Algarve apresenta menos risco 36 - É cada vez mais perigoso viajar para o estrangeiro 40 - As viagens organizadas fazem-me sentir mais seguro no destino 41 - Se durante a minha viagem tiver algum problema, não regressarei ao Algarve 42 - No Algarve a probabilidade de algo correr mal é praticamente nula 43 - A existência de poucos riscos foi importante na tomada de decisão ao escolher o Algarve	Berli & Martin, 2004; Floyd & Pennington-Gray, 2004; Floyd, Gibson, Pennington-Gray & Thapa, 2003; Howard, 2009; Maditinos & Vassiliadis, 2008; Tsaur, Tzeng & Wang, 1997;

Após a construção do instrumento de investigação procedeu-se a um pré-teste a 168 indivíduos. A recolha foi efetuada por conveniência ou acessibilidade (Lourenço e Gomes, 2003). O pré-teste permitiu:

- (i) Detetar erros na construção do instrumento ou dificuldades no preenchimento;
- (ii) Medir o tempo de aplicação para melhor planificar o procedimento.

4.3.3.3. *Procedimento*

De forma a compreender os riscos percecionados pelos turistas e tendo em conta as características da amostra, cujos critérios se situam na heterogeneidade (no que se refere ao país de origem e ao número mais alargado de participantes), procedeu-se à aplicação num local que permitisse atender a estas características: o aeroporto de Faro. O período de recolha foi de seis meses entre junho e novembro de 2010.

Tomando como referência que o turismo no Algarve é marcado por ritmos sazonais, sendo que o maior pico turístico se verifica no verão, escolhemos este período porque poderia contemplar uma época ainda moderada de turismo (início de junho), uma época alta (a partir de julho) e uma época consideravelmente mais baixa (a partir de finais de setembro).

Os turistas que chegavam ao aeroporto foram abordados na área de recolha de bagagem, e os que partem na área de *check-in*. A recolha dos questionários de partida revelou-se mais fácil que os de chegada, facto que também se reflete num número superior destes na amostra.

4.3.4. Apresentação e análise de resultados

A informação recolhida foi organizada e tratada partindo dos objetivos propostos para esta fase da investigação. Para tal, recorreremos ao processamento de dados através do programa SPSS (*Statistical Package for Social Sciences* - versão 18). A significância dos resultados foi assumida ao nível de .05.

Na análise dos questionários, concretamente no que se refere à escala de perceção de risco, recorreremos à análise fatorial exploratória, através da análise das

componentes principais (ACP) e à análise da consistência interna, através do *Alpha de Cronbach (α)*. Esta permitiu reduzir o número de variáveis iniciais, ou atributos, para um conjunto menor de variáveis representativas da proposta inicial, designadas por dimensões.

De facto, o grande objetivo desta primeira fase é descrever a estrutura de covariância ou inter-relacionamento entre todas as variáveis (Anderson, Black, Hair & Tatham, 1998) que medem a perceção de risco, de forma a encontrar um número menor de variáveis que as originalmente apresentadas. Esta análise permitiu perceber o que as variáveis originais tinham em comum.

Assim, considerámos oportuno proceder à análise das componentes principais em duas fases de acordo com: 1) *eigenvalue* igual a 1.00; 2) *eigenvalue* de 1.6.

1) Análise para 9 fatores

Procedemos à análise fatorial através da análise das componentes principais (ACP), sem qualquer pré-definição relativa ao número de fatores, através da *rotação oblíqua* (procedimento *Direct Oblimin*), com normalização de *Kaiser*, com um *eigenvalue* igual ou superior a 1 (Sharma, 1996). Os itens com *loadings* inferiores a 0.40 foram sucessivamente retirados até se chegar à solução final.

Através do *Scree Plot* podemos perceber a distribuição das nove componentes resultantes nesta primeira fase (*vide* figura 4.1), sendo que os primeiros três fatores são os que apresentam valores de *eigenvalues* mais elevados. No caso concreto do fator 1, este aparece significativamente destacado face aos restantes fatores.

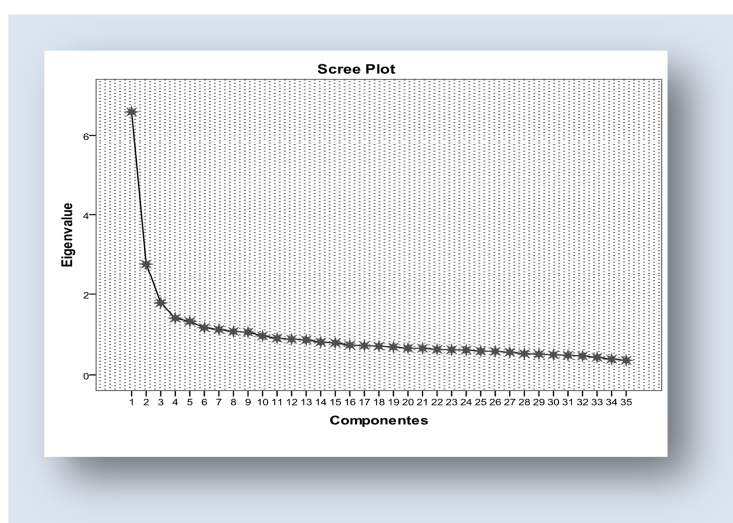


Figura 4.1 – *Scree Plot* para a distribuição da solução de 9 fatores

Desta fase resultou a agregação em nove fatores de onde destacamos: o fator 1 explica 18.8% das respostas (*eigenvalue* de 6.582); o fator 2 explica 7.9% da variância (*eigenvalue* 2.769); o fator 3 explica uma variância de 5.0% (*eigenvalue* de 1.783); o fator 4 explica 4.0% (*eigenvalue* de 1.406); e o fator 5 de 3.7% (*eigenvalue* de 1.324). As restantes componentes, apesar de terem *eigenvalues* superiores a 1, estão muito próximas da unidade. Os resultados obtidos permitiram explicar 52% da variância total para os nove fatores (*vide* tabela 4.7).

Tabela 4.7 – Saturação dos itens (1.ª fase)

Fator	<i>Eigenvalues</i>	Variância (%)	Cumulativa (%)
1	6582	18.8	18.8
2	2769	7.9	26.7
3	1,783	5.0	31.8
4	1,406	4.0	35.8
5	1,324	3.7	39.6
6	1,168	3.3	42.9
7	1,125	3.2	46.1
8	1,075	3.0	49.2
9	1,058	3.0	52.2

No que diz respeito à consistência interna desta primeira fase, procedemos ao cálculo do *Alpha de Cronbach*, através do qual observamos que os primeiros dois fatores resultantes da ACP apresentam um α superior a 0.70, sendo este um valor aceitável (Nunnally & Bernstein, 1994).

Aos nove fatores resultantes do ACP foram atribuídas designações atendendo às características e peso dos principais fatores presentes. Dos treze riscos passámos para nove categorias, sendo que algumas destas passaram a estar associadas a outras categorias (*vide* tabela 4.8). Após a análise percebemos que a categoria de “risco físico” e de “crime”, que inicialmente havíamos separado, poderiam continuar agrupadas, tal como proposto na literatura.

A tabela 4.8 apresenta cada um dos nove fatores com os respetivos itens do questionário e os valores dos *loadings* e respetivo *alpha*.

Tabela 4.8 – 1ª fase da ACP

Fator	Itens do questionário	Loading	Alpha (α)	Média	Nova Designação
1	28 - Tive receio que a minha viagem ao Algarve fosse uma perda de tempo	.585	0.81	2.7	Risco socio temporal
	21 - A opinião das outras pessoas foi importante para escolher o destino Algarve	.566		2.3	
	29 - Perdi demasiado tempo a organizar a minha viagem ao Algarve	.554		2.3	
	19 - Escolher o Algarve como destino de férias afetou a opinião (positiva ou negativa) que os outros têm a meu respeito	.543		2.7	
	23 - A escolha do Algarve como destino de férias causou-me alguma apreensão e tensão	.518		2.3	
	27 - Procuo não sair à noite porque considero perigoso	.518		2.5	
	24 - Vim para o Algarve porque todos que conheço vêm para cá	.410			
	27 - Procuo não sair à noite porque considero perigoso	.476			
	27 - Procuo não sair à noite porque considero perigoso	.476			
2	6 - Preocupou-me o facto de contrair alguma doença contagiosa	.608	0.78	2.7	Risco físico e de crime
	4 - Tive receio de ser vítima de um crime grave	.555		2.9	
	5 - Preocupou-me a possibilidade de ter um problema de saúde causado pela ingestão da comida local	.532		2.8	
	2 - Preocupou-me a possibilidade de ter um acidente de carro	.523			
	15 - Durante a minha estadia preocupou-me a possibilidade de existirem problemas a nível de telecomunicações (telefone, fax, internet, outros)	.471		2.6	
	1 - Preocupou-me a possibilidade de ser assaltado ou sofrer algum tipo de violência	.470		3.2	
	10 - Acredito que os turistas têm uma maior probabilidade de serem alvos de um ataque terrorista no Algarve	.421		2.8	
	10 - Acredito que os turistas têm uma maior probabilidade de serem alvos de um ataque terrorista no Algarve	.421			
3	3 - É pouco provável que no Algarve possa ocorrer uma catástrofe natural (sismo, tempestade, tsunami)	.616	0.66	3.8	Risco político e de terrorismo
	11 - A possibilidade de um ataque terrorista não me impediu de viajar para o Algarve	.574		4.3	
	12 - Com o tipo de viagem que escolhi, era pouco provável ser vítima de atentado	.517		4.3	
	8 - Durante a minha viagem ao Algarve, não me preocupou a possibilidade de ocorrer um problema político ou social	.556		4.6	
	7 - Se ficasse doente acredito que teria boa assistência médica no Algarve	.305		4.6	
4	38 - Tive receio que os funcionários dos serviços turísticos não falassem a minha língua	.574	0.60	3.0	Risco comunicação
	36 - É cada vez mais perigoso viajar para o estrangeiro	.536		3.0	
	18 - Preocupou-me a possibilidade de ter problemas de comunicação com a população local	.514		2.9	
5	26 - Sinto que é menos perigoso ficar em hotéis ou resorts	.607	0.44	3.3	Risco turístico
	40 - As viagens organizadas fazem-me sentir mais seguro no destino	.507		3.5	
6	13 - Durante a viagem podem existir problemas com o avião ou outros transportes	.588	0.50	3.7	Risco Funcional/equipamento
	16 - No aeroporto ou no hotel podem perder, ou haver atraso, na entrega da minha bagagem	.546		3.3	
	14 - Considero que as viagens de low-cost têm um risco maior para os passageiros do que os voos regulares	.448		3.5	
7	43 - A existência de poucos riscos foi importante na tomada de decisão ao escolher o Algarve	.540	0.43	3.68	Risco de satisfação
	34 - Em relação ao último destino que visitei, o Algarve apresentava menos riscos	.477		3.94	
	42 - No Algarve a probabilidade de algo correr mal é praticamente nula	.477		3.61	
8	32 - Escolhi o Algarve porque é um destino barato	.680	0.34	3.4	Risco económico/financeiro
	39 - Gosto de ir à descoberta do destino, sem nada planeado	.502		2.8	
	35 - Gosto de sentir algum risco (“adrenalina”) durante as minhas viagens	.464		3.9	
9	30 - O policiamento das ruas diminuiu o risco de ataques aos turistas	.646	---	4.1	Segurança

2) Análise para 3 fatores

Com o objetivo de encontrar a melhor solução para validação da escala de percepção de risco, assumimos os mesmos critérios utilizados no primeiro momento, sem pré-definição do número de fatores. Contudo, na normalização de *Kaiser*, assumimos um valor de *eigenvalue* de 1.6, contrariamente ao *eigenvalue* anterior de 1.

O *Scree Plot* desta segunda fase permite, por um lado, perceber a distribuição das componentes e respectivos *eigenvalues* e, por outro, que os três primeiros fatores são os que mostram maior variância explicada (*vide* figura 4.2).

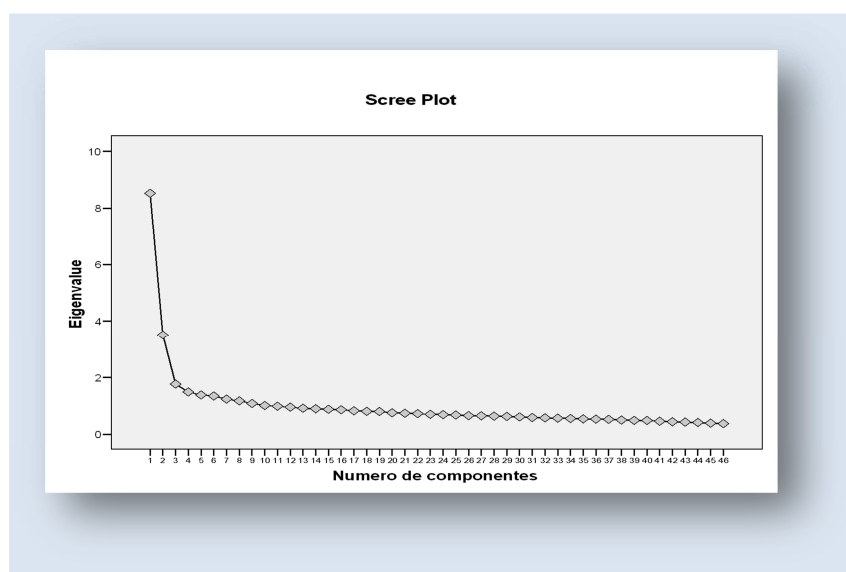


Figura 4.2 - Scree Plot para a distribuição das componentes da 2ª fase

O primeiro fator explica uma fração alargada das respostas com 18.5% da variância (*eigenvalue* de 8.529). O segundo fator explica 7.6 % da variância (*eigenvalue* de 3.511). O terceiro fator apresenta valores consideravelmente mais baixos de variância, 3.8% (*eigenvalue* de 1.769). Na totalidade, os três fatores explicam 30.0 % da variância (*vide* tabela 4.9). Esta estrutura fatorial teve como base um valor KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) de .919 e um resultado significativo no teste de esfericidade de *Bartlett's* (13480.625; $df = 1035$ e $p = .000$).

Tabela 4.9 – Saturação dos itens (2.ª fase)

Fator	Eigenvalues	Variância (%)	Cumulativa (%)
1	8.529	18.5	18.8
2	3.511	7.6	26.2
3	1.769	3.8	30.0

Considerando o proposto por Nunnally e Bernstein (1994) para um *alpha* igual ou superior a .70, procuramos uma solução que apresentasse valores mais consistentes.

3) Análise para 6 fatores

Considerando a etapa anterior, e apesar dos melhores resultados, consideramos que a variância explicada (30%) é manifestamente insuficiente. Desta forma, voltámos aos critérios utilizados na primeira etapa com o aumento do valor mínimo de *loading* de .40 para .50. Assumimos os mesmos critérios que anteriormente, sem pré-definição do número de fatores. Na normalização de *Kaiser* assumimos um valor de *eigenvalue* de 1.

O *Scree Plot* desta segunda fase permite perceber a distribuição das componentes e respetivos *eigenvalues* (vide figura 4.3).

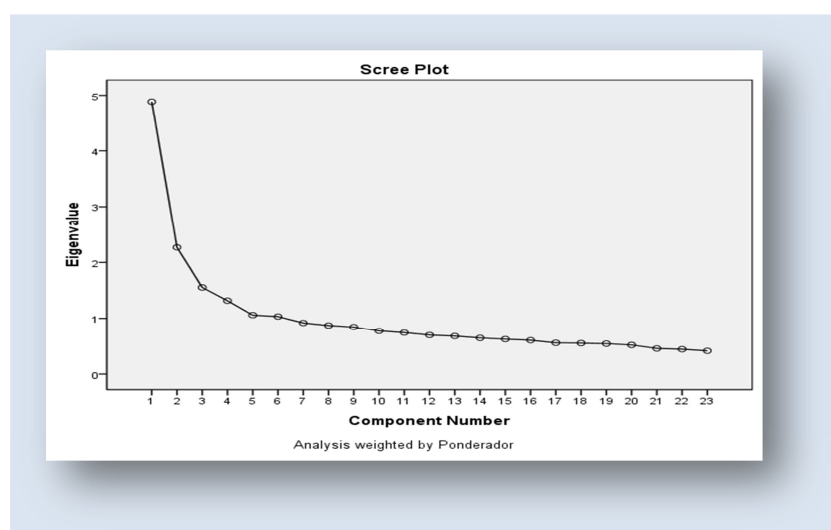


Figura 4.3 - Scree Plot para a distribuição das componentes da 3ª fase

O primeiro fator explica uma fração mais alargada das respostas com uma percentagem de variância de 21% (*eigenvalue* de 4.887); o segundo fator explica 9.9 % da variância (*eigenvalue* de 2.268); o terceiro fator apresenta 6.8% da variância (*eigenvalue* de 1.553); o quarto fator apresenta uma variância explicada de 5.7%

(*eigenvalue* de 1.316). O quinto fator explica 4.6% da variância. Por último, o sexto fator explica 4.5% da variância (*eigenvalue* de 1.033). No total, os seis fatores explicam 53 % da variância (*vide* tabela 4.10). Esta estrutura fatorial teve como base um valor KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) de .862 e um resultado mais significativo, que a anterior solução de três fatores, no teste de esfericidade de *Bartlett* (χ^2 23571.770; *df* = 253 e *p* = .000).

Tabela 4.10 – Saturação dos itens (3.ª fase)

Fator	<i>Eigenvalues</i>	Variância (%)	Cumulativa (%)
1	4.887	21.246	21.4
2	2.268	9.863	31.1
3	1.553	6.753	37.8
4	1.316	5.723	43.5
5	1.059	4.602	48.1
6	1.033	4.493	52.6

Uma nova análise das componentes principais resultou na agregação em seis fatores, tendo-se processado a denominação dos mesmos através dos itens que apresentavam maior expressividade relativamente ao *alpha* (*vide* tabela 4.11).

Tabela 4.11 - Análise ACP para 6 fatores

Fator	Item no questionário	Loading	Alpha	Designação
1	29 - Perdi demasiado tempo a organizar a minha viagem ao Algarve	.725	0.78	Risco socio temporal
	28 - Receio que a minha viagem ao Algarve seja uma perda de tempo	.695		
	23 - A escolha do Algarve como destino de férias causa-me alguma apreensão e tensão	.643		
	20 - Os meus familiares/amigos discordam do destino de férias que escolhi	.642		
	21 - A opinião das outras pessoas foi importante para escolher o destino Algarve	.608		
	24 - Vim para o Algarve porque todos que conheço vêm para cá	.592		
2	4 - Receio ser vítima de um crime grave	.706	0.76	Risco de crime e saúde física
	5 - Preocupa-me o facto de contrair alguma doença contagiosa	.697		
	6 - Preocupa-me ter um problema de saúde causado pela ingestão da comida local	.689		
	1 - Preocupa-me a possibilidade de ser assaltado ou sofrer algum tipo de violência	.618		
	2 - Preocupa-me a possibilidade de ter um acidente de carro	.554		
3	8 - Durante a minha viagem ao Algarve, é pouco provável que seja apanhado por algum problema político ou social	.717	0.64	Risco político e de terrorismo
	11 - A possibilidade de um ataque terrorista não me impede de viajar	.659		
	12 - Com o tipo de viagem que escolhi, é pouco provável que possa ser vítima de atentado	.658		
	3 - É pouco provável que no Algarve possa ocorrer uma catástrofe natural (sismo, tempestade, <i>tsunami</i>)	.656		
4	43 - A existência de poucos riscos foi importante na tomada de decisão ao escolher o Algarve	.634	0.49	Risco turístico
	40 - As viagens organizadas fazem-me sentir mais seguro no destino	.614		
	26 - Sinto que é menos perigoso ficar em hotéis ou resorts	.581		
	34 - Em relação ao último destino que visitei, o Algarve apresenta menos risco	.581		
5	13 - Durante a viagem podem existir problemas com o avião ou outros transportes	.746	0.47	Risco funcional e de equipamento
	16 - No aeroporto ou no hotel podem perder, ou haver atraso, na entrega da minha bagagem	.591		
6	18 - Preocupa-me a possibilidade de ter problemas de comunicação com a população local	.723	0.53	Risco cultural e de comunicação
	38 - Receio que os funcionários dos serviços turísticos não falem a minha língua	.675		

A tabela 4.12 mostra as alterações entre a primeira e terceira fase da ACP. Como constatamos, houve uma alteração considerável na forma de redistribuição das variáveis que medem a perceção de risco.

Tabela 4.12 - Distribuição das variáveis para 9, 3 e 6 fatores

Nº item da EPR	ACP (1 a 9) 1ª Fase Validação	ACP (1 a 3) 2ª Fase Validação	ACP (1 a 6) 3ª Fase Validação
1	2	2	2
2	2	2	2
3	3	3	3
4	2	2	2
5	2	2	2
6	2	2	2
7	3	3	-
8	3	3	3
9	-	2	-
10	2	2	-
11	3	3	3
12	3	3	3
13	6	2	5
14	6	2	-
15	2	2	-
16	6	2	5
17	-	3	-
18	4	2	6
19	1	1	-
20	-	1	1
21	1	1	1
22	-	1	-
23	1	1	1
24	1	1	1
25	-	1	-
26	5	3	4
27	1	1	-
28	1	1	1
29	1	1	1
30	9	3	-
31	-	3	-
32	8	1	-
33	-	2	-
34	7	3	4
35	8	1	-
36	4	1	-
37	-	3	-
38	4	1	6
39	8	3	-
40	5	1	4
41	-	1	-
42	7	3	-
43	7	3	4
44	-	1	-
45	-	1	-
46	-	3	-

Na análise confirmatória de resultados procedemos à testagem de vários modelos através do programa AMOS (Analysis of MOment Structures) com vista a obter a solução que apresentasse o melhor resultado, tal como propõem Baumgartner e Homburg (*cit in* Tabachnick & Fidell, 2000). O primeiro modelo sujeito a análise confirmatória contemplou todos os itens presentes na primeira fase, distribuídos pelas 9 componentes principais. Contudo, os resultados obtidos não eram bons ou mesmo satisfatórios como pretendíamos. O segundo modelo testado contempla os três fatores resultantes da ACP e que constitui, em nosso entender, um modelo confirmatório com melhores resultados que o anterior (*vide* tabela 4.13).

No entanto, consideramos que a solução de seis fatores apresenta resultados significativamente bons³⁶ no que toca ao *CMIN DF* ($\chi^2/df= 3.239$), ao *CFI*, (0.916) e ao *GFI* (0.950). O valor *RMSEA* (0.043) é considerado o resultado ideal.

Tabela 4.13- Medidas de qualidade de ajustamento para os modelos fatoriais de percepção de risco

Nº Modelo	Nº de Fatores	χ^2	<i>df</i>	χ^2/df	<i>CFI</i>	<i>GFI</i>	<i>AGFI</i>	<i>RMR</i>	<i>RMSEA</i>
1	9	.000	0	---	1.000	1.000	---	.000	.110
2	3	398.56 (<i>P</i> = .000)	.986	4.050	.762	.860	.846	.257	.05
3	6	215.0 (<i>P</i> = .000)	253	3.239	.916	.950	.935	.654	.043

CFI = Comparative Fit Index; *GFI* = Goodness-of-fit Index; *AGFI* = Adjusted Goodness-of-fit Index; *RMR* = Root mean residual; *RMSEA* = Root mean square error of approximation

A melhor solução encontrada está no modelo 3, constituindo o melhor valor confirmatório e que traduz a mesma dimensão fatorial identificada na análise fatorial (*vide* figura 4.4). Desta forma, podemos afirmar que na nossa amostra a percepção de risco identifica seis fatores diferentes:

³⁶ Para o *CMIN DF* os valores entre 1 e 5 são considerados bons (Fan, Thompson & Wang, 1999). Relativamente ao *CFI* e *GFI*, um bom valor é aquele que se aproxima da unidade (Hu & Bentler, 1998). No que toca ao valor *RMSEA* os parâmetros ideais são igual ou inferior a 0.05 (Fan, Thompson & Wang, 1999).

- (i) Risco socio temporal;
- (ii) Risco de crime e saúde física;
- (iii) Risco político e de terrorismo;
- (iv) Risco turístico;
- (v) Risco funcional e de equipamento;
- (vi) Risco cultural e de comunicação.

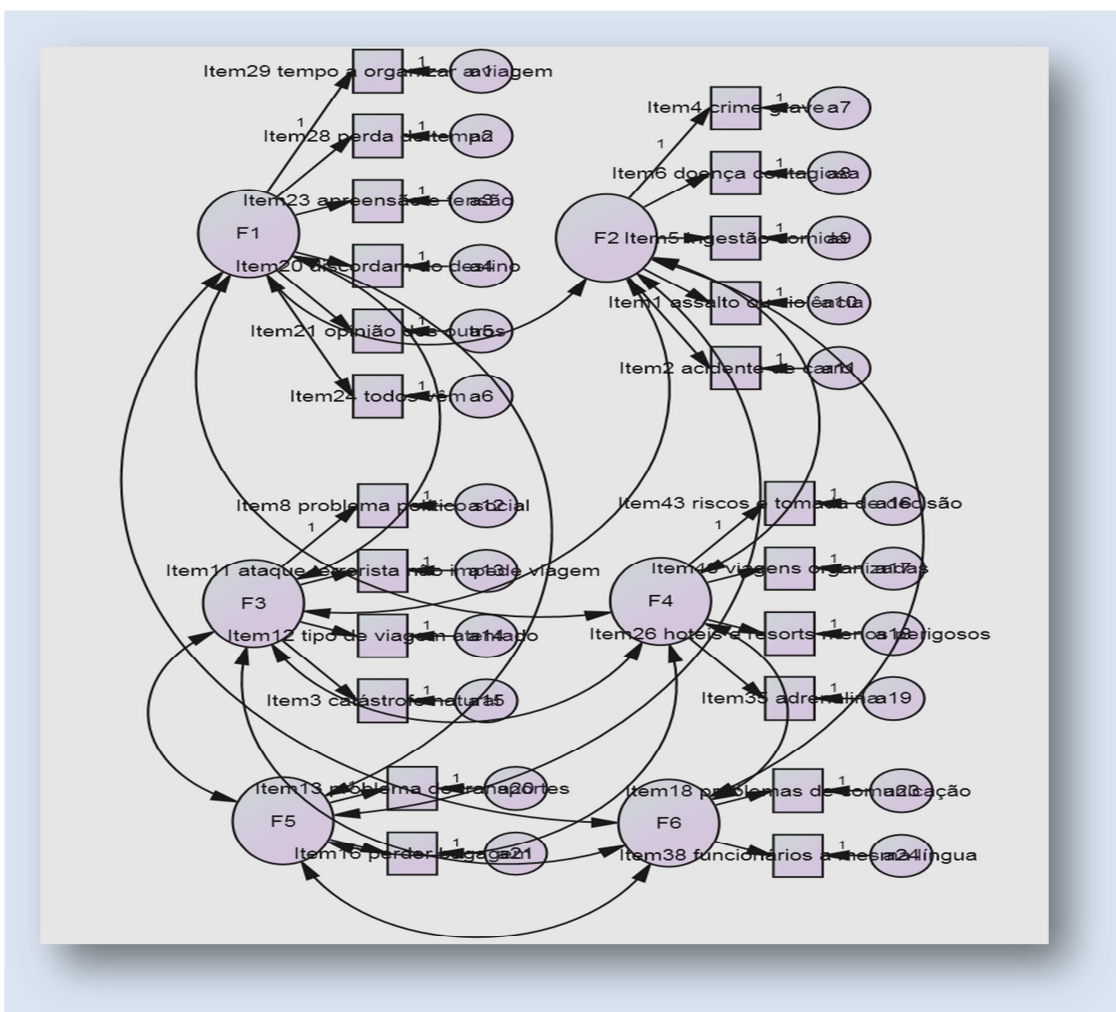


Figura 4.4 – Modelo adaptado para validar a escala de percepção de risco

4.3.5. Discussão e conclusões

Este trabalho de investigação teve como principal objetivo criar e validar um instrumento de recolha de dados que medisse a percepção de risco dos turistas. Esta escala foi construída a partir da revisão da literatura e pelas entrevistas (exploratórias e estruturadas) a especialistas na área e às entidades regionais ligadas à segurança.

De forma a encontrar os melhores resultados para validar a escala de percepção de risco, dividimos este estudo em três partes:

- (i) Testámos os quarenta e seis itens que constituem a escala de percepção de risco. Contrariamente à proposta da revisão de literatura (Pizam, Tarlow & Bloom, 1997; Pizam, 1999) separámos o fator “risco físico” do fator “risco de crime” porque nos pareciam duas realidades a estudar separadamente. Contudo, os resultados obtidos nesta primeira fase, visível através da ACP, dão razão aos estudos anteriores em que as duas componentes de risco aparecem juntas, por esse motivo voltamos a juntá-las nas etapas seguintes;
- (ii) Procurámos uma solução alternativa através da ACP com 3 fatores, contudo, o valor baixo da variância explicada (30%) não satisfazia os critérios exigidos;
- (iii) Encontrámos uma solução com seis fatores a qual apresenta melhor ajustamento e resultados, tanto na análise exploratória como na confirmatória.

A análise fatorial exploratória permitiu agregar os itens da escala de percepção de risco num conjunto de fatores que mantinham relação entre si. A análise confirmatória foi testada até permitir um ajustamento considerado bom, tendo-se, para tal, eliminado alguns dos fatores iniciais.

Os resultados obtidos nesta fase permitem perceber a existência de um conjunto de questões que se tornam cruciais para a elaboração de uma escala de percepção de risco no turismo e, simultaneamente, validar os itens respeitantes às treze dimensões de risco. A validação da escala permitiu, ainda, determinar que existem algumas questões que se sobrepõem e outras que podem ser excluídas, sem que esse facto afete a qualidade da escala de percepção de risco. Esta é uma solução que pretendemos explorar em trabalhos futuros.

4.4. Turismo e segurança: efeito da percepção de risco na escolha do destino turístico: o caso do Algarve

4.4.1. Resumo

Neste estudo procedemos à apresentação e análise dos resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários de chegada e de partida, depois de validada a *Escala de Percepção de Risco* (EPR), aos turistas que visitam o Algarve. A análise dos resultados fez-se a partir dos fatores resultantes da análise fatorial previamente realizada para validar a escala.

Este estudo apresenta-se com um carácter quantitativo e correlacional, ou seja, avaliámos a relação existente entre as variáveis de percepção de risco e as características individuais dos turistas e da viagem, através da testagem das hipóteses de investigação. Os resultados permitem perceber que existem diferenças significativas a nível das diferentes variáveis em estudo, das quais destacamos: o momento da viagem (chegada e partida), a nacionalidade ou origem dos turistas, o género e familiaridade ou experiência no destino Algarve.

Os resultados obtidos dizem respeito exclusivamente ao destino Algarve e permitem criar um quadro de referência teórico-prático para analisar a percepção de risco e segurança no turismo.

