



[www.eumed.net/rev/turydes/](http://www.eumed.net/rev/turydes/)

VOL 4, Nº 10 (JULIO/JULHO 2011)

## **RISCOS EM MEIO DE HOSPEDAGEM**

**Nizamar Aparecida de Oliveira<sup>1</sup>**  
**Luiz Octávio de Lima Camargo<sup>2</sup>**  
[octacam@uol.com.br](mailto:octacam@uol.com.br)

### **Resumo**

Objetiva-se nesta reflexão apresentar, dentro da cena hoteleira, os riscos que se ocultam nos mais variados âmbitos dos hotéis. Faz parte, ainda do horizonte deste trabalho, o estudo do gerenciamento dos riscos, entendido no fluxo de serviços como um conjunto de técnicas que visa reduzir ao mínimo os efeitos das perdas acidentais possíveis de acontecerem na rotina destes estabelecimentos. Quando se pensa no ambiente relativo aos meios de hospedagem, é comum visualizar apenas os bons momentos de lazer, descontração e descanso, conduzindo sempre a relação dos serviços oferecidos no contexto da fruição que a utilização dos mesmos pode proporcionar. Porém, na contramão dessa realidade, não são estudados os riscos que se escondem

---

<sup>1</sup> Mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi

<sup>2</sup> Docente do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Univ. Anhembi Morumbi e do Bacharelado em Turismo e Lazer da USP-EACH

no turismo em geral e, sobretudo no espaço do principal meio de hospedagem, os hotéis, bem como as situações que fogem do controle da gestão e ocasionam dificuldades na rotina operacional. Tampouco tais riscos são associados à qualidade da hospitalidade dos locais de destino. Ordinariamente, tal estudo se restringiria à gestão da hotelaria e não aos desafios da hospitalidade no mundo contemporâneo.

**Palavras-chave:** Hospitalidade urbana. Hotéis. Gerenciamento de riscos.

We herein aim at presenting some of the risks concealed in the hotel environment. We also aim at studying risk management within the service flow as a set of techniques which propose lowering the effects of accidental losses to the minimum in the routine of those establishments. Whenever we think of lodging, we usually associate it mainly to leisure, laid-back and resting times, always bearing in mind they are supposed to bring fun. However, studies on the risks hidden in each lodging facility, viz hotels, and how it brings about situations which management might not be able to control, are not carried out, thus making operational routine management difficult. Moreover, such risks are associated to the quality of hospitality at destinations. As a rule, a study like this would only restrict to hospitality and not to the challenges of hospitality in the contemporary world.

**Keywords:** Urban hospitality. Hotels. Risk management.

## INTRODUÇÃO

O gerenciamento de riscos faz parte de uma nova filosofia de administração empresarial, lastreada em noções atuariais e de seguros em geral, propondo, de um lado, levantar esses riscos e, de outro, transferi-los de forma consciente para uma seguradora, o que acarreta benefícios, além de credibilidade. Da associação de ambos os problemas, resulta a questão central deste artigo que pode ser assim explicitada: de que forma o gerenciamento de riscos compreende e busca prevenir ou minimizar os efeitos causados por esses riscos quando os mesmos ocorrem, sobretudo nos meios de hospedagem?

A importância deste estudo é não apenas de trazer os resultados de uma pesquisa sobre o tema como de trazer as fontes que podem ser consultadas em projetos de pesquisa de maior envergadura. Afinal, os riscos ocorrem não apenas em meios de hospedagem como também nos diferentes âmbitos do sistema turístico. Diga-se, ainda, sobre a oportunidade deste tema que ele é apenas marginalmente tratado na literatura sobre o turismo. Aliás, a pesquisa que embasa este texto, faz parte exatamente de um projeto mais amplo que busca identificar e analisar os riscos em todas as etapas da área.

Os únicos autores existentes já são colocados de início como referências teóricas: Matos, V. (2006); Matos e Barcellos (2010). Até agora, contudo, eles parecem interessados mais na análise dos problemas de saúde na viagem e não na viagem como um problema de saúde. Também como marcos teóricos, foram utilizados autores do campo da hospitalidade – Camargo (2003); Montandon (2003). Mencionem-se ainda autores que tratam da segurança em outros meios de hospedagem como cruzeiros como Brida, Aguirre e Velasquez (2010). Bem como os que discorrem sobre gerenciamento, segurança e manutenção de hotéis além da gestão e negócios em hotelaria - Beni (2006), Dias e Pimenta (2005) e Cavassa (2001); e Hope (2002) que estuda o Gerenciamento de Riscos no âmbito de seguros.

A metodologia consistiu no estudo de caso de um hotel, ora fechado, cujo ex-gerente foi o único a se dispor a falar sobre os riscos embutidos na recepção hoteleira e em que estes riscos atingem não apenas os hóspedes como os próprios funcionários<sup>3</sup>. A entrevista foi conduzida com base em três categorias para a análise dos resultados: (a) riscos para o hotel; b) riscos para o hóspede; e c) riscos para os funcionários,

Com os resultados preliminares desta pesquisa, foi possível verificar a necessidade de uma maior conscientização de todos os envolvidos em uma viagem; o turista, o setor turístico, e a cidade em sua política de saúde.

