



Vol 7, Nº 17 (diciembre/desembro 2014)

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE RISCOS PARA O SEGMENTO DE TURISMO NA NATUREZA

Bruno Souza Lima
Thalita Almeida Raimundo
Fábio Orlando Eichenberg

Resumo: O risco é inerente às práticas do turismo em ambientes naturais, em especial, mas não somente, nas categorias diretamente ligadas ao segmento de turismo na natureza como: ecoturismo e de aventura. Com crescimento previsto em torno de 8% ao ano até 2020, as atividades na natureza superam as expectativas de crescimento de vários segmentos turísticos e porque não, de outros tantos segmentos da economia brasileira. Essa pesquisa tem carácter metodológico qualitativo e faz uma revisão sobre a categoria do risco em suas diversas interfaces, o que no entendimento dos autores é pouco, ou quase não é discutido. O objetivo é revisar e aprofundar esse tão importante debate, nas políticas de normatização, principalmente na norma técnica 15:331 o Sistema de Gestão da Segurança, importante avanço no cenário do turismo na natureza. Não é proposta final, mas acredita que avanços precisam ocorrer no segmento, o que faremos nesse texto é propor essa reflexão.

Palavras chave: Gestão em turismo; normatização; acidente – incidente.

Abstract: Risk is inherent in the practice of tourism in natural environments, especially, but not only, in the categories directly related to the tourism segment in nature as ecotourism and adventure. With expected growth of around 8% per year until 2020, activities in nature surpass expectations of growth of various tourism segments and why not, as many segments of the Brazilian economy. This research is qualitative methodological and revises the risk category in its various interfaces, which in the understanding of the authors is little if it is not discussed. The goal is to review and deepen this important debate on policy standardization, especially in technical standard 15:331 Sistema de Gestão da Segurança, important advance in the scenario of tourism in nature. Not final proposal, but believes that progress must occur in the segment, which we will do in this paper puts forward this reflection.

Keywords: Management in tourism; standardization; accident - incident

Resumem: El riesgo es inherente a la práctica del turismo en ambientes naturales, especialmente, pero no sólo, en las categorías directamente relacionadas con el segmento de turismo de la naturaleza y el ecoturismo de aventura. Con un crecimiento esperado de alrededor de 8% por año hasta el año 2020, las actividades en la naturaleza superan las expectativas de crecimiento de los distintos segmentos del turismo y por qué no, los muchos sectores de la economía brasileña. Esta investigación es revisiones metodológicas cualitativas y la categoría de riesgo en sus diferentes interfaces, que en la comprensión de los autores es poco si no se discute. El

objetivo es revisar y profundizar en este importante debate sobre la normalización política, especialmente en la norma técnica 15:331 Sistema de Gestão da Segurança avance importante en el escenario del turismo en la naturaleza. No es la propuesta final, pero el progreso deben Cree Que ocurren en el segmento, que vamos a hacer en este artículo propone esta reflexión.

Palabras clave: Gestión en el sector turístico; normalización; accidentes - incidentes

Introdução

Este trabalho é deveras pertinente quando enfrentamos um *tempo novo* compreendido pelos grandes eventos que se avizinham no *cenário brasileiro*. O Turismo fragmentado pelos vários segmentos no Brasil está em evidência. Segundo dados do Ministério do Turismo cresce mais do que a média de algumas atividades econômicas *tradicionais* no território nacional, dito isso, e colocado em evidência que atividades tradicionais (podem ser entendidas como sendo o setor do Agronegócio; Automobilismo; Siderurgia), o Turismo brasileiro está em alta, mas tem problemas, principalmente entre os segmentos que historicamente estão relegados a organização do próprio segmento, como *cases*: Ecoturismo, Turismo de Aventura e de Natureza. Esses são os objetos de nossa análise, e tem em seu bojo singularidades, e aproximações que aqui, para fins desse estudo igualaremos dentro do segmento de: Turismo na Natureza. Vejamos.