4.4.2. Introdução

Nos últimos 50 anos a procura turística assentou, essencialmente, em 3 grandes pontos: (i) o crescimento constante, (ii) a heterogeneidade e (iii) a concentração. A procura turística internacional aumentou exponencialmente, principalmente a proveniente da Europa ocidental e da América do norte. Os produtos turísticos eram, no início, muito específicos e concentravam-se em poucas zonas geográficas (Cunha, 2001), esta concentração resultava em fluxos turísticos elevados em poucos meses do ano (sazonalidade) e concentrados espacialmente, do ponto de vista das origens dos turistas (países emissores) e dos destinos (países recetores).

O modelo da procura turística alterou-se, em parte devido aos acontecimentos marcantes que tiveram origem em países importantes do ponto de vista da emissão e/ou receção de turismo. Neste sentido, os destinos procuraram incorporar na sua oferta

critérios que vão para além das atrações naturais ou culturais, considerando as atuais preocupações dos turistas.

De facto, o número considerável de acontecimentos³⁷ afetando o nível de segurança ou a perceção de risco em áreas turísticas, teve um impacto significativo na procura turística internacional (Bonham, Edmonds & Mak, 2006). Estes acontecimentos, aos quais somamos as catástrofes naturais, o aumento da criminalidade (roubo, assaltos, violações, homicídios) as guerras e instabilidade política, as doenças infetocontagiosas, trouxeram uma vulnerabilidade latente ao turismo e, em especial, à indústria turística. Os impactos não se fizeram sentir apenas nos países diretamente afetados, tiveram repercussões nas áreas geograficamente próximas e no turismo mundial (Edmonds & Mak, 2005).

A segurança deve ser considerada como a base para a qualidade e sustentabilidade do turismo mundial (Tarlow, 2009) na medida em que constitui um elemento indissociável da oferta e dos serviços turísticos, representando um fator importante e condicionante da imagem do destino. Quando o destino turístico começa a incorporar vulnerabilidades, o turista tende a percecionar um maior número de riscos.

O conhecimento de incidentes de segurança em áreas turísticas trouxe um maior questionamento sobre o risco de viajar internacionalmente, muitas vezes riscos reais, outras apenas percecionados, no entanto, condicionantes na procura turística e na imagem exterior dos destinos (Pizam & Smith, 2000; Pizam & Mansfeld, 2006; Steene, 2000; Tarlow, 2006).

A oportunidade de investigação da questão da segurança no Algarve iniciou-se em 2006 com um estudo conjunto entre a Universidade do Algarve-ESGHT e o Comando Distrital da Polícia de Segurança Pública de Faro (Águas & Brás, 2007). Posteriormente foi realizado um estudo sobre a relação entre criminalidade e turismo, primeiro numa abordagem teórica (Brás e Rodrigues, 2010), seguida de um trabalho de investigação junto de turistas alvo de crime no Algarve que apresentaram queixa numa esquadra da PSP (no Distrito de Faro).

O Algarve é uma das regiões do país com maior expressividade turística, logo potencialmente mais exposta ou suscetível a incidentes de segurança. O turismo

³⁷ Destacamos o ataque terrorista de 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos da América; a invasão do Iraque em outubro de 2001; os atentados de Bali (Indonésia, em outubro de 2002); a SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrome*); guerra no Iraque (2003), atentado de Madrid (março de 2004); *Tsunami* no Sudeste Asiático (dezembro de 2004); atentado em Londres (julho de 2005); (Bonham, Edmonds & Mak, 2006); atentado em Mumbai no hotel Taj Mahal (novembro de 2008), entre outros.

representa um setor economicamente ativo ao longo do ano, com especial incidência nos meses de verão ou na considerada “época alta”. Verifica-se uma dependência significativa face ao produto turístico “sol e praia” e destinos emissores (europeus). Contudo, é importante que tenhamos presentes a ideia de que o turismo algarvio apresenta contornos diferentes no produto turístico de verão e de inverno, assim como nas características dos turistas e nas respetivas motivações de viagem. No verão o turismo algarvio encontra-se mais centrado no turismo balnear e com um perfil de turista relativamente mais jovem, ou em família. No inverno a procura recai mais sobre o golfe, a saúde, a cultura.

A escolha do Algarve como destino de férias tem assentado, sobretudo, em motivações que se prendem com os fatores naturais (climáticos, praia) e culturais (hospitalidade) (Águas & Brás, 2006), enquanto o fator de segurança não se tem revelado como crucial na escolha do Algarve (*vide* tabela 4.14). De facto, a imagem de “destino seguro” ou “refúgio” (Gandarra, 2004) tem caracterizado o turismo no Algarve. No entanto, e à semelhança do que tem acontecido em outros destinos, o Algarve tem revelado algumas fragilidades³⁸ no que toca ao fator de segurança o que, direta ou indiretamente, pode ter influência na perceção de risco e nos fatores de escolha do destino.

Tabela 4.14 – Motivos e fatores de escolha do Algarve

Motivo da viagem	%	Fatores de escolha do Algarve	%
VFA (visita a familiar e amigos)	8%	Hospitalidade	64%
Golfe	7%	Golfe	48%
Cultura	2%	Descanso	29%
MICE (<i>Meeting, Incentives, Conferences & Events</i>)	2%	Alojamento	23%
Outros	3%	Segurança	65

Tendo em conta o que atrás fica exposto, este estudo centra-se essencialmente em determinar os riscos percecionados pelos turistas que visitam a região, considerando as características individuais e da viagem. Uma particularidade deste trabalho reside, em nosso entender, no facto de medir a perceção de risco dos turistas que chegam e partem

³⁸ Nos últimos meses registou-se um acréscimo da criminalidade contra turistas. A título de exemplo, antes do final do ano de 2011, várias unidades hoteleiras foram assaltadas, aumentou também o número de turistas assaltados e alvo de violência física.

do Algarve (momento da viagem), na medida em que consideramos que estes dois momentos apresentam perceções de risco diferentes.

4.4.3. Método

Considerando as características do presente estudo procedemos à construção de um conjunto de objetivos específicos que permitem, por um lado, ser o fio condutor do trabalho, e por outro, delimitar o objeto de investigação (Altinay & Paraskevas, 2008; Quivy & Campenhoudt, 1998).

Desta forma, considerámos os seguintes objetivos:

- (i) Observar as diferenças na perceção dos turistas que chegam e partem do destino Algarve;
- (ii) Identificar os principais riscos percecionados pelos turistas que visitam o Algarve (chegada e partida);
- (iii) Observar a relação entre as características individuais e da viagem (tipologia do turista e da viagem, origem) na perceção de risco dos turistas que chegam e partem do Algarve;
- (iv) Observar a relação entre familiaridade com o destino (*repeaters*) e a perceção de risco.

Partindo do pressuposto que os turistas que chegam e partem do Algarve percecionam diferentes tipos de risco, construímos para este trabalho de investigação um conjunto de hipóteses que consideram a especificidade de uma abordagem quantitativa ou correlacional.

Pretendemos com este estudo testar as seguintes hipóteses:

- Hip. 1 - Os turistas que chegam ao Algarve apresentam valores de perceção de risco superiores aos que partem, em todos os fatores;
- Hip. 2 - A tipologia do turista e a perceção de risco estão relacionadas positivamente;

- Hip. 3 - Os turistas familiarizados (*repeaters*) apresentam uma menor percepção de risco comparativamente com os turistas que visitam o Algarve pela primeira vez;
- Hip. 4 - Existem diferenças na percepção de risco dos turistas em função das suas características individuais e de viagem.

4.4.3.1. Amostra

Neste estudo participaram 1223 indivíduos. O tipo de amostragem utilizada para a recolha de dados empíricos foi por conveniência e acessibilidade.

Considerando a especificidade dos países de origem dos turistas que visitam o Algarve, para o cálculo da amostra recorreremos à utilização do fator ponderador (*weight cases*) de forma a aproximar a composição da amostra às características do universo em observação. Por outras palavras, recorreremos à aplicação de um coeficiente que permite corrigir a sub ou sobre representação da nossa amostra. O ponderador permite compensar as desigualdades existentes a nível de seleção da amostra, bem como o ajustamento na distribuição da amostra tendo em conta variáveis importantes para o estudo, neste caso, a origem (Yansaneh, 2003).

A sub ou sobre representação da amostra apenas ficou conhecida depois da recolha, facto que acontece em muitos trabalhos de investigação. Para chegarmos a esta conclusão procedemos ao cálculo do número de turistas, a partir do movimento de passageiros no Aeroporto de Faro, utilizando para tal os mapas fornecidos pela ANA Aeroportos (*vide* tabela 4.15).

O cálculo dos ponderadores teve como ponto de partida o país de origem sobre representado na amostra recolhida. Assim, para a França foi fixado o fator 1, sendo que ao registo da amostra ponderada (n=123), idêntico ao da amostra recolhida, fizemos corresponder uma percentagem da amostra idêntica ao do universo (2,4%). A partir daí foram calculados os ponderadores para os restantes países de origem, através da seguinte expressão:

$$\text{Ponderador} = (123 \div 2,4\%) \times \% \text{ no Universo} \div \text{Amostra Recolhida}$$

Tabela 4.15 – Amostra recolhida e ponderada

País de origem	Amostra recolhida	%	Universo (movimento passageiros)	%	Ponderador	Amostra ponderada
Reino Unido	395	32,3%	2.501.847	60,7%	7,8	3.081
Alemanha	262	21,4%	530.755	12,9%	2,5	655
Irlanda	219	17,9%	409.472	9,9%	2,3	504
Holanda	139	11,4%	361.796	8,8%	3,2	445
França	123	10,1%	100.477	2,4%	1,0	123
Portugal	85	7,0%	217.482	5,3%	3,1	263
Total	1.223	100,0%	4.121.829	100,0%		5.071

A amostra caracteriza-se por participantes cuja idade mínima se situa nos 18 anos e a máxima nos 82 (*vide* tabela 4.16). A média de idades situa-se nos 41 anos (\bar{M} = 40.41).

No que se refere ao género observámos que há uma prevalência do género masculino, 57,5%, face ao feminino que representa 42.5% do total da amostra. Analisando a idade por género, observa-se uma ligeira superioridade etária do género masculino face ao feminino (\bar{M} = 41.9 e \bar{M} = 38.8 anos, respetivamente).

O país de residência dos inquiridos apresenta-se dividido entre os valores percentuais máximos dos ingleses (Reino Unido) com 60.8 % do total da amostra. Os valores percentuais mínimos são dos franceses, representando 2.4% da totalidade da amostra.

Na totalidade dos inquiridos observámos que o estado civil predominante é o de casado/união de facto com 73.1%, seguido dos solteiros (as) com 30.3%, os separados/divorciados com 4.2% e, com menor representatividade, os viúvos (as) com 2.4%.

A análise da variável habilitações literárias permitiu perceber que existe um domínio de inquiridos com habilitações literárias superiores, 62.8% face a 37.2% dos inquiridos que frequentaram apenas o ensino básico ou secundário.

A categoria profissional dos participantes³⁹ é maioritariamente ocupada por pessoas que trabalham na área administrativa ou dos serviços (28.1%), seguido de

³⁹ Para a categorização das profissões seguimos o proposto pelo Instituto Nacional de Estatísticas (abril de 2011), tendo sido acrescentado os itens de “Desempregado”, “Estudantes” e “Reformados”, por este apresentarem alguma expressividade no total da amostra.

atividades de carácter intelectual ou científico (23.2%). A categoria de reformados ocupa a terceira posição com 13.9% do total da amostra.

Tabela 4.16 – Caracterização sociodemográficas da amostra

Participantes		N	%
Género	Masculino	2918	57.5
	Feminino	2153	42.5
Nacionalidade	Reino Unido	3081	60.8
	Alemanha	655	12.9
	Irlanda	504	9.9
	Holanda	445	8.8
	Portugal	263	5.2
	França	123	2.4
Estado Civil	Casado (a)/União de Facto	3705	73.1
	Solteiro(a)	1029	20.3
	Separado(a) /Divorciado(a)	215	4.2
	Viúvo(a)	122	2.4
Habilitações Literárias	Ensino Superior	3182	62.8
	Ensino Básico e Secundário	1889	37.2
Profissão	Pessoal Administrativo	1425	28.1
	Especialistas de atividades intelectuais e científicas	1174	23.2
	Reformados	704	13.9
	Estudantes	604	11.9
	Técnicos e profissões de nível intermédio	349	6.9
	Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos	339	6.7
	Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices	191	3.8
	Trabalhadores não qualificados	100	2.0
	Desempregados	93	1.8
	Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores	92	1.8

A amostra caracteriza-se ainda por uma tipologia de viagem independente (49.2%) e em família. Um número significativo de turista já esteve anteriormente no destino Algarve, sendo que o principal motivo (34.7%) é o turismo balnear (praia). A forma de acomodação mais procurada são hotéis e *resorts* (*vide* tabela 4.17).

Tabela 4.17 – Características da viagem

Tipo de viagem	%	Com quem viaja	%	Número de vezes em que esteve no Algarve	%	Tipo de alojamento	%	Motivo da viagem	%
Viagem Independente	49.2	Família	73.2	1ª	32.9	Hotel	32.3	Praia	34.7
Package Voo e Hotel	36.7	Amigos (as)	17.2	De 1 a 2	32.8	Resort	22.6	Saúde	15.0
Package Tudo Incluído	14.1	Sozinho(a)	9.6	De 3 a 4	21.8	Outro tipo de alojamento	20.3	Visitar Familiares e/ou amigos	13.2
				De 5 a 6	10.5	Casa familiares e/ou amigos	18.4	Golfe	11.0
				Superior a 6	2.0	Pensão	6.4	Cultural	8.9
								Outros Motivos	8.6
								Prática desportiva	4.3
								MICE	2.3
								Aventura	2.0
TOTAL	100%		100%		100%		100%		100%

4.4.3.2. Instrumento

Para a recolha de dados empíricos elaborámos dois questionários do tipo misto com administração direta e indireta, para aplicar à chegada e à partida dos turistas que chegavam ao aeroporto de Faro. Ambos apresentavam as mesmas questões, diferindo apenas no tempo verbal utilizado: no presente para aplicar aos turistas que chegavam, no passado para os turistas que partiam.

Os questionários encontram-se estruturados em partes distintas que permitem analisar:

- Parte 1)** Tipologia turística e da viagem; motivações de viagem; percepção de risco na escolha do destino; tipos de risco percebidos e caracterização sociodemográfica dos participantes;
- Parte 2)** Experiência no destino Algarve (primeira vez ou número de vezes); com quem viajou; tipo de viagem; aluguer de viatura; tipo de alojamento escolhido;

- Parte 3)** Motivação do turista para visitar o destino; Motivação da viagem para o Algarve; fatores de escolha do Algarve;
- Parte 4)** Introdução à escala de perceção de risco no turismo; fatores potenciais de risco no Algarve; fatores de maior apreensão no Algarve;
- Parte 5)** Escala de perceção de risco no turismo, encontra-se dividida por categorias específicas (tipologia de risco), composta por 46 itens (operacionalizados através de uma escala crescente do tipo *Likert*, cujos valores variavam entre **1** - Discordo Totalmente a **7** - Concordo Totalmente).
- Parte 6)** Caracterização sociodemográfica dos participantes (idade, género; estado civil; habilitações literárias; profissão e país de origem).

4.4.3.2.1. *Pré-teste*

Após a construção do instrumento de investigação procedemos à aplicação de um pré-teste a uma amostra de 168 indivíduos. A recolha foi efetuada por conveniência ou acessibilidade (Lourenço & Gomes, 2003) e teve como principal objetivo testar o questionário. Desta forma, o pré-teste permitiu:

- Detetar erros na construção do instrumento ou dificuldades no preenchimento;
- Medir o tempo de aplicação para melhor planificar o procedimento de recolha.

4.4.3.3. *Procedimento*

De forma a compreender os riscos percecionados pelos turistas quando viajam e tendo em conta as características de heterogeneidade da amostra (país de origem e número mais alargado de participantes), procedemos à recolha num local que permitiu atender a estas características: o aeroporto de Faro.

O período de recolha deu-se entre junho e novembro de 2011 (seis meses). Tomando como referência o facto de o turismo no Algarve ser marcado por ritmos sazonais, sendo que o maior pico turístico se verifica no verão, escolhemos este período

porque poderia contemplar uma época ainda moderada de turismo (início de junho), uma época alta (a partir de julho) e uma época consideravelmente mais baixa (a partir de finais de setembro).

Os turistas que chegavam ao aeroporto eram abordados na área de recolha de bagagem, os que partiam eram abordados na área de *check-in*. A recolha dos questionários de partida revelou-se mais fácil que os de chegada, facto que também se reflete num número superior destes na amostra.

4.4.4. Apresentação de resultados

A informação recolhida foi organizada e tratada partindo dos objetivos propostos para esta fase da investigação. Para tal, recorreremos ao processamento de dados através do programa SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). A significância dos resultados foi assumida ao nível de 0.05. Para a análise confirmatória recorreremos à utilização do programa AMOS (**A**nalysis of **M**oment **S**tructures).

O tratamento de dados foi realizado com vista a atingir os objetivos e hipóteses de investigação inicialmente propostos. Para a análise dos questionários, concretamente no que se refere à escala de perceção de risco, recorreremos à análise fatorial exploratória, através da análise das componentes principais (ACP) e à análise da consistência interna, através do *Alpha de Cronbach* (α). Esta análise permitiu reduzir o número de variáveis iniciais, ou atributos, para um conjunto menor de variáveis representativas da proposta inicial, designadas por dimensões. O objetivo foi descrever a estrutura de covariância ou inter-relacionamento entre todas as variáveis (Anderson, Black, Hair e Tatham, 1998) que medem a perceção de risco de forma a encontrar um número menor de variáveis que as apresentadas originalmente (46). Esta análise permitiu perceber o que as variáveis originais tinham em comum.

No ponto seguinte apresentamos e analisamos os principais resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários aos turistas que chegam e partem do Algarve.

4.4.4.1. *Análise dos fatores de percepção de risco na globalidade*

Dada a existência de um elevado número de itens em análise procedeu-se inicialmente à análise fatorial que permitiu reduzir o seu número para um conjunto menor de fatores não correlacionados entre si. A aplicação desta técnica exige que se verifique a sua adequação aos dados, para tal utilizou-se a estatística de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), medida de homogeneidade das variáveis que compara as correlações simples com as correlações parciais observadas entre as variáveis. Para além deste, utilizou-se ainda o teste de esfericidade de *Bartlett*. Este tem como objetivo testar a hipótese nula da não existência de correlação entre as variáveis (Maroco, 2010). Os resultados finais apresentam-se na tabela 4.18.

Tabela 4.18 – Estatística KMO e teste de Bartlett

Adequação estatística e testes	Valores	
KMO	0.862	
Teste de esfericidade de Bartlett's	Approx. Chi-Square	23571.770
	df	253
	<i>p-value/Sig.</i>	0.000

Sendo a $KMO = 0.862$ a recomendação face à análise fatorial (AF) é considerada boa. O teste de *Bartlett* apresenta um $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ e, portanto, rejeita-se a hipótese nula. Depreende-se que as variáveis estão correlacionadas o que revela a adequação da AF.

Considerando que os fatores são caracterizados por *scores* trata-se, assim, de uma variável quantitativa. Desta forma, para constatar a existência de diferenças nos *scores* médios relativos a um conjunto de variáveis que caracterizam a viagem e os participantes, utilizamos os testes *t* de *Student* ou ANOVA, consoante o número de grupos existentes em cada variável.

Tabela 4.19 – Valores descritivos (M e SD) por cada fator em função do “momento da viagem”

Identificação dos fatores	Chegada		Partida		Total	t	df*	p-value
	M	S.D.	M	S.D.				
Fator 1 – Socio temporal	2.82	1.30	2.30	1.17	2.49	13.937	3414.07	0.000*
Fator 2 – Crime e de saúde física	3.14	1.22	2.54	1.12	2.75	17.417	3502.95	0.000*
Fator 3 – Político e de terrorismo	4.20	1.36	4.40	1.60	4.33	-4.696	4275.16	0.000*
Fator 4 – Turístico	3.58	1.13	3.51	1.23	3.53	2.266	4020.12	0.000*
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.71	1.27	3.54	1.47	3.60	4.211	4226.80	0.000*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	3.19	1.42	2.91	1.51	3.01	6.754	3949.06	0.000*

* p < 0,05

Para todos os fatores observa-se a existência de diferenças significativas nos *scores* médios relativamente ao momento da viagem (*vide* tabela 4.19), uma vez que todos os *p-values* são inferiores a 0,05, mais concretamente, e analisando fator a fator temos: **fator 1** $t_{(3414.07)} = 13.937$; $p = .000$; **fator 2** $t_{(3502.95)} = 17.417$; $p = .000$; **fator 3** $t_{(4275.16)} = -4.696$; $p = .000$; **fator 4** $t_{(4020.12)} = 2.266$; $p = .000$; **fator 5** $t_{(4226.80)} = 4.211$; $p = .000$ e **fator 6** $t_{(3949.06)} = 6.754$; $p = .000$.

Observamos que os participantes, em todos os fatores, com exceção do fator turístico, apresentam maior perceção de risco à partida do que à chegada. Em particular, no que diz respeito ao fator político e de terrorismo, os indivíduos apresentam uma maior perceção de risco à partida. No que respeita à perceção de risco turístico constatamos a situação contrária, isto é, a perceção de risco é superior quando chegamos do que quando partem.

Tabela 4.20 – Valores descritivos (M e SD) por cada fator em função da variável “primeira vez no Algarve”

Identificação dos fatores	Sim	S.D.	Não	S.D.	Total	t	df	p-value
Fator 1 – Socio temporal	2.36	1.27	2.55	1.23	2.49	-5.092	4947	0.000*
Fator 2 – Crime e de saúde física	2.55	1.15	2.85	1.20	2.75	-8.490	3396.77	0.000*
Fator 3 – Político e de terrorismo	4.24	1.63	4.37	1.47	4.33	-2.783	3017.49	0.005*
Fator 4 – Turístico	3.50	1.16	3.55	1.22	3.53	-1.929	3476.30	0.103
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.68	1.41	3.56	1.40	3.60	2.75	5061	0.004*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	3.08	1.52	2.97	1.46	3.01	2.27	3203.52	0.012*

* p < 0.05

Em todos os fatores, à exceção do fator turístico, observamos a existência de diferenças significativas nos *scores* médios (*vide* tabela 4.20) relativamente ao facto dos turistas estarem familiarizados ou não com o destino Algarve. Assim, para o **fator 1** $t_{(4947)} = -5.092$, $p=.000$; **fator 2** $t_{(3396.77)} = -8.490$, $p=.000$; **fator 3** $t_{(3017.49)} = -2.783$, $p = .005$; **fator 4** $t_{(3476.30)} = -1.6929$, $p = 0.103$; **fator 5** $t_{(5061)} = 2.875$, $p = 0.004$; **fator 6** $t_{(3203.52)} = 2.527$, $p = 0.012$. Para os fatores socio-temporal e de crime e saúde física, os *repeaters* apresentam uma maior perceção de risco que os de primeira vez. No entanto, no que toca aos fatores terrorismo, equipamento e comunicação e hospitalidade, os *repeaters* apresentam uma menor perceção de risco que os turistas que visitam o Algarve pela de primeira vez.

Tabela 4.21 – Fatores em função da variável “com quem viajou”

Identificação dos fatores	Sozinho	Família	Amigos	Companheiro(a)	Total	F	df1	df2	p-value
Fator 1 – Socio temporal	2.82	2.41	2.70	2.37	2.49	27.160	3	4944	0.000*
Fator 2 – Crime e de saúde física	2.84	2.71	2.96	2.67	2.75	13.484	3	5045	0.000*
Fator 3 – Político e de terrorismo	4.12	4.40	4.18	4.36	4.33	7.983	3	5044	0.000*
Fator 4 – Turístico	3.82	3.53	3.47	3.48	3.53	10.692	3	5064	0.000*
Fator 5 – Funcional e de Equipamento	3.75	3.55	3.79	3.52	3.60	9.772	3	5059	0.000*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	3.28	2.91	3.19	2.96	3.01	13.947	3	5066	0.000*

* $p < 0,05$

Para todos os fatores observamos a existência de diferenças significativas consoante a forma como viajou. Por existirem mais de dois grupos, procedemos à identificação dessas diferenças (*vide* tabela 4.21).

Tabela 4.22 – Identificação das diferenças entre fatores com a variável “com quem viajou”

Variável		Fator 1 Socio temporal	Fator 2 Crime e de saúde física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação	
Sozinho	Família	Dif. Média	0.41		-0.28	0.29	0.20	0.37
		<i>p-value</i>	0.000		0.001	0.000	0.022	0.000
	Amigos	Dif. Média				0.34		
		<i>p-value</i>				0.000		
	Companheiro(a)	Dif. Média	0.45	0.16	-0.25	0.33	0.26	0.32
		<i>p-value</i>	0.000	0.044	0.012	0.000	0.011	0.000
Família	Amigos	Dif. Média	-0.31	-0.26	0.23		-0.24	-0.29
		<i>p-value</i>	0.000	0.000	0.001		0.000	0.000
	Companheiro(a)	Dif. Média						
		<i>p-value</i>						
Amigos	Companheiro(a)	Dif. Média	0.33	0.29				0.23
		<i>p-value</i>	0.000	0.000				0.001

Numa leitura mais pormenorizada da tabela 4.22 podemos perceber que no:

1. Fator socio-temporal (fator 1)

- ⊙ Os turistas que viajam sozinhos ou com amigos revelam uma maior perceção de risco comparativamente a quem viaja com a família ou com o companheiro(a) para o destino Algarve.

2. Fator de crime e de saúde física (fator 2)

- ⊙ Os turistas que viajam sozinhos apresentam uma maior perceção de risco que os que viajam com o companheiro(a);
- ⊙ Os turistas que viajam com amigos apresentam uma maior perceção de risco comparativamente com os que viajam com a família ou o companheiro(a).

3. Fator político e de terrorismo (fator 3)

- ⊙ Os turistas que viajam com a família ou com o companheiro(a) revelam uma menor perceção de risco que os turistas que viajam sozinhos;
- ⊙ Os turistas que viajam com os amigos revelam uma menor perceção de risco que os turistas que viajam com a família.

4. Fator turístico (fator 4)

- ⊙ Os turistas que viajam sozinhos apresentam uma menor perceção de risco que os turistas que viajam com outro tipo de companhia.

5. Fator funcional e de equipamento (fator 5)

- ⊙ Os turistas que viajam sozinhos revelam uma maior percepção de risco comparativamente aos que viajam com a família ou o companheiro(a);
- ⊙ Os turistas que viajam com amigos revelam uma maior percepção de risco que os turistas que viajam com a família.

6. Fator cultural e de comunicação (fator 6)

- ⊙ Os turistas sozinhos ou com amigos revelam uma maior percepção de risco que os turistas que viajam com a família ou com o companheiro.

Tabela 4.23 – Fatores em função da variável “tipo de viagem”

Identificação dos fatores	Pacote TI (Tudo Incluído)	Pacote Voo e Hotel	Viagem independente	Total	F	df1	df2	P- value
Fator 1 – Socio-Temporal	3.00	2.62	2.25	2.49	117.304	2	4945	0.000*
Fator 2 – Crime e de saúde física	3.03	2.96	2.52	2.75	101.378	2	5043	0.000*
Fator 3 – Político e de Terrorismo	3.89	4.17	4.56	4.33	70.472	2	5045	0.000*
Fator 4 – Turístico	3.71	3.53	3.48	3.53	10.073	2	5065	0.000*
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.63	3.69	3.53	3.60	7.614	2	5060	0.000*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	3.30	3.17	2.80	3.01	49.376	2	5067	0.000*

* $p < 0,05$

Relativamente ao “tipo de viagem” (tipologia) os resultados apontam para a existência de diferenças significativas nos *scores* médios consoante o tipo de viagem escolhido pelo turista.

De acordo com a tabela 4.23 concluímos que existem diferenças significativas nos *scores* médios para os diferentes tipos de viagem. Relativamente aos fatores, temos: **Fator 1** $F_{(2,4945)} = 117.304$; $p = .000$; **Fator 2** $F_{(2,5043)} = 101.378$; $p = .000$; **Fator 3** $F_{(2,5045)} = 70.472$; $p = .000$; **Fator 4** $F_{(2,5065)} = 10.073$; $p = .000$; **Fator 5** $F_{(2,5060)} = 7.614$; $p = .000$; **Fator 6** $F_{(2,5067)} = 49.376$; $p = .000$). Todos os fatores apresentam um $p < 0.05$. Assim, as diferenças analisadas são:

1. Fator socio-temporal (fator 1):

- ⊙ Os turistas que viajam em regime tudo incluído revelam uma maior percepção de risco comparativamente com os que viajam em regime de voo e hotel ou que em viajam de forma independente;
- ⊙ Os turistas que viajam de forma independente revelam uma maior percepção de risco comparativamente com os que viajam com *package* voo e hotel.

2. Fator de crime e de saúde física (fator 2):

- ⊙ Os turistas que viajam de forma independente revelam uma maior percepção de risco comparativamente com os que viajam em regime de *package* (tudo incluído ou voo e hotel).

3. Fator político e de terrorismo (fator 3)

- ⊙ Os turistas que viajam de forma independente apresentam uma menor percepção de risco comparativamente ao turista que viajam em *package*;
- ⊙ Os turistas que viajam no *package* voo e hotel revelam uma menor percepção de risco que os turistas que viajam no *package* tudo incluído.

4. Fator turístico (fator 4)

- ⊙ Os turistas que viajam no *package* TI apresentam uma menor percepção de risco que os turistas que viajam no *package* voo e hotel ou que viajam de forma independente.

5. Fator funcional e de equipamento (fator 5)

- ⊙ Os turistas que compraram um *package* de voo e hotel revelam uma maior percepção de risco que os turistas que viajam de forma independente.

6. Fator cultural e de comunicação (fator 6)

- ⊙ Os turistas que viajam de forma independente revelam uma menor percepção de risco comparativamente com os que viajam em regime de *package* (TI ou voo e hotel).

Tabela 4.24 - Identificação de diferenças entre “tipo da viagem” vs fatores

Tipologia de Viagem			Fator 1 Socio temporal	Fator 2 Crime e de saúde física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação
<i>Package</i> TI (Tudo Incluído)	Package Voo/Hotel	Dif. Média	0.38		-0.28	0.17		
		<i>p-value</i>	0.000		0.000	0.002		
	Viagem independente	Dif. Média	0.75	0.52	-0.67	0.23		0.50
		<i>p-value</i>	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
Package Voo + Hotel	Viagem independente	Dif. Média	0.33	0.45	-0.39		0.17	0.37
		<i>p-value</i>	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000

Relativamente ao tipo de alojamento escolhido pelos turistas que visitam o Algarve, o *score* médio apresenta diferenças significativas entre as opções apresentadas (*vide* tabela 4.24).