## **O VIAJANTE**

Do ponto de vista antropológico, a viagem e, por extensão, o turismo é a busca de uma nova paisagem, de um novo ritmo e de um novo estilo de vida. Aí reside o seu prazer. No imaginário das pessoas, a viagem desperta prazeres como estar diante da Torre Eiffel (para se tomar o exemplo mais banal) ou visitar o Louvre, andar mais lentamente e sossegado, acordar no ritmo normal, bem como conhecer as diferentes formas de vida cotidiana dos locais, o gosto específico da comida e bebida encontrável apenas no país de destino. Todos esses prazeres podem ser destruídos por uma anomalia estomacal, uma gripe, etc.

---

<sup>3</sup> **É desnecessário acrescentar a dificuldade que um pesquisador encontra para obter dados sobre um hotel, em especial de um gerente que se disponha a abordar este assunto, para eles espinhoso e cheio de armadilhas. É desnecessário também lembrar as causas: medo da concorrência e, no caso aqui tratado, medo de revelar mazelas que o seguro busca especificamente encobrir.**

Ademais, a pessoa que sai de sua localidade de residência, para outra localidade, seja esse local seu próprio país ou não, sozinho ou acompanhado, a trabalho ou a lazer, passa a desenvolver algumas necessidades básicas como alimentação, segurança e hospedagem. O viajante não sabe exatamente, como será a recepção, se encontrará uma cena hospitaleira ou se haverá uma atitude de hostilidade. Dias e Pimenta (2005, p. 177) afirma:

Um indivíduo que se desloca de seu domicílio para outra localidade em caráter provisório, por qualquer motivo que seja, torna-se cliente de uma estrutura do sistema turístico a qual denominamos setor hoteleiro, composto por uma série de hotéis de diferentes tipos e classificações, atendendo aos mais diversos tipos de necessidades de viajantes. Esse conceito é parte integrante de um outro maior, o da hospitalidade, que envolve todo um conjunto de agentes de uma comunidade voltados a prestar assistência a um tipo especial de cliente: o consumidor turista.

O viajante, contudo, sabe que, por não estar em seu ambiente pessoal, corre riscos conhecidos e desconhecidos. Para um melhor entendimento, faz-se necessário, a priori, definir risco. Risco significa incerteza sobre a ocorrência ou não de uma perda ou prejuízo, ou, é a possibilidade de ocorrência de um evento aleatório que cause dano de ordem material, pessoal ou mesmo de responsabilidade. E os riscos são muitos. Deve-se lembrar que o turista está exposto aos mais variados riscos quando não se encontra em seu ambiente natural ou quando esses riscos trazem desconfortos e constrangimentos, que aumentam na razão direta da distância de sua casa: quedas, fraturas, assalto, desvio de bagagem, acidentes de trânsito, doenças epidêmicas, DST entre tantos riscos. Matos e Barcellos (2010) abordam a responsabilidade do turista em relação à prevenção da saúde.

Para a OMS, a prevenção na saúde do turista não poderia ser responsabilidade somente do governo; essa responsabilidade deveria recair também sobre o indivíduo, que precisa buscar informações sobre o local a ser visitado. Portanto, a responsabilidade seria dividida entre o setor saúde, o setor de turismo e o próprio turista. (p.132)

Se de um lado, o anfitrião não sabe que hóspede estará recebendo, por outro lado, o hóspede não conhece seu anfitrião. Portanto, cabe a ele, tomar também, medidas preventivas quando decide fazer uma viagem. Montandon bem define essa situação citando Ulisses: “Como quando Ulisses aporta a uma nova costa, vem a mesma pergunta, incessantemente: ‘Encontrarei brutos, selvagens sem justiça, ou homens hospitaleiros, tementes aos deuses?’” (Montandon, 2003, p.131).

O viajante sabe, de antemão, que não pode contar com a hospitalidade humana nos locais de destino. Como lembra Camargo (2003, p.86)

Os motivos arrolados (para as crises de demanda turística) são os epidérmicos: terrorismo, guerras, violência, epidemias, falta de confiança na tecnologia de transportes. Esses problemas existem e são efetivamente os causadores do que se chama de forte sensibilidade do fluxo turístico, ao sabor desses eventos. Não é desses problemas que se quer falar aqui. Essas conjunturas vêm e vão (...) até que se ataque à verdadeira doença do turismo, a inospitalidade dos locais de destino.

Frequentemente, o turista não tem a quem recorrer. O hóspede de uma cidade, portanto, deve entender que cabe a ele cuidar-se. A única solução que lhe cabe e que é, de resto, obrigatória num número cada vez maior de países, é o seguro-viagem. Assim, pelo menos ele se libera de parte do ônus decorrentes dos acidentes. A ele, infelizmente, cabe tornar essa cena mais hospitaleira e aprazível.

Contudo, poucos têm conhecimento, ou simplesmente ignoram o seguro viagem, necessário não apenas nos vôos internacionais como dentro do país. Há mesmo instituições e empresas que adotam a praxe de um seguro de viagem permanente para os profissionais que viajam mais. Outra preocupação que o viajante deve ter está relacionada às vacinas que devem ser tomadas, antes da viagem e os prazos para a imunidade de cada uma delas. Silva (2006), em sua dissertação, faz um amplo estudo em relação a estes cuidados.