Ainda que a Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura e Ecoturismo (ABETA) tenha sido criada, no intuito de auxiliar as empresas que *voluntariamente* desejassem fazer parte do já reconhecido esforço do setor e também do governo, de profissionalizar e qualificar o segmento de Turismo na Natureza (Ecoturismo, Turismo de Aventura e Turismo de Natureza) ainda existe gargalos no setor que podem comprometer os níveis de crescimento apontados anteriormente, tais como: empresas irregulares; baixa qualificação; falta de fiscalização do setor; alto índice de acidentes e incidentes; *Risco das atividades*. Este último, iremos insistentemente procurar caracterizá-lo como problemática nesse texto dentro da perspectiva do Programa Aventura Segura e suas variâncias.

Os principais objetivos da ABETA e do Programa Aventura Segura (PAS) são: diminuir o número de mortes nas atividades turísticas na natureza; aumentar a segurança das atividades; normalizar o setor. Podemos nos perguntar, como? Analisar alguns indicadores que melhoraram desde a implementação do PAS, é objetivo desse

estudo. Entretanto, apontar equívocos existentes e que ainda estão muito abaixo do desejado pelas agências nacionais e internacionais que medem os riscos em atividades na natureza.

Para alcançarmos esse nível e compreensão, vêm à baila, dividir o trabalho ora de reflexão teórica como metodologia nos seguintes assuntos e abordagens: uma categorização do risco nas atividades de turismo na natureza, tendo em vista o fato dos praticantes estarem em constante exposição a riscos diversos e muito inspidamente problematizados, nossa proposta é esclarecer o que é risco e como a literatura nacional e internacional o classifica. Num segundo momento a categoria risco é responsável por aproximar praticantes do turismo de aventura, ainda que essa afirmação possa soar como paradoxal é sim, o risco um fator de decisão no momento da busca por destinos de turismo na natureza, o que nos leva a terceira temática, que se baseia na importância das empresas segurarem seus clientes e na busca dos praticantes por empresas, operadoras de turismo de aventura que se preocupem e oferecer uma atividade segura, e que “segure” os seus praticantes, tendo em vista a inerência dos riscos e a possibilidade de imprevistos, sempre presentes na atividade turística na natureza. Por último, mas não menos importante, o Sistema de Gestão da Segurança, é objeto de louvores e críticas no turismo na natureza, principalmente por sua característica “voluntária” de participação de empresas. Está trazendo melhorias significativas ao segmento, entretanto, ainda deve ser mais abrangente e fiscalizador das atividades de turismo na natureza.

Uma revisão sobre a categoria do risco

O risco configura-se em um fenômeno presente no nosso dia a dia em diversas situações. Afinal o que é risco?

A palavra risco está ligada aos termos latinos *risicus* e *riscu*, ligados por sua vez a *resicare*, que significa ‘corte’. Como uma ruptura na continuidade, como um risco que se faz numa tela em branco. (MONTEIRO, 1991, p.10, apud DAGNINO, 2007, p.2).

Deste modo, entende-se que o risco representa a interrupção de dada ação, ou seja, o desvio da rota comum de alguma ação mediante algum imprevisto. De acordo com Steiner Neto (1998), implica na possibilidade de escolha, ou seja, dependendo da situação você pode optar por: “correr risco para realizar alguma atividade”.

O risco é uma função que conjuga diversos fatores, como relata Dagnino (2007), fatores estes que são: natureza ou tipo de perigo, acessibilidade ou via de

contacto (potencial de exposição), características da população exposta (receptores), probabilidade de ocorrência, e por fim a magnitude das consequências.

As pessoas buscam muitas vezes através do risco vivenciar a emoção através da prática desse exercício, estando ligado ao trabalho em equipe, paralelamente o respeito à 'preservação ambiental', afirma Marinho (2006) o sentido de vencer obstáculos naturais traz ao indivíduo sensações de conquista, de auto realização. De acordo com Dagnino (2007, p.3): "Risco está presente em situações ou áreas em que existe a probabilidade, susceptibilidade, vulnerabilidade, acaso ou azar de ocorrer algum tipo de crise, ameaça, perigo, problema ou desastre".

No dicionário Aurélio (1986) encontramos outra definição para a palavra risco sendo: 'a possibilidade de perda ou responsabilidade pelo dano' ou 'perigo ou a possibilidade de perigo'.

Apesar das inúmeras e variadas definições e interpretações sobre o risco, todos reconhecem que no risco a incerteza está ligada a um momento futuro, em uma ocasião em que o risco se revelará (DAGNINO, 2007).

Deste modo, o risco apresenta-se como alerta natural em determinadas situações onde ele se apresenta em maior ou menor grau.