Tabela 4.25 - Média e *p-value* dos fatores em função da variável “tipo alojamento”

Identificação dos fatores	Pensão	Hotel	Resort	Casa família/amigos	Outro	Total	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>p-value</i>
Fator 1 – Socio temporal	2.76	2.56	2.69	2.49	2.06	2.49	44.079	4	4943	0.000*
Fator 2 – Crime e de saúde física	2.80	2.84	2.99	2.54	2.52	2.75	31.435	4	5041	0.000*
Fator 3 – Terrorismo	3.76	4.28	4.13	4.54	4.60	4.33	29.424	4	5043	0.000*
Fator 4 – Turístico	3.40	3.69	3.59	3.35	3.44	3.53	16.125	4	5063	0.000*
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.44	3.71	3.66	3.50	3.51	3.60	6.637	4	5058	0.000*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	2.86	3.12	3.18	3.01	2.68	3.01	19.886	4	5065	0.000*

* $p < 0,05$

A tabela 4.25 (acima) apresenta o *score* médio para os diferentes tipos de alojamentos, uma vez que para todos os fatores o *p-value* é inferior a 0,05: **Fator 1** $F_{(4,4943)} = 44.079$; $p = 0.000$; **Fator 2** $F_{(4,5041)} = 31.435$; $p = 0.000$; **Fator 3** $F_{(4,5043)} = 29.424$; $p = 0.000$; **Fator 4** $F_{(4,5063)} = 16.125$; $p = 0.000$; **Fator 5** $F_{(4,5058)} = 6.637$; $p = 0.000$; **Fator 6** $F_{(4,5065)} = 19.886$; $p = 0.000$.

Tabela 4.26 – Identificação das diferenças por fator em função da variável “tipo de alojamento”

Variável		Fator 1 Socio- Temporal	Fator 2 Crime e de saúde física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação	
Pensão	Hotel	Dif. Média			-0.52	-0.29	-0.27	
		<i>p-value</i>			0.000	0.001	0.011	
	Resort	Dif. Média			-0.37			-0.32
		<i>p-value</i>			0.001			0.005
	Casa família/amigos	Dif. Média	0.27	0.26	-0.78			
		<i>p-value</i>	0.007	0.007	0.000			
Outro	Dif. Média	0.70	0.27	-0.84				
	<i>p-value</i>	.000	0.003	0.000				
Hotel	Resort	Dif. Média		-0.14				
		<i>p-value</i>		0.017				
	Casa família/amigos	Dif. Média		0.31	-0.25	0.34	0.22	
		<i>p-value</i>		0.000	0.000	0.000	0.002	
	Outro	Dif. Média	0.50	0.32	-0.31	0.26	0.21	0.44
		<i>p-value</i>	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000
Resort	Casa família/amigos	Dif. Média	0.21	0.45	-0.40	0.24		
		<i>p-value</i>	0.001	0.000	0.000	0.000		
	Outro	Dif. Média	0.63	0.46	-0.46	0.15		0.50
		<i>p-value</i>	0.000	0.000	0.000	0.032		0.000
Casa família/amigos	Outro	Dif. Média	0.43					0.32
		<i>p-value</i>	0.000					0.000

Na tabela 4.26 identificamos as principais diferenças entre os turistas tendo em conta o tipo de alojamento escolhido. Desta forma, observamos que no:

1. Fator sociotemporal (fator 1):

- ⊙ Os turistas que ficam alojados em “outro” tipo de alojamento revelam uma menor perceção de risco comparativamente a todas as outras categorias de alojamento;
- ⊙ Os turistas que ficam em casa de amigos/familiares revelam uma menor perceção de risco comparativamente com os que ficam alojados em pensões ou em *resorts*.

1. Fator crime e de saúde física (fator 2):

- ⊙ Os turistas que ficam hospedados em “outro” tipo de alojamento ou em casa de família/amigos revelam uma menor perceção de risco comparativamente com os que ficam alojados em pensões, hotéis ou *resorts*;

- ⊙ Os turistas que ficam hospedados em *resorts* revelam uma maior percepção de risco comparativamente com os que ficam alojados em hotéis.

2. Fator político e de terrorismo (fator 3)

- ⊙ Os turistas que ficam hospedados em pensões apresenta uma maior percepção de risco comparativamente com os turistas que ficam nos restantes tipos de alojamento;
- ⊙ Os turistas que ficam hospedados em hotéis apresenta uma maior percepção de risco comparativamente com os turistas que ficam alojados em *resorts* e no “outro” tipo de alojamento;
- ⊙ Os turistas que ficam hospedados em *resorts* revelam uma maior percepção de risco que os turistas que ficam em casa de família/amigos e no “outro” tipo de alojamento.

3. Fator turístico (fator 4)

- ⊙ Os turistas que ficam hospedados em hotéis apresentam uma menor percepção de riscos que os turistas que ficam alojados em pensões, *resorts* e no “outro” tipo de alojamento;
- ⊙ Os turistas que ficam em *resorts* revelam uma maior percepção de risco que os turistas que ficam em casa de família/amigos e no “outro” tipo de alojamento;

4. Fator funcional e de equipamento (fator 5)

- ⊙ Os turistas que escolheram ficar em hotéis apresentam uma maior percepção de riscos que os turistas que ficam alojados em pensões, *resorts* e no “outro” tipo de alojamento.

5. Fator cultural e de comunicação (fator 6)

- ⊙ Os turistas hospedados em pensões apresentam uma maior percepção de risco comparativamente com os turistas que ficam em hotéis ou em *resorts*;
- ⊙ Os turistas hospedados em “outro” tipo de alojamento revelam uma menor percepção de risco comparativamente com os que ficam em hotéis, *resorts* ou em casa de família/amigos.

Para percebermos a importância da variável número de vezes em que o turista já esteve no Algarve e relacioná-la com os fatores de percepção de risco no turismo, devemos tomar em consideração que esta é uma variável quantitativa e, como tal, proceder à sua análise através do teste do coeficiente de correlação linear de *Pearson*.

Tabela 4.27 – Fatores em função da variável “número de vezes no Algarve”

Nº de vezes	Valores	Fator 1 Socio- Temporal	Fator 2 Crime e de saúde física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação
Nº vezes que visitou o Algarve	Coefficiente	0.021	0.071	0.065	0.002	-0.031	-0.043
	<i>p-value</i>	0.145	0.000	0.000	0.909	0.026	0.002

Os fatores socio temporal (1) e turístico (4) não são influenciados pelo número de vezes em que o turista esteve no Algarve. Relativamente ao fator político e de terrorismo (3), à medida que o número de visitas aumenta também a percepção de risco aumenta (*vide* tabela 4.27).

Relativamente ao género nos fatores socio-temporal, político terrorismo e equipamento, registamos a existência de diferenças significativas. Desta forma, temos para o: **Fator 1** $t_{(4946)} = -2.733$; $p = .006$; **Fator 2** $t_{(4834.58)} = 2.664$; $p = .008$; **Fator 3** $t_{(5061)} = -3.059$; $p = .002$; **Fator 4**: $t_{(4859.41)} = 0.093$; $p = .926$; **Fator 5**: $t_{(5061)} = -3,059$; $p = .002$; **Fator 6** $t_{(4786.68)} = -0,636$; $p = .525$.

Tabela 4.28 – Média e *p-value* dos fatores em função da variável “género”

Diferentes fatores	Masculino	Feminino	Total	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p-value</i>
Fator 1 – Socio temporal	2.45	2.55	2.49	-2.733	4946	0.006*
Fator 2 – Físico e de Saúde	2.73	2.78	2.75	-1.508	4849.04	0.132
Fator 3 – Político e de terrorismo	4.37	4.26	4.33	2.664	4834.58	0.008*
Fator 4 – Turístico	3.54	3.53	3.53	0.093	4859.41	0.926
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.55	3.67	3.60	-3.059	5061	0.002*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	3.00	3.02	3.01	-0.636	4786.68	0.525

* $p < 0,05$

Apenas no fator político e de terrorismo (1) as mulheres têm uma menor percepção de risco em comparação com os homens, enquanto nos fatores socio temporal e funcional ou de equipamento as mulheres apresentam maior percepção de risco quando comparado com os homens. (*vide* tabela 4.28).

Tabela 4.29 – Média e *p-value* da variável “país de origem” vs fator

Identificação dos fatores	Reino Unido	Irlanda	Alemanha	Holanda	Portugal	Franceses	Total	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>P-value</i>
Fator 1 – Socio temporal	2.45	2.37	2.29	2.56	3.37	2.82	2.49	33.093	5	4942	0.000*
Fator 2 – Físico e de saúde	2.73	2.62	2.56	2.77	3.60	2.98	2.75	33.076	5	5040	0.000*
Fator 3 – Político e de terrorismo	4.46	4.11	4.08	4.19	4.17	3.93	4.33	13.608	5	5042	0.000*
Fator 4 – Turístico	3.59	3.41	3.27	3.38	4.19	3.20	3.53	28.925	5	5062	0.000*
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.57	3.55	3.56	3.44	4.34	3.81	3.60	16.922	5	5057	0.000*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	3.06	2.96	2.75	2.90	2.98	3.66	3.01	10.383	5	5065	0.000*

* $p < 0,05$

A variável país de origem em relação com os fatores indica que existem diferenças significativas entre os *scores* médios registados (*vide* tabela 4.29).

Tabela 4.30 – Identificação das diferenças entre fatores e variável “país de origem”

Variável		Fator 1 Socio- Temporal	Fator 2 Crime e de saúde física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação
Reino Unido	Irlanda	Dif. Média			0.35	0.19	
		<i>p-value</i>			0.000	0.016	
	Alemanha	Dif. Média	0.16	0.17	0.39	0.32	0.31
		<i>p-value</i>	0.33	0.011	0.000	0.000	0.000
	Holanda	Dif. Média			0.27	0.21	
		<i>p-value</i>			0.006	0.007	
	Portugal	Dif. Média	-0.91	-0.86	0.29	-0.60	-0.76
		<i>p-value</i>	0.000	0.000	0.036	0.000	0.000
	Franceses	Dif. Média	-0.36		0.54	0.40	-0.60
		<i>p-value</i>	0.023		0.002	0.004	0.000
Irlanda	Alemanha	Dif. Média					
		<i>p-value</i>					
	Holanda	Dif. Média					
		<i>p-value</i>					
	Portugal	Dif. Média	-1.00	-0.98		-0.78	-0.79
		<i>p-value</i>	0.000	0.000		0.000	0.000
Franceses	Dif. Média	-0.45	-0.36			-0.71	
	<i>p-value</i>	0.005	0.31			0.000	
Alemanha	Holanda	Dif. Média	-0.27				
		<i>p-value</i>	0.007				
	Portugal	Dif. Média	-1.08	-1.04	-0.92		-0.77
		<i>p-value</i>	0.000	0.000	0.000		0.000
	Franceses	Dif. Média	-0.53	-0.42			-0.91
		<i>p-value</i>	0.000	0.004			0.000
Holanda	Portugal	Dif. Média	-0.81	-0.83	-0.81		-0.90
		<i>p-value</i>	0.000	0.000	0.000		0.000
	Franceses	Dif. Média					-0.76
		<i>p-value</i>					0.000
Portugal	Franceses	Dif. Média	0.55	0.62	0.99	0.52	-0.69
		<i>p-value</i>	0.001	0.000	0.000	0.009	0.000

Procedendo a uma identificação mais clara das diferenças (*vide* tabela 4.30) observamos que no:

1. Fator sociotemporal (fator 1)

- ⊙ Os turistas franceses revelam uma maior perceção de risco que os turistas do Reino Unido, da Irlanda e da Alemanha;
- ⊙ Os turistas portugueses revelam uma maior perceção de risco que os turistas provenientes de qualquer outro país;
- ⊙ Os turistas provenientes da Alemanha percebem um menor risco que os provenientes da Holanda e do Reino Unido.

2. Fator de crime e de saúde física (fator 2)

- ⊙ Os turistas portugueses revelam uma maior percepção de risco que os turistas provenientes de qualquer outro país;
- ⊙ Os turistas franceses revelam uma maior percepção de risco que os turistas da Irlanda e da Alemanha;
- ⊙ Os turistas provenientes do Reino Unido percebem um maior risco que os provenientes da Alemanha.

3. Fator político e de terrorismo (fator 3)

- ⊙ Os turistas do Reino Unido revelam uma menor percepção de risco que os turistas provenientes de qualquer outro país;
- ⊙ Os turistas portugueses revelam uma menor percepção de risco que os turistas provenientes da Alemanha, da Holanda e de França.

4. Fator turístico (fator 4)

- ⊙ Os turistas do Reino Unido revelam uma menor percepção de risco que os turistas provenientes de qualquer outro país à exceção de Portugal;
- ⊙ Os turistas portugueses percebem um menor risco que os provenientes do Reino Unido e da Irlanda.

5. Fator funcional e de equipamento (fator 5)

- ⊙ Os turistas Portugueses revelam uma maior percepção de risco que os turistas provenientes de qualquer outro país.

6. Fator cultural e de comunicação (fator 6)

- ⊙ Os turistas franceses revelam uma maior percepção de risco que os turistas provenientes de qualquer outro país;
- ⊙ Os turistas provenientes do Reino Unido apresentam uma maior percepção de risco que os turistas da Alemanha.

Tabela 4.31 – Fatores em função da variável “classe etária”

Fatores	[18 - 25]	[26-40]	[41-60]	+ de 60	Total	F	df1	df2	P-value
Fator 1 – Socio Temporal	2.39	2.59	2.39	2.60	2.49	10.744	3	4944	0.000*
Fator 2 – Crime de saúde física	2.84	2.75	2.60	3.12	2.75	30.347	3	5042	0.000*
Fator 3 – Terrorismo	4.55	4.34	4.33	3.93	4.33	18.666	3	5044	0.000*
Fator 4 – Turístico	3.76	3.44	3.50	3.62	3.53	14.244	3	5064	0.000*
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.58	3.62	3.56	3.69	3.60	1.372	3	5059	0.249
Fator 6 – Cultural e de comunicação	3.27	3.04	2.82	3.14	3.01	20.272	3	5066	0.000*

* p < 0,05

Relativamente à classe etária dos participantes, apenas no fator funcional e de equipamento (5) não verificamos diferenças (*vide* tabela 4.31), os restantes fatores revelam uma estreita relação com a variável as quais identificamos na tabela 4.32.

Tabela 4.32 – Identificação das diferenças entre fatores e variável “classe etária”

Variável		Fator 1 Socio Temporal	Fator 2 Crime e de saúde física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação
[18 - 25]	[26-40]	Dif. Média	-0.20		0.21	0.31	0.23
		p-value	0.001		0.007	0.000	0.001
	[41-60]	Dif. Média		0.24	0.22	0.26	0.45
		p-value		0.000	0.004	0.000	0.000
	mais de 60	Dif. Média	-0.21	-0.28	0.62		
		p-value	0.015	0.000	0.000		
[26-40]	[41-60]	Dif. Média	0.20	0.14			0.22
		p-value	0.000	0.001			0.000
	mais de 60	Dif. Média		0.38	0.41	-0.17	
		p-value		0.000	0.000	0.015	
[41-60]	mais de 60	Dif. Média	-0.21	-0.52	0.40		-0.32
		p-value	0.003	0.000	0.000		0.000

1. Fator socio temporal (fator 1)

- ⊙ Os turistas com mais de 60 anos revelam uma maior perceção de risco comparativamente com os turistas de idades entre os [18-25] e entre [41-60];
- ⊙ Os turistas com idades entre os [26-40] revelam uma maior perceção de risco comparativamente com os turistas de idades entre os [18-25] e entre [41-60].

2. Fator de crime e de saúde física (fator 2)

- ⊙ Os turistas com idades entre os [26-40] revelam uma maior percepção de risco comparativamente com os turistas de idades superiores a 41 anos;
- ⊙ Os turistas com idades entre os [41-60] revelam uma menor percepção de risco quando comparados quer com os turistas mais jovens ([18-25]) e com os mais idosos (mais de 60 anos);
- ⊙ Os turistas mais jovens [18-25] revelam uma menor percepção de risco quando comparados com os mais idosos [mais de 60 anos].

3. Fator político e de terrorismo (fator 3)

- ⊙ Os turistas mais idosos (mais de 60 anos) apresentam uma maior percepção de risco comparativamente com os restantes turistas;
- ⊙ Os turistas mais jovens [18-25] revelam uma menor percepção de risco quando comparados com os turistas de idades entre os [26-40] e os de [41-60].

4. Fator turístico (fator 4)

- ⊙ Os turistas com idades entre os [26-40] apresentam uma maior percepção de riscos que os turistas com idades entre os [26-40] e os de [41-60];
- ⊙ Os turistas mais jovens [18-25] revelam uma menor percepção de risco quando comparados com os turistas entre os [41-60].

5. Fator cultural e de comunicação (fator 6)

- ⊙ Os turistas mais jovens [18-25] revelam uma maior percepção de risco quando comparados com os turistas de idades entre os [26-40] e os de [41-60] anos;
- ⊙ Os turistas com idades entre os [26-40] apresentam uma maior percepção de riscos que os turistas com idades entre os [41-60] anos;
- ⊙ Os turistas com [mais de 60 anos] apresentam uma maior percepção de risco comparativamente com os turistas com idades entre os [41-60] anos.

Tabela 4.33 – Fatores em função da variável “estado civil”

Fatores	Casado	Solteiro	União de facto	Viúvo	Divorciado	Total	F	df1	df2	P-value
Fator 1 – Socio-Temporal	2.47	2.45	2.46	2.52	2.96	2.49	7.845	4	4943	0.000*
Fator 2 – Crime de saúde física	2.70	2.79	2.73	2.88	3.19	2.75	9.271	4	5041	0.000*
Fator 3 – Político e de Terrorismo	4.31	4.42	4.48	3.64	3.84	4.33	14.914	4	5043	0.000*
Fator 4 – Turístico	3.48	3.61	3.60	3.05	3.91	3.53	13.333	4	5063	0.000*
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.51	3.64	3.71	3.67	4.13	3.60	12.169	4	5058	0.000*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	2.94	3.08	3.06	3.70	3.03	3.01	9.521	4	5066	0.000*

* p < 0,05

O estado civil dos inquiridos é significativo na perceção de risco, uma vez que apresenta diferenças em todos os fatores (*vide* tabela 4.33).

Tabela 4.34 – Identificação das diferenças entre fatores em função da variável “estado civil”

Variável		Fator 1 Socio-Temporal	Fator 2 Crime e de saúde física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação	
Casado	Solteiro	Dif. Média			-0.12			
		p-value			0.039			
	União de facto	Dif. Média					-0.20	
		p-value					0.003	
	Viúvo	Dif. Média			0.68	0.44		-0.77
		p-value			0.000	0.001		0.000
	Divorciado	Dif. Média	-0.49	-0.49	0.47	-0.43	-0.62	
		p-value	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
Solteiro	União de facto	Dif. Média						
		p-value						
	Viúvo	Dif. Média			0.78	0.56		-0.62
		p-value			0.000	0.000		0.000
	Divorciado	Dif. Média	-0.51	0.40	0.58	-0.31	-0.49	
		p-value	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	
União de facto	Viúvo	Dif. Média			0.84	0.55		-0.63
		p-value			0.000	0.000		0.000
	Divorciado	Dif. Média	-0.50	-0.46	0.64	-0.32	-0.42	
		p-value	0.000	0.000	0.000	0.005	0.01	
Viúvo	Divorciado	Dif. Média	-0.44			-0.87	-0.46	0.68
		p-value	0.018			0.000	0.035	0.001

Na identificação das diferenças (*vide* tabela 4.34) podemos depreender que no fator:

1. Socio temporal (fator 1)
 - ⊙ Os participantes divorciados apresentam uma maior perceção de risco que os turistas com outro estado civil;
2. Crime e de saúde física (fator 2)
 - ⊙ Os participantes divorciados apresentam uma maior perceção de risco que os turistas casados ou em união de facto, mas uma menor perceção de risco que os turistas solteiros;
3. Político e de terrorismo (fator 3)
 - ⊙ Os participantes divorciados apresentam uma maior perceção de risco que os turistas casados, solteiros e em união de facto, o mesmo se passando para os turistas viúvos;
4. Turístico (fator 4)
 - ⊙ Os participantes divorciados apresentam uma menor perceção de risco que os turistas com outro estado civil, os turistas solteiros apresentam menor perceção de risco que os casados e os viúvos, apresentando estes maior perceção de risco que os participantes em união de facto;
5. Funcional e de equipamento (fator 4)
 - ⊙ Os participantes divorciados apresentam uma maior perceção de risco que os turistas com outro estado civil e ainda que os participantes em união de facto apresentam uma maior perceção de risco que os casados;
6. Cultural e de comunicação (fator 6)
 - ⊙ Os participantes viúvos apresentam uma maior perceção de risco que os turistas com outro estado civil.

Tabela 4.35 – Fatores em função da variável “habilitações literárias”

Fatores	Ensino básico e secundário	Ensino superior	Total	t	df	p-value
Fator 1 – Socio-Temporal	2.61	2.42	2.49	5.252	4946	0.000*
Fator 2 – Crime e de saúde física	2.91	2.66	2.75	7.135	5045	0.000*
Fator 3 – Político e de Terrorismo	4.06	4.49	4.33	10.104	4299.04	0.000*
Fator 4 – Turístico	3.48	3.57	3.53	-2.746	4190.21	0.006*
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.68	3.56	3.60	2.967	5061	0.003*
Fator 6 – Cultural e de comunicação	3.16	2.92	3.01	5.772	5069	0.000*

* p < 0,05

Para todos os fatores em análise observamos a existência de diferenças significativas (*vide* tabela 4.35). Em todos os fatores os indivíduos com formação superior apresentam uma perceção de risco menor comparativamente com os indivíduos com um grau de escolaridade inferior.

Tabela 4.36 – Variáveis com diferenças significativas vs fatores (síntese)

Variáveis em estudo	Fator 1 Socio-Temporal	Fator 2 Crime de saúde física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação
Momento da viagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Primeira vez no Algarve	✓	✓	✓		✓	✓
Com quem viajou	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Que tipo de viagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tipo de alojamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Género	✓		✓		✓	
Pais de origem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Classe etária	✓	✓	✓	✓		✓
Estado civil	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Habilitações	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Os resultados apresentados na tabela 4.36 permitem perceber as principais diferenças encontradas na análise global dos fatores de perceção de risco:

- (i) Perceção de risco socio temporal (fator 1) e o risco político e de terrorismo (fator 1) apresentam diferenças significativas em todas as variáveis;

- (ii) Percepção de risco físico e de saúde (fator 2) e o risco cultural e de comunicação (fator 6) apresentam diferenças significativas em todas as variáveis, com exceção da variável “género”;
- (iii) Percepção de risco turístico (fator 4) apresenta diferenças significativas em todas as variáveis, à exceção da variável “primeira vez no Algarve” e do “género”;
- (iv) Percepção de risco de funcional e de equipamento (fator 5) apresenta diferenças significativas nas variáveis analisadas, à exceção da variável “classe etária”.

Feita a apresentação dos resultados relativos à análise dos fatores na sua globalidade, o próximo ponto apresenta a análise feita relativamente a cada fator individualmente.

4.4.4.2. Análise da percepção de risco por fator

❖ **Fator 1 – Socio temporal**

Tabela 4.37 – Fator 1 em função das variáveis de estudo por momento de recolha

Variáveis		Chegada		Partida	
		Médias	Teste	Médias	Teste
País de origem	Reino Unido	2.64	F=34.329 p= 0.000*	2.35	F=13.032 p= 0.000*
	Irlanda	2.62		2.31	
	Alemanha	2.64		2.14	
	Holanda	3.05		1.77	
	Portugal	4.00		2.49	
	Franceses	3.04		2.77	
Primeira vez no Algarve	Sim	2.60	t= -4.401 p= 0.000*	2.25	t= -1.621 p= 0.105
	Não	2.90		2.33	
Com quem viajou	Sozinho	3.24	F= 12.266 p= 0.000*	2.56	F=17.807 p= 0.000*
	Família	2.74		2.24	
	Amigos	3.03		2.53	
	Companheiro(a)	2.69		2.15	
Tipo de viagem	Pacote Tudo incluído (TI)	3.43	F=73.194 p= 0.000*	2.62	F=28.821 p= 0.000*
	Pacote Voo +Hotel	2.92		2.40	
	Viagem independente	2.44		2.17	
Tipo de alojamento	Pensão	3.07	F=30.251 p=0.000*	2.57	F=18.056 p= 0.000*
	Hotel	2.87		2.38	
	Resort	3.08		2.44	
	Casa família/amigos	2.99		2.25	
	Outro	2.17		1.99	
Classe etária	[18-25]	2.64	F=2.852 p= 0.036*	2.27	F=11.308 p= 0.000*
	[26-40]	2.91		2.41	
	[41-60]	2.80		2.15	
	> 60	2.81		2.46	
Género	Masculino	2.76	t= -2.074 p= 0.038*	2.27	t= -1.753 p= 0.080
	Feminino	2.89		2.34	
Estado civil	Casado	2.76	F=6.497 P=0.000*	2.31	F=2.720 p= 0.028*
	Solteiro	2.92		2.22	
	União de facto	2.72		2.29	
	Viúvo	2.66		2.47	
	Divorciado	3.39		2.56	
Habilitações	Ensino básico e secundário	3.12	t= 7.902 p= 0.000*	2.30	t= -0.151 p= 0.880
	Ensino superior	2.63		2.30	

* p < 0.05

Os participantes apresentam diferenças relativamente ao momento da chegada em todas as variáveis caracterizadoras da viagem e do indivíduo. No momento da partida não se verificam diferenças significativas para as variáveis “primeira vez no

algarve”, “género” e “habilitações”. No entanto, a perceção de risco socio-temporal encontra-se particamente igual para as diferentes variáveis, quer à chegada quer à partida (*vide* tabela 4.37).

❖ Fator 2 - Crime e de saúde física

Tabela 4.38 – Fator 2 em função das variáveis de estudo por momento de recolha

Variáveis		Chegada		Partida	
		Médias	Teste	Médias	Teste
País de origem	Reino Unido	3.06	F=18.595 p= 0.000*	2.55	F=15.854 p= 0.000*
	Irlanda	2.89		2.56	
	Alemanha	2.94		2.40	
	Holanda	3.23		2.09	
	Portugal	3.99		3.07	
	Franceses	3.02		2.97	
Primeira vez no Algarve	Sim	2.80	t=- 7.478 p= 0.000*	2.45	t= -3.364 p= 0.001*
	Não	3.27		2.58	
Com quem viajou	Sozinho	3.42	F=4.854 p= 0.002*	2.48	F=18.594 p= 0.000*
	Família	3.13		2.50	
	Amigos	3.19		2.84	
	Companheiro(a)	3.04		2.42	
Tipo de viagem	Pacote Tudo Incluído (TI)	3.41	F=18.063 p= 0.000*	2.72	F=66.308 p= 0.000*
	Pacote Voo + Hotel	3.21		2.79	
	Viagem independente	2.95		2.33	
Tipo de alojamento	Pensão	3.32	F=12.129 p= 0.000*	2.50	F=21.627 p= 0.000*
	Hotel	3.17		2.66	
	Resort	3.36		2.74	
	Casa família/amigos	3.08		2.28	
	Outro	2.80		2.37	
Classe etária	[18 - 25]	3.19	F=16.297 p= 0.000*	2.67	F=15.882 p= 0.000*
	[26-40]	3.10		2.54	
	[41-60]	2.98		2.39	
	>60	3.63		2.80	
Género	Masculino	3.10	t= -1.480 p= 0.139	2.52	t= -0.648 p= 0.517
	Feminino	3.19		2.55	
Estado civil	Casado	3.10	F=6.204 p= 0.000*	2.48	F=4.760 p= 0.001*
	Solteiro	3.19		2.60	
	União de facto	3.07		2.52	
	Viúvo	2.92		2.87	
	Divorciado	3.69		2.76	
Habilitações	Ensino básico e secundário	3.47	t= 9.129 p= 0.000*	2.59	t= 1.940 p= 0.052
	Ensino superior	2.94		2.51	

* p < 0.05

No momento da chegada existem diferenças significativas em todas as variáveis caracterizadoras quer da viagem quer do indivíduo. No momento da partida não se

observam diferenças significativas, à exceção feita para as variáveis “género” e “habilitações”. Assim, podemos depreender que a perceção de risco físico e de saúde (fator 2) se encontra praticamente igual para as diferentes variáveis quer à chegada quer à partida (*vide* tabela 4.38).

❖ **Fator 3 – Político e de terrorismo**

Tabela 4.39 – Fator 3 em função das variáveis de estudo por momento de recolha

Variáveis		Chegada		Partida	
		Médias	Teste	Médias	Teste
País de origem	Reino Unido	4.35	F=7.469 p= 0.000*	4.53	F=8.955 p=0.000*
	Irlanda	4.04		4.12	
	Alemanha	3.96		4.13	
	Holanda	4.05		4.40	
	Portugal	3.89		4.53	
	Franceses	3.54		4.02	
Primeira vez no Algarve	Sim	4.22	t= 0.463	4.24	t= -4.016
	Não	4.19	p= 0.643	4.48	p= 0.000*
Com quem viajou	Sozinho	4.35	F=1.666 p= 0.172	3.98	F=14.994 p= 0.000*
	Família	4.12		4.54	
	Amigos	4.19		4.17	
	Companheiro(a)	4.24		4.45	
Tipo de viagem	Pacote TI	3.89	F=20.180 p= 0.000*	3.90	F=44.939 p= 0.000*
	Pacote Voo + Hotel	4.11		4.21	
	Viagem independente	4.42		4.62	
Tipo de alojamento	Pensão	3.50	F=17.230 p= 0000*	3.91	F=16.448 p= 0.000*
	Hotel	4.29		4.28	
	Resort	3.94		4.26	
	Casa família/amigos	4.43		4.59	
	Outro	4.39		4.71	
Classe etária	[18 - 25]	4.50	F=7.220 p= 0.000*	4.58	F=20.930 p= 0.000*
	[26-40]	4.23		4.40	
	[41-60]	4.05		4.49	
	>60	4.17		3.78	
Género	Masculino	4.34	t= 0.623	4.39	t= -0.271
	Feminino	4.01	p= 0.534	4.41	p= 0.787
Estado civil	Casado	4.19	F=7.346 p= 0.000*	4.39	F=8.906 p= 0.000*
	Solteiro	4.34		4.46	
	União de facto	4.32		4.58	
	Viúvo	3.69		3.62	
	Divorciado	3.60		4.05	
Habilitações	Ensino básico e secundário	3.85	t= -9.044	4.17	t= -6.201
	Ensino superior	4.41	p= 0.000*	4.53	p= 0.000*

* p < 0,05

No momento da chegada não se observam diferenças significativas nas variáveis “primeira vez no algarve” e “género”. No momento da partida não observamos diferenças significativas, exceção para a variável “género”. Vimos que a perceção de risco político e de terrorismo (fator 3) se encontra praticamente igual para as diferentes variáveis, chegada e/ou partida. No entanto, destaca-se que para a variável “primeira vez no Algarve” os turistas que visitam o destino pela primeira vez têm uma maior perceção de risco que os *repeaters* (vide tabela 4.39).