O advento da Internet é um facilitador para o viajante, que pode obter informações sobre o local a ser visitado em uma breve navegação, no entanto, as agências de turismo e as operadoras de viagem também devem prestar ao viajante as informações relacionadas aos riscos que ele poderá correr em sua viagem. Cabe ainda, à cidade, alertar sobre epidemias locais, segurança, e todos os riscos e não apenas apresentar seus atrativos turísticos.

## **A NECESSIDADE DO GERENCIAMENTO DE RISCOS**

Atentos a essas situações, o setor hoteleiro busca como forma de prevenção, transferir esses riscos para uma seguradora, com a finalidade de minimizar seus prejuízos e, principalmente, para não macular sua imagem no mercado. Para que os seguros relacionados ao setor tenham custos

mais acessíveis, torna-se conveniente tomar medidas de gerenciamento de riscos, entendido como um conjunto de técnicas e estratégias que visam reduzir ao mínimo os efeitos das perdas por acidente: danos pessoais, materiais, ao meio ambiente e à imagem da empresa. É uma nova filosofia de administração empresarial. É uma nova filosofia de administração empresarial. Gerência de Riscos é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar os recursos humanos e materiais de uma organização, no sentido de minimizar os efeitos dos riscos sobre essa organização, ao menor custo possível.

Um meio de hospedagem deve ser analisado como uma empresa e como tal, está exposta a inúmeros riscos. Notícias de incêndio, acidentes com funcionários ou hóspedes, são mais comuns do que se pode imaginar. Só após a ocorrência de um acidente que se costuma avaliar se o local oferecia segurança, se havia ou não uma manutenção preventiva e quem é o verdadeiro culpado do acidente.

Paulatinamente, os brasileiros foram tomando conhecimento do Código de Defesa do Consumidor e aprenderam a exigirem seus direitos. Por outro lado, ao analisar os riscos relacionados aos funcionários, é importante lembrar que os sindicatos são pontuais em relação à segurança. Por isso, a importância de um gerenciamento de riscos.

Cavassa (2001) e Hope(2002) sugerem métodos e procedimentos para análise dos acidentes, dos riscos existentes e dos procedimentos inseguros. Buscando-se compatibilizar as linguagens de ambos, pode-se dizer que as medidas de prevenção dividem-se em: Técnicas, Legislativas, Médicas e Administrativas. Em seguida, deve-se implantar o sistema de prevenção, supervisão e controle. Trata-se de um estudo bem detalhado, tendo um capítulo de sua obra Hotéis: Gerenciamento, Segurança e Manutenção, totalmente dedicada a este estudo.

## **ETAPAS DA GESTÃO DOS RISCOS**

Para que o meio de hospedagem possa contratar um seguro, por vezes, faz-se necessária a contratação de um gerente de riscos que irá adequar o ambiente de acordo com as normas de segurança exigidas por lei. Após uma análise, será realizado um processo de tomada de decisões dividido em sete etapas, para uma melhor administração dos riscos. Abaixo, as sete etapas:

### Identificação das exposições a perdas

Uma vez realizadas as considerações prévias ao processo (atividades pré-processo), a primeira etapa do processo consiste na identificação das exposições a perdas da organização. Define-se a identificação de exposições a perdas como o conjunto de atividades que têm por objetivo procurar, selecionar, listar e caracterizar (classificar) os diferentes elementos que compõem as exposições a perdas de uma organização. Essa definição nos obriga a definir o que é a “exposição a perda” de uma organização como a possibilidade de perdas (financeiras, humanas, etc.) que uma organização sofre como resultado da materialização de um evento potencial (denominado perigo), que afeta um elemento em particular ou grupo de elementos e o(s) qual (is) tem um(ns) valor (es) determinado (s) para tal empresa.

### Avaliação das exposições a perdas

A segunda etapa do processo consiste na avaliação das exposições a perdas. Define-se a avaliação das exposições a perdas como o conjunto das atividades que tem por objetivo determinar o perfil atual e emitir uma opinião tecnicamente fundamentada sobre o comportamento futuro dos elementos que compõem a exposição à perda de uma organização.

### Seleção das técnicas de controle de riscos

A terceira etapa desse processo consiste na seleção das técnicas de controle de riscos. Define-se como uma técnica de controle de riscos uma atividade específica que tenha sido desenhada com o objetivo de minimizar ou manter a frequência ou severidade do perfil de uma exposição a perda específica. Para selecionar as técnicas de controle de riscos, a empresa deverá fixar os critérios de seleção que se utilizarão durante esta etapa do processo.

### Seleção das técnicas de financiamento de riscos

A quarta etapa desse processo consiste na seleção das técnicas de financiamento de riscos. Define-se como técnica de financiamento de riscos um mecanismo específico de financiamento que tenha sido implementado a priori com o objetivo de financiar as perdas ocasionadas pela materialização de um evento potencial ou série de eventos pertencentes a uma exposição específica. A empresa deverá fixar os critérios de seleção que se utilizará durante esta etapa do processo.