Para o mapeamento dos riscos, Dagnino (2007, p.5) lembra a importância da interdisciplinaridade no sentido de relacionar a percepção com os conhecimentos científicos, ou seja, agir de forma a integrar essas duas variáveis.

Confiar apenas na percepção ou apenas nos conhecimentos específicos pode significar o aumento dos riscos, dada assim a importância da consideração dos dois elementos de maneira igualitária.

Outro importante ponto é em relação à relatividade dos riscos, ou seja, as certezas de uma pessoa pode ser a dúvida de outro. Nesse sentido, Dagnino (2007, p.8) ressalta a importância de levar em conta e respeitar as experiências e percepções de outros indivíduos, sejam de uma cultura comum ou completamente estranha.

Dentre a vasta tipologia de riscos, Dagnino (2007, p.15) relaciona quatro que se apresentam em destaque: Risco Natural, Risco Tecnológico, Risco Social e Risco Ambiental.

O Risco Natural relaciona-se com os riscos que não podem facilmente ser atribuídos ou relacionáveis as ações humanas, apesar de que nos dias atuais seja difícil não relacionar com ações humanas. Riscos que podem ser relacionados nessa natureza podem ser: vulcões, furacões, deslizamentos, alagamentos, dentre outros (Dagnino, 2007, p.16).

Esse tipo de risco muitas vezes, ou quase sempre não pode ser evitado, justamente por sair do controle em escala humana.

Já o Risco Tecnológico leva em conta três fatores: condição humana (existência individual e coletiva, ambiente), processo de produção (recursos, técnicas, equipamentos, maquinário) e o processo de trabalho (relações entre direções empresariais e assalariadas). Havendo um desses fatores, existirá o risco tecnológico (Dagnino, 2007, p.17).

Em relação ao Risco Social, configura-se como a maior parte dos riscos. Estes podem ser riscos causados pela sociedade ou riscos que cause consequências para as sociedades. Nessa análise, pode-se subdividir em dois tipos: riscos exógenos (elementos naturais e ameaças externas) e riscos endógenos (produtos das sociedades e às formas de política e administração como crescimento urbano, industrialização, formação de povoamentos, etc.) (Dagnino, 2007, p.18).

As relações humanas constantemente colocam em risco a sociedade, uma vez que essas relações em muitas oportunidades são feitas de maneira equivocadas e sem planejamento, por exemplo, a política.

A noção de Risco Ambiental engloba outras noções que foram abordadas antes e trata das situações de risco que estão ligadas ao que ocorre à nossa volta, seja em ambiente natural (risco natural), seja o ambiente construído pelo homem (risco social e tecnológico) (DAGNINO, 2007, p. 20).

De maneira geral, o risco ambiental envolve todos os outros riscos, de modo que estes possam provocar alterações significativas na esfera ambiental.

Portanto, como relatado por Dagnino (2007, p.20), os riscos ambientais resultam da associação entre os riscos naturais e os riscos decorrentes de processos naturais que são agravados pelas ações humanas e ocupação do território. O ambiente apresenta-se como tudo que nos envolve deste modo o homem é parte importante do ambiente.

Devemos ligar o risco com o imaginário, ou seja, muitos atribuem mais medo as sensações vivenciadas. Afirma Marinho (2009, p. 1-2), o risco, está associado à ficção em que conduz os sujeitos na prática corporal na natureza a 'sair da realidade' e 'entrar em um mundo de ficção'. Nesse aspecto deve se tomar cuidado para que o medo não se torne um risco, pois pode levar a fundir os sentimentos da ação e da consciência, risco de uma forma geral transmite sentimentos de adrenalina podendo estar ligado à emoção. Segundo Le Breton (2007, p.11): "A busca de novas emoções esta ligada ao risco encontrado na natureza desconhecida, pois desperta no praticante a sensação de conhecer o novo, vivenciando o risco e ao mesmo tempo o prazer".

O mesmo autor traz uma observação em relação a correr risco para não deixar o imaginário exercer função, afirmando Le Breton (2007, p.11), a busca das emoções

nas práticas corporais na natureza pode tornar o risco imaginário em risco real, transformando as sensações de prazer em verdadeiras lesões.