❖ **Fator 4 – Turístico**

Tabela 4.40 – Fator 4 em função das variáveis de estudo por momento de recolha

Variáveis		Chegada		Partida	
		Médias	Teste	Médias	Teste
País de origem	Reino Unido	3.54	F=10.622 p= 0.000*	3.62	F=21.766 p= 0.000*
	Irlanda	3.60		3.37	
	Alemanha	3.43		3.20	
	Holanda	3.53		3.16	
	Portugal	4.21		4.16	
	Franceses	3.34		3.16	
Primeira vez no Algarve	Sim	3.57	t= -0.456	3.47	t= -1.415
	Não	3.59	p= 0.649	3.53	p= 0.154
Com quem viajou	Sozinho	3.87	F=10.367 p= 0.000*	3.79	F=6.181 p= 0.000*
	Família	3.68		3.46	
	Amigos	3.39		3.52	
	Companheiro(a)	3.48		3.49	
Tipo de viagem	Pacote TI	3.70	F=4.419 p= 0.012*	3.73	F=7.134 p= 0.001*
	Pacote Voo + Hotel	3.63		3.47	
	Viagem independente	3.49		3.48	
Tipo de alojamento	Pensão	3.22	F=8.920 p=0.000*	3.51	F=10.479 p= 0.000*
	Hotel	3.72		3.68	
	Resort	3.71		3.51	
	Casa família/amigos	3.46		3.30	
	Outro	3.44		3.43	
Classe etária	[18 - 25]	3.98	F=19.261 p= 0.00*	3.65	F=3.109 p= 0.025*
	[26-40]	3.43		3.45	
	[41-60]	3.50		3.50	
	> 60	3.80		3.50	
Género	Masculino	3.60	t= 0.623	3.50	t= -0.288
	Feminino	3.57	p= 0.534	3.51	p= 0.773
Estado civil	Casado	3.51	F=15.563 p= 0.000*	3.47	F=4.855 p= 0.001*
	Solteiro	3.80		3.51	
	União de facto	3.56		3.62	
	Viúvo	2.38		3.24	
	Divorciado	3.98		3.86	
Habilitações	Ensino básico e secundário	3.64	t= 1.669	3.38	t= -4.410
	Ensino superior	3.55	p= 0.095	3.58	p= 0.000*

* p < 0,05

O momento da chegada não apresenta diferenças significativas nas variáveis “primeira vez no Algarve”, “género” e “habilitações”. No momento da partida não se constata diferenças significativas, exceção para as variáveis “primeira vez no Algarve”, “género”. Podemos compreender que no que toca ao fator de perceção de risco turístico (fator 4), este se encontra praticamente inalterável para as diferentes variáveis, no momento da chegada e/ou partida (*vide* tabela 4.40).

❖ Fator 5 – Funcional e de equipamento

Tabela 4.41 – Fator 5 em função das variáveis de estudo por momento de recolha

Variáveis		Chegada		Partida	
		Médias	Teste	Médias	Teste
País de origem	Reino Unido	3.65	F=7.558 p= 0.000	3.53	F=13.861 p= 0.000*
	Irlanda	3.47		3.57	
	Alemanha	3.69		3.51	
	Holanda	3.73		2.99	
	Portugal	4.29		4.39	
	Franceses	3.67		3.84	
Primeira vez no Algarve	Sim	3.66	t= -1.092	3.69	t= 4.475
	Não	3.73	p= 0.275	3.46	p= 0.000*
Com quem viajou	Sozinho	3.93	F=4.181 p= 0.006*	3.64	F=7.319 p= 0.000*
	Família	3.71		3.47	
	Amigos	3.81		3.78	
	Companheiro(a)	3.59		3.48	
Que tipo de viagem	Pacote TI	3.80	F=2.700 p = 0.067	3.48	F=14.853 p= 0.000*
	Pacote Voo + Hotel	3.63		3.74	
	Viagem independente	3.75		3.43	
Tipo de alojamento	Pensão	3.64	F=2.652 p= 0.032*	3.32	F=9.595 p= 0.000*
	Hotel	3.69		3.73	
	Resort	3.75		3.60	
	Casa família/amigos	3.88		3.32	
	Outro	3.57		3.47	
Classe etária	[18 - 25]	3.57	F=4.686 p= 0.003*	3.59	F=3.725 p= 0.011*
	[26-40]	3.62		3.63	
	[41-60]	3.79		3.43	
	>60	3.89		3.55	
Género	Masculino	3.70	t= -0.351	3.47	t= -3.388
	Feminino	3.72	p= 0.726	3.65	p= 0.001*
Estado civil	Casado	3.76	F=12.029 p= 0.000*	3.38	F=16.301 p= 0.000*
	Solteiro	3.65		3.64	
	União de facto	3.46		3.87	
	Viúvo	3.03		3.86	
	Divorciado	4.35		3.95	
Habilitações	Ensino básico e secundário	3.83	t= 3.109	3.59	t= 1.506
	Ensino superior	3.64	p= 0.002*	3.51	p= 0.132

* p < 0.05

O momento da chegada não apresenta diferenças significativas nas variáveis “primeira vez no Algarve”, “tipo de viagem” e “género”. No momento da partida apenas não observamos diferenças significativas na variável “habilitações”. Significa, então, que a perceção de risco do fator funcional e de equipamento é praticamente inalterável para as diferentes variáveis, na chegada e na partida (*vide* tabela 4.41)

❖ Fator 6 – Cultural e de comunicação

Tabela 4.42 – Fator 6 em função das variáveis de estudo por momento de recolha

Variáveis		Chegada		Partida	
		Médias	Teste	Médias	Teste
País de origem	Reino Unido	3.11	F=10.293 p= 0.000*	3.04	F=30.204 p= 0.000*
	Irlanda	3.11		2.93	
	Alemanha	2.89		2.69	
	Holanda	3.42		2.12	
	Portugal	3.78		1.93	
	Franceses	3.78		3.63	
Primeira vez no Algarve	Sim	3.20	t= 0.041	3.04	t= 3.685
	Não	3.19	p= 0.968	2.83	p= 0.000*
Com quem viajou	Sozinho	3.29	F=1.606 p= 0.186	3.27	F=14.288 p= 0.000*
	Família	3.18		2.78	
	Amigos	3.32		3.13	
	Companheiro(a)	3.12		2.86	
Tipo de viagem	Pacote TI	3.55	F=31.762 p= 0.000*	3.10	F=16.087 p= 0.000*
	Pacote Voo + Hotel	3.34		3.06	
	Viagem independente	2.89		2.77	
Tipo de alojamento	Pensão	2.94	F=35.552 p= 0.000*	2.81	F=2.493 p= 0.041*
	Hotel	3.34		3.00	
	Resort	3.56		2.93	
	Casa família/amigos	3.30		2.87	
	Outro	2.50		2.79	
Classe etária	[18 - 25]	3.52	F=9.040 p= 0.000*	3.14	F=17.255 p= 0.000*
	[26-40]	3.27		2.91	
	[41-60]	3.04		2.69	
	> 60	3.02		3.21	
Género	Masculino	3.14	t= -1.939	2.92	t= 0.666
	Feminino	3.27	p= 0.053	2.89	p= 0.506
Estado civil	Casado	3.10	F=4.136 p= 0.002*	2.84	F=13.061 p= 0.000*
	Solteiro	3.22		3.02	
	União de facto	3.45		2.82	
	Viúvo	3.00		3.92	
	Divorciado	3.32		2.77	
Habilitações	Ensino básico e secundário	3.55	t= 8.450	2.95	t= 1.152
	Ensino superior	2.98	p= 0.000*	2.88	p= 0.249

* p < 0,05

Observamos que o momento da chegada não apresenta diferenças significativas nas variáveis “primeira vez no Algarve”, “com quem viajou” e “género”. No momento da partida apenas não constatamos diferenças significativas nas variáveis “género” e “habilitações”. Podemos perceber que a perceção de risco do fator de comunicação e hospitalidade se encontra praticamente inalterável na chegada e partida (*vide* tabela 4.42).

Após uma análise mais detalhada para cada um dos fatores individualmente, apresentamos seguidamente a análise de *clusters* realizada a partir dos seis fatores identificados na ACP.

4.4.4.3. *Análise de Clusters*

❖ Análise de *clusters* numa perspetiva global

A análise de *clusters* pretende identificar grupos homogéneos, próximos entre si dentro do seu grupo mas diferentes dos restantes grupos (Maroco, 2010). Partindo dos fatores encontrados na ACP (seis) procedemos à realização de uma classificação hierárquica dos fatores em causa, da qual resultou o dendograma da figura 4.7.⁴⁰

Podemos observar que os fatores socio temporal (1), crime e saúde física (2) e cultural e de comunicação (6) estão mais próximas, isto é, são mais semelhantes entre si, o mesmo se passa com os fatores turístico (4) e funcional e de equipamento (5), sendo o fator político e de terrorismo (3) o mais “dissemelhante” de todos (*vide* figura 4.5. Desta forma, assumimos a existência de 3 *clusters*.

⁴⁰ O dendograma corresponde a uma “ (...) representação gráfica do processo de constituição dos *clusters* permite identificar os clusters agrupados ao longo de todo o processo (tracejado vertical) e observar o incremento nos valores da distância entre os clusters (tracejado horizontal).” (<http://www.pascal.iseg.utl.pt>; p. 5).

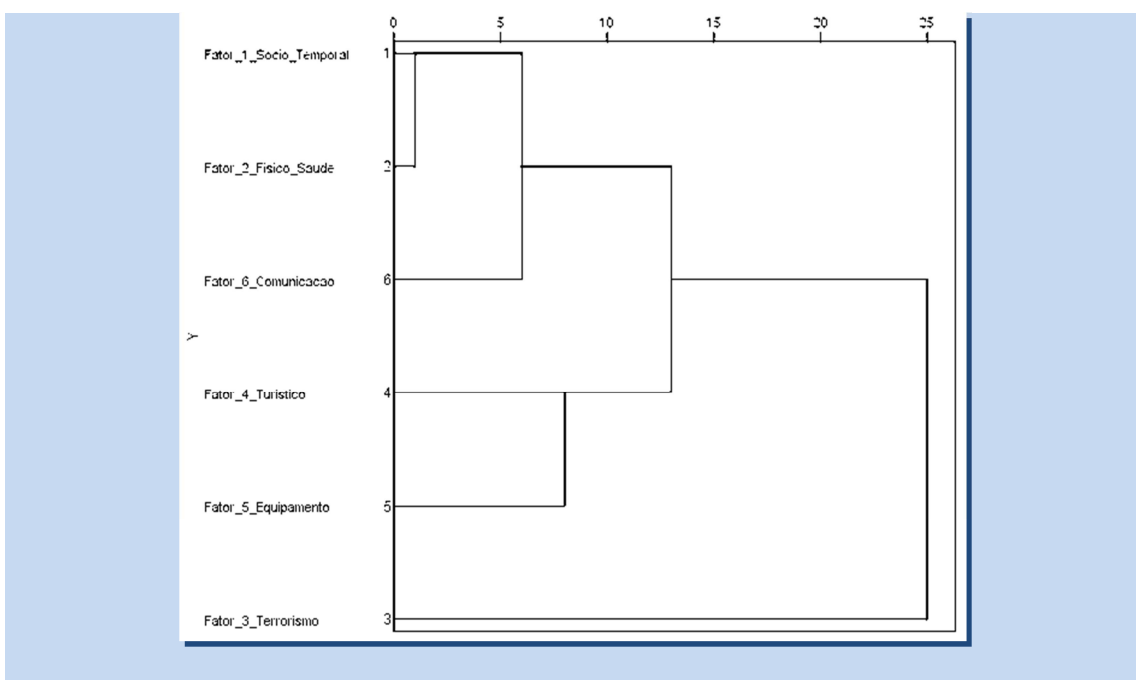


Figura 4.5 – Dendograma

Para comprovar este resultado, procedemos à análise fatorial para estes mesmos fatores, a qual sugere a existência de 3 *clusters* como se pode verificar pelo *scree-plot* (vide figura 4.6).

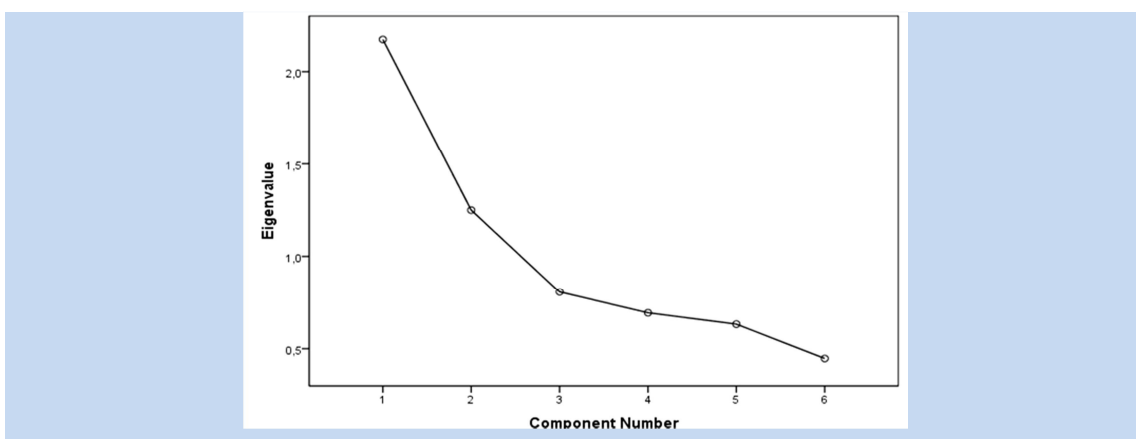


Figura 4.6 – Scree Plot dos fatores / clusters

A partir da análise exploratória, relativamente ao número de *clusters* mais adequado, procedemos à análise de resultados através da aplicação de um método não-hierárquico⁴¹.

⁴¹ Os métodos não hierárquicos produzem uma divisão num número fixo de classes, depois temos que escolher o número de *clusters* que consideramos adequado.

Tabela 4.43 – Número de casos em cada *Clusters*

<i>Clusters</i>	Número de casos em cada <i>cluster</i>	
	Não ponderado	Ponderado
1	385.000	1695.900
2	332.000	1330.500
3	462.000	1898.100
Total	1179.000	4924.500

Observamos que o número de indivíduos pertencentes a cada um dos *clusters* possui um número de elementos equilibrado entre si, quer se considere a situação de ponderação ou não (*vide* tabela 4.43).

Tabela 4.44 – ANOVA associada à análise *clusters*

Fatores	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
Fator 1 – Socio-Temporal	1293.480	2	1.029	4921	1256.979	.000
Fator 2 – Crime e de saúde física	1019.544	2	.972	4921	1048.963	.000
Fator 3 – Político e de terrorismo	3343.700	2	.928	4921	3603.277	.000
Fator 4 – Turístico	432.680	2	1.251	4921	345.761	.000
Fator 5 – Funcional e de equipamento	752.383	2	1.646	4921	457.146	.000
Fator 6 – Cultural e de comunicação	2261.966	2	1.249	4921	1811.610	.000

Se um fator discriminar bastante entre os *clusters* a variabilidade deste, entre os mesmos (dada pelo *Cluster Mean Square*) deverá ser elevada e, pelo contrário, dentro do *cluster* essa variabilidade (dada pelo *Error Mean Square*) deverá ser pequena. Podemos, assim, afirmar que o fator que permite maior discriminação entre os *clusters* é o “**fator político e de terrorismo**”, seguido do “**fator cultural e de comunicação**” e do “**fator sociotemporal**”. O “fator turístico” é o que menos discrimina entre *clusters* (*vide* tabela 4.44).

Tabela 4.45 – *Final Cluster Center*

Fatores	Clusters		
	1	2	3
Fator 1 – Socio-Temporal	1.74	2.19	3.38
Fator 2 – Crime e de saúde física	2.13	2.45	3.57
Fator 3 – Político e de terrorismo	5.78	2.83	4.10
Fator 4 – Turístico	3.51	2.94	3.99
Fator 5 – Funcional e de equipamento	3.60	2.81	4.19
Fator 6 – Cultural e de Comunicação	2.10	2.49	4.22

Legenda: Risco elevado identificados a **laranja**, moderado a **verde** e reduzido a **azul**.

O *final cluster center* (vide tabela 4.45) indica-nos as médias de cada um dos *clusters* em cada fator em análise, sendo que podemos identificar os *clusters* e classifica-los como:

- (i) **Cluster 1** – Perceção de **risco reduzido** ao nível do fator socio temporal (1); crime e de saúde física (2); político e de terrorismo (3) e cultural e de comunicação (6) e de **risco moderado** ao nível turístico (4) e funcional e de equipamento (5);
- (ii) **Cluster 2** – Perceção de **risco reduzido** ao nível do fator funcional e de equipamento (5); **risco moderado** ao nível socio temporal (1); crime e de saúde física (2) e cultural e de comunicação (6) e de **risco elevado** ao nível do fator político e de terrorismo (3) e turístico (4);
- (iii) **Cluster 3** Perceção de **risco reduzido** ao nível turístico; **risco moderado** ao nível do fator político e de terrorismo e de **risco elevado** ao nível socio temporal, crime e de saúde física, funcional e de equipamento e cultural e de comunicação.

Com o objetivo de perceber a existência de correlação entre os *clusters* e as variáveis de caracterização da viagem e dos participantes, procedemos à construção de

tabelas de contingência, ao cálculo do valor do teste de Qui-Quadrado⁴² e, no caso de rejeição da hipótese nula, ao cálculo do correspondente coeficiente de contingência⁴³.

Tabela 4.46 - *Clusters* em função da variável “momento da viagem”

Variável			Clusters				Teste
			1	2	3	Total	
Momento da viagem	Chegada	Count	449	356	991	1796	$X^2 = 309.620^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	26.0%	28.0%	51.5%	36.5%	
	Partida	Count	1281	915	933	3129	
		%	74.0%	72.0%	48.5%	63.5%	
	Total	Count	1730	1271	1924	4925	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 463,50

** $p < 0,05$

Observamos a existência de uma associação entre o momento da viagem e os *clusters*, uma vez que o coeficiente associado é de 0,243. No entanto, existe uma associação fraca entre as variáveis em causa. Podemos notar que à chegada a maioria dos turistas integra-se no *cluster* 3, enquanto à partida aparecem no *cluster* 1 (vide tabela 4.46).

Tabela 4.47 - *Clusters* em função da variável “primeira vez no Algarve”

Variável			Clusters				Teste
			1	2	3	Total	
Primeira vez no Algarve	Sim	Count	615	431	568	1614	$X^2 = 16.020^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	35.6%	33.9%	29.5%	32.8%	
	Não	Count	1114	840	1355	3309	
		%	64.4%	66.1%	70.5%	67.2%	
	Total	Count	1729	1271	1923	4923	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 461,70

** $p < 0,05$

⁴² O teste do Qui-quadrado de *Pearson* testa a hipótese nula de independência entre variáveis nominais com duas ou mais categorias, caso se verifiquem as condições de aplicabilidade (frequências esperadas superiores a 1, menos de 20% das frequências esperadas com valor inferior 5 e o número de observações superior a 20), o que verificamos nesta investigação (Magalhães & Lima, 2009).

⁴³ Este coeficiente mede a associação entre dois atributos quando um ou ambos são medidos em escala nominal. Toma valores entre 0 e 1. O valor 0 corresponde à ausência de associação entre as variáveis, valores próximos de zero correspondem a associação fraca e valores mais próximos de 1 correspondem a associação mais forte (Maroco, 2010; Milone).

Observamos uma associação entre os turistas que visitam o Algarve pela primeira vez com os turistas de repetição (*repeaters*) e os *clusters*, uma vez que o coeficiente associado é de 0.057, podemos afirmar que existe uma associação muito fraca entre as variáveis em causa. Os turistas de primeira vez distribuem-se pelos 3 *clusters*, enquanto os *repeaters* integram maioritariamente os cluster 1 e 3 (*vide* tabela 4.47).

Tabela 4.48 - *Clusters* em função da variável “país de origem”

Variável		Clusters				Teste	
		1	2	3	Total		
País de origem	Reino Unido	Count	1108	733	1178	3019	$\chi^2 = 137.990^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	64.1%	57.6%	61.3%	61.3%	
	Irlanda	Count	156	159	154	469	
		%	9.0%	12.5%	8.0%	9.5%	
	Alemanha	Count	215	223	195	633	
		%	12.4%	17.5%	10.1%	12.9%	
	Holanda	Count	134	115	182	431	
		%	7.8%	9.0%	9.5%	8.8%	
	Portugal	Count	96	22	136	254	
		%	5.6%	1.7%	7.1%	5.2%	
	Franceses	Count	20	20	78	118	
		%	1.2%	1.6%	4.1%	2.4%	
	Total	Count	1729	1272	1923	4924	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 30,48

** $p < 0,05$

Observamos a existência de uma associação entre o país de origem e os *clusters*, uma vez que o coeficiente associado é de 0.165, podemos afirmar que existe uma associação fraca entre a variáveis em causa. Podemos ainda observar que os turistas, à exceção dos alemães e irlandeses, se integram na maioria no cluster 3. Os dois últimos países integram o *cluster 2* (*vide* tabela 4.48).

Tabela 4.49 - *Clusters* em função da variável “com quem viajou”

Variável		Clusters				Teste	
		1	2	3	Total		
Com Quem viajou	Sozinho	Count	137	134	207	478	$X^2 = 80.565^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	7.9%	10.5%	10.8%	9.7%	
	Família	Count	851	571	734	2156	
		%	49.2%	44.9%	38.1%	43.8%	
	Amigos	Count	247	180	431	858	
		%	14.3%	14.2%	22.4%	17.4%	
	Companheiro(a)	Count	495	386	553	1434	
		%	28.6%	30.4%	28.7%	29.1%	
	Total	Count	1730	1271	1925	4926	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 123,33

** $p < 0,05$

Existe uma associação entre a variável com quem viajou e os *clusters*, sendo que o coeficiente associado é de 0.127. Constatamos que existe uma associação fraca entre a variáveis em causa (*vide* tabela 4.49).

Tabela 4.50 - *Clusters* em função da variável “tipo de viagem”

Variável		Clusters				Teste	
		1	2	3	Total		
Tipo de viagem	Pacote (TI)	Count	116	167	397	680	$X^2 = 351.963^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	6.7%	13.1%	20.6%	13.8%	
	Pacote (Voo + Hotel)	Count	518	429	869	1816	
		%	30.0%	33.7%	45.2%	36.9%	
	Viagem independente	Count	1095	676	658	2429	
		%	63.3%	53.1%	34.2%	49.3%	
	Total	Count	1729	1272	1924	4925	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 175,63

** $p < 0,05$

Os resultados mostram uma associação entre a variável tipo de viagem e os *clusters*, na medida em que o coeficiente associado é de .258, existe uma associação fraca entre a variáveis em causa. Os turistas que viajam com package (TI) e com pacote (Voo + Hotel) encontram-se maioritariamente no *cluster* 3, enquanto os turistas independentes se encontram no *cluster* 1 (*vide* tabela 4.50).

Tabela 4.51 - *Clusters* em função da variável “tipo de alojamento”

Variável		Clusters				Teste	
		1	2	3	Total		
Tipo de alojamento	Pensão	Count	79	112	125	316	$\chi^2 = 254.609^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	4.6%	8.8%	6.5%	6.4%	
	Hotel	Count	529	339	707	1575	
		%	30.6%	26.7%	36.8%	32.0%	
	Resort	Count	275	276	570	1121	
		%	15.9%	21.7%	29.6%	22.8%	
	Casa família/amigos	Count	370	273	275	918	
		%	21.4%	21.5%	14,3%	18.6%	
	Outro	Count	477	271	246	994	
		%	27.6%	21.3%	12.8%	20.2%	
	Total	Count	1730	1271	1923	4924	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 81,57

** $p < 0,05$

Há associação entre a variável tipo de alojamento e os *clusters*, uma vez que o coeficiente associado é de .222, contudo, fraca entre a variáveis em causa. Os turistas que ficam alojados no outro tipo de alojamento encontram-se na sua maioria no *cluster* 1 (*vide* tabela 4.51). Os turistas hospedados em hotel ou resort pertencem maioritariamente ao *cluster* 3. Os que ficam alojados em pensões distribuem-se pelos *clusters* 2 e 3. Os que ficam em casa de familiares ou amigos distribuem-se pelos 3 *clusters*.

Tabela 4.52 - *Clusters* em função da variável “motivo da viagem”

Variável		Clusters				Teste	
		1	2	3	Total		
Motivo da viagem	Saúde	Count	231	242	244	717	$\chi^2 = 202.619^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	13.4%	19.0%	12.7%	14.6%	
	Praia	Count	670	357	674	1701	
		%	38.8%	28.1%	35.0%	34.6%	
	Cultura	Count	126	112	203	441	
		%	7.3%	8.8%	10.6%	9.0%	
	VFA	Count	231	181	252	664	
		%	13.4%	14.2%	13.1%	13.5%	
	Golfe	Count	178	101	274	553	
		%	10.3%	7.9%	14.2%	11.2%	
	Prática desportiva	Count	51	84	78	213	
		%	3.0%	6.6%	4.1%	4.3%	
	MICE	Count	16	27	70	113	
		%	.9%	2.1%	3.6%	2.3%	
	Aventura	Count	27	38	36	101	
		%	1.6%	3.0%	1.9%	2.1%	
	Outros	Count	198	130	92	420	
		%	11.5%	10.2%	4.8%	8.5%	
Total	Count	1728	1272	1923	4923		
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 26,10

** $p < 0,05$

É observável a associação entre a variável motivo da viagem e os *clusters* na medida em que o coeficiente associado é de 0,199. Existe uma associação fraca entre a variáveis em causa (*vide* tabela 4.52).

A distribuição do “motivo da viagem” pelos *clusters* faz-se da seguinte forma:

- (i) Saúde: Distribuído pelos **3 clusters**;
- (ii) Praia e VFA: **Cluster 1 e 3**;
- (iii) Cultura, golfe, MICE e prática desportiva: **Cluster 3**;
- (iv) Aventura: **Clusters 2 e 3**;
- (v) Outros: **Cluster**.

Tabela 4.53 – *Clusters* em função da variável “classe etária”

Variável			Clusters				Teste
			1	2	3	Total	
Classe etária	[18 - 25]	Count	272	186	333	791	$\chi^2 = 56.666^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	15.7%	14.6%	17.3%	16.1%	
	[26-40]	Count	622	522	710	1854	
		%	36.0%	41.0%	36.9%	37.6%	
	[41-60]	Count	689	431	605	1725	
		%	39.8%	33.9%	31.4%	35.0%	
	> 60	Count	147	133	276	556	
		%	8.5%	10.5%	14.3%	11.3%	
	Total	Count	1730	1272	1924	4926	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 26,10

** $p < 0,05$

Podemos observar a existência de uma associação entre a variável classe etária e os *clusters*, na medida em que coeficiente associado é de .107. Existe uma associação fraca entre as variáveis (*vide* tabela 4.53).

A leitura da tabela permite perceber que os turistas mais novos integram o *cluster* 3, enquanto os turistas entre os [26-40] anos se encontram distribuídos pelos 3 *clusters*. Por sua vez, os turistas cuja classe etária se situa entre [41-60], encontram-se nos *clusters* 1 e 3; os mais velhos [> 60] encontram-se no *cluster* 3.

Tabela 4.54 - *Clusters* em função da variável “gênero”

Variável			Clusters				Teste
			1	2	3	Total	
Gênero	Masculino	Count	1015	800	1026	2841	$\chi^2 = 29.909^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	58.7%	62.9%	53.4%	57.7%	
	Feminino	Count	714	471	897	2082	
		%	41.3%	37.1%	46.6%	42.3%	
	Total	Count	1729	1271	1923	4923	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 26,10

** $p < 0,05$

Observamos a existência de associação entre a variável gênero e os *clusters*, considerando que o coeficiente associado é de .078. Contudo, existe uma associação muito fraca entre as variáveis em causa. Os turistas de ambos os gêneros estão maioritariamente nos *clusters* 1 e 3 (*vide* tabela 4.54).

Tabela 4.55 - *Clusters* vs “estado civil”

Variável			Clusters				Teste
			1	2	3	Total	
Estado civil	Casado	Count	1016	771	1007	2794	$\chi^2 = 51.904^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	58.8%	60.6%	52.3%	56.7%	
	Solteiro	Count	344	256	407	1007	
		%	19.9%	20.1%	21.2%	20.4%	
	União de facto	Count	288	164	342	794	
		%	16.7%	12.9%	17.8%	16.1%	
	Viúvo	Count	21	30	71	122	
		%	1.2%	2.4%	3.7%	2.5%	
	Divorciado	Count	60	51	97	208	
		%	3.5%	4.0%	5.0%	4.2%	
	Total	Count	1729	1272	1924	4925	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 26,10

** $p < 0,05$

Constatamos a existência de associação entre a variável estado civil e os *clusters*, considerando o coeficiente associado de .102. Os turistas casados integram maioritariamente os *clusters* 1 e 3, todos os restantes se encontram no *cluster* 3 (vide tabela 4.55).

Tabela 4.56 - *Clusters* vs “habilitações”

Variável			Clusters				Teste
			1	2	3	Total	
Habilitações	Ensino básico e secundário	Count	493	521	818	1832	$\chi^2 = 87.181^*$ $\rho = 0.000^{**}$
		%	28.5%	41.0%	42.5%	37.2%	
	Ensino superior	Count	1237	750	1106	3093	
		%	71.5%	59.0%	57.5%	62.8%	
	Total	Count	1730	1271	1924	4925	
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Legenda: * 0 células (0%) têm frequência esperada inferior a 5. A frequência esperada mínima é 537,52

** $p < 0,05$

A variável habilitações e os *clusters* estão ligados, já que o coeficiente associado é de .132, existe uma associação fraca entre as variáveis em causa. Os turistas com habilitações ao nível do ensino superior estão distribuídos pelos *clusters* 1 e 3, enquanto os turistas com habilitações ao nível básico e/ou secundário incluem-se maioritariamente no *cluster* 3 (vide tabela 4.56).

Tabela 4.57 - Correlações entre os *clusters* e os fatores

<i>Clusters</i>	Fator 1 Socio temporal	Fator 2 Crime e de saúde Física	Fator 3 Político e de terrorismo	Fator 4 Turístico	Fator 5 Funcional e de equipamento	Fator 6 Cultural e de comunicação
Coefficiente	0,600	0,513	-0,512	0,114	0,129	0,577
p-value	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*

* p < 0,05

Observamos a existência de associação entre os *clusters* e todos os fatores de risco (*vide* tabela 4.57). Para os fatores socio temporal, crime e de saúde física, cultural e de comunicação, observamos uma associação positiva e moderada, para os fatores turístico e funcional e de equipamento temos uma associação positiva (fraca) e para o fator político e de terrorismo uma associação negativa e moderada.