### Estruturação do programa de gerência de riscos

A quinta etapa do processo consiste na estruturação do programa de gerência de riscos. Define-se como estruturação do programa de gerência de riscos o conjunto de atividades que se realizam com a finalidade de integrar todas as técnicas de controle e financiamento de riscos previamente selecionadas em um só portfólio de manuseio de riscos tanto técnicos como financeiros. O objetivo dessa integração é lograr tanto o funcionamento harmônico como a coexistência de todas as técnicas diferentes previamente selecionadas, assim como a sua racionalização com os mesmos critérios. Adicionalmente se busca otimizar todos os recursos que a organização tenha posto à disposição para o manuseio dos mesmos. A empresa deverá fixar os critérios de estruturação e integração que se utilizarão durante esta etapa do processo.

### Implementação do programa de gerência de riscos

Esta etapa consiste na implementação do programa de gerência de riscos. Podemos defini-la como o conjunto de atividades que têm por objetivo a “instalação” e o “colocar em funcionamento” o programa de gerência de riscos previamente estruturado, para toda a organização e também para a área de influência externa (fornecedores, etc). A organização deverá fixar os critérios de implementação e as linhas de autoridade hierárquicas de que se utilizará durante esta etapa do processo.



## Monitoramento e melhoria do programa de gerência de riscos

Após a implementação deve-se monitorar e se necessário, melhorar o programa, em um acompanhamento contínuo (caso dos cortadores de cana, hotel – corte de carne). Através das melhoras obtidas no monitoramento do programa, define-se as devidas melhorias no processo de gerenciamento de riscos.

Em uma visita ao hotel que ora encontra-se desativado, o gerente se propôs a fornecer informações sobre os riscos que rondam um hotel e as medidas que foram tomadas para minimizar ou excluir esses riscos, na ocasião em que o estabelecimento se encontrava em atividade.

Os riscos foram divididos entre: Empresa (Hotel), Funcionários e Hóspedes. Para a Empresa foram apontados os seguintes riscos:

- a) Processo por Responsabilidade Civil;
- b) Perda de Mercadoria por falta de energia elétrica;
- c) Incêndio provocado por cigarros e ferros elétricos nas Unidades Habitacionais;
- d) Danos a equipamentos elétricos;
- e) Reutilização de Alimentos;
- f) Briga entre funcionários;
- g) Processos trabalhistas.

As medidas tomadas, respectivamente foram:

- a. Contratação de Seguro Patrimonial com cobertura adicional de Responsabilidade Civil;
- b. Aquisição de um gerador para que os alimentos não se deteriorassem em caso de falta de energia elétrica;
- c. Quanto aos cigarros, não há como prevenir, é um risco que se corre, ainda que o hóspede seja informado do perigo de adormecer com o cigarro aceso. Em relação ao ferro elétrico, que o hóspede geralmente deixa ligado em cima da cama ao sair do quarto, foram instalados disjuntores que se desligam após determinado prazo de uso de equipamentos dessa espécie nos quartos;
- d. Manutenção periódica dos equipamentos;

- e. Trituração das sobras de alimento;
- f. Treinamento para os funcionários e;
- g. Equipamentos de segurança, exames médicos periódicos e rigoroso controle de horário da jornada de trabalho.

Os riscos mais comuns a que os Hóspedes estão sujeitos:

- a) Intoxicação por alimentos;
- b) Quedas e fraturas;
- c) Roubo de bens;
- d) Contaminação por água;
- e) Ficar no elevador em caso de quebra ou falta de energia;
- f) Queimadura no chuveiro.

As medidas tomadas pelo hotel foram:

- a) Orientar o hóspede a contratar um seguro viagem para assistência médica;
- b) Sinalizar quando houver piso escorregadio;
- c) Instalação de câmeras em todos os corredores e contratação de cobertura de roubo de bens de hóspedes no seguro empresarial;
- d) Orientar o hóspede a consumir apenas água mineral ou potável;
- e) Interfone no elevador para acionar a recepção e capacitar funcionários para liberar passageiros que estejam presos no interior do elevador e;
- f) Sinalizar corretamente como atingir a temperatura correta do chuveiro ao utilizá-lo.

Em relação aos funcionários, os riscos mais recorrentes são:

- a) Queimadura no manejo de alimentos;
- b) Corte profundo no manejo com alimentos;
- c) Quedas enquanto faz limpeza em vidros ou locais altos;
- d) Choques com a energia elétrica;
- e) Doenças respiratórias por acesso às câmeras frigoríficas;
- f) Cortes com serra elétrica;
- g) Queimaduras com solda e;
- h) Ferimentos graves em equipamentos rotativos.

As medidas de segurança tomadas foram:

- a) Luvas de proteção, calçados especiais;
- b) Luvas de metal para corte de alimentos e calçados especiais caso haja a queda de material cortante;
- c) Equipamentos de proteção, cordas de segurança para andaimes, escadas seguras, cintos de segurança;
- d) Luvas e calçados especiais para manuseio com energia elétrica;
- e) Roupa de proteção para acesso às câmeras frigoríficas;
- f) Luvas especiais para utilização de serra elétrica e treinamento contínuo para o uso correto;
- g) Máscaras faciais especiais para uso de solda e;
- h) Roupas e cuidados especiais para uso desses equipamentos.