Nesta perspectiva de risco, vamos abordar no próximo item os perigos em relação aos riscos com a prática do Turismo de Aventura, uma vez que esta é uma variável recorrente neste tipo de atividade.

O risco no Turismo de Aventura

Para melhor entendimento do risco na prática do turismo de aventura é necessário ter compreensão do seu significado, a palavra 'aventura' deriva do latim *adventura*, que compreende "o que há por vir". Afirmo Priest (2001, p.112) "... para qualificar como aventura... o resultado precisa ser incerto", na prática dessa atividade sempre a emoção diferente em cada atividade executada.

Compreendendo o turismo de aventura, segundo Millington et al. (2001, p.67) afirma: "Viagem de aventura é 'uma atividade de lazer que ocorre em um destino original, exótico, remoto ou selvagem.' Tende a ser associada aos altos níveis de atividade do participante, especialmente em ambientes ao ar livre", normalmente a prática desse esporte ocorre em grupo. Essa denominação vem crescendo aos longos dos tempos e ganhando destaque devido aos movimentos ambientalistas ocorridos na década de 60.

Encontramos outra definição para turismo de aventura, Ferreira (1999), significa experiências arriscadas e incertas, traduzindo a atração pela novidade e desafio. Definir um único conceito se torna uma tarefa árdua, pois é uma segmentação ampla podendo ser trabalhada por olhares multifacetados.

No exercício atividade natureza, busca a realização de uma experiência recompensadora, envolvendo vários sentimentos como o entusiasmo, em realizar a atividade, colocando diante do medo de correr riscos e desafio de vencer obstáculos, McArthur (1989:3):

A aventura compreende liberdade de escolha; recompensas intrínsecas; e um componente de incerteza, por exemplo, quando os resultados da experiência são incertos ou seus riscos imprevisíveis.

Turismo de aventura abrange vários esportes, onde podemos destacar alguns deles, de acordo Uvinha (2005, p. 29):

- Aquáticos: boiacross, canoagem, duck, kite surf, mergulho, parasail, rafting, surfe.

- Terrestres: arvorismo, bungee jumping, cicloturismo, caminhando, cavalgada, canyoning, escalada, espeleoturismo, fora de estrada, MotoCross, rapel, tirolesa.
- Aéreos: asa – delta, balonismo, parapente, pára-quedismo, ultraleve.

Podemos encontrar outros esportes não mencionados acima, em busca da realização desses esportes podemos evidenciar alguns riscos, de acordo Read (1980), que se refere aos “elementos de risco”, ressaltando que podem se tratar de riscos aparentes ou reais, podendo compreender riscos corporal, cultural e mental, deixando evidente que o risco é intrínseco à sua prática.

De acordo com Spink et al. (2004), essas atividades podem ser realizadas dentro ou fora de esquemas comerciais de aventura, de modo que podem envolver ou não competição. De maneira geral, o autor lembra que será considerada risco/aventura as que envolverem desafios consideráveis e até mesmo extremos, que possam gerar consequências graves, como a morte, em caso da ocorrência de erro.

Há uma velha conexão entre risco e aventura valorizada pela ousadia que pode levar a descobertas. Há também uma vinculação entre risco e aposta, em sua essência de potencialidade de ganhos e perdas, que deixou marcas profundas no domínio da economia (SPINK et al., 2004).

Segundo Ewert (1989, apud MARINHO, 2008, p.188) a atividade de aventura consiste na busca deliberada pelo risco e incerteza do resultado. Ainda segundo o autor, o risco adquire papel importante no que se relaciona a satisfação com a experiência, tendo em vista que a vontade de participar de tal atividade pode diminuir se os riscos não existirem, do mesmo modo que o excesso de risco em uma aventura pode acarretar na diminuição da satisfação, e até mesmo resultar na desistência da participação.

Deste modo, é possível perceber a intensa relação entre a aventura e os riscos, de maneira que o fato de “aventurar-se” naturalmente acarreta na exposição a riscos recorrentes na prática desta.

A segurança é a forma mais indicada para minimizar esses fantasmas em torno do risco, evidenciando a importância de uso das técnicas e equipamentos específicos, além da manutenção nos ambientes da prática de aventura.