Tabela 4.58 - Descrição dos *clusters*: características sobre representadas

Características	<i>Cluster 1</i>	<i>Cluster 2</i>	<i>Cluster 3</i>
Momento da viagem	Partida	Partida	Chegada
Primeira vez no Algarve	Primeira visita	Primeira visita	<i>Repeaters</i>
País de origem	Reino Unido	Irlanda e Alemanha	Holanda, França e Portugal
Com quem viajou	Família	Companheiro(a)	Amigos e sozinho
Tipo de viagem	Viagem independente	Viagem independente	Pacote (TI e Voo + Hotel)
Tipo de alojamento	Casa/Família Amigos e outros	Pensão	Hotel e <i>resort</i>
Motivo da Viagem	Praia e outros	Saúde, VFA, Prática desportiva, Aventura e Outros	Cultura, <i>MICE</i> ,
Grupo Etário	[41-60]	[26-40]	[18-25 e + 60]
Género	---	Masculino	Feminino
Estado Civil	Casado	Casado	Solteiro, União de Facto, Viúvo e Divorciado
Habilitações	Superior	Básico e Secundário	Básico e Secundário

A tabela 4.58 procede a uma síntese dos resultados apresentados anteriormente através das características sobre representadas dos *clusters* em função do momento da viagem (chegada/partida).

Apresentados e analisados os principais resultados, a partir dos questionários de chegada e partida, vamos seguidamente concentrarmo-nos na discussão dos resultados

obtidos a partir da investigação empírica. Consideramos que este é um ponto importante na medida em que possibilita cruzar os resultados obtidos com aspetos teoricamente explorados na parte inicial desta investigação (capítulos I, II III).

4.4.5. Discussão de resultados

4.4.5.1. *Abordagem metodológica ao processo de investigação*

Metodologicamente esta investigação assentou num conjunto de objetivos associados às etapas pré-estabelecidas. Primeiramente, concentrou-se numa visão mais teórica proporcionada pela revisão da literatura em torno do problema de investigação. Posteriormente, e já com as linhas de orientação definidas, procurou-se uma metodologia que permitisse explorar a problemática de investigação do ponto de vista qualitativo e quantitativo (*vide* figura 4.59).

4.59 - Síntese da metodologia de investigação (parte empírica)

Metodologia	Questões de investigação	Tipo de Método	Hipóteses	Amostra	Recolha de dados	Período de recolha	Análise
Quantitativa	“Quantos inquirir?”	Dedutivo	Testar	1.223 Turistas (sem fator ponderador)	Aeroporto de Faro (chegada e partida)	Junho a dezembro de 2010	Estatística exploratória e confirmatória (SPSS e AMOS)
Qualitativa	“O quê?” “Porquê?”	Indutivo	Criar	7 especialistas regionais	Entrevistas Estruturadas	Janeiro a março de 2010	Análise de palavras e categorias através de codificação (Linguística de Corpora)

4.4.5.2. *Discussão em função dos objetivos e hipóteses de investigação*

A partir da análise realizada consideramos que os resultados permitem discutir alguns dos tópicos mais importantes na área e, simultaneamente, estabelecer uma relação com a proposta inicial de investigação e com a revisão da literatura.

Momento da viagem (chegada vs partida) na relação com a perceção de risco**Tabela 4.60 – Apresentação do objetivo e hipótese de investigação (Etapa 1)**

Objetivo 1	Hipótese 1
Observar as diferenças na perceção de risco dos turistas que <u>chegam</u> e <u>partem</u> do destino Algarve.	Os turistas que <u>chegam</u> ao Algarve apresentam valores de perceção de risco superiores aos que <u>partem</u> , em todos os fatores.

Um dos objetivos iniciais desta investigação esteve em encontrar diferenças na perceção de risco dos turistas que chegam e partem do Algarve. Desta forma, consideramos importante e inovador encontrar as diferenças de perceção tomando como referência os dois momentos de viagem (*vide* tabela 4.60). De facto, não encontramos investigações que analisem a perceção de risco dos turistas em relação com estas variáveis que, em nosso, entender são, à partida, diferentes.

A análise estatística permitiu perceber que, em concreto, existem diferenças na perceção de risco entre turistas que chegam ao Algarve e os turistas que partem. Na apresentação e análise de resultados podemos observar que, praticamente, em todos os fatores existem diferenças nos *scores* médios relativamente ao momento da viagem. Registando-se, contudo, uma inversão quando toca ao fator político e de terrorismo, o qual apresenta valores mais elevados à partida do que à chegada. Em parte, este facto poderá ser o reflexo de alguma instabilidade política e governamental no país aquando da realização da recolha de dados e não em particular à região do Algarve. Estamos, aqui, perante o que Lepp & Gibson (2008) denominaram por *efeito de generalização*. Esta afirmação encontra relação com Tarlow (2011_b) quando este afirma que, no turismo, existe a tendência a generalizar um acontecimento negativo, transpondo-o para outras realidades.

O facto de encontramos valores mais elevados na chegada vem comprovar a nossa hipótese de investigação e, de certa forma, é um dado consistente e importante com tudo o que analisámos sobre perceção de risco no turismo. De facto, para os turistas que não conhecem o destino, ou que viajam para o Algarve pela primeira vez (32.9%), é lícito pensar que na chegada terão maior apreensão em todos os fatores de risco comparativamente com aqueles que já visitaram diversas vezes a região e que já estão mais familiarizados com as características do destino (67.1%). Contudo, e como vimos, os dados não permitem confirmar a hipótese inicial de investigação que afirmava

que “os turistas que chegam ao Algarve apresentam valores de percepção de risco superiores aos que partem para todos os fatores”, na medida em que no fator 3 (risco político e de terrorismo) os valores registados são superiores na partida do que à chegada.

Problematizando a questão de os participantes apresentarem maior percepção no risco de instabilidade política e de terrorismo mais elevado pode estar ligado ao fato de, nos últimos dois anos, a situação política do país ter ficado mais exposta internacionalmente. No que toca ao terrorismo, o único incidente registado no Algarve foi no início da década de 80 e que não teve impacto a nível internacional, à exceção de Israel.

Tipo de riscos percecionados pelos turistas que chegam ao Algarve

Viajar implica sair de uma “zona de conforto” para experimentar novas realidades que nem sempre são seguras. A percepção de risco do destino é um forte indicador no que toca à escolha do destino, na medida em que constitui um aspeto relevante das características intrínsecas do produto turístico, como, por exemplo, a intangibilidade. Muitas vezes, a percepção de risco dos turistas não é baseada em factos concretos, no entanto, esta condiciona o comportamento de procura turística e a decisão de escolha do destino (Taylor, 2006).

Inicialmente a revisão da literatura apontou para a existência de sete tipos de riscos: equipamento, financeiro, físico, psicológico, satisfação, social, temporal (Roehl & Fesenmaier, 1992). Sönmez & Graefe (1998_a) viriam a acrescentar mais dois tipos de risco associados a viagens internacionais, a saber: instabilidade política e terrorismo, sendo que este último é particularmente visível na categoria de turistas norte americanos. Alguns autores viriam a acrescentar outros tipos de risco, nomeadamente, o de comunicação (Han, 2005).

Na presente investigação exploramos treze riscos associados ao turismo, os quais, através da análise das componentes principais, e após a devida verificação das condições de aplicabilidade, resultou num conjunto de seis fatores que refletem os principais riscos percecionados pelos turistas que visitam o Algarve. Estes riscos foram renomeados atendendo aos *loadings* com valores mais elevados e às suas características. Assim, para esta investigação, os riscos finais encontrados são:

1. **Fator 1** – Risco Socio-temporal;
2. **Fator 2** – Risco de crime e saúde física;
3. **Fator 3** – Risco político e de terrorismo;
4. **Fator 4** – Risco turístico;
5. **Fator 5** – Risco funcional e de equipamento;
6. **Fator 6** – Risco de comunicação.

Tabela 4.61 – Apresentação de objetivo e hipótese de investigação (Etapa 2)

Objetivo 2	Hipótese 2
Identificar os riscos mais percecionados pelos turistas que visitam o Algarve.	A perceção de risco dos turistas no Algarve não interfere com a avaliação de segurança do destino.

Colocado desta forma, podemos adiantar que o segundo objetivo estabelecido para esta investigação foi atingido, na medida em que nos permitiu conhecer e organizar os principais riscos percecionados pelos turistas que visitam o Algarve (*vide* tabela 4.61).

Relativamente à hipótese, esta pode ser respondida articulando os fatores de risco com a questão que inquiria sobre a tomada de decisão e os potenciais fatores de risco no Algarve. Os resultados indicam que a perceção de riscos relativamente ao Algarve não interfere com questões ligadas à segurança do destino e à tomada de decisão. Percebemos que a grande maioria dos turistas (67.5%) não considera a existência de riscos potenciais associados ao destino Algarve aquando da escolha e compra da viagem, independentemente da tipologia do turista ou da viagem (*vide* anexo 6).

Consideramos que existe relação entre a perceção de risco com determinadas variáveis, nomeadamente: tipologia do turista, o género, idade, a experiência de viagem ou do destino, as habilitações literárias, entre outras.

Tabela 4.62 – Apresentação de objetivo e hipótese de investigação (Etapa 3)

Objetivo 3	Hipótese 3
Observar a relação entre a tipologia dos turistas que visitam o Algarve e a perceção de risco.	A perceção de risco dos turistas está estreitamente ligada à tipologia do turista que visita o destino Algarve.

Tal como estabelecemos na terceira etapa de investigação (*vide* tabela 4.62) a tipologia do turista pode revelar-se importante na relação com a perceção de risco. Tal como vimos no capítulo I, podemos relacionar as tipologias com a perceção de risco e o nível de segurança sentido face à escolha do destino.

Em termos práticos podemos perceber que em função da tipologia do turista e da viagem existem diferenças significativas na perceção de risco dos turistas que visitam o Algarve. Assim, numa leitura mais atenta, podemos perceber que a maioria dos nossos turistas (78%) pode ser enquadrado dentro do perfil do turista balnear (“sol e praia”) e com uma tipologia turística⁴⁴ centrada no “turista psicocêntrico” de Plog (1977); “turista de massas individual” e “turistas de massas organizado” de Cohen (1972); “turista de massas ou de *charter* de Smith (1989); ou, ainda, na tipologia de “turista económico” de Burns (1999).

A tipologia de viagem situa-se entre a “viagem independente” (compra feita a partir da *internet*, 49.2% do total) e *package* (voo e hotel com 36.7%). A tipologia “tudo incluído” regista 14.1 % do total, este dado pode encontrar relação direta com o facto de, no Algarve, existir um número menor de unidades com esta tipologia e as que existem trabalham com nichos de mercado especializados.

Na referência teórica a Plog (capítulo I) podemos perceber que a personalidade do turista é determinante na perceção de risco e na escolha do destino. Os turistas psicocêntricos (a maioria dos turistas estudados) valorizam a experiência integrada num ambiente de segurança (Plog, 1977), enquanto os alocêntricos se encontram mais centrados na experiência da aventura, têm menor preocupação com os aspetos de segurança e apresentam uma menor perceção de risco do destino. Tal como constatámos na apresentação de resultados, os turistas que visitam o Algarve situam-se em largo número na categoria de psicocêntrico, tendo por isso uma menor perceção de risco aquando da tomada de decisão.

Relativamente à tipologia de Cohen (1972) que, como vimos, se divide em dois grandes ramos “organizados” e “não organizados”, os turistas inquiridos no Algarve encaixam em ambas as tipologias, uma vez que (i) representam aqueles que procuram experiência turística dentro do que consideram ser a sua “redoma ambiental” (turista organizado - *bubble*), dão preferência a viagens organizadas e escolhem unidades

⁴⁴ Para clarificação relembra-se a leitura do conceito no capítulo I.

hoteleiras com as quais se identificam social ou culturalmente⁴⁵; encontramos, ainda, (ii) os turistas que, apesar de utilizarem parte dos serviços estandardizados do turismo, preferem viajar de uma forma mais independente (não organizado).

Tabela 4.63 – Análise de *clusters* e tipologia de turistas

Tipologia	Características de perceção de risco
<i>Cluster 1</i>	Risco reduzido ao nível sociotemporal, crime e de saúde física, político e de terrorismo e comunicação e hospitalidade. A perceção de risco moderado coloca-se a nível turístico e funcional ou de equipamento.
<i>Cluster 2</i>	Risco reduzido ao nível funcional e de equipamento, risco moderado ao nível sociotemporal, crime e de saúde física e cultural e de comunicação. Risco elevado ao nível político e de terrorismo e risco turístico.
<i>Cluster 3</i>	Risco reduzido ao nível turístico, risco moderado ao nível político e de terrorismo. Risco elevado ao nível sociotemporal, crime e saúde física, funcional e de equipamento e cultural e de comunicação.

Os resultados da análise de *Clusters* realizada permitem-nos perceber que poderemos estar perante um quadro de tipologias diferentes de turistas face aos fatores de perceção de risco (*vide* tabela 4.63).

Constatamos, então, que existe associação entre os fatores nas diferentes tipologias de turistas encontrados, comprovando-se assim a hipótese de relação entre a tipologia do turista e a perceção de risco. Estas estão relacionadas positivamente com todos os fatores, à exceção do fator político e de terrorismo na qual essa relação é negativa.

Tabela 4.64 – Apresentação de objetivo e hipótese de investigação (Etapa 4)

Objetivo 4	Hipótese 4
Perceber a relação entre o grau de familiaridade (<i>repeaters</i>) com o destino Algarve e a perceção de risco.	A familiaridade (<i>repeaters</i>) com o destino Algarve influencia positivamente a perceção de risco dos turistas no Algarve.

Para além do que vimos anteriormente, especificamente centrado nas características da tipologia dos turistas que visitam o Algarve, devemos acrescentar ainda a probabilidade de relação com outra característica importante na avaliação da perceção de risco, a saber: o grau de familiaridade, ou experiência do destino vs novidade (primeira vez no destino). A necessidade de conhecer e compreender a relação

⁴⁵ Os turistas franceses são um bom exemplo desta teoria da *bubble* já que uma das unidades hoteleiras preferidas é o *Club Méditerranée*, ou Club Med, onde a língua mais falada é o francês.

entre estas variáveis levou-nos a estabelecer uma quarta etapa de investigação (*vide* tabela 4.64).

Como constatámos na apresentação e análise de resultados para os fatores socio temporal, crime e de saúde física, os *repeaters* apresentam uma maior perceção de risco que os de primeira vez. No entanto, para os fatores político e de terrorismo, funcional e de equipamento, e cultural e de comunicação, os *repeaters* apresentam uma menor perceção de risco que os turistas que visitam o Algarve pela primeira vez. Este resultado segue a proposta de Roehl e Fesenmaier (1992) no que toca à classificação dos riscos gerais associados a qualquer tipo de destino turístico, mesmo no caso dos *repeaters*.

Podemos ainda destacar o facto de que a familiaridade⁴⁶ com o destino Algarve pode conduzir a uma melhor forma de predizer o comportamento do turista numa (perspetiva temporal) com o destino. Esta constatação é também reforçada quando sabemos que o conhecimento prévio do destino afeta a escolha durante o processo de pré-viagem e prende-se com os níveis de satisfação, conhecimento anterior, familiaridade. “Familiarity gives confidence and results in greater willingness to purchase the product again” (Lehto, O’Leary & Morrison, 2004:803).

Como vimos no capítulo I, é importante que no estudo da perceção de risco tomemos em consideração a experiência de viagem e conhecimento do destino. No caso do Algarve a experiência também está relacionada com a motivação de viagem de alguns dos turistas, nomeadamente, no que toca às viagens realizadas para visitar familiares e amigos (VFA) e para a prática desportiva de golfe. No total, estas duas motivações representam mais de 23%.

De facto, a teoria sustenta a ideia de que quanto maior o número de vezes que o turista visita um destino em particular, mais positiva é a imagem que tem do mesmo. Se a primeira experiência no destino for bem-sucedida, isto é, que as expectativas ou motivações que se encontram na “pré- viagem” sejam concretizadas, a probabilidade de o turista se tornar um *repeater* aumenta exponencialmente.

Neste ponto poderemos recordar uma das teorias que abordámos no capítulo II, a teoria da confiança, que parece ser um modelo explicativo para a realidade turística do destino Algarve. O conhecimento e familiaridade com o destino conduzem a uma menor perceção de risco e, por vezes, a comportamentos desajustados.

⁴⁶ Há a destacar neste ponto o facto de muitos dos turistas inquiridos terem uma grande experiência de viagem para o destino Algarve, pelo menos uma vez por ano.

Os resultados obtidos permitem perceber que existe uma familiaridade significativa com o destino, na medida em encontramos cerca de 40% de *repeaters* no Algarve. Estes dados vêm reforçar a teoria de que existe uma relação estreita entre a familiaridade e a redução da perceção de risco, reforçada pela percentagem elevada de turistas (67.5%) que não vê potenciais riscos no destino. A perspetiva é a de que quando passamos a conhecer melhor algo (*Getting used to it*), a probabilidade de aceitar determinados riscos é maior e vai sendo atenuada pelo fator temporal (Schmidt, 2004; Slovic, 2000ab).

Em síntese, podemos afirmar que o objetivo de investigação foi cumprido o que permitiu responder positivamente à questão de investigação, na medida em que constatámos a existência de diferenças entre os turistas *repeaters* e de “primeira vez no Algarve”. Neste sentido, a hipótese inicialmente criada é parcialmente confirmada na medida em que, no que toca, aos riscos gerais os *repeaters* apresentam resultados mais elevados na perceção de risco.

Paralelamente à variável de familiaridade *vs* novidade do destino Algarve, existem ainda outros fatores que podemos ter em consideração quando analisamos a perceção de risco, nomeadamente: (i) género dos turistas, (ii) nacionalidade ou país de origem, (iii) idade/classe etária, (iv) estado civil, (v) habilitações, entre outros.

No que se refere ao género, constatamos que existem diferenças entre os turistas masculinos e femininos em relação à perceção de risco no Algarve. Assim, e tal como Woods, Ten Eyck, Kaplowitz & Shlapentokh (2008:65), encontramos diferenças significativas entre homens e mulheres, o que confirma como o género pode ser um preditor de risco: “[...] women generally perceive a higher level of risk than men.” Azim (2010:33) vai mais longe ao afirmar que, não só a perceção de risco é diferente entre homens e mulheres como na tomada de decisão e escolha do destino, as mulheres têm um papel muito significativo, atendendo ao ciclo de vida da família: “[...] the influence of each one of the couple is different according to the family life cycle.”

Os resultados desta investigação mostram que as mulheres apresentam, em média, uma perceção de risco mais elevada que os homens. Nos fatores socio-temporal, político e de terrorismo e funcional ou de equipamento, podemos constatar a existência de diferenças nos *scores* médios relativamente ao género. Contudo, é interessante notar que no fator político e de terrorismo, as mulheres apresentam uma menor perceção de risco, comparativamente aos homens. Estes resultados são também consistentes com

outras investigações (Carr, 1999; Reisinger, & Crofts, 2009) que encontraram também relação entre estas variáveis.

As diferenças entre géneros são também visíveis no que diz respeito à motivação turística, nomeadamente, nos fatores *push* e *pull* (capítulo I). Numa análise que permite comparar os motivos da viagem em relação ao género nos turistas que visitam o Algarve percebemos que as mulheres apenas apresentam maior motivação que os homens (52% contra 48%) no que toca aos fatores culturais do destino. O que, em termos da perspetiva teórica, confirma a presença de mais fatores motivacionais do tipo *push* nas mulheres e os homens de fatores *pull*.

Outro atributo individual prende-se com a origem dos turistas que visitam o Algarve. Constatámos que existem diferenças significativas entre os turistas em relação com o país de origem. Essas diferenças fazem-se sentir ao nível dos seis fatores de risco identificados. No que toca ao *fator 1* (risco socio-temporal) as diferenças encontra-se na maior perceção de risco dos portugueses em relação a todos os outros países de origem; uma maior perceção dos franceses face aos turistas do Reino Unido, Irlanda e Alemanha; e dos alemães que percecionam menor risco que os holandeses e ingleses.

No *fator 2* (risco de crime e de saúde física) os portugueses revelam uma maior perceção de risco em relação a todos os outros países e os ingleses mais do que os alemães.

O *fator 3* (risco político e de terrorismo) é mais fortemente percecionado pelos turistas oriundos do Reino Unido, sendo os portugueses os que menos percecionam este risco.

No *fator 4* (risco turístico) as diferenças estão centradas entre os turistas do Reino Unido e de Portugal que são os que apresentam uma perceção menor.

No *fator 5* (risco funcional e de equipamento) os portugueses revelam uma maior perceção de risco em relação a todos os outros turistas.

No *fator 6* (risco de cultural e de comunicação) a maior diferença está nos franceses que percecionam um risco mais elevado.

Dada a inexistência de estudos em Portugal que nos permitam comparar resultados e explicar a razão pela qual os turistas portugueses apresentam maior perceção de risco em metade dos fatores (1,2,5), apenas é possível especular sobre as eventuais razões para este facto.

Com a ajuda de um especialista regional em segurança (Comandante Distrital da PSP) tentámos entender o que pode justificar esta elevada perceção de risco, no caso

concreto do fator 2. Segundo o Intendente Rodrigues uma elevada perceção de risco no fator 2 (risco de crime e de saúde física) “[...] pode estar ligada ao aumento da criminalidade mais violenta em Portugal, sobretudo nos grandes centros urbanos, de onde a maioria dos turistas é oriunda⁴⁷. Neste caso, a perceção de risco deste fator não se prende diretamente com a região do Algarve mas, isso sim, com a apreciação geral da segurança no país”⁴⁸.

Em relação ao fator 5 (funcional ou de equipamento) este pode (eventualmente) estar ligado à questão dos voos *low cost*⁴⁹ e às condições do próprio aeroporto.

Master & Prideux (2000) mostram que em termos culturais existem duas vertentes que devemos tomar em consideração no turismo: uma de carácter ideológico (valores, normas, crenças e costumes), outra que aponta para aspetos materiais (escolha do destino, atrações, o que comprar, comer, entre outros). A cultura, adiantam os autores, é ainda importante para a escolha das atividades a fazer durante o período de estadia no destino.

Na revisão da literatura procurámos encontrar alguns estudos com enfoque nesta relação e que nos permitissem uma visão mais abrangente. A pesquisa permitiu concluir que outros estudos (Fuchs & Reichel 2004; Reisinger & Movondo 2008) consideram muito importante a relação entre perceção de risco e país de origem. Por exemplo, Bontempo, Bottom e Weber (1997) constataram que a perceção de risco dos turistas chineses é significativamente diferente dos ocidentais. Turistas de Singapura, China e Malásia, tendem a apresentar uma maior perceção de risco no que toca aos riscos de saúde, terrorismo e riscos naturais. Turistas oriundos dos Estados Unidos da América, Austrália e Hong Kong, apresentam maior perceção de risco do que turistas gregos e canadianos (Reisinger & Mavondo, 2008).

Sönmez e Graefe (1998b) apontam para o facto de a perceção de risco de terrorismo ser diferente mediante o fator cultural, considerando que os norte americanos apresentam uma perceção mais elevada de risco comparativamente com outros turistas internacionais.

⁴⁷ Os turistas inquiridos são, na sua maioria, provenientes do Norte do país (área metropolitana do Porto), vindos em voos *low cost*.

⁴⁸ Depoimento recolhido a 20 de março de 2012 no Comando Distrital da Polícia de Segurança Pública do Distrito de Faro.

⁴⁹ Parte significativa dos turistas considera que as viagens de *low-cost* têm um risco maior para os passageiros do que os voos regulares (cerca de 44% dos participantes). O facto de o voo ter um preço mais baixo é associado às condições de equipamento e de manutenção da aeronave, o que, como sabemos, não acontece na realidade.

Existem ainda outros fatores individuais dos turistas que devemos explorar com vista a cumprir a etapa 5 e à confirmação, ou não, da hipótese de investigação. Assim, outro indicador importante a ter em conta é a idade.

Como constatámos, a classe etária dos turistas participantes apresenta diferenças em praticamente todos os fatores, exceção para o fator 5. Em termos médios, verificámos que o *fator 1* é maior na classe etária [26-40]; o *fator 2* na classe [superior a 60]; o *fator 3* [18-25]; *fator 4* [18-25]; *fatores 5 e 6* [superior a 60].

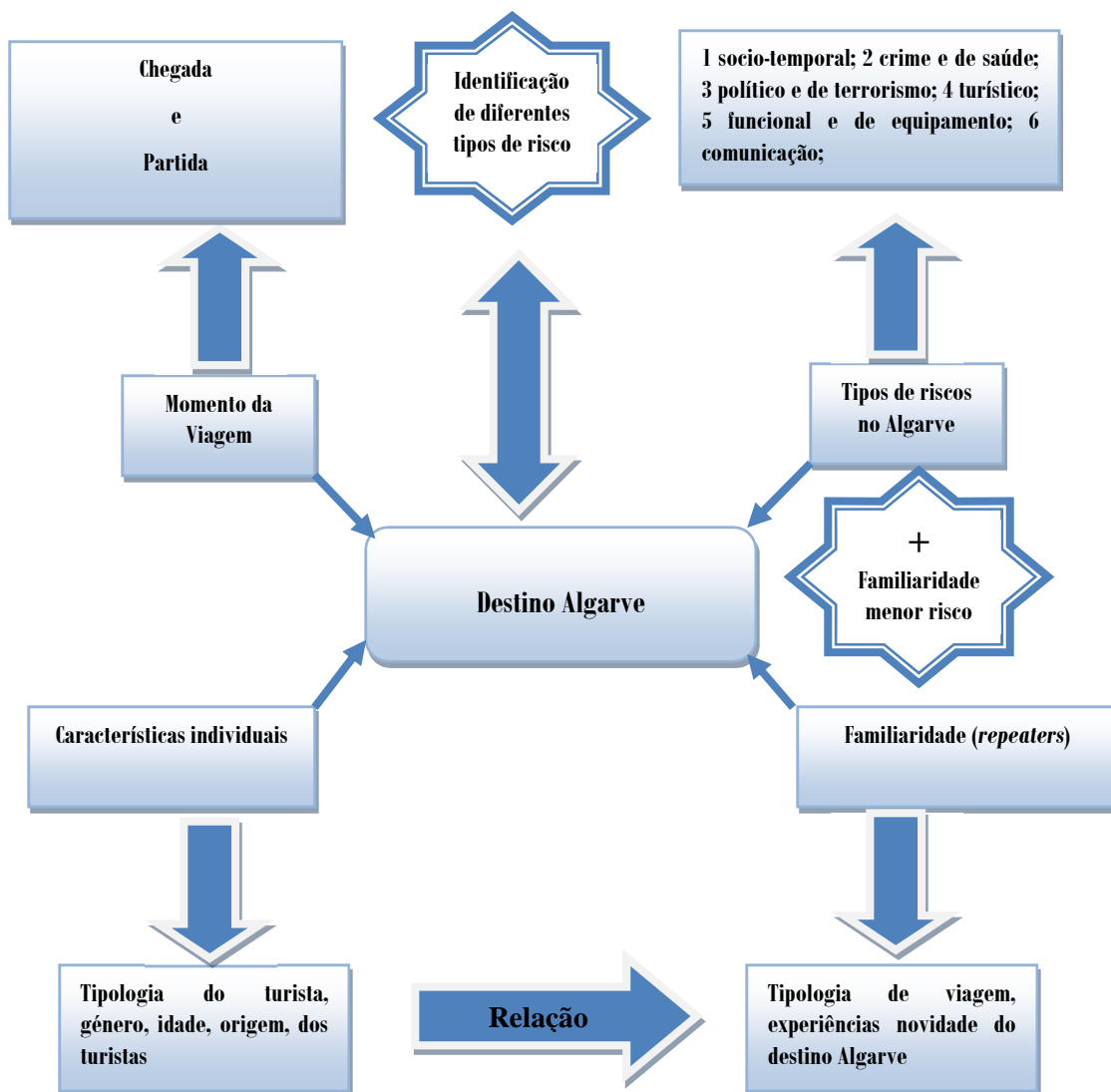
Podemos afirmar que existe relação entre a perceção de risco e o aumento da classe etária, isto é, à medida que a idade do turista avança maior é a probabilidade de aumentar a perceção de risco. Este facto encontra consistência na investigação de Azim (2010), segundo o qual os indivíduos a partir dos 35 anos apresentam maior probabilidade de não viajarem ou cancelarem a viagem para um destino que percecionem como arriscado. Em alguns casos este facto encontra justificação no fator familiar (por exemplo, a existência de filhos menores).

Contudo, não podemos dizer que esta variável seja consensual em termos de resultados. De facto, autores apontam para que quanto mais velho o turista, menor a perceção de risco (2008; Gibson & Yiannakis 2002). Há, ainda, outros autores que não encontraram qualquer relação entre a variável idade/classe etária e a perceção de risco (Floyd & Pennington-Gray *cit in* Woods *et al*, 2008).

Como vimos, nesta investigação acontece exatamente o contrário, ou seja, a faixa etária mais elevada apresenta uma maior perceção de risco em quatro dos seis fatores. Convém ainda notar que, relativamente aos seis fatores em análise, encontramos diferenças muito significativas no que diz respeito ao estado civil em relação com a perceção de risco no Algarve. Assim, pudemos perceber que os turistas divorciados apresentam uma perceção mais elevada no risco1, 3, 5; os viúvos no fator 3. Os solteiros apresentam um grau mais elevado de perceção de risco no fator 2. Podemos perceber que em termos do estatuto familiar, este revela-se importante no que toca à análise de risco.

Em síntese, encontramos relação entre os tipos de risco e as diferentes variáveis em estudo. A figura 4.7 apresenta resumidamente os principais resultados encontrados em função do problema de investigação.

Figura 4.7 – Identificação das etapas e principais resultados



Depois de discutidos os principais resultados apresentamos as conclusões que tomam em consideração as linhas de orientação teórica explorada na revisão da literatura e os principais dados recolhidos do trabalho empírico.

**CONCLUSÕES
E
CONSIDERAÇÕES**

“Without tourism security even the best marketing will fail.”

(in Peter Tarlow, 2009; p.1)

Ao longo da sua história o turismo refletiu as alterações que acompanharam o processo de crescimento das sociedades (Cunha, 2001). Um longo caminho foi percorrido desde as primeiras deslocações humanas, provavelmente com fins mais religioso e/ou de saúde, até aos dias de hoje. Da nacionalização passamos à internacionalização turística, sempre graças a poderosas forças económicas. Hoje viajamos “por tudo e para nada”! O prazer de viajar encontra-se materializado numa multiplicidade de produtos turísticos que cada vez mais procuram satisfazer os gostos mais os mais exigentes.

Caracterizado por provocar grandes movimentos populacionais, o turismo afeta a todos os que viajam (turistas) e os que recebem (hospedeiros). Constituindo uma manifestação da realidade socioeconómica e histórica, insere-se dentro das necessidades de expansão económica, social, cultural, política e psicológica das sociedades, através de deslocações coletivas que são, em regra, realizadas livremente e por prazer.

A perceção de risco e de segurança tem constituído um tema de investigação relevante no que toca à escolha do destino turístico (Azim, 2010; Cheron & Ritchie, 1982; Reichel, Fuchs & Uriely, 2007; Reisinger, & Crofts, 2009; Reisinger & Mavondo, 2008; Roehl & Fesenmaier, 1992; Sönmez & Graefe, 1998_{ab}; Xueqing, Gibson & Zhang, 2009). Morakabati (2007) definiu a perceção de risco como sendo tudo aquilo que é percebido e vivenciado pelo turista, durante o processo de compra e consumo de serviços relacionados com turismo.