O ex-gerente frisou a necessidade de treinamento e capacitação contínua dos funcionários para que os acidentes sejam minimizados. É necessário também que exames médicos sejam realizados periodicamente, de acordo com as exigências sindicais.

Mas, apesar de todos os riscos a que estão sujeitos os hospedeiros, o viajante será o maior prejudicado na maioria das situações. Será ele quem terá todos os seus sonhos e desejos transformando-se em um pesadelo caso tudo não ocorra de acordo com o planejado.

## **CUIDADOS DO VIAJANTE**

O indivíduo que planeja viajar deve ter uma preocupação especial com sua saúde e tomar conhecimento prévio dos riscos de doenças infecciosas que pode adquirir em determinados destinos. Que problemas de saúde podem afetá-lo deve ser de seu conhecimento. O ato de viajar implica em sair de sua rotina, de seu lugar habitual e o viajante se expõe a riscos relacionados à saúde, violência, transmissão de doenças contagiosas, acidentes, contaminações por água, intoxicação por alimentos, queimaduras solares, entre outros.

Em seu artigo “O olhar do turismólogo para os riscos à saúde dos turistas: uma experiência no curso de graduação em turismo da UFF.” Matos (2008) alerta sobre o equívoco em acreditar que

apenas os países em desenvolvimento apresentam riscos de saúde e que para os países desenvolvidos, o risco seja inexistente. No mesmo texto, citando Spira2003, p.41 apresenta alguns dados sobre riscos em viagens internacionais tanto durante ou após a viagem. Segundo ele,

A cada 100 mil viajantes que se dirigem a países em desenvolvimento, 50 mil apresentam algum tipo de problema de saúde, 8 mil procuram por um médico, 5 mil necessitam de repouso, 1100 viajantes ficam incapacitados para o trabalho, 300 são hospitalizados e um morre.

Os dados embora não atuais, são alarmantes e todo viajante deve considerá-los. Daí a importância da gerência de riscos, como o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar os recursos humanos e materiais de uma organização, no sentido de minimizar os efeitos dos riscos sobre essa organização, ao menor custo possível.

A Fundação Oswaldo Cruz, em sua publicação eletrônica Série Doenças, relaciona as 29 principais doenças existentes no Brasil, como são transmitidas, formas de prevenção e seus sintomas e podem ser consultadas em seu sítio<sup>4</sup>: Aids, Antraz, Candidíase, Dengue, Doença de Chagas, Doenças Sexualmente Transmissíveis, Escabiose, Esquistossomose Mansônica, Febre Amarela, Filaríase por *Wuchereria Bancrofti*, Gonorréia, Gripe, Hanseníase, Hepatites Virais, Herpes, Herpes Simples, Leishmaniose, Leptospirose, Malária, Meningites, Pediculose, Raiva, Rubéola, Sarampo, Sífilis, Tétano, Toxoplasmose, Tuberculose e Verrugas Genitais.

Em sua dissertação, Silva (2006 p.49-79), divide as doenças a que os viajantes estão expostos nas categorias:

#### Doenças transmitidas por via respiratória

- Gripe *Influenza*,
- Sarampo,
- Síndrome Respiratória Aguda Grave – SARS,
- Tuberculose,
- Rubéola,
- Caxumba,
- Varicela,
- Difteria,
- Doença Meningocócica.

#### Doenças transmitidas por insetos e carrapatos

- Malária,

---

<sup>4</sup> <<http://www.fiocruz.br/bibcb/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=106>>

- Febre Amarela,
- Dengue,
- Febre Maculosa,
- Doença de Chagas.

#### Doenças sexualmente transmissíveis (DST)

- Aids,
- Hepatite B,
- Outras Doenças sexualmente transmissíveis como Sífilis, condiloma acuminado (transmitido pelo HPV), herpes genital, gonorréia, cancro mole, donovanose e linfogranuloma venéreo.

#### Doenças transmitidas através do contato com a água

- Leptospirose,
- Esquistossomose.

#### Infecções associadas a ferimentos e acidentes com animais

- Tétano,
- Raiva.

#### Contaminação por água ou alimentos

- Diarréia do viajante,
- Cólera,
- Febre tifóide,
- Hepatite A.

#### Outros agravos à saúde do viajante

- Enjôo de movimento
- *Jet lag*
- Violência urbana,
- Alterações psíquicas,
- Stress,
- Sensação de anonimato,
- Acidentes.
- 

## **RISCOS DO HOTEL**

Da mesma forma que o viajante deve tomar medidas de prevenções ao planejar sua viagem, em relação à saúde, transporte, segurança e meios de hospedagem, o seu anfitrião, aqui representado pelo hotel, também devem ter consciência de seus direitos e principalmente, suas obrigações.

O Código de Defesa do Consumidor trouxe à luz, os direitos que todo cidadão tem. As pessoas estão atentas aos direitos e não aceitam mais serem prejudicadas sem tomarem medidas judiciais.