Neste âmbito, a ABNT (2005, p.6) cita a importância do planejamento do turismo de aventura por conta da organização, visando a identificação e controle de riscos:

A organização deve estabelecer um processo sistemático para a identificação de perigos e análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação de riscos associados com a prática de atividades de turismo de aventura. Este processo de gerenciamento

dos riscos deve estar incorporado na gestão da organização de forma a assegurar que as atividades de turismo de aventura sejam praticadas de modo seguro e responsável.

Em termos gerais, a organização deve estabelecer o contexto em que a gestão de risco será estabelecida e promover a identificação dos perigos e riscos associados com cada atividade de turismo de aventura em que ela está envolvida. Isto envolve identificar o que pode acontecer, porque, como, com que probabilidade e com quais consequências, a fim de servir de base para a análise de riscos (ABNT, 2005).

Portanto, a organização responsável pela realização das atividades de aventura necessita realizar uma análise dos riscos que envolvem os procedimentos de cada atividade específica, a fim de assegurar suas praticas de modo seguro.

Além dos recursos citados anteriormente, outro fator importante na prevenção dos riscos são os monitores das atividades. Neste âmbito, Spink et al. (2004, p.82) afirma: “Tendo em vista que o risco está sempre presente no turismo de aventura, os monitores especialistas devem assumi-lo no lugar dos clientes. A tecnologia é condição *sine qua non*, mas não é considerada suficiente para garantir a segurança. Cabe aos monitores gerenciar os riscos objetivos, deixando aos usuários dos serviços apenas a sensação de riscos: a emoção, a adrenalina, enfim, o risco subjetivado”.

Outros tipos de riscos foram apresentados, segundo Pires e Freitas (2010, p.223), risco emoções e relação homem natureza representam o que muitas pessoas sentem com o sentimento de medo em busca da adrenalina. Há risco epidemiológico, que podem ser evitados com preservação e cuidados com a saúde. Por fim risco segurança e gerenciamento das empresas de turismo de aventura, que evidencia a importância das empresas e dos praticantes que devem respeitar as normas estabelecidas para evitar colisões na pratica da atividade.

Há outros estudos nessa categoria que podem apresentar os riscos nessas praticas, um estudo publicado na revista Veja por Spink et al. (2008), aborda três tipos de risco na pratica dessa segmentação sendo: risco perigo, trata do perigo, fatalidade, ameaça, sorte ou azar, que esta atividade pode causar, se não ser levado a serio e com segurança; risco probabilidade, aborda os perigos em torno da instabilidade política e econômica, estando ligado ao lazer, saúde e tecnologia; risco aventura, debate as aventuras, os desafios e emoções.

Risco de aventura, abrange outros perigos importantes relatados por Spink et al. (2005, p.26), “conjunto de praticas que recuperam a aventura como dimensão positiva dos riscos, abrangendo dois aspectos o primeiro quanto a função do equipamento e a segunda a precisão de treinamento específico”. E de fundamental importância que utilizem instrumentos de segurança adequado na realização do

esporte, assim como estar presentes durante a atividade profissionais qualificados para orientar na execução, informando de todos os possíveis riscos no decorrer da operação.

Vale lembrar que, apesar de muitas vezes as pessoas considerarem a palavra risco negativamente, ela também é associada à busca de resultados positivos (MARINHO, 2008).

Diante de tal relação entre o turismo de aventura e os riscos, a discussão a seguir irá relatar a importância do seguro nas praticas deste tipo de turismo, assim relatando a dimensão de abordagem do seguro em tais atividades.

A importância do seguro individual nas práticas turísticas de aventura.

Como já dito, o risco é parte integrante da pratica desses esportes de aventura, por isso é de fundamental importância a garantia de segurança no decorrer da atividade, sendo assim minimizar os riscos torna-se necessário para se resguardar de possíveis intervenções na atividade em questão.

Antes de entender a importância de estar seguro, é necessário tomar conhecimento do significado de risco, perigos e acidentes, que estão sendo considerados internacionalmente no contexto de saúde e da segurança operacional, de acordo com Uvinha (2005, p.51):

- Perigo: fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente, ao local de trabalho, ou uma combinação destes.

- Risco: combinação de probabilidade de ocorrência e da(s) consequência (s) de um determinado evento perigoso.

- Acidente: evento não planejado que resulta em morte, doença, lesão, dano ou outra perda.

No exercício da atividade do turismo de aventura três fatores precisam ser levados a serio para haver segurança: pessoas, equipamentos e procedimentos, são necessários levar em conta também as condições climáticas na prática do exercício.