Como vimos, no capítulo II, a perceção de risco assume um carácter subjetivo enquanto julgamento, valor, opinião ou crença, em torno de algo concreto. Variando nas perspetivas de análise, dimensão, ou número. O conceito ganhou cientificamente maior projeção no turismo após os incidentes terroristas do 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos da América. No turismo o seu estudo aparece associado a variáveis importantes tais como: o país de origem-cultura, experiência de viagem ou do destino, idade, género, tipologia de turistas e da viagem, ciclo de vida, motivações, entre outros.

A primeira parte desta investigação (capítulos I, II, III) apresenta uma reflexão teórica em torno das variáveis que consideramos ser o sustentáculo fundamental para a construção da parte empírica. Assim, começamos por caracterizar o turismo numa abordagem multidisciplinar, através da articulação com diversas áreas de saber, nomeadamente, a antropologia, a sociologia e, sobretudo, a psicologia.

Especificamente, e em termos teóricos, o nosso objetivo inicial foi procurar estabelecer uma relação entre conceitos da psicologia aplicados ao estudo do turismo. Assim, refletimos, a título de exemplo, sobre aspetos que considerámos importantes para a caracterização da perceção de risco, dos quais destacamos: a motivação (analisada através das principais teorias na sua articulação com o turismo); as características psicográficas dos turistas; as tipologias turísticas (em função do tipo de viagem).

Ao longo do primeiro capítulo demos a conhecer a relação entre a motivação e perceção de forma a fazer compreender que nesta relação intervêm fatores que ultrapassam o ambiente exterior do indivíduo. De facto, demos a entender que é importante tomar em linha de conta algumas características individuais que tornam particular este processo. Em nosso entender, a questão afetivo-emocional, conjuntamente com as expectativas do turista e a cultura podem influenciar, em diferentes níveis, a perceção do destino turístico.

No que toca à perceção de segurança, analisámos (capítulo III) um conjunto de pressupostos teóricos que atestam a importância desta na escolha do destino turístico. De facto, a segurança é atualmente um dos requisitos mais importantes na tomada de decisão e um dos fatores mais importantes na perspetiva da OMT. Para além de especificar as questões de segurança nos destinos, o capítulo III, aborda ainda os principais incidentes de segurança (crime, terrorismo, políticos, naturais, saúde) ocorridos em destinos turísticos. Nesta análise integrámos um conjunto de exemplos que permitem ter uma noção mais clara dos impactos causados por incidentes de segurança, dos quais destacamos o 9/11 nos Estados Unidos da América.

A segunda parte desta investigação é constituída por três estudos, sendo que dois deles são em formato de artigo. Fizemos recurso a uma metodologia que reúne uma primeira etapa de carácter qualitativo e, na segunda, de ordem quantitativo (*vide* tabela 5.1). As duas, em nosso entender, apresentam pontos positivos e negativos, no entanto, são aqui complementares na medida em que a sua utilização permite uma recolha de dados empíricos mais sólida.

Neste caso, a natureza do método quantitativo implicou o aprofundamento da revisão da literatura e a elaboração de um plano de investigação estruturado em fases que contemplavam objetivos concretos. Relativamente à abordagem qualitativa, esta investigação tomou em conta os valores, crenças, atitudes e opiniões, dos entrevistados, a partir de padrões encontrados nos dados. Esta técnica proporcionou uma maior proximidade entre investigador e entrevistados. Apesar de constituir uma boa forma de recolha de dados, sobretudo através das especificidades inerentes a cada um dos entrevistados, as entrevistas não podem ser generalizadas para um grupo maior de indivíduos, falta-lhes consistência e validade externa (Quivy & Campenhout, 1998).

Tal como definido no problema de investigação, o principal objetivo foi encontrar uma forma de articular a perceção de risco à escolha do destino Algarve. O conjunto de objetivos e hipóteses, vão no sentido de perceber uma realidade que, até ao momento, não tinha sido explorada. Partimos da ideia de que o problema de investigação deveria ser abordado atendendo às características concretas dos turistas e do destino, para tal, criámos várias “frentes” de análise face ao problema de investigação.

Assim, da etapa preliminar fazem parte três estudos empíricos que permitiram (i) conhecer a perspetiva das entidades regionais face ao problema de investigação e (ii) validar uma escala de perceção de risco e (iii) apresentar e analisar os principais resultados obtidos dos questionários de chegada e partida.

O *primeiro estudo* (em formato de artigo) permitiu, através da técnica de análise da linguística de *corpora*, perceber o discurso veiculado pelas entidades face ao problema em estudo. Esta primeira fase foi particularmente útil para refletir sobre os principais aspetos a considerar na etapa seguinte. Para além de dar a conhecer a forma como é vista a questão da segurança no destino Algarve, permitiu ainda levantar questões com vista à realização do segundo estudo.

O *segundo estudo* (em formato de artigo) centrou-se na construção e validação de uma escala de perceção de risco para aplicar a turistas nacionais e internacionais. A partir da totalidade dos fatores de perceção de risco encontrados na revisão teórica elaborámos uma escala composta por 46 itens. No final, e depois de realizada a ACP, encontramos seis tipologias de perceção de risco específicas nos participantes, a saber: 1) risco **socio-temporal**; 2) risco **crime e de saúde física**; 3) risco **político e de terrorismo**; 4) risco **turístico**; 5) risco **funcional e de equipamento** e 6) **cultural e de comunicação**.

O *terceiro estudo* apresentou e analisou as principais diferenças encontradas entre os participantes que responderam ao questionário de chegada e os que responderam ao de partida (momento da viagem). Numa primeira fase da análise observámos que existiam diferenças significativas em variáveis importantes, tais como: o género; a idade; o estado civil; a origem dos turistas; a tipologia de viagem; o grau de familiaridade com o destino.

Os participantes desta investigação enquadram-se em duas vertentes: os que têm familiaridade com o destino (*repeaters*) Algarve, e os que chegam pela primeira vez. De facto, a experiência no destino é um fator importante para avaliar a perceção de risco entre os turistas, na medida em que, e como vimos na discussão de resultados do capítulo IV, quanto mais familiarizado o turista estiver com o destino, menor será a sua perceção de risco. No caso concreto, os turistas experientes no destino Algarve têm perceções de risco diferentes que os que chegam ao destino pela primeira vez.

As principais conclusões a retirar deste terceiro estudo são de que os participantes apresentam diferenças significativas de perceção de risco socio-temporal, político e de terrorismo. No que diz respeito à perceção de risco dos fatores de crime e saúde física e o risco cultural ou de comunicação, existe uma exceção no que toca à variável do “género”. Também a perceção do fator de risco turístico apresenta diferenças significativas em todas as variáveis com exceção das variáveis “género” e “primeira vez no destino”. Por último, a perceção de risco do fator funcional e de equipamento apresenta diferenças significativas em todas as variáveis, com exceção da “classe etária”.

Em termos conclusivos importam ainda problematizar duas questões que consideramos importantes para analisar a perceção de risco: (i) a *hospitalidade* e (ii) o que denominámos por *efeito de contaminação*. No primeiro ponto consideramos que a hospitalidade, tal como a familiaridade com o destino, tem uma relação direta com a perceção de risco, na medida em que quanto mais hospitaleiro é o destino menor se apresenta a perceção de risco. A hospitalidade é, na perspetiva dos turistas, um dos fatores diferenciadores do produto turístico Algarve.

Alguns estudos anteriores (Águas & Brás, 2007; Brás, 2009) já tinham evidenciado que um dos fatores motivacionais da escolha do Algarve assentava na boa hospitalidade do destino. Este fator pode, em nosso entender, resultar no que denominámos por *efeito de contaminação*. Este efeito também se faz sentir a outros níveis, nomeadamente, na avaliação de risco do destino Algarve através de uma

experiência negativa anterior, ou, ainda, pela avaliação do destino à luz das experiências no país de origem. Por último, este efeito pode fazer-se sentir na avaliação da percepção de risco de um destino turístico em concreto tomando como base a sua localização geográfica (por exemplo, generalizar a partir de uma região para todo o país).

À luz do conhecimento que adquirimos durante o tempo de realização desta investigação conseguimos perceber que existem objetivamente pontos críticos no que toca à segurança e análise dos fatores de risco no Algarve. De facto, as entidades, preocupadas em manter uma imagem de segurança no Algarve, veiculam um discurso assente nas propriedades diferenciadoras do destino em matéria de segurança. Percebemos que apresentam dificuldade em identificar os riscos potenciais do destino para não comprometer os organismos que dirigem. Foi, ainda, notória a forma como minimizam os impactos dos incidentes de segurança (exemplo dos casos mais violentos ocorridos nos últimos dois anos) no destino. Este aspeto contrasta com a avaliação que tem sido tornada pública pelos meios de comunicação social e, principalmente, pelos órgãos de informação dos principais países emissores de turismo para o Algarve (caso do Reino Unido).

Gostaríamos ainda de referenciar o que consideramos ser a fragmentação dos aspetos de segurança e a falta de articulação entre os diversos organismos (públicos e privados). É uma realidade constatável de que no Algarve, à semelhança de outras regiões do país, as entidades têm dificuldade em partilhar informação e em trabalhar em rede. Este facto foi bastante visível sobretudo em termos das forças policiais (PSP, GNR e PJ) porque não apresentam propostas de ações conjuntas de segurança. Cada uma das entidades apenas conceptualiza a sua área de intervenção.

A análise dos fatores de segurança pelas entidades locais revela uma falta de perspectiva *glocal*, isto é, que sejam consideradas as características específicas da região e as características intrínsecas ao próprio produto turístico. Neste ponto podemos sublinhar a importância da distinção entre questões quantitativas e qualitativas, ou seja: (i) a segurança não depende (apenas) do número de efetivos policiais na rua, está também dependente da qualidade do serviço prestado (por exemplo, saber comunicar em inglês deveria ser um requisito dos agentes colocados nas ruas dos principais centros turísticos, tendo em conta que a grande maioria dos turistas na região fala esta língua); (ii) a segurança está também dependente de medidas qualitativas ligadas às questões ambientais nos principais centros de turismo (por exemplo, medidas de prevenção nas

áreas identificadas como *Hot Spot*, o que pode passar pela complexa questão da vídeo vigilância).

Observámos também que as entidades regionais têm muita dificuldade em relacionar-se com os meios de comunicação social ou outros veículos de informação. Por um lado, porque desejam manter intocável a imagem de “refúgio” do Algarve no que toca á segurança e, por outro, porque não têm formação específica nesta área que, como aponta Tarlow (2011), pode ser vital no comportamento dos turistas face ao destino.

Finalmente, gostaríamos de sublinhar que a qualidade e sustentabilidade do destino turístico Algarve passa pelo reconhecimento de que a segurança é um fator primordial de escolha dos destinos e, nesse sentido, devemos:

- (i) Partilhar responsabilidades através das diferentes competências dentro do setor público e privado;
- (ii) Cumprir e adotar padrões e medidas práticas de segurança por parte dos equipamentos e instalações turísticas, tendo em conta a prevenção de incêndios, a segurança sanitária, alimentar, entre outros;
- (iii) Implementar uma política de informação que permita uma comunicação clara e objetiva a todos os interessados quanto à identificação de eventuais problemas de segurança, bem como o controlo de riscos inerentes à prática turística e informação sobre a oferta de serviços de apoio em casos de emergência;
- (iv) Apoiar uma aproximação e cooperação entre os organismos diretamente ligados ao turismo com os meios de comunicação social, uma vez que estes desempenham um papel importante na (des) construção da imagem de um destino turístico;
- (v) Partilhar responsabilidades entre setor privado e público (enquanto o privado pode reduzir riscos no que toca à indústria turística – hotéis, transportes, entre outros, o público, através de ações governamentais pode garantir a segurança dos turistas).

Considerações finais

Provavelmente a melhor característica do conhecimento científico é a sua revisibilidade, quer isto dizer que todos os trabalhos, independentemente do tipo de ciência que os produz, apresentam-se como provisórios, suscetíveis de revisão e melhoramento. Este não seria uma exceção.

Consideramos importante referir a disponibilidade das entidades em participar nesta investigação como um ponto muito positivo a salientar. No entanto, não podemos deixar de sublinhar que a análise ficou mais enfraquecida pela falta de capacidade crítica relativamente aos fatores de segurança no Algarve. Existe uma notória necessidade de afirmação do produto turístico algarvio como “seguro e de qualidade” comparativamente aos destinos correntes.

Reunir diferentes tipos de riscos presentes no turismo, seguindo uma revisão mais alargada de autores, como foi o presente caso, poderá ser alterada em investigações futuras, uma vez que consideramos que há risco que funcionarão bem agrupados, desde que devidamente contextualizados e definidos.

A ausência de mais estudos nesta área em Portugal limitou a capacidade de comparação, bem como a possibilidade de termos uma visão mais alargada dos aspetos culturais que consideramos importantes na perceção de risco. É ainda importante que para além de tomar em consideração os turistas internacionais num próximo estudo, seja dada maior relevância aos turistas nacionais que chegam ao Algarve.

O modelo de questionário aplicado à chegada dos turistas deverá ser menor no número de questões sobre perceção de risco, para tal torna-se particularmente útil a análise fatorial realizada nesta investigação porque nos possibilitou uma maior capacidade de avaliar as questões mais pertinentes a colocar num futuro questionário.

Futuros trabalhos deverão incidir em fatores que, em nosso entender, podem ser determinantes na avaliação da perceção de risco ou segurança, a saber: grau de familiaridade com o destino Algarve que, apesar de constituir um ponto de análise, merece ser mais aprofundado; a questão da comunicação, enquanto fator de escolha do destino; e a influência dos *media* na tomada de decisão. Devemos ainda dar particular relevo aos efeitos de variáveis importantes, tais como, a relação dos fatores de perceção de risco com o historial de vida e com questões temporais. Um estudo longitudinal seria

importante para caracterizar os efeitos da variável “tempo” com a avaliação da percepção de risco.

Consideramos que deve ser feita mais investigação relativamente ao comportamento e opinião dos turistas quanto à ocorrência de catástrofes naturais. Mais importante ainda, conhecer o plano de emergência para este tipo de catástrofes e a forma de gerir os acontecimentos para o exterior.

- Águas, P. & Brás, M. (2007). Percepção de Segurança Pública dos Turistas Estrangeiros no Algarve. *Revista Encontros Científicos*, 3, pp. 97-108
- Albuquerque, K. & McElroy, J. (1999). Tourism and Crime in the Caribbean. *Annals of Tourism Research*, Vol. 26 (4), pp. 968-984
- Alderfer, C. (1990). *Existence, Relatedness, and Growth; Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press
- Allport, G. (1975). Attitudes. In *Handbook of Social Psychology*. USA: Clark University Press, pp789–844.
- Altinay, L. & Paraskevas, A. (2008). *Planning Research in Hospitality and Tourism*. Oxford: Elsevier
- Araña, J. & León, C. (2008). The impact of terrorism on tourism demand. *Annals of Tourism Research*, Vol. 35 (2), pp. 299-315
- Aronson, E., Wilson, T. & Akert, R. (2002). *Psicologia Social*. Rio de Janeiro: LTC Editora
- Association of Caribbean States (s.d.). Tourist safety and security in the coastal zones of the Greater Caribbean. [online]. Available: <http://www.acs-aec.org/Disasters>. Consultado em agosto 2010
- Azim, T. (2010). The Relationship Between the Perception of Risk and the Decision Making Process of Travel of French Tourists: The Case of Egypt. *International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Vol. 5 (2), pp. pp. 29-47
- Aziz, N. (2009). Identifying the Relationship between Travel Motivation and Lifestyles among Malaysian Pleasure Tourists and Its Marketing Implications. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 1 (2). [online]. Available: www.ccsenet.org/journal.html. Consultado em abril de 2011

- Bach, S.** (1996). Tourist-Related Crime and the Hotel Industry: a review of the literature and related materials. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley
- Bachelard, G.** (1965). *A Formação do Espírito Científico*. São Paulo: Editora Contraponto
- Barker, M.; Page, S.; Meyer, D.** (2002). Modeling Tourism Crime: The 2000 America's Cup. *Annals of Tourism Research*, Vol. 29 (3), pp. 762-782
- Bar-On, R.** (1996). Measuring the Effects on Tourism of Violence and Promotion Following Violent Acts. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley
- Barretto, M.** (1995). *Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo*. Campinas (BR): Papyrus
- Barretto, M.** (2003). O imprescindível aporte das ciências sociais para o planejamento e a compreensão do turismo. *Revista Horizontes Antropológicos*, Vol. 9 (20), pp. 15-29,
- Basala, S. & Klenosky, D.** (2001) Travel Style preferences for visiting a novel destination: A conjoint investigation across the Novelty-Familiarity Continuum. *Journal of Travel Research*, 40, pp. 172–183.
- Bauer, R. A.** (1960). Consumer behavior as risk taking. In D. F. Cox (Ed.), *Risk taking and information handling in consumer behavior*. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Beck, U.** (2006). *The Risk Society: Towards a New Modernity*. Barcelona: Paidós Ed.
- Berli, A. & Martin, J.** (2004). Tourist's characteristics and perceived image of tourist destinations: a quantitative analysis – a case study of Lanzerote, Spain. *Tourism Management*, 25, pp. 623-636

Beirmen, D. (2003). *Restoring Tourism Destinations in Crisis: A strategic marketing approach*. Cambridge: CABI Publishing

Berber S. (2004). *Linguística de Corpus*. São Paulo: Ed. Manole.

Bernasco, W & Luykx, F. (2003). Effects of attractiveness, opportunity and accessibility to burglars on residential burglary rates of urban neighborhoods. *Criminology*, 41, pp. 981-1001

Bernstein, P. (1996). *Against the Gods: The remarkable story of risk*. New York: Harper Collins

Bettman, J. R. (1973). Perceived risks and its components: A model and empirical test. *Journal of Marketing Research*, Vol. 10(2), pp. 184–190.

Bloom, J. (1996). A South African Perspective of Effects of Crime and Violence on the tourism Industry. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley

Boissevain, J. (2005). Rituales Ocultos: Protegiendo la cultura de la Mirada turística. *Revista Turismo e Patrimonio Cultural*, vol.3 (2), pp. 217-228

Bonham, C.; Edmonds, C. & Mark, J. (2006). The Impact of 9/11 and other Terrible Global Events on Tourism in the United States and Hawaii. *Journal of Travel Research*, Vol. 45, pp.45-58.

Bontempo, R.; Bottom, W. & Weber, E. (1997) Cross-cultural differences in risk perception: A model-based approach, *Risk Analysis*, n° 17, pp. 479–488.

Bouzon, A. (2002). Maîtrise des Risques et Communications dans les Organisations. *Les Cahiers Espaces*, 73, 142-152

Brás, M. & Rodrigues, V. (2010). Turismo e Crime: Efeitos da Criminalidade na Procura Turística. *Encontros Científicos – Tourism & Management Studies*, 6, pp. 59-68

Brás, M. (2009). *Perceção de Risco e Ansiedade em Viagens Internacionais*. Monografia de Psicologia. Faro: Universidade do Algarve – FCHS

Breda, Z. & Costa, C. (2006). Safety and security issues affecting inbound tourism in the People's Republic of China, In Y. Mansfeld, A. Pizam (Eds), *Tourism, Security and safety: from Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann

Breton, D. (1993). Prises de Risque et Aventure. *Les Cahiers Espaces*, 33, pp. 12-17

Burns, P. (1999). *An Introduction to Tourism & Anthropology*. Londres: Routledge

Caron-Malenfant, J. (2002). L'instabilité Politique Nationale et ses Impacts sur le Tourisme. *Les Cahiers Espaces*, 73, pp. 8-16

Carr, N. (1999). A study of gender differences: Young tourist's behavior in a UK coastal resort. *Tourism Management*, Vol. 20, pp. 223-228

Carter, S. (1998). Tourists and traveler's social construction of Africa and Asia as risky locations. *Tourism Management*, 19, pp. 349-358

Cartwright, R. (2000). Reducing the Health Risks Associated With Travel. *Tourism Economics*, 6 (2), pp. 159-167

Castaño, J. (2005). *Psicologia Social de los Viajes y del Turismo*. Madrid: Thomson, Editores Spain

Cavlek, N. (2006). Tour operators and destination safety. In Y. Mansfeld & A. Pizam (Eds.), *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann

Chaliand, G & Blin, A. (2007). *The History of Terrorism: From Antiquity to al Qaeda*. USA, University of California Press

Chandler, J. & Costello, C. (2002). A Profile of Visitors at Heritage Tourism Destinations in East Tennessee according to Plog's Lifestyle and Activity Level Preferences Model. *Journal of Travel Research*, 41, pp. 161-166

Chazzud, P. (1993). Risques Touristiques et Management de la Sécurité. *Les Cahiers Espaces*, 33, pp. 18-28

Cheron, J & Ritchie, B (1982). Leisure Activities and Perceived Risk. *Journal of Leisure Research*, Vol. 14, pp. 139-154

Chesney-Lind, M. & Lind, I. (1986). Visitors as Victims: Crime against tourists in Hawaii. *Annals of Tourism Research*, Vol. 13 (2), pp. 167-191

Chiu Shu-Pin & Lin Shih-Yen (2011). Study on risk perceptions of international tourists in India. *African Journal of Business Management*, Vol.5 (7), pp. 2742-2752,

Clegg, F. (1990). *Estatística para Todos: Um Manual para Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva

Clements, M. & Georgiou, A. (1998). The impact of political instability on a fragile tourism product. *Tourism Management*, 19, pp.283-288

Cliff, S. ; Page, S. (1996). *Health and the International Tourist*. Routledge, London

Clift, S. and Grabowski, P. (eds.) (1997). *Tourism and Health: Risks, Research and Responses*. Leicester: Pinter.

Cohen (1972). Towards a Sociology of International Tourism. *Social Research*, 39 (1), pp. 164-182

Cohen, E. & Cooper, R. (1986). *Language and Tourism*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 13, pp. 533-563

Cohen, E. (1996). Touting tourists in Thailand: tourist-oriented crime and social structure. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. *Tourism, Crime and International Security Issues*. New York: John Wiley

Cohen, L. & Felson, M. (1979). Social changes and crime rate trends: a routine activity approach. *Sociological Review*, 44(4), pp.588-608

Coshall, T. (2003). The Threat of Terrorism as an Intervention on International Travel Flows. *Journal of Travel Research*, Vol. 42, 4-12, pp.4-12.

Cossar, J., McEachran, J. & Reid, D. (1993). Holiday companies improve their health advice. *British Medical Journal*, 306, pp. 1069-1070.

Costa, C. (1997). O Turismo e os municípios – porquê e que relação? In Pintassilgo, J.; Teixeira, M. (Eds). *Turismo: Horizontes Alternativos*. Lisboa: Colibri

Crick, M. (1985). Tracing the anthropological self: Quizzical reflections on field Work, Tourism and the Ludic. *Social Analyses* , nº 17 pp 71-92.

Crotts, J. (1996). Theoretical perspectives on tourist criminal victimization. *Journal of Tourism Studies*, 7 (1), pp. 2-9

Cunha, L. (2001). *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Editorial Presença

Curbet, J. (2005). Turismo y Seguridad: una relación de amor-odio. [on line]. Available: www.iigov.org/ss/article. Consultado em janeiro de 2009

Cvetkovich, G. & Earle, T. (1992). Classifying Hazardous Events. *Journal of Environmental Psychology*, 4, pp. 5-35

D'Amore, L. & Anuza, T. (1986). International terrorism. Implications and challenges to global tourism. *Business Quarterly*, November, pp. 20-29

- Mannel, R. Zuzanek, J. (2009). The nature and variability of leisure constraints in daily life: The case of the physically active leisure of older adults. *Leisure Sciences*, Vol. 13, pp. 337-351
- Dann, G. (1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 4, (4), pp. 184-94.
- Dann, G. (1981). Tourist motivation: An appraisal. *Annals of Tourism Research*, Vol. 8, (2), pp.187-219
- Darwood, R.M. (1993). Preparation for travel. *British Medical Bulletin*. [online].Available: <http://www.jcu.edu.au/business/public/groups/everyone/documents/>. Consultado em março 2009
- Demby, E. (1994). Psychographics revisited: the Birth of a technique. *Marketing Research*, Vol.62 (2), pp. 26-29
- Department of Homeland Security (2002). *The National Strategy for Homeland*. Office of Homeland Security: USA
- Dimanche, F. & Lepetic, A. (1999). New Orleans Tourism and Crime: A Case Study. *Journal of Travel Research*, Vol. 38, (1), pp.19-23
- Domingues, C. (1990). *Dicionário Técnico de Turismo*. D. Quixote, Lisboa.
- Doron, R. & Parot, F. (2001). *Dicionário de Psicologia*. Lisboa: Climepsi Editores
- Douglas, M. & Wildavsky, A. (1982). *Risk and Culture*. Berkeley, CA: University of California Press
- Dunne, G. & Buckley, J. (2008). City Break Travel Motivations: The case of Dublin. [online].Available: www.ucc.ie/en/mgt/. Consultado em novembro de 2010

Edmonds, C & Mak, J. (2005). Terrorism and Tourism in the Asia Pacific Region. East-West Center Working Papers. (Economics Series). [on-line]. Available: www.eastwestcenter.org. Consultado em dezembro de 2011.

Enders, W. & Sandler, T. (1991). Causality between transnational terrorism and tourism: The case of Spain. *Terrorism*, 14, pp. 49-58

European Commission Package Travel Directive (2011). Health and Consumers. [on line]. Available: http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm. Abril, 2011

Fatehi-Sedeh, K. & Safizadeh, M (1989). The Association between Political Instability and Flow of Foreign Direct Investment. *Management International Review*, 29, pp. 4-13.

Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22, pp. 153-147

Feldman, R. (2001). *Compreender a Psicologia*. Lisboa: McGraw-Hill

Felson, M & Cohen, L. (1980). Human Ecology and Crime: A routine activity approach. *Human Ecology*, Vol. 8, pp. 389-405

Felson, M. & Clarke, R. (1998). *Opportunity Makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention*. Londres: ED. RDS

Felson, M. (1998). *Crime and Everyday Life*. California: Pine Forge Press

Ferreira, P. (2007). *O Novo Terrorismo*. Lisboa: Editora Prefácio

Fischhoff, B.; Gonzalez, R. ; Small, R. & Lerner, J. (2003). Judged terror risk and proximity to the World Trade Center. *Journal of Risk and Uncertainty*, 26, pp. 137-151.

Fischhoff, B. Slovic, P., Lichtenstein S., Read, S. & Combs, B. (2000). How Safe is Safe Enough? A Psychometric Study of Attitudes Toward Technological Risks and Benefits. In Slovic, P. (Ed.) *The Perception of Risk*. USA: Earthscan

Fleischer, A. & Buccola, S (2006). War, Terror, and the Tourism Market in Israel. In Mansfeld Y. & Pizam (Ed.) *Tourism, Security & Safety*. Oxford: Butterworth-Heinemann

Floyd, F. (2003). The effect of Risk Perceptions on Intentions to Travel in the aftermath of September 11, 2001. In Hall, C; Timothy, D.; Duval, D. (Ed.), *Safety & Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. Haworth Hospitality Press: New York

Floyd, M. & Pennington-Gray, L. (2004). Profiling Risk: perception of tourist. *Annals of Tourism Research*, 31 (4), pp. 1051-1054

Floyd, M., Gibson, H., Pennington-Gray, L. & Thapa, B. (2003). The Effect of Risk Perception on Intentions to Travel. In Hall, C; Timothy, D.; Duval, D. (Ed.), *Safety & Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. Haworth Hospitality Press: New York

Frew, A. & Shaw, N. (1999). The relationship between personality, gender, and tourism behavior. *Tourism Management*, 20, pp. 193-202

Fuchs, G. & Reichel, A. (2006). Tourist destination risk perception. The Case of Israel. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, Vol. 14, pp. 83-108

Fuchs, G. (2011). Low Versus High Sensation-seeking Tourists: a Study of backpackers' experience risk perception. *International Journal of Tourism Research*. [online]. Available: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jtr.878/pdf>. Consultado em janeiro 2012

Fush, G. & Reichel, A. (2004). Cultural differences in tourists destination risk perception: An exploratory study. *Tourism-An International Interdisciplinary Journal*, Vol. 52(1), pp. 21-37

Gandarra, J. (2004). O atentado de Madrid depois de um ano de guerra no Iraque: os conflitos e a gestão das crises no turismo. [on line]. Available:www.estudosturisticos.com.br. Consultado em setembro de 2008

George, B. & George, B. (2004). Past Visits and the intention to revisit a destination: place attachment as the mediator and novelty seeking as the moderator. *Journal of Tourism Studies* Vol. 15, (2), pp. 51-66

George, R. (2003). Tourists' perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24 (5), pp. 575-585

Gibson, H & Yiannakis, A. (2002). Tourist roles: Needs and the life course. *Annals of Tourism Research*, Vol. 29 (2), pp. 358-383

Gil, A. (1995). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Editora Atlas

Glaesser, D. (2003). *Crisis Management in the Tourism Industry*, Oxford, Butterworth

Gleitman, H., Fridlund, A. & Reisberg, D. (2003). *Psicologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian

Glensor, R. & Peak, K. (2004). *Crimes against tourists*. USA: U.S. Department of Justice.

Gnoth, J. (1997). Tourism motivation and expectation formation. *Annals of Tourism Research*, 24(2), pp. 283-304

Goeldner, C; Ritchie J. & McIntosh, R. (2002). *Turismo: Princípios, Práticas e Filosofias*. São Paulo, Ed. Bookman

Gollo, G. (2004). Segurança e Turismo: Percepções quanto ao aspeto “segurança” de um destino turístico, como forma de mantê-lo atrativo e competitivo: [on line]. www.bibliotecauniversia.net. Consultado em fevereiro de 2009

Goodall (1991). *Progress in tourism recreation and hospitality management*. Belhaven: London

Gould, D.; Weinberg, B.; Mustard, D. (2002). Crimes Rates and Local Labor Market opportunities in the United states. *Review of Economics and Statistics*, 84, 1, pp. 45-61

Graburn, N. & Jafari J. (1991) Introduction – Tourism Social Science. *Annales of Tourism Research*, Vol. 18, (1), pp. 1-11

Greenberg, J. & Baron, R. (2008). *Behavior in Organizations*. New York: Prentice Hall

Grunewald, L. (2001). Seguridad: Manual de Pautas de Seguridad para el Residente y el Visitante de un Destino Turístico. [on line]. Available: www.paph-oea-cct.com/publicaciones. Consultado em maio de 2009

Grunewald, L. (2003) Seguridad Turística. *Revista Online Marketing e Turismo*, nº1, p.34

Guillard, O. (2005). Le risque voyage: Un risque souvent sous-estimé. *Les Cahiers Espaces*, nº 85, pp. 16-21

Guimarães, R & Cabral, J. (1999). *Estatística*. Lisboa: McGraw-Hill

Gursoy, D. & McCleary, K. (2004). An Integrative Model of Tourists' Information Search Behavior. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31 (2), pp. 353-373

Halcomb, J. (2004). *The Effects of Tourist Personal Theft on Future Travel Decisions*. Thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in the Rosen College of Hospitality Management at the University of Central Florida. Orlando, Florida.