No dia 15 de fevereiro de 2002, no Hotel Resort de Salinas de Maragogi, em Alagoas, a menina Victória Basile Zacharias de 9 anos, perdeu a vida em um passeio monitorado a cavalo. A menina foi montada em um animal grande, inadequado ao seu tamanho, e com sela para adulto. Os pés da menina, por não alcançarem o estribo foram presos, pelo monitor, por uma tira de couro que sustenta o estribo, (loro). Em um determinado momento, o cavalo assustou-se e disparou. A sela, que estava mal arriada, girou do corpo do animal derrubando Victória que, por estar presa na tira de couro, foi arrastada por cerca de 300 metros. Em março de 2008, o hotel foi condenado a pagar uma reparação financeira, por danos morais, no valor nominal de R\$ 4 milhões, pela morte da pequena hóspede. A condenação envolve também o reembolso dos dispêndios materiais (R\$ 28.463,30). Somadas as duas rubricas, corrigidas e com juros, a cifra total chega a R\$ 5.613.191,45. O hotel foi condenado, também, a pagar a honorária de R\$ 600 mil.<sup>5</sup>Após esse acidente, os pais de Victória fundaram a Organização não Governamental Associação Férias Vivas, uma instituição que tem por objetivo a educação para o turismo seguro e responsável<sup>6</sup>. No sítio desta associação, é possível verificar várias ocorrências de acidentes, ler artigos relacionados ao turismo divididos em quatro seções: Conhecimento Turístico, Conhecimento Jurídico, Gerenciamento de Risco e Normatização.

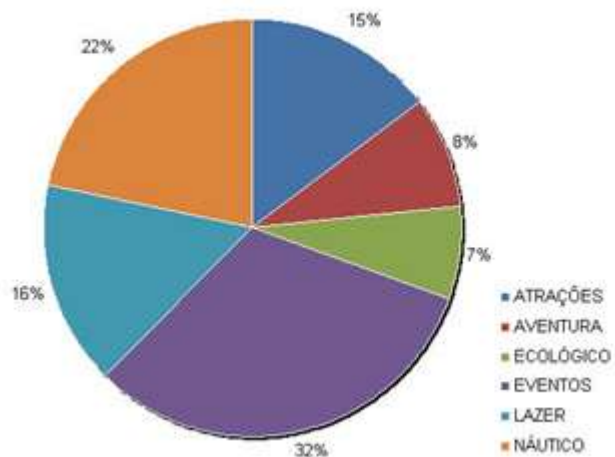
No tópico acidentes, além de relatórios divididos em Turismo de Lazer, Turismo Ecológico, Turismo de Aventura, Turismo de Atrações, Turismo Náutico e Turismo de Eventos e todos os acidentes que a Associação teve conhecimento, inclusive da filha dos fundadores, há a possibilidade de narrar um acidente em que o visitante do sítio vivenciou. Para todas as modalidades de Turismo acima citada, há a estatística dos acidentes, conforme gráficos abaixo:

---

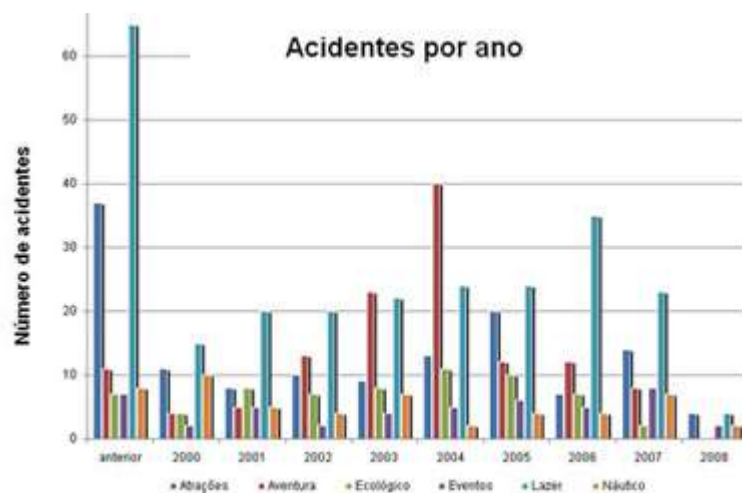
<sup>5</sup> As matérias na íntegra encontram-se nos sítios: <[http://www.conjur.com.br/2008-mar-26/morte\\_garota\\_hotel\\_gera\\_indenizacao\\_milhoes](http://www.conjur.com.br/2008-mar-26/morte_garota_hotel_gera_indenizacao_milhoes)> e <<http://www.viajandodireito.com.br/decisoes/509/famoso-hotel-brasileiro-condenado-a-pagar-r-5-6-milhoes-pela-morte-tragica-de-menina-durante-as-fer.aspx>>

<sup>6</sup> Associação férias vivas: <<http://www.feriasvivas.org.br/v5/secoes/home/>>