No Brasil esse beneficio e recente como afirma Spink (*et al.* 2004) “declaram que a pratica de seguros para essas atividades ainda e recente no Brasil, e resulta de procedimentos de fiscalização de empresas privadas pela Embratur”, que tem como papel atuar na regulamentação dessas funções.

Antes de qualquer atividade, devemos equipar os participantes com os itens de segurança e equipamentos necessários para sua pratica. As operadoras de turismos

devem contar com seguro próprio, a fim de evitar maiores problemas em caso de acidentes. Essa atenção é indispensável para a atuação e o futuro de uma empresa no segmento de aventura (MACHADO, 2005, pg.198).

Em muitas atividades de aventura os guias precisam de qualificações específicas para poder conduzir clientes comerciais. Essas qualificações podem tanto ser exigidas por lei quanto por prática comum do mercado, sendo, então, essenciais para a empresa obter seguros adequados ou, ao menos, para que possa confiar no seguro, caso seja preciso usá-lo (BUCKLEY, 2011).

Porém, outra medida é tomada pelas operadoras para se proteger de possíveis entraves advindos da influencia dos riscos nas atividades de aventura: as isenções de responsabilidade.

As isenções de responsabilidade e os avisos legais são componentes centrais para qualquer estratégia de gestão de riscos de operadores comerciais de turismo de aventura. São documentos legais que requerem a assinatura de cada cliente e especificam, em essência, que o cliente reconhece estar realizando uma atividade perigosa e que aceita toda a responsabilidade por possíveis resultados adversos, isentando a operadora (BUCKLEY, 2011).

Nos avisos legais, um padrão bastante utilizado segundo Buckley (2011), é uma cláusula onde o cliente declara-se apto e capaz em termos médicos para executar a atividade em questão, e que não tenha nenhum pré-diagnóstico que possa acarretar na ocorrência de uma doença ou lesão. O cliente deve ainda informar sobre uso de medicamentos e alergias.

De acordo com Buckley (2011), algumas operadoras de turismo se apóiam fortemente em avisos legais e isenções de responsabilidade, porém mesmo assim estas necessitam estar seguradas a fim de cobrir situações em que as isenções de responsabilidade se mostrem irrelevantes ou ineficazes.

Existem diversos tipos de seguro, sendo que a operadora pode precisar de vários deles simultaneamente. Por exemplo, pode ser necessário um conjunto de seguros para seus veículos motorizados, outro para perdas e danos de equipamento especializado, outro que proporcione cobertura médica para funcionários e outro para cobrir quaisquer sentenças judiciais em potencial contra a empresa, como resultado de acidentes ou processos de indenização (BUCKLEY, 2011).

Muitos erros imprudentes acontecem por falta de intervenção educativa, afirma Cooke (*et al.* 2000), “quando encontrou um significativo índice de acidentes em seus estudos sobre traumas e acidentes em expedições e turismo de aventura na Inglaterra”, na realização desse esporte toda alerta e atenção e indispensável.

Importante ter compreensão das atividades que estão entrelaçadas as atividades no turismo de aventura, para que tenhamos noção dos riscos e perigos que estes esportes oferecem para ofertar maior segurança e tentar reduzir os riscos. Segundo *International Journal of Wilderness* (Vol. 03, number. 02):

Risco e incerteza também acompanham vários tipos de experiências na natureza, (wilderness experiences) mas, diferentemente das atividades de aventura (adventure recreation), não são necessariamente antecedentes para a experiência. De fato, não é difícil imaginar atividades de natureza sem, apresentar num certo grau, perigo e incerteza! Esta é uma distinção crítica: risco e perigo são requisitos componentes para a experiência de aventura, mas são acessórios para vários tipos de experiência de natureza.

De modo geral as operadoras de turismo de aventura também insistem no fato de que cada cliente tenha o seu próprio seguro, de preferência que possua cobertura e remoção médica, ressalta Buckley (2011). Outro problema em questão é de tais seguros geralmente excluem atividades que potencialmente apresentem risco, situação recorrente no turismo de aventura.