Hall, C & O'Sullivan, V. (1996). Tourism political stability and violence. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Eds), *Tourism, Crime and International Security Issues*. New York: Wiley

Hall, C, Timothy, D. & Duval, D. (2003). Security and Tourism: Towards a New Understanding? In Hall, C, Timothy, D. & Duval, D. *Safety and Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. New York: Hayworth Hospitality Press

Hall, M. & O'Sullivan, V. (1996). Tourism, political stability and violence. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. *Tourism, Crime and International Security Issues*. New York: John Wiley

Heggie, T. (2006). Tourist Trauma in National Parks. In Pendergast, D. & Leggat, P. (Ed.), *Tourism in Turbulent Times*. UK: Elsevier

Heiderich, D. (2005). La perception du risqué dans la société de la peur. *Les Cahiers Espaces*, n° 85, pp. 8-15

Herzberg, F. (1968). One more time: How you motivate employees? [on line]. Available: <http://www.shylakebios.com/2.pdf>. Consultado em março 2010

Holcomb, J. & Pizam, A. (2006) Do Incidents of Theft at Tourist Destinations Have a Negative Effect on Tourists' Decisions to Travel to Affected destinations? In Mansfeld, Y. & Pizam, A. (Ed.) *Tourism, Security & safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann

Holden, A. (2005). *Tourism Studies and the Social Sciences*. New York: Routledge

Holiday Travel Watch (2010). The Package Travel Regulations. Your Consumer Rights [on line]. Available: <http://www.holidaytravelwatch.net/2010/06/12/package-travel-regulations/>. Consultado em abril, 2011

Howard, R. (2009). Risky business? Asking tourists what hazards they actually encountered in Thailand. *Tourism Management*, Vol. 30, (3), pp. 359-365

Hsieh, O'Leary & Morrisson, A. (1994). A Comparison of Package and Non-Package Travelers from the United Kingdom. In M. Uysal (Ed.), *Global Tourist Behavior*. New York: The Haworth Press, Inc.

Huan, T., Beaman, J. & Shelby, L. (2004). No-escape natural disaster: Mitigating impacts on tourism. *Annals of Tourism Research*. Volume 31(2), pp. 255-273

Hudson, R. (1999). *The Sociology and Psychology of Terrorism: Who becomes terrorist and why?* Federal Research Division. Washington: Library of Congress

Hui Xie; Costa, A. & Morais, D. (2008). Gender differences in rural tourists' Motivation and activity participation. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, Vol. 16:4, pp. 368-384

Hunston, S. (2002). *Corpora in Applied Linguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.

Hvenegaard, G. (2002). Using tourist typologies for ecotourism. *Journal of Ecotourism*, 1 (1), pp. 8-10

Instituto Nacional de Estatística (2004). *Estatística do Turismo 2003*. Lisboa: INE

Instituto Superior de Economia e Gestão (2010/11). Sebenta de aulas de Mestrado em Análise de Política Social, Ciências Económicas, Economia e Gestão de Ciência, Tecnologia e Inovação, Economia e Políticas Públicas, Sociologia Económica e das Organizações. [online]. Available: <http://pascal.iseg.utl.pt>. Consultado em março de 2012

International Terrorism and Security Research (2010). What is Terrorism? [on line]. Available: <http://www.terrorism-research.com/>. Consultado em dezembro de 2010

Irvine, W. & Anderson, A. (2006). The Effect of Disaster on Peripheral Tourism Places and the Disaffection of Prospective Visitors. Mansfeld, Y & Pizam, A. *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann

Jenkin, C. (2006). Risk perception and terrorism: Applying the psychometric paradigm. *homeland Security Affairs*, Vol II, (2), pp. 1-14

Jönsson, C. & Devonish, D. (2008). Does nationality, gender, and age affect travel motivation? A case of visitors to the Caribbean Island of Barbados. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 25(3–4) pp. 398-408

Kaplan, B., Szybilla & J., Jacoby, J.(1974). Components of perceived risk in product purchase: A cross-validation. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 59(3), pp. 287-291

Kendle, A. (2010). Disaster tourism: how Soon is too soon after a natural disaster?[online]. Available: <http://www.vagabondish.com/disaster-tourism-travel-tours/> . Consultado em dezembro de 2010

King, B. & Bero, T. (2006). Fiji islands: Rebuilding tourism in an insecure world. In Y. Mansfeld & A. Pizam *Tourism, Security & Safety*. Oxford: Butterworth-Heinemann

King, B. & Breno, T. (2002). Tourism and civil disturbances: An evaluation of recovery strategies in Fiji 1987-2000. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 9(1), pp. 46-60

Kingsbury, P. & Brunn, S. (2003). Freud, Tourism, and Terror: Traversing the Fantasies of Post-September 11 Travel Magazines. In Hall, C; Timothy, D.; Duval, D. (Ed.), *Safety & Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. New York: Haworth Hospitality Press

Kobrin, Stephen J. (1979). Political risk: A review and reconsideration. *Journal of International Business Studies*. Vol.10, pp. 67-80

Korstanje, M. (2009). Re-Visiting risk perception theory in the context of travel. *E-Review of Tourism Research (eRTR)*, Vol. 7, (4), pp. 68-81

Kozak, M. & Rimmington, M. (2000). Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research* 39(3). pp. 260–269.

Krippendorf, J. (1987). *Sociologia do Lazer: Para uma compreensão do lazer e das viagens*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira

Kuchon, P. (2005). *The Perception of Gender Differences in Communication and the Link to the Nature or Nurture Theory*. Thesis Submitted to the faculty of Seton Hall University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of arts in Corporate and Public Communication. [online]. Available: <http://domapp01.shu.edu/depts/uc/apps/libraryrepository.nsf/resourceid> . Consultado em agosto de 2010

Lankford, S. (1996). Crime and Tourism: A study of perceptions in the Pacific Northwest. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley

Lawton, G. & Page, S. (1997). Evaluating travel agents' provision of health advice to travelers. *Tourism Management*, Volume 2, pp. 89-104

Lee, G. , O'Leary, J., Lee, S. & Morrison, A. (2002). Comparison and contrast of push and pull motivational effects on trip behavior: an application of a multinomial logistic regression model. *Tourism Analysis*, 7, pp. 89-104

Lehto, X.; O'Leary, J. & Morrison, A. (2004). The effect of prior experience on vacation behavior. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31(4), pp. 801–818.

Lepp, A & Gibson, H. (2003). Tourist Roles, Perceived Risk and International Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 30 (3), pp.606-624

Lepp, A. & Gibson, H. (2008). Sensation seeking and tourism: tourist role, perception of risk and destination choice. *Tourism Management*, 29(4), pp. 740-750.

Libaert, M. (2002). Crise et Tourisme: Dix Recommandations pour Maîtriser sa Communication. *Les Cahiers Espaces*, 73, pp. 162-168

Liên, P. (2010). Tourist motivation and activities: A case study of Nha Trang, Vietnam. Master Thesis in Fisheries and Aquaculture Management and Economics. The Norwegian College of Fishery Science University of Tromsø: Norway

Lindqvist, L. & Bjork, P. (2000). Perceived safety as an important quality dimension Among Senior Tourists. *Tourism Economics*, 6 (2), 151-158

López, V. (2003). Seguridad Turística: Los factores que condicionan la seguridad del turista. [on line]. Available: www.seguridad-la.com/artic/discipl. Consultado em janeiro de 2006

MacCannell, D. (1976). *The Tourist: A New Theory of the Leisure Class*. New York: Schocken Books

Maditinos Z., Vassiliadis C. (2008). Crises and disasters in tourism industry: Happen locally- affect globally.[on line]. Available: www.mibes.teilar.gr/e-books . Consultado em agosto 2010

Madrigal, R. (1995). Personal, Traveler Personality Type, and leisure Travel Style. *Journal of Leisure Research*, 27(2), pp. 125-142

Magalhães, M. & Lima, A. (2009). *Noções de Probabilidade e Estatística*. São Paulo: Edusp.

Magrigal, R. (1995). Personal values, traveler personality type, and leisure travel style. *Journal of Leisure Research*, Vol. 27(2), pp. 125–142

Mannell, R & Zuzanek, J. (1991). The nature and variability of leisure constraints in daily life: The case of the physically active leisure of older adults. *Leisure Sciences*, 13, pp. 337-351.

Mansfeld, Y. (1996). Wars, Tourism and the “Middle East” factor. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley

Mansfeld, Y. (2006). The role of security information in tourism crisis management: The missing link. In Mansfeld, Y & Pizam, A. *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann

Martinez, C.; Vadell & Ruiz, M. (2010). Factors influencing repeat visits to a destination: the influence of group composition. *Tourism Management*, Vol. 31(6), pp. 862–870.

Martinez, L & Ferreira, A. (2007). *Análise de dados com SPSS*. Lisboa: Escolar Editora

Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row

Master, H. & Prideaux, B. (2000). Cultural and vacation satisfaction: A study in Taiwanese tourists in South East Queensland. *Tourism Management*, Vol. 21, pp. 445-449

Mautner, G. (2009). Checks and balances: how corpus linguistics can contribute to CDA. In R. Wodak and M. Meyer (Eds.), *Methods of Critical Discourse Analysis*. Los Angeles: Sage.

Mawby, R. (2000). Tourist's perceptions of security: The risk-fear. *Tourism Economics*, 6(29), pp. 109-121

McClelland, D. (1987). *Human Motivation*. New York: Cambridge University Press

McEnery, T. X., Richard; Tono, Yukio. (2006). *Corpus-Based Language Studies*. London and New York: Routledge.

Messner, F. & Golden, M. (1992). Racial inequality and racially disaggregated homicide rates: An assessment of alternative theoretical explanations. *Criminology*, 30, pp. 421-447

Michalkó, G. (2003). Tourism eclipsed by crime: The vulnerability of foreign tourists in Hungary. In C. Hall, D. Timothy, D. Duval (Eds.), *Safety & Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. New York: Haworth Hospitality Press

Middleton, W.; Harris, P. & Surman, M. (1996). Give enough hope: Perception of health and safety risks in bungee jumpers. *Journal of social and clinical psychology*. vol.15, (1), pp.68-79

Mihalic, T. (1996). Tourism and warfare: the case of Slovenia. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley

Millman, A. & Pizam, A. (1995). The role of awareness and familiarity with a destination. *Journal of Travel Research*, 33 (3), pp. 21-27

Milone, G. (2003). *Estatística Geral aplicada*. São Paulo: Ed. Cengage

Minjun Du (2006). How tourism crisis influenced tourist consumption behavior towards affected destination: A case study of SARS in Hong Kong. Dissertation presented in part consideration for the degree of MSc in Tourism Management and Marketing, Nottingham. [on line]. Available: [http://www. Edissertations.nottingham.ac.uk](http://www.Edissertations.nottingham.ac.uk). Consultado em setembro de 2011

Morales, S. (2002). Análisis del concepto de seguridad turística.[on line]. Available: [www.Available: www.monografias.com/trabajos11/psicotur](http://www.monografias.com/trabajos11/psicotur). Consultado em junho de 2006

Morettin, P & Bussab, W. (2010). *Estatística Básica*. São Paulo: Ed. Saraiva

Morgan, D. & Dimmock, K. (2006). Risk management in outdoor adventure tourism. In D. Pendergast & P. Leggat (Ed.), *Tourism in Turbulent Times*. UK: Elsevier

Moutinho, L. (1987). Consumer behavior in Tourism. *European Journal of Marketing* 21(10), pp. 5-44

Moutinho, L. (2000). *Strategic Management in Tourism*. New York. Cabi Publishing

Murteira, B. (2002). *Introdução à Estatística*. Lisboa: Ed. McGraw-Hill

National Commission on Terrorist Attacks (2004). *9/11 Commission Report*. [online]. Available: <http://www.gpoaccess.gov/911/index.html> . Consultado em novembro de 2011

Ochrym, R. (1990). Street crime, tourism and casinos: An empirical comparison. *Journal of Gambling Studies*, Vol. 6 (2), pp. 127-138

Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (2009). Annual Plan. [on line]. Available: <http://ochaonline.un.org>. março de 2010

Oltedal, S., Moen, B.E., Kemple, H. & Rundmo, T. (2004). *Explaining Risk perception. An Evaluation of Cultural Theory*. Norway: Rotunde

Organização Mundial de Turismo (2004). *S.A.F.E. La estrategia de la Organización Mundial del Turismo sobre fomento de la seguridad y de la facilitación*. Madrid: OMT

Page, S. (2009). Current issue in tourism: The evolution of travel medicine research: A new research agenda for tourism? *Tourism Management*, Volume 30, (2), pp. 149-157

Pariguin, B. (1972). *A Psicologia Social como Ciência*. Rio de Janeiro: Zahar Editores

Parrinello, G. (1993). Motivation and anticipation in post-industrial tourism. *Annals of Tourism Research*, 20(2), pp. 233-249

Pearce, D. (1995). *Tourism Today: A Geographical Analysis*. New York: Routledge

Pearce, P. & Stringer, P. (1991). Psychology and Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 18, pp. 136-154

Pearce, P. (2005). *Tourist Behavior: Themes and conceptual Schemes*. Australia: Channel View Publications

Pelfrey, W. (1998). Tourism and Crime: A Preliminary Assessment of the Relationship of Crime to the Number of Visitors at Selected Sites. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, Vol. 22, (2), pp. 293-304

Perussia, F. (1989). An Introduction to the social psychology of tourism. In Schmidt di Friedberg (Ed). *Tourism, employment and environment in post-industrial society*. Final Report of the study for the European Economic Community (S.L)

- Pestana, M & Gagueiro, J. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais: a complementariedade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo
- Peter, J. & Ryan, M. (1976). An Investigation of perceived risk at the brand level. *Journal of Marketing Research*, 13(2), pp. 87-94
- Piaget, J. (1982). *A Epistemologia Genética e a Pesquisa Psicológica*. Rio de Janeiro: Ed. Freitas Bastos
- Pizam A. & Pokela J. (1985). The perceived impacts of casino gambling on a community. *Annals of Tourism Research*, 12, pp. 147–165.
- Pizam, A. & Mansfeld, Y. (1996). *Tourism, Crime and Security Issues*. UK: Wiley
- Pizam, A. & Mansfeld, Y. (2006). Prologue. In Y. Mansfeld & A. Pizam *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Pizam, A. & Mansfeld, Y. (2006_a). Security and Safety Issues. In Mansfeld Y. & Pizam (Ed.) *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Pizam, A. & Mansfeld, Y. (2006_b). Toward a Theory of Tourism Security. In Mansfeld Y. & Pizam, A. (Ed.) *Tourism, Security & Safety: From Theory to Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Pizam, A. & Smith, G. (2000). Tourism and Terrorism: a quantitative analysis of major terrorist acts and their impact on tourism destinations. *Tourism Economics*, Vol. 6, 2), pp. 123-138
- Pizam, A. (1999). A comprehensive approach to classifying acts of Crime and violence at tourism destinations. *Journal of Travel Research*, 38; 5, pp. 5-12
- Pizam, A; Neumann, Y. & Reichel, A. (1979). Tourists satisfaction: uses and misuses. *Annals of Tourism Research*, 6(2), pp. 95-107

Plog, S. (1977). Why destinations areas fall and rise in popularity? In Kelly, E. (Ed.) *Domestic and International Tourism*. Massachusetts: Wellesley.

Plog, S. (2004). *Leisure Travel: A Marketing Handbook*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hill

Poirier, Robert A. (1997). Political risk analysis and tourism. *Annals of Tourism Research*. Vol.24 (3), pp. 675-686

Popescu, L. (2011). Safety and security. Case Study: Romania. *Forum Geographic*, Vol. 10, 2, pp.322-328

Prideaux, B. (1996). The tourism crime cycle: a beach destination case study. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. *Tourism, Crime and International Security Issues*. New York: John Wiley

Quiroga, I. (1990). Characteristics of package tours in Europe. *Annals of Tourism Research*, 17, pp. 185-207

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva

Reichel, A.; Fuchs, G. & Uriely, N. (2007). Perceived Risk and the Non-Institutionalized Tourist Role: The Case of Israeli Student. Ex- Backpackers. Sage Publications. [on-line]. Downloaded: www.jtr.sagepub.com . Consultado em julho de 2010

Reisinger, Y & Mavondo, F. (2005). Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. *Journal of Travel Research*, Vol. 43, pp. 212-225

Reisinger, Y & Mavondo, F. (2008). Cultural differences in travel risk perception. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 20:1, pp. 13-31

Reisinger, Y. & Crotts, J. (2009). The influence of gender on travel risk perceptions, safety, and travel intentions. *Tourism Analysis*. Volume 14, (6), pp. 793-807

Rejowski, M. (1998). Realidade versus Necessidades da Pesquisa Turística no Brasil. *Revista Turismo em Análise*. Vol. 9 (1), pp. 82-91

Richter, L & Waugh, W. (1986). Terrorism and tourism as logical companions. *Tourism Management*, 7: 230-238

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall

Robson, L.M. (2007). "Event terrorism A matter of geography?". University of Waterloo 2007 Graduate Student Leisure Research Symposium - poster presentation, pp. 1-5

Rodrigues, A. (1972). *Psicologia Social*. Rio de Janeiro: Editora Petrópolis

Rodrigues, A., Assmar, E. M. L., & Jablonski, B. (2003). *Psicologia Social*. Petrópolis. Rio de Janeiro: Ed. Vozes.

Roehl, W. & Fesenmaier, D. (1992). Risk perception and pleasure travel: An exploratory analysis. *Journal of Travel Research*, 30, pp. 17-26

Roncek, D. & Maier, P. (1991). Bars, blocks, and crimes revisited: Linking the theory of routine activities to the empiricism of "hot spots". *Criminology*, 29: pp. 725-760

Ross, G. (2001). *Psicologia do Turismo*. São Paulo: Ed. Contexto

Rutter, R.; Quine, L. & Albery, P. (1998). Perceptions of risk in motorcyclists: unrealistic optimism, relative realism and predictions of behavior. *British Journal of Psychology*, Vol 89(4), pp. 681-696. [online]. Available: www.psycnet.apa.org

Ryan, C. & Kinder, R (1996). The deviant tourist and the criminogenic place – the case of the tourist and New Zealand prostitute. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Eds) *Tourism, Crime and International Security Issues*. New York: Wiley

Ryan, C. (1991). *Recreational Tourism – a Social Science Perspective*. London: Routledge

S.A. (1996). Visitor crime in Florida: The perception Vs the reality. [on line]. Available: www.fdle.sate.fl.us. Consultado em 20 de setembro de 2008

Sampson, R. & Groves, W. (1989). Community structure and crime: Testing social-disorganization theory. *The American Journal of Sociology*, 94, pp. 774-902

Sampson, R. & Groves, W. (1989). Community structure and crime: Testing social-disorganization theory. *The American Journal of Sociology*, 94, pp. 774-902

Samuel, K.; Choong-Ki L. & David K. (2003). The influence of push and pull factors at Korean national parks. *Tourism Management*, Vol. 24, (2), pp.169-180

Santana, A. (1997). *Antropología Y Turismo*. Barcelona: Editorial Ariel, SA

Schiebler, A., Crots, J. & Hollinger, R. (1996). Florida Tourists Vulnerability to Crime. In Y. Mansfeld & A. Pizam (Eds.), *Tourism Crime and International Security Issues*. New York: Wiley

Schmidt M. 2004. Investigating risk perception: a short introduction. in: Schmidt M. 2004. Loss of agro biodiversity in Vavilov centers, with a specialfocus on the risks of genetically modified organisms (GMOs). PhD Thesis, Vienna, Austria [online]. Available: http://www.markusschmidt.eu/pdf/Intro_risk_perception_Schmidt.pdf. Consultado em janeiro de 2012

Schultz, D. & Schultz, E. (2002). *Teorias da Personalidade*. São Paulo: Thomson

Shah A. (2005). Natural Disaster. Global Issues Social, Political, Economic and Environmental Issues That Affect Us All. From World Wide Web . [on line]. Available: <http://www.globalissues.org/issue/522/natural-disasters> . Consultado em agosto de 2010

Sharpley, R. (1994). *Tourism, Tourists and Society*. Cambridge: ELM Publications

Shaw, G. (2010). A risk management model for the tourism industry in South Africa. [on-line]. Available: <http://www.whitehouse.gov/homeland/book> . Consultado em novembro de 2010

Shaw, G. (2010). A risk management model for the tourism industry in South Africa.

Sherman, L., Gartin, P. & Beurger, M. (1989). Hot spots of predatory crime: Routine activities and criminology of place. *Criminology*, 27:pp. 27-55

Shin, S. (2005). Safety, Security and Peace Tourism: The Case of the DMZ Area. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Volume 10, nº4, pp. 234-241.

Shin, Y. (2005). Safety, Security and Peace Tourism: the case of the DMZ Area. *Asia Pacif Journal of Tourism Research*, 10, nº 4, 411-426

Shrader-Frechette, K.(1991). *Risk and Rationality. Philosophical Foundations for Populist Reforms*. Berkley, University of California Press

Sjöberg, L. (2000a). Factors in Risk Perception. *Risk Analysis*, Vol. 20, nº 1, pp.1-11

Slovic, P. (2000b). *The Perception of Risk*. New York: Earthscan Pub.

Slovic, P; Fischhoff, B. & Lichtenstein, S. (2000). Rating the Risks. In Slovic, P. (Ed.) *The Perception of Risk*. USA: Earthscan

Slovic,P. Fischhoff, B. e Lichtenstein, S. (2000). Cognitive Processes and Societal Risk Taking. In Slovic, P. (Ed.) *The Perception of Risk*. USA: Earthscan

Slovic. P. (1987). Perception of Risk. *Science*, vol. 236, 280-285

Smith, V. (1980). Anthropology and Tourism – A Science-Industry Evaluation. *Annals of Tourism Research*, Vol.8 (1), pp. 13-33

Smith, V. (1989). *Hosts and Guests: The anthropology of tourism*. Philadelphia: University Press

Smith, V. (1996). War and its Tourist Attractions. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley

Sönmez, F.; Apostolopoulos, Y. & Tarlow, P. (1999). Tourism in Crisis: Managing the Effects of Terrorism. *Journal of Travel Research*, 38: pp. 13-18

Sönmez, S. & Graefe, A. (1998a). Determining Future Travel Behavior from Past Travel Experience and Perceptions of Risk and Safety. *Journal of Travel Research*, 37 (2), 171-178

Sönmez, S. & Graefe, A. (1998b). Influence of Terrorism Risk on Foreign Tourism Decision. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 112-144

Sönmez, S. (1998). Tourism, Terrorism, and Political Instability. *Annals of tourism Research*, 25: 416-456

Specht, A. (2006). Natural disaster management. In Pendergast, D. & Leggat, P. (Ed.), *Tourism in Turbulent Times*. UK: Elsevier

Starmer-Smith, C. (2003, 21 de junho). "10 Cities to Beware". *The Daily Telegraph*. Londres

Stringer, P. & Pearce, P. (1984). Toward a symbiosis of social psychological and tourism studies. *Annals of Tourism Research*, Vol. 11, pp. 5-17

Tansey, J. & O'Riordan, T. (1999). Cultural theory and risk: a review. *Health, Risk & Society*, Vol. 1 (1), pp. 72-90

Tarlow, P (2002). *Event Risk Management and Safety*. New York: John Wiley & Sons Inc.

Tarlow, P, Muehsam, M. (1996). Theoretical aspects of crime as they impact the tourism industry. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Eds) *Tourism, Crime and International Security Issues*. New York: Wiley

Tarlow, P. & Gui, S. (2002). Providing safety for tourists: A study of a selected sample of tourist destinations in the United States and Brazil. *Journal of Tourism Research*, 40, pp. 424-431

Tarlow, P. & Korstanje, E. (2012). Being lost: tourism, risk and vulnerability in the post-'9/11' entertainment industry. *Journal of Tourism and Cultural Change*, Vol. 10 (1), pp. 22-33

Tarlow, P. & Muesham, M. (1996). Theoretical aspects of crime as they impact the tourism industry. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley

Tarlow, P. (2000). Creating safe & secure communities in economically challenging times. *Tourism Economics*, 6(2), 139-149

Tarlow, P. (2001). Tourism and Security. [on line]. Available: www.securitymanagement.com/library. Consultado em 20 de junho de 2006

Tarlow, P. (2006). Crime and tourism. In J. Wilks, D. Pendergast & P. Leggat (Eds). *Tourism in Turbulent Times: Towards Safe Experiences for visitors*. U.K: Elsevier

Tarlow, P. (2006_a). A Social Theory of Terrorism and Tourism. In Mansfeld Y. & Pizam (Ed.) *Tourism, Security & Safety*. Oxford: Butterworth-Heinemann

Tarlow, P. (2006_b). Crime and Tourism. In Pendergast, D. & Leggat, P. (Ed.), *Tourism in Turbulent Times*. UK: Elsevier

Tarlow, P. (2009). The role of tourism security in economically challenging times. [online]. Available: <http://www.destinationworld.info>. janeiro de 2001

Tarlow, P. (2010). Reavaliando a segurança no turismo. TOURISM & MORE, INC. [on line]. Available: www.tourismandmore.com. Consultado em fevereiro de 2010

Tarlow, P. (2011_a). Como proteger o turismo e a reputação turística do Brasil? *Turismo em Pauta*, nº 3, pp. 43-52

Tarlow, P. (2011_b). Doing total tourism security planning: *Tourism Oriented Policing and Protection Services in an Interconnected World Course* Presented by Tourism & More, Southern Nevada Tourist Safety Association and the Las Vegas Convention and Visitors Authority. Las Vegas, May 2011

Tarlow, P. (2011_c). Security threats: *Tourism Oriented Policing and Protection Services in an Interconnected World Course*. Presented by Tourism & More, Southern Nevada Tourist Safety Association and the Las Vegas Convention and Visitors Authority. Las Vegas, May 2011

Tarlow, P. (2011_d). Tourism Oriented Policing and Protection Services in an Interconnected World. Course presented by Tourism & More, Southern Nevada Tourist Safety Association and the Las Vegas Convention and Visitors Authority. Las Vegas, May 2011

Taylor, G. (1998). Styles of travel. In W. Theobald (Ed), *Global Tourism*. Boston: Butterworth-Heinemann, pp. 267-277

Taylor, P. (2006). Getting them to forgive and forget: Cognitive based marketing responses to terrorist's acts. *International Journal Of Tourism Research*, Vol. 8; pp. 171-183

The Telegraph (Nov. 2008). Bombay terror attacks: Why the *Taj Mahal* Hotel was chosen?[online]. www.telegraph.co.uk/news/worldnews/asia/india. dezembro de 2008. Consultado em maio de 2010

Thompson, M.; Ellis, R.; Wildavsky, A. (1990). *Cultural Theory*. New York: Westview Press

Tinard, Y. (2002). Doit-on avoir peur de prendre L'avion? Entre Exigences Sécuritaires et Déréglementation. *Les Cahiers Espaces*, 73, 17-31

Toward a New Comprehensive Model. *International Journal of Human and Social Sciences*, Vol. 6:1, pp. 38-45

Tsaur, S., Tzeng, G. & Wang, K. (1997). Evaluating Tourist Risks from Fuzzy Perspectives. *Annals of Tourism Research*, 24, n° 4, 796-812

Tversky, A. & Shafir, E. (1992). Choice under conflict: The dynamics of Deferred Decision. *Psychological Science*, Vol.3, N°.6, pp.358-361

Tynon, J & Chavez, D. (2006). Adapting a tourism crime typology: Classifying outdoor recreation crime. *Journal of Travel Research*, Vol. 44, pp. 298-307

U.S. Department of Justice – Office of Community Oriented Policing Services (2004). Crime against Tourists. [on line]. Available: www.popcenter.org . Consultado em fevereiro 2011

U.S. Dive Travel (2011). Chronology of attacks on tourist targets in Egypt: a detailed history from 1992 to the present. [online]. Available: www.usdivetravel.com/T-EgyptTerrorism.html. março de 2011

United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs – OCHA. *Tourism, Natural Disasters and Safe Destinations*. [online]. Disponível em: www.reliefweb.int . Consultado em novembro de 2009.

United Nations Office of Drugs and Crime and Terrorism Prevention (2011). UNODC and Terrorism Prevention. [online]. Available: <http://www.unodc.org/unodc/en/terrorism/index.html>. Consultado em dezembro de 2011

United States Department of Defense (2001). Terrorism. [online]. Available: <http://www.defense.gov/> . Consultado em dezembro de 2011

UNWTO (2009). World Tourism Organization. [online]. Available: www.unwto.org/facts. Consultado em julho de 2011

Van Tran, X. & Bridges, F. (2009). Tourism and crime in european nations. *E- Review of Tourism Research*, Vol. (3), pp. 52-67

Vlek, C. & Keren, G. (1991). Behavioral decision theory and environmental risk management. 13th Research Conference on Subjective Probability, Utility and Decision Making. Fribourg, Suisse

Vlek, C. & Stallen, P. (1981). Risk perception in the small and in the large. *Journal of Organizational Behavior Human Performance*, Vol.28, pp. 235-271

Wahab, S. (1996). Tourism and Terrorism: Synthesis of Problem with Emphasis on Egypt. In Pizam, A. & Mansfeld, Y. (Ed.), *Tourism, Crime and International Security Issues*. UK: Wiley

Waite, J. (2009). *Are We There Yet? Parent's perceptions of Risk Associated With Family Vacations*. Thesis Requirement for the degree of Master of Arts in Recreation and Leisure Studies. Waterloo, Canada

Weaver, D. & Opperman, M. (2000). *Tourism Management*. New York, John

Weber, E. (1988). A descriptive measure of risk. *Acta Psychologica*. [online]. Available: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers>. Consultado em agosto de 2010

Weil, S. (1949). *L'enracinement. Prélude à une déclaration des devoirs envers l'être humain*. Paris: Éditions Gallimard

Wilks, J. & Page, S. (2003). Current Status of Tourist Health and Safety. In J. Wilks & S. Page (Eds) *Managing Tourist Health and safety in the New Millennium*. Oxford: Elsevier Science Lda

Woods, J.; Ten Eyck, T.; Kaplowitz, S. & Shlapentokh, V. (2008). Terrorism Risk Perceptions and Proximity to Primary Terrorist Targets: How Close is Too Close? *Human Ecology Review*, Vol. 15 (1), pp. 63-70. [online]. Available: www.humanecologyreview.org/ . Consultado em abril de 2011

World Health Organization (1994). *International Travel and Health Vaccination Requirements and Health Advice*. Geneva: World Health Organization

World Health Organization (WHO - 2003). Travel Advisory Notices. [on line]. Available: <http://www.who.int/csr/sars/travel/en/index.html>. Consultado em março 2010

World Health Organization (WHO). 2005. Environment and health risks from climate change and variability. [online]. Available: <http://www.euro.who.int/document/e90707.pdf>. Consultado em março de 2009

World Meteorological Organization/WTO (1998). *Handbook on natural disaster reduction in tourist areas*. Geneva: WMO

World Tourism Organization (1997). *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*. Spain: WTO

World Travel & Tourism Council (2005). Travel & tourism security action plan.[on line]. Available: www.wttc.org/publications . Consultado em junho 2009

World Travel & Tourism Organization (1996). *Tourist Safety and Security – Practical Measures for Destination*. Madrid; WTO

Wright, E. (2003). Travel, Tourism, and HIV Risk among Older Adults. *Journal of Acquired Immune Deficiency Syndromes*, Vol. 33. [on line]. Available: www.journals.lww.com . Consultado em novembro 2010.