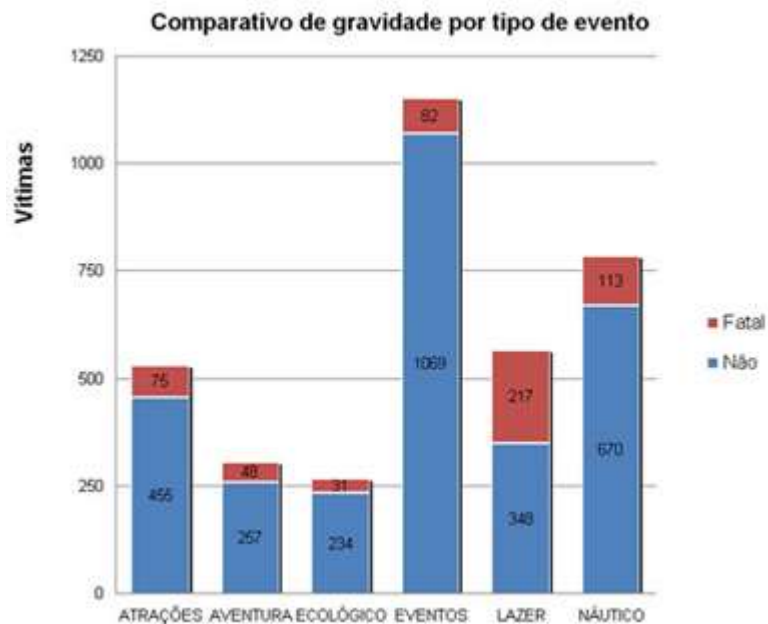
## Vítimas por tipo de evento



Fonte: <http://www.feriasvivas.org.br/v5/secoes/acidentes/estatistica.asp>



Fonte: <http://www.feriasvivas.org.br/v5/secoes/acidentes/estatistica.asp>



Fonte: <http://www.feriasvivas.org.br/v5/secoes/acidentes/estatistica.asp>

As estatísticas citadas fazem parte do banco de dados de acidentes de turismo e lazer e foram compilados pela Associação Férias Vivas, através de arquivos de jornais, jurisprudências e relatos sociais. Portanto, não podem ser considerados oficiais, mas apenas informativos. Entretanto, são dados que devem ser amplamente utilizados e divulgados como alerta aos inúmeros acidentes que ocorrem nos períodos em que as pessoas encontram-se viajando.

Para o Hotel, contratar seguros patrimoniais, de responsabilidade civil, seguros de pessoas, seguro saúde para seus funcionários é de fundamental importância. Incentivar seu hóspede a contratar um seguro viagem, além de trazer muitos benefícios ao contratante, proporciona ao anfitrião, na figura do hotel, maior segurança. Há um mito de que todos os seguros são muito onerosos, as pessoas tomam por base, sempre o seguro mais popular, que é o seguro de automóvel, que é de fato, um seguro muito caro em nosso país. No entanto, os demais seguros ofertados no mercado, possuem um custo muito menor que o benefício oferecido. Cabe ao hotel se conscientizar também que, não basta contratar seguros, é necessário que se tenha um programa de gerenciamento de riscos, rigoroso e permanente.

O mesmo vale para outros meios de hospedagem como cruzeiros e seus problemas específicos de segurança, como o lembram Brida, Arruda e Velásquez(2010, p.15), afirmando que “junto a las instituciones pertinentes y los gobiernos locales,(hay que) lograr convertir estas áreas em sitios



atractivos y dinámicos, con la seguridad necesaria para hacer que los turistas puedan salir del puerto por sus propios médios”.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados preliminares desta pesquisa apontaram para os seguintes riscos: a) para o hotel: processo por responsabilidade civil por perda de mercadoria, inclusive por queda de energia, danos a equipamentos elétricos, reutilização de alimentos, briga entre funcionários e processos trabalhistas. b) para o hóspede: intoxicação por alimentos e contaminação por água, quedas e fraturas, roubo de bens, ficar retido no elevador ou sofrer uma queda porque o elevador não se encontra no andar, incêndio por uso inadequado do ferro elétrico, incêndio com cigarro no apartamento e queimaduras no chuveiro; c) para o funcionário: doenças pulmonares e respiratórias devido à baixa temperatura das câmaras frigoríficas, queimaduras com o uso de solda elétrica, quedas ao utilizar andaimes, cortes profundos na manipulação de alimentos, choques em energia elétrica, cortes com uso de serra elétrica.

Todos esses riscos podem ser cobertos por seguros, e esta não é somente despesa como também investimento em melhoria de imagem e na diminuição de desgastes que não afastem o gestor de seus verdadeiros problemas. Nem por isso, contudo, pode-se virar as costas à reflexão acima de Camargo(2003). Afinal, na velha hospitalidade genuína, era o anfitrião que se ocupava dos acidentes dos seus hóspedes. É uma relação humana substituída por uma hospitalidade encenada.

É preciso aceitar, ao menos como hipótese, que tais riscos afastam os turistas e que são os determinantes para alguns do desinteresse pela viagem. Porém, diferentemente das maravilhas que se difundem sobre o turismo, não há ainda pesquisas que tratem de indivíduos com falta de interesse pela viagem. Quem sabe, porque o senso comum e mesmo especialistas da área, aceitam de pronto a idéia de que a viagem não acontece apenas por motivos financeiros. Isto é verdadeiro, à condição de também lembrar que muitas pessoas não apreciam viajar e isto pode acontecer pelos mais diferentes motivos: gosto de ficar em casa, previsão de desconforto na viagem, falta de interesse em conhecer novas paisagens, ritmos e estilos de vida de outras sociedades.