Diante deste fato, Buckley (2011) aponta o grande problema atual deste setor, uma vez que as operadoras insistam na assinatura de avisos legais por conta de seus clientes, uma vez que o seguro das mesmas pode excluir reivindicações relacionadas com a atividade de aventura. Ainda segundo o autor, este fato ocasiona na imprecisão das estatísticas de acidentes de muitas atividades de aventura, uma vez que a pessoa muitas vezes não revela o que ocorreu realmente no acidente, para que assim possa ter a cobertura do seguro.

Qual o papel da seguradora na prática do turismo de aventura?

Normalmente os seguros são contratados por dia, sendo ajustados pelas operadoras, atrativos turísticos e algumas unidades de conservação, habitualmente o seguro paga prêmios por morte ou invalidez no exercício da atividade e cobrindo despesas médico/hospitalares em decorrência da realização do exercício do turismo de aventura. Existem seguros voltados para os turistas que tem coberturas mais abrangentes, porém não cobrem atividades de turismo de aventura por serem considerados de risco elevados, afirma o Relatório e diagnóstico/ Mtur (2005, p. 23).

As prestadoras devem estar atentas em relação às cláusulas para verificar se os riscos serão cobertos com satisfação para as agências, visando benefícios e segurança para os turistas.

Os seguros para atividades de aventura passaram a ser vistos como uma área especializada da legislação sobre o assunto, com seus próprios estatutos específicos em jurisdições diversas e com jurisprudência própria, incluindo a relacionada com a

interpretação de documentos de isenção de responsabilidade e avisos legais. Em muitas jurisdições, por exemplo, os avisos legais podem ser invalidados se forem assinados em circunstâncias nas quais o cliente não mais estava livre para decidir se realizaria ou não a compra do passeio – por exemplo, quando já estão dentro do ônibus a caminho da atividade (BUCKLEY, 2011).

Este problema pode ser superado, segundo Buckley (2011) desde que as operadoras de turismo forneçam antecipadamente uma cópia do aviso legal para seus clientes antes da assinatura oficial do documento, utilizando essa ação como parte de seus procedimentos de reserva, desta forma os clientes poderiam se conscientizar antecipadamente sobre o documento antes da necessidade de assinar o documento, uma vez que este aviso pode contribuir consideravelmente para um resultado favorável ao operador em um possível embate jurídico entre as partes.

Após observar a importância do seguro nas atividades de turismo de aventura, o próximo item discorre sobre o SGS (Sistema de Gestão de Segurança) no turismo de aventura, a importância e os problemas encontrados neste sistema em relação a essas atividades.

O SGS no Turismo de Aventura

O turismo de aventura é uma atividade complexa, como foi relatado no decorrer do artigo, para tentar minimizar os riscos o Ministério do Turismo estabeleceu algumas normas¹ para operar com segurança as atividades de aventura no Brasil.

De acordo com (NBR: 15: 331 p. 5, apud EICHENBERG; SILVA 2013, p. 2) “As organizações envolvidas com as atividades de turismo de aventura vêm procurando sistematizar e controlar as suas atividades, inclusive incorporando práticas de gestão de riscos, de maneira a proverem atividades de turismo de aventura de forma responsável e segura”.

Existem algumas regulamentações e normas vigentes no Brasil, neste artigo vamos mencionar especificamente sobre a norma 15331 regulamentada em 30 de dezembro de 2005 e o Sistema de Gestão de Segurança (SGS), que se fortalece genericamente em quatro triples: a identificação de perigos e riscos, a análise de riscos, a avaliação de riscos e o tratamento dos riscos, estando inserindo no ‘*ciclo PDCA*’, ou seja, planejar, implementar, verificar e agir como menciona Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2005. p.07).

¹ As normas brasileiras de segmentação do setor turístico estão disponíveis em: <www.abntnet.com.br/mtur> e são resultado de uma parceria entre a ABNT, o IH e o MTUR. Acesso em 21 mar. 2014.

Através dessas análises é possível estabelecer procedimentos para operar a segurança nos atrativos turísticos, tendo como objetivo a prevenção, a necessidade de evidenciar os locais inapropriados para a prática do esporte, para uma boa implementação do SGS é necessário que todos os órgãos estejam envolvidos que haja uma integração entre os setores públicos, privados, parceria com as empresas, hospitais, bombeiros, agentes de viagens e todo trade turístico.