Xueqing, C. Gibson, H. & Zhang, J. (2009). Perceptions of risk and travel intentions: The case of China and the Beijing Olympic Games. *Journal of Sports & Tourism*, Vol. 14, nº1, pp. 43-67

Yiannakis A., Gibson H., (1992). Roles tourists play. *Annals of Tourism Research*, Vol. 19(2), pp. 287-303.

Yansaneh, I. (2003). Construction and use of sample weights. UNITED NATIONS SECRETARIAT - Statistics Division. [on-line]. Available: www.unstats.un.org. Consultado em setembro de 2011

Yates, J. & Stone, E. (1992). The risk construct. In J. Yates (Ed.) *Risk-Taking Behavior*. USA: John Wiley & Son

Yavas, U. (1987). Foreign travel behavior in a growing vacation market: Implications for tourism marketers. *European Journal of Marketing*, 21 (5), pp. 57-69

Yuill, S. (2003). *Dark Tourism: Understanding Visitor Motivation at Sites of Death and Disaster*. Thesis presented in Office of Graduate Studies of Texas A&M University in partial fulfillment of the requirements for the degree of

Yuksel, A& Yuksel, F. (2007). Shopping risk perceptions: Effects on tourist's emotions, satisfaction and expressed loyalty intentions. *Tourism Management*, Vol. 28, pp. 703-713

Zillinger, M. (2008). Germans tourist behavior in Sweden. *Tourism*, Vol. 56 N°2, pp. 143-158

Tzung-Cheng, H. Beaman, J & Shelby, L. (2004). No-escape natural disaster: Mitigating impacts on tourism. *Annals of Tourism Research*, vol. 31 (2), pp. 255-273

ANEXOS

ANEXO 1

(Guião de entrevista às entidades regionais)



UNIVERSIDADE DO ALGARVE

Dados do Entrevistado

Nome: _____

Cargo: _____

Local: _____

Contacto: _____

Data da Entrevista: _____

1. Quando pensa no destino turístico Algarve, que atributos que lhe ocorrem? Enumere os 3 mais importantes.
2. Considera a segurança um ponto importante a ter em consideração para o produto turístico Algarve?
3. Considera que a segurança é um factor de competitividade do Algarve face a outros destinos turísticos?
4. Quando falamos em riscos para o turismo, quais os que considera mais preocupantes para o Algarve?
5. Que tipo de informação devem ter os turistas no que toca aos riscos/segurança no destino Algarve?
6. Que entidade deve ter um papel central na segurança turística no Algarve?
7. Pensa que existe articulação entre as diversas entidades ligadas ao turismo no que toca à segurança? Se sim, em que medida?

8. Comparativamente aos destinos concorrentes, o Algarve apresenta um melhor ou pior nível de segurança? Porquê?
9. Qual foi o incidente (s) (s) mais marcante em termos de imagem para o turismo no Algarve?
10. Quais são, especificamente, os problemas mais comuns denunciados pelos turistas?
11. Que tipo de seguimento é dado a esses casos?
12. Os problemas denunciados são entre: residente/turista ou turista/turista?
13. Indique o grau de segurança, considerando uma escala crescente de **1** (Nada Seguro) a **7** (Totalmente Seguro) que atribui ao Algarve. _____

ANEXO 2

(Lista das 37 palavras mais frequentes no *corpus*)

N	Word	Freq.	%	Lemmas
1	DE	136	5,70	
2	A	93	3,90	
3	QUE	78	3,27	
4	E	70	2,93	
5	SEGURANÇA	47	1,97	
6	O	46	1,93	
7	É	37	1,55	
8	OS	34	1,42	
9	NO	31	1,30	
10	NÃO	29	1,22	
11	DO	28	1,17	
12	UM	28	1,17	
13	ALGARVE	21	0,88	
14	AS	21	0,88	
15	COM	21	0,88	
16	DA	21	0,88	
17	EM	21	0,88	
18	PARA	21	0,88	
19	SE	21	0,88	
20	DOS	20	0,84	
21	UMA	19	0,80	
22	SER	18	0,75	
23	NA	15	0,63	
24	ENTIDADES	14	0,59	
25	PELO	14	0,59	
26	CIVIL	13	0,54	
27	SIM	13	0,54	
28	TURISTAS	13	0,54	
29	MAS	12	0,50	
30	POR	12	0,50	
31	R	12	0,50	
32	TODOS	12	0,50	
33	À	11	0,46	
34	AO	11	0,46	
35	DAS	11	0,46	
36	MAIS	11	0,46	
37	AOS	10	0,42	

ANEXO 3

Linhas de concordância para a palavra <segurança>

N	Concordance	SetTagWord No.	File %
N	Concordance	SetTagWord No.	File %
1	- Clima; Diversidade de produtos turísticos; Segurança; Sim. Sim. Os maiores escosão: - A crise económica mundial tem	6 r tan - 1.tx t 4	
2	os princípios do desenvolvimento sustentável e a preservação dos recursos turísticos. Toda a entidade deve ter o seu papel de segurança	79 r tan - 1.tx t 87	
3	de preservação dos visitantes. Toda a entidade deve ter o seu papel de segurança turística e a mais competente matéria Governativa. Existe est	91 r tan - 1.tx t 2	
4	entidade estudada no âmbito da contratação de segurança. Melhores em matéria de segurança. Algarve é um factor diferenciador e outros destinos concorrentes	134 r tan - 1.tx t 61	
5	, a concorrência em outros destinos. Correção da ERT e as Forças de Segurança. Sim. Através de reuniões de coordenação. Melhores estatísticas em	26 a cri - 1.tx t 68	
6	Animação. Animação de segurança (safety/security) e qualidade. Muito importante. Sim. Existem concorrentes	2 n tre - 1.tx t 1	
7	compreços competitivos e alguma qualidade das que perde imediatamente em termos de segurança, pelo que se deve reconhecer os responsáveis regionais. A massificação	28 n tre - 1.tx t 5	
8	de grupos Quintal do Lago/Aldeia da Loba, etc. têm um apreço especial pela segurança que é prática da sua capacidade de acção. Não existe isolação	138 n tre - 1.tx t 62	
9	stentopopulação e brandos costumes e grande prioridade de segurança. Algarve em termos de segurança para parte da entidade oficiais. O desaparecimento da orlação nas que	195 n tre - 1.tx t 80	
10	liberdade de hospitalidade e serenidade. Sim. As opções turísticas baseiam-se em muita segurança de destino e de um bom apoio aos sectores de segurança e de produtos	11 n tre - 1.tx t 3	
11	ricas baseiam-se em muita segurança de destino e de um bom apoio aos sectores de segurança e de produtos turísticos. Quando se escolhe a segurança de um produto	22 n tre - 1.tx t 5	
12	sectores de segurança e de produtos turísticos. Quando se escolhe a segurança de um produto turístico, o facto de se sacrificar o preço assume importância de planeamento	34 n tre - 1.tx t 8	
13	dimensão adequada do comportamento; Todos os pontos de partida da Segurança para os serviços de segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	102 n tre - 1.tx t 25	
14	do interesse de uma entidade em não ser furtada e os encargos do produto de segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	228 n tre - 1.tx t 54	
15	, alguns crimes perpetrados por cidadãos estrangeiros residentes no país. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	244 n tre - 1.tx t 57	
16	, alguns crimes perpetrados por cidadãos estrangeiros residentes no país. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	324 n tre - 1.tx t 76	
17	Segurança, serviços de entretenimento/lazer/cultura. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	1 n tre - 1.tx t 0	
18	Segurança, serviços de entretenimento/lazer/cultura. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	8 n tre - 1.tx t 2	
19	um ponto importante na fundamentação da Região do Algarve sobre tudo que a segurança é um sector fundamental no distrito que está muito dependente da actividade	26 n tre - 1.tx t 4	
20	ricas. Obviamente que em destino seguro e mais atractivo e outro que não garante a segurança e os seus turistas. A percepção de segurança e o ambiente são subjectiva,	53 n tre - 1.tx t 8	
21	mais atractivo e outro que não garante a segurança e os seus turistas. A percepção de segurança e o ambiente são subjectiva e determinam a escolha de destino que	60 n tre - 1.tx t 0	
22	trabalho conjunto integrado de todas as forças de segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	219 n tre - 1.tx t 82	
23	não é o maior nível de segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	232 n tre - 1.tx t 83	
24	ntegrar a segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	367 n tre - 1.tx t 53	
25	nível de segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	379 n tre - 1.tx t 55	
26	- Segurança. Qualidade e cordialidade. É extremamente importante e de contar que	1 over - 1.tx t 0	
27	Cordialidade. É extremamente importante e de contar que a segurança constitui um factor decisivo para a escolha de destino turístico. - Sem	15 over - 1.tx t 4	
28	isiva para a escolha de destino turístico. - Sem dúvida que sim. No que concerne à segurança, o Algarve corre o risco de perder a sua identidade e a sua segurança	35 over - 1.tx t 8	
29	concerner a segurança. Algarve corre o risco de perder a sua identidade e a sua segurança. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	47 over - 1.tx t 0	
30	qualquer ponto de logob deve ser o primeiro e a segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	168 over - 1.tx t 35	
31	do Algarve, a habitação e a cooperação. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	200 over - 1.tx t 41	
32	em parte a articulação e a cooperação. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	203 over - 1.tx t 2	
33	centrada na identidade e existe em um vasto conjunto de Forças e Serviços de Segurança que se complementam no trabalho de forma exemplar. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	233 over - 1.tx t 8	
34	ças que se complementam no trabalho de forma exemplar. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	247 over - 1.tx t 51	
35	ção e manutenção da segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	255 over - 1.tx t 3	
36	objectivo é o mesmo e a promoção do Governativa e reuniões do Gabinete de Coordenação da Segurança. Distrito da identidade e da imagem. Associação de gada do sector do turismo. Há	296 over - 1.tx t 2	
37	que os próprios empresários também participam nos responsáveis pelas questões de segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	331 over - 1.tx t 9	
38	resenar a questão de proposta de criação e elaboração dos Contratos de Segurança que no Algarve conta com a adesão dos 6 municípios proporcionada sim	352 over - 1.tx t 3	
39	então a iniciativa de abertura da sociedade civil e a participação activa nas questões de segurança. - Sem dúvida que o Algarve apresenta os melhores níveis de segurança	390 over - 1.tx t 1	
40	estões de segurança. - Sem dúvida que o Algarve apresenta os melhores níveis de segurança comparativamente a outros destinos turísticos no mundo. Todos os indi	402 over - 1.tx t 3	
41	comparativamente a outros destinos turísticos no mundo. Todos os indicadores de segurança nacional quando comparados com os dados estatísticos apresentados	415 over - 1.tx t 7	
42	os dados estatísticos apresentados nos outros países e comprovam o bom nível de segurança na nossa região. - A ocorrência de situações de emergência e de produtos turísticos	432 over - 1.tx t 1	
43	R: Clima. Segurança, simpatia da população. R: Sim, considero muito importante. R: Sim, tendo	3 n tre - 1.tx t 1	
44	onjuntiva internacional e especialmente depois do 11 de Setembro, considero que o factor de segurança e de produtos turísticos é o mais importante e de contar que a segurança é o pilar da identidade e da imagem	29 n tre - 1.tx t 9	
45	de vez em mais importante e de contar que a segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	44 n tre - 1.tx t 4	
46	ferias e seguros deve ser dada a prioridade na formação e contacto das forças de segurança e de produtos turísticos. A segurança é o pilar da identidade e da imagem. A segurança é o pilar da identidade e da imagem	93 n tre - 1.tx t 26	
47	e inferior a maior parte dos países da Europa, pensam que apresentam o melhor nível de segurança. R: Considero que o desaparecimento de turistas é um problema	190 n tre - 1.tx t 54	

ANEXO 4

Linhas de concordância para a palavra <risco>

N	Concordance	Set TagWord No.	File	%
N	Concordance	Set TagWord No.	File	%
1	ospitaleiro induz a comportamentos crédulos; a percepção individual da ausência de risco é um risco dos mais comuns; Localização dos serviços de apoio (Policia, H	65	ntre-1.txt	16
2	induz a comportamentos crédulos; a percepção individual da ausência de risco é um risco dos mais comuns; Localização dos serviços de apoio (Policia, Hospital, Ent	68	ntre-1.txt	17
3	a todos os que tem a sua actividade relacionada com a indústria turística. O maior risco existente na Região é o risco sísmico, contudo há outros riscos, sendo que o	108	ntre-1.txt	16
4	ividade relacionada com a indústria turística. O maior risco existente na Região é o risco sísmico, contudo há outros riscos, sendo que o que tem maior relevância é o i	114	ntre-1.txt	17
5	ções de acidente grave ou catástrofe. Assim, se todos evitarem comportamentos de risco que poderão originar acidentes estão a contribuir para a redução da possibilida	517	ntre-1.txt	76
6	ança, com todos os destinos turísticos mundiais. - Em termos concretos, o grande risco para o turismo prende-se sobretudo com os efeitos da crise económica mundia	59	over-1.txt	13

ANEXO 5

Linhas de concordância para a palavra <turistas> e <turista>

N	Concordance	Seta	Word No	File%
1	o serviço de última análise pelo juízo de psicologia para informar turistas não existentes a legislação de alguns problemas próximos		18	tre~1.44
2	as vítimas das providências assistidas a qualificação dos residentes estrangeiros expressa o sentimento de turistas.		41	tre~1.98
3	o nível de segurança considerado desaparecimento das pessoas em viagens internacionais e o recente caso de violação de fronteira		20	tre~1.57
4	denúncia de indivíduos que se dedicam a este tipo de criminalidade. Residentes em muitos casos os verificamos em indivíduos residentes		32	tre~1.91

N	Concordance	Seta	Word No	File%
1	que está se contrariando a quantidade de competências a ser dada a quem informa turistas de trabalhar em determinadas seguradoras e evidenciar o próprio		53	tan~1.05
2	o balizamento de circulação que deve ser tomado em situações básicas para o turista. Role a entidade ordenada de viagens exclusivas para todas		94	tre~1.45
3	cia O Ordenamento jurídico português prescreve a diferenciação de procedimentos para turistas. Em momentos de preocupação o giro representativo das		38	tre~1.01
4	istênciade qualificação dos residentes estrangeiros expressa o sentimento de turistas.		41	tre~1.00
5	amento de destino que mais compete a quem garante a segurança dos turistas. A percepção de segurança por parte do agente de turismo é determinante para a		56	tre~1.10
6	ortamento de serviços de emergência de prevenção e formação de pessoal para turistas que pesa sobre a existência de riscos de segurança. No caso de hoje é o		17	tre~1.06
7	gradiente das forças de segurança em áreas de segurança dos residentes e turistas. Se pontuada a força de segurança e o papel de manutenção da ordem		22	tre~1.02
8	Pelquas medidas de segurança que podem ser tomadas para comunicar aos turistas de quais comportamentos devem evitar ao adoptar a gestão de segurança		55	tre~1.02
9	de quais comportamentos devem evitar ao adoptar a gestão de segurança em viagens internacionais e em situações de emergência de segurança		56	tre~1.04
10	sq uenvolvimento de turistas em situações de emergência de segurança em viagens internacionais e em situações de emergência de segurança		57	tre~1.06
11	da ad adoptar as medidas de segurança em situações de emergência de segurança em viagens internacionais e em situações de emergência de segurança		66	tre~1.10
12	R. Deve referir que a Algarve ainda não está em situação de emergência de segurança em viagens internacionais e em situações de emergência de segurança		8	tre~1.04
13	viduários residentes estrangeiros que para quê deslocam o poder de maior influência de turistas para a educação e actividades.		35	tre~1.07



Questionário - CHEGADA

Este questionário tem como objetivo analisar os fatores que influenciam os fluxos turísticos no Algarve e enquadra-se num projeto de investigação desenvolvido na Universidade do Algarve - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.

1. **É a primeira vez que visita o Algarve?** Sim (passe para a questão 3) Não
2. **Se não, quantas vezes já visitou o Algarve?** _____ Vezes.
3. **Como viajou para o Algarve?** Sozinho · Família
Amigos · Companheiro (a)
4. **Que tipo de viagem realiza?** Pacote Tudo incluído Pacote só com voo e hotel
Viagem independente
5. **Alugou carro?** Sim Não
6. **Em que tipo de alojamento fica hospedado?** Pensão Hotel *Resort*
Casa familiares/amigos Outro
7. **Qual o motivo principal da sua visita ao Algarve (escolha apenas 1)?**
Saúde Praia Cultura Visitar familiares /amigos Golfe
Prática Desportiva Negócios/congressos Aventura Outro
8. **Qual o foi o destino para onde viajou anteriormente?** _____
9. **Quais os principais fatores que o levaram a escolher o Algarve? (Escolha apenas 3)**
Clima Cultura Segurança Relação preço/qualidade Qualidade das
praias Qualidade das infraestruturas Hospitalidade Outros
10. **Quando escolheu o Algarve tomou em consideração potenciais fatores de risco do destino?** Sim Não
11. **Quando preparou a sua viagem para o Algarve o que lhe causou maior preocupação? (escolha os 3 aspetos mais importantes)**
Viajar de avião Um ataque terrorista Ficar doente Ser
assaltado(a) Perder-se no destino e não conseguir comunicar Ser alvo de
violência Catástrofe natural Falta de segurança Insatisfação com o destino
Outros
12. **Assinale com um circulo o seu nível de concordância relativamente às afirmações, em que:**
1 = Discordo Totalmente 7 = Concordo Totalmente

1. Preocupa-me a possibilidade de ser assaltado ou sofrer algum tipo de violência	1	2	3	4	5	6	7
2. Preocupa-me a possibilidade de ter um acidente de carro	1	2	3	4	5	6	7
3. É pouco provável que no Algarve possa ocorrer uma catástrofe natural (sismo, tempestade, <i>tsunami</i>)	1	2	3	4	5	6	7
4. Receio ser vítima de um crime grave	1	2	3	4	5	6	7
5. Preocupa-me ter um problema de saúde causado pela ingestão da comida local	1	2	3	4	5	6	7
6. Preocupa-me o facto de contrair alguma doença contagiosa	1	2	3	4	5	6	7
7. Se ficar doente terei boa assistência médica no Algarve	1	2	3	4	5	6	7
8. Durante a minha viagem ao Algarve, é pouco provável que seja apanhado por algum problema político ou social	1	2	3	4	5	6	7
9. Preocupa-me a eventualidade de uma greve ou manifestações	1	2	3	4	5	6	7
10. Os turistas têm uma maior probabilidade de serem alvos de um ataque terrorista	1	2	3	4	5	6	7
11. A possibilidade de um ataque terrorista não me impede de viajar	1	2	3	4	5	6	7
12. Com o tipo de viagem que escolhi, é pouco provável que possa ser vítima de atentado	1	2	3	4	5	6	7
13. Durante a viagem podem existir problemas com o avião ou outros transportes	1	2	3	4	5	6	7
14. Considero que as viagens de <i>low-cost</i> têm um risco maior para os passageiros do que os voos regulares	1	2	3	4	5	6	7
15. Durante a minha estadia podem existir problemas a nível de telecomunicações (telefone, fax, <i>internet</i> , outros)	1	2	3	4	5	6	7
16. No aeroporto ou no hotel podem perder, ou haver atraso, na entrega da minha bagagem	1	2	3	4	5	6	7
17. É importante que as pessoas com quem tenho que me relacionar nas férias falem a minha língua	1	2	3	4	5	6	7
18. Preocupa-me a possibilidade de ter problemas de comunicação com a população local	1	2	3	4	5	6	7
19. Escolher o Algarve como destino de férias pode afetar a opinião (positiva ou negativa) que os outros têm a meu respeito	1	2	3	4	5	6	7
20. Os meus familiares/amigos discordam do destino de férias que escolhi	1	2	3	4	5	6	7
21. A opinião das outras pessoas foi importante para escolher o destino Algarve	1	2	3	4	5	6	7
22. A escolha do Algarve é um reflexo da minha personalidade e autoimagem	1	2	3	4	5	6	7
23. A escolha do Algarve como destino de férias causa-me alguma apreensão e tensão	1	2	3	4	5	6	7

24. Vim para o Algarve porque todos que conheço vêm para cá	1	2	3	4	5	6	7
25. Preocupa-me a possibilidade de estar mau tempo durante as minhas férias no Algarve	1	2	3	4	5	6	7
26. Sinto que é menos perigoso ficar em hotéis ou <i>resorts</i>	1	2	3	4	5	6	7
27. Procuo não sair à noite porque considero perigoso	1	2	3	4	5	6	7
28. Receio que a minha viagem ao Algarve seja uma perda de tempo	1	2	3	4	5	6	7
29. Perdi demasiado tempo a organizar a minha viagem ao Algarve	1	2	3	4	5	6	7
30. O policiamento das ruas diminui o risco de ataques a turistas	1	2	3	4	5	6	7
31. Se tiver algum problema apresentarei queixa na polícia	1	2	3	4	5	6	7
32. Escolhi o Algarve porque é um destino barato	1	2	3	4	5	6	7
33. Preocupa-me a possibilidade de gastar mais dinheiro que o previsto	1	2	3	4	5	6	7
34. Em relação ao último destino que visitei, o Algarve apresenta menos risco	1	2	3	4	5	6	7
35. Gosto de sentir algum risco (“adrenalina”) durante as minhas viagens	1	2	3	4	5	6	7
36. É cada vez mais perigoso viajar para o estrangeiro	1	2	3	4	5	6	7
37. Gosto de experimentar hábitos locais (comida, bebida, atividades, etc.) diferentes dos meus e confraternizar com os habitantes locais	1	2	3	4	5	6	7
38. Receio que os funcionários dos serviços turísticos não falem a minha língua	1	2	3	4	5	6	7
39. Gosto de ir à descoberta do destino, sem nada planeado	1	2	3	4	5	6	7
40. As viagens organizadas fazem-me sentir mais seguro no destino	1	2	3	4	5	6	7
41. Se durante a minha viagem tiver algum problema, não regressarei ao Algarve	1	2	3	4	5	6	7
42. No Algarve a probabilidade de algo correr mal é praticamente nula	1	2	3	4	5	6	7
43. A existência de poucos riscos foi importante na tomada de decisão ao escolher o Algarve	1	2	3	4	5	6	7
44. Receio que a comunidade local seja pouco hospitaleira	1	2	3	4	5	6	7
45. Nas minhas viagens não me interessa o contacto direto com a comunidade local	1	2	3	4	5	6	7
46. Quanto mais hospitaleira é a comunidade mais seguro me sinto no local	1	2	3	4	5	6	7

Caracterização Sócio-Demográfica

13. **Idade:** _____

14. **Género:** Masculino Feminino

15. **Estado Civil:** Casado(a) Solteiro(a) União de Facto Viúvo(a)
Divorciado(a) Outro

16. **Habilitações Literárias:** Ensino Básico Ensino Secundário Ensino Superior

17. **Profissão:** _____

18. **País de Origem:** _____

Data: _____/_____/_____



Questionário - PARTIDA

Este questionário tem como objetivo analisar os fatores que influenciam os fluxos turísticos no Algarve e enquadra-se num projeto de investigação desenvolvido na Universidade do Algarve - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.

10. Foi a primeira vez que visitou o Algarve? Sim (passe para a questão 3) Não
11. Se não, quantas vezes já visitou o Algarve? _____ Vezes.
12. Como viajou para o Algarve? Sozinho· Família
Amigos Companheiro (a)
13. Que tipo de viagem realizou? Pacote Tudo incluído Pacote só com voo e hotel
Viagem independente
14. Alugou carro? Sim Não
15. Em que tipo de alojamento ficou hospedado? Pensão Hotel *Resort*
Casa familiares/amigos Outro
16. Qual o motivo principal da sua visita ao Algarve (escolha apenas 1)?
Saúde Praia Cultura Visitar familiares /amigos Golfe
Prática Desportiva Negócios/congressos Aventura Outro
17. Qual o foi o destino para onde viajou anteriormente? _____
18. Quais os principais fatores que o levaram a escolher o Algarve? (Escolha apenas 3)
Clima Cultura Segurança Relação preço/qualidade Qualidade das
praias Qualidade das infraestruturas Hospitalidade Outros
10. Quando escolheu o Algarve tomou em consideração potenciais fatores de risco do destino? Sim Não
11. Quando preparou a sua viagem para o Algarve o que lhe causou maior preocupação? (escolha os 3 aspetos mais importantes)

Viajar de avião Um ataque terrorista Ficar doente Ser
 assaltado(a) Perder-se no destino e não conseguir comunicar Ser alvo de
 violência Catástrofe natural Falta de segurança Insatisfação com o destino
 Outros

12. Assinale com um círculo o seu nível de concordância relativamente às afirmações, em que:

2 = Discordo Totalmente

7 = Concordo Totalmente

1. Preocupou-me a possibilidade de ser assaltado ou sofrer algum tipo de violência	1	2	3	4	5	6	7
2. Preocupou-me a possibilidade de ter um acidente de carro	1	2	3	4	5	6	7
3. É pouco provável que no Algarve possa ocorrer uma catástrofe natural (sismo, tempestade, <i>tsunami</i>)	1	2	3	4	5	6	7
4. Tive receio de ser vítima de um crime grave	1	2	3	4	5	6	7
5. Preocupou-me a possibilidade de ter um problema de saúde causado pela ingestão da comida local	1	2	3	4	5	6	7
6. Preocupou-me o facto de contrair alguma doença contagiosa	1	2	3	4	5	6	7
7. Se ficasse doente acredito que teria boa assistência médica no Algarve	1	2	3	4	5	6	7
8. Durante a minha viagem ao Algarve, não me preocupou a possibilidade de ocorrer um problema político ou social	1	2	3	4	5	6	7
9. Preocupou-me a eventualidade de uma greve ou manifestação	1	2	3	4	5	6	7
10. Acredito que os turistas têm uma maior probabilidade de serem alvos de um ataque terrorista no Algarve	1	2	3	4	5	6	7
11. A possibilidade de um ataque terrorista não me impediu de viajar para o Algarve	1	2	3	4	5	6	7
12. Com o tipo de viagem que escolhi, era pouco provável ser vítima de atentado	1	2	3	4	5	6	7
13. Durante a viagem podem existir problemas com o avião ou outros transportes	1	2	3	4	5	6	7
14. Considero que as viagens de <i>low-cost</i> têm um risco maior para os passageiros do que os voos regulares	1	2	3	4	5	6	7
15. Durante a minha estadia preocupou-me a possibilidade de existirem problemas a nível de telecomunicações (telefone, fax, <i>internet</i> , outros)	1	2	3	4	5	6	7
16. No aeroporto ou no hotel podem perder, ou haver atraso, na entrega da minha bagagem	1	2	3	4	5	6	7

17. Era importante que as pessoas com quem tive que me relacionar nas férias falassem a minha língua	1	2	3	4	5	6	7
18. Preocupou-me a possibilidade de ter problemas de comunicação com a população local	1	2	3	4	5	6	7
19. Escolher o Algarve como destino de férias afetou a opinião (positiva ou negativa) que os outros têm a meu respeito	1	2	3	4	5	6	7
20. Os meus familiares/amigos discordaram do destino de férias que escolhi	1	2	3	4	5	6	7
21. A opinião das outras pessoas foi importante para escolher o destino Algarve	1	2	3	4	5	6	7
22. A escolha do Algarve foi um reflexo da minha personalidade e autoimagem	1	2	3	4	5	6	7
23. A escolha do Algarve como destino de férias causou-me alguma apreensão e tensão	1	2	3	4	5	6	7
24. Vim para o Algarve porque todos que conheço vêm para cá	1	2	3	4	5	6	7
25. Preocupou-me a possibilidade de estar mau tempo durante as minhas férias no Algarve	1	2	3	4	5	6	7
26. Sinto que é menos perigoso ficar em hotéis ou <i>resorts</i>	1	2	3	4	5	6	7
27. Procuo não sair à noite porque considero perigoso	1	2	3	4	5	6	7
28. Tive receio que a minha viagem ao Algarve fosse uma perda de tempo	1	2	3	4	5	6	7
29. Perdi demasiado tempo a organizar a minha viagem ao Algarve	1	2	3	4	5	6	7
30. O policiamento das ruas diminuiu o risco de ataques aos turistas	1	2	3	4	5	6	7
31. Se tivesse algum problema apresentaria queixa na polícia	1	2	3	4	5	6	7
32. Escolhi o Algarve porque é um destino barato	1	2	3	4	5	6	7
33. Preocupou-me a possibilidade de gastar mais dinheiro que o previsto	1	2	3	4	5	6	7
34. Em relação ao último destino que visitei, o Algarve apresentava menos riscos	1	2	3	4	5	6	7
35. Gosto de sentir algum risco (“adrenalina”) durante as minhas viagens	1	2	3	4	5	6	7
36. É cada vez mais perigoso viajar para o estrangeiro	1	2	3	4	5	6	7
37. Gostei de experimentar hábitos locais (comida, bebida, atividades, etc.) diferentes dos meus e de confraternizar com os habitantes locais	1	2	3	4	5	6	7
38. Tive receio que os funcionários dos serviços turísticos não falassem a minha língua	1	2	3	4	5	6	7
39. Gosto de ir à descoberta do destino, sem nada planeado	1	2	3	4	5	6	7
40. As viagens organizadas fazem-me sentir mais seguro no destino	1	2	3	4	5	6	7
41. Se durante a minha viagem tivesse algum problema, não regressarei ao Algarve	1	2	3	4	5	6	7
42. No Algarve a probabilidade de algo correr mal é praticamente nula	1	2	3	4	5	6	7

43. A existência de poucos riscos foi importante na tomada de decisão ao escolher o Algarve	1	2	3	4	5	6	7
44. Tive receio que a comunidade local fosse pouco hospitaleira	1	2	3	4	5	6	7
45. Nas minhas viagens não me interessa particularmente o contacto direto com a comunidade local	1	2	3	4	5	6	7
46. Quanto mais hospitaleira é a comunidade mais seguro me sinto no local	1	2	3	4	5	6	7

Caracterização Sócio-Demográfica

Idade: _____

Género: Masculino Feminino

Estado Civil: Casado (a) Solteiro(a) União de Facto Viúvo(a)

Divorciado(a) Outro

Habilitações Literárias: Ensino Básico Ensino Secundário Ensino Superior

Profissão: _____

País de Origem: _____

Data: ____/____/____

Obrigada

ANEXO 7 (Potenciais riscos no Algarve)