Este estudo visou apresentar os riscos aos quais um meio de hospedagem, os empregados e os hóspedes estão expostos e a importância da gestão de tais riscos. Afinal, este setor é parte do sistema turístico, tal como o concebeu Mário Beni(2006). Apenas depois que um acidente, que pode parecer mínimo, mas traz graves consequências, como pode ser visto no caso da Victória, que custou uma indenização de grande monta, os hoteleiros percebem que a administração de riscos é um investimento e não um custo para a gestão, investimento que pode impedir que o sonho de uma vida transforme-se um pesadelo. Na verdade, como lembraram Burkowski et al.(2008), a segurança é hoje item básico da avaliação e classificação dos hotéis:

No aspecto segurança, a ABIH apresenta alguns critérios que devem ser seguidos por todos os meios de hospedagem. O que vai diferenciar a categoria entre um e outro é a variação dos itens, em função da aplicabilidade ou não de determinada condição. Os itens de segurança abordados pela ABIH começam a serem exigidos a partir dos meios de hospedagem de três estrelas, sendo que os critérios direcionados aos meios de hospedagem de uma a três estrelas é o treinamento geral do pessoal em caso de situação de incêndio e pânico, e a existência de um porteiro.

Férias são momentos de descontração, muitas vezes, planejadas e sonhadas por um ano inteiro. Portanto, é necessário escolher um hotel adequado às suas necessidades e anseios, principalmente quando as férias familiares envolvem crianças, idosos ou portadores de necessidades especiais. Deve-se buscar ao máximo informações sobre a estrutura oferecida pelo hotel, se há playground, piscinas, atividades monitoradas, acessibilidade e qual a preocupação com a segurança em todos os quesitos por parte do hoteleiro.

Não basta apenas planejar uma viagem, é necessário conhecer a estrutura da cidade que está acolhendo o turista, se há serviços de saúde, se o plano de saúde oferece cobertura para o local. Caso isto não ocorra, é necessário contratar um seguro viagem. Há planos com cobertura nacional e internacional. É necessário verificar quais coberturas adicionais são necessárias contratar para a viagem, os aqui lembrados desvio de bagagem, lesões em esportes, seguro de vida por morte acidental, convalescença em hotel, assistência financeira, assistência jurídica, entre outras, são coberturas que podem proporcionar uma tranquilidade em um eventual imprevisto.

Aparentemente, pousadas e hotéis que oferecem o turismo rural, são meios de hospedagem mais vulneráveis a acidentes corporais. Levando-se em consideração que tais empreendimentos encontram-se em lugares diretamente ligados à natureza, acidentes em trilhas, picadas de insetos, ataque de animais silvestres, cachoeiras com pedras escorregadias, entre tantos, seus proprietários

devem ter atenção redobrada em relação aos riscos e saber gerenciá-los, atitude que é fundamental para a preservação de seu negócio e também de sua imagem.

Com esta pesquisa, foi possível concluir que, se não é possível eliminar todos os riscos relacionados aos meios de hospedagem e que segurança absoluta não existe, pode-se e deve-se conscientizar hoteleiros e hóspedes, de que eles existem e que cumpre preveni-los.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BENI, M.C. *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC, 2006
- BRIDA, ARRUDA E VELÁSQUEZ. *Análisis del perfil y satisfacción de los pasajeros de cruceros que visitan el puerto de Cartagena de Indias*. Ver. Turydes, vol.3, n° 8.(set.2010)
- BURKOWSKI et al. *A importância da diferencial conceitual entre os diversos tipos de segurança para a gestão de empreendimentos hoteleiros*. V Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul – SeminTUR. Caxias do Sul(RS), UCS, Junho de 2008
- CAMARGO, Luiz O.L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2003
- CAVASSA, César Ramírez. *Hotéis: Gerenciamento, Segurança e Manutenção*. São Paulo: Rocca, 2001.
- DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira (orgs.). *Gestão de Hotelaria e Turismo*. São Paulo: Pearson, 2005.
- FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. *Biblioteca de Ciências Biomédicas: Série Doenças*. Disponível em <<http://www.fiocruz.br/bibcb/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=106>> acesso em 05 de junho de 2010 às 19:43.
- HOPE, Warren T. *Introdução ao Gerenciamento de Riscos*. Rio de Janeiro: Funenseg, 2002.
- MATOS, V.. *A saúde do viajante no contexto do turismo: análises e reflexões*. 2006. 153 p. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo.
- \_\_\_\_\_. *O olhar do turismólogo para os riscos à saúde dos turistas: uma experiência no curso de graduação em turismo da UFF*. Disponível em <[http://www.ucs.br/ucs/tplVseminTur%20posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/semin\\_tur/arquivos/gt03-06.pdf](http://www.ucs.br/ucs/tplVseminTur%20posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/semin_tur/arquivos/gt03-06.pdf)> acesso em 04/06/2010 às 18:47
- MATOS, V. BARCELLOS, C. *Relações entre turismo e saúde: abordagens metodológicas e propostas de ação*. Rev. Panam Salud Publica. 2010; 28(2):128-34.
- MONTANDON, A. *Hospitalidade: ontem e hoje*. In DENCKER, Ada F.M. BUENO; M.S. (Orgs) *Hospitalidade : Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003.
- SPIRA, Alan M. *Preparing the traveller*. The Lancet. vol. 361;1368-81, april 19, 2003. Disponível em: [www.thelancet.com](http://www.thelancet.com).