Norma 15331 – SGS estabelece os requisitos mínimos para que uma empresa ofereça aos clientes serviços de qualidade, responsáveis e seguros sendo de fundamental importância para o turismo de aventura, tendo como papel de auxiliar as operadoras a operar com segurança, como podemos verificar:

Assim, uma norma de sistema da segurança pode ser uma referência para toda a organização envolvida com a prestação de serviços que incluam atividades de turismo de aventura, ou seja, pode ser utilizadas por operadoras e por aqueles que recebem os turistas nos destinos, que devem também estar envolvidos no esforço da segurança nas atividades de turismo de aventura. (NBR 15331, 2005, p.05).

As maiorias das operadoras turísticas brasileiras demonstram não saber das normas, certificações e das iniciativas sustentáveis que vem se estabelecendo no país com amplitude para o turismo de aventura, que servem para estabelecer segurança no exercício da atividade tanto para o cliente como para operadora, “seja em âmbito administrativo ‘com aplicação de sistemas de gestão ambiental’, seja em nível de certificação de seus produtos”, afirma Prochnow; Vasconcelos (2008, p.31).

Ao nos referirmos à regulamentação das atividades de aventura, não podemos deixar de citar a importância da Abeta, que hoje é reflexo da mobilização de empresários que buscam fortalecer os segmentos de ecoturismo e turismo de aventura no Brasil, tendo como base o associativismo e a oferta segura e responsável de atividades. Trata-se do motor de transformação dos segmentos, criando condições para que as empresas de ecoturismo e turismo de aventura sejam fortes e competitivas no mercado nacional e internacional (ABETA, 2005, apud AURICCHIO, 2013, p. 56).

Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA) atua desde 2004, contando com mais de 180 empresas com sede em 22 estados e no Distrito Federal fazendo parte da associação. Sendo responsável pela gestão e execução do Programa Aventura Segura em parceria com o SEBRAE Nacional e Ministério do Turismo, entidade reuni mais de 230 associados, que são as

principais empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura do país, segundo Abeta e Mtur (2009, p. 12).

Visando a melhoria nas atividades do turismo de aventura e ecoturismo no Brasil, o Ministério do Turismo, com parceria com a Abeta, por meio do Programa Aventura Segura, disponibilizou cursos de capacitação para condutores de turismo de aventura, sendo oferecido através de ensino a distância (EAD) ou na forma presencial, lembrando que os cursos presenciais foram ministrados apenas nos principais destinos do turismo de aventura no País, contemplando apenas agentes locais que já trabalhavam na atividade, ou que queriam trabalhar (AURICCHIO, 2013).

Os avanços do Programa Aventura Segura são confirmados por Eichenberg e Silva (2013, p. 3): “A associação Brasileira de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA) sistematicamente tem incentivado os proprietários turísticos que atuam no segmento de natureza a se capacitarem e a seus colaboradores, através do Programa Aventura segura (PAS) em parceria com o Ministério do Turismo (MTUR) e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT²) e os resultados apontam para avanços significativos no segmento de natureza, em especial, nas atividades e tipologias ligadas a aventura”.

Com a implementação do PAS, o destino de turismo de aventura vem se transformando estrategicamente, desde o início de 2005 com a sua implantação, conforme Abeta e Mtur (2009, p.12).

Porém no documento de análise do Programa Aventura Segura realizado pela Abeta e Ministério do turismo (2011), muitos empresários não apontaram a melhoria na qualidade dos serviços e das condições de segurança como indutores de demanda. Apesar de o cliente estar mais confiante e também mais exigente não necessariamente indica um aumento no consumo de produtos de aventura.

A divulgação do PAS ainda é pequena para o grande público. Essa é uma postura preocupante, que novamente denota a passividade do empresariado, que espera, por exemplo, que a divulgação do PAS alavanque sua demanda, numa ação que vem de fora, não dele próprio (ABETA; MTUR, 2011, p. 146).

De acordo com a Abeta e o Mtur (2011) a possibilidade de tornar o negócio mais rentável não está clara, uma vez que se baseiam no impulso de campanhas de certificação sobre o segmento como um todo, não se colocando (ou não se vendo) como agentes de mudanças do curso de seus negócios.

² Associação Brasileira de Normas Técnicas é o órgão responsável pela normalização técnica no país, fornecendo a base necessária ao desenvolvimento tecnológico brasileiro. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=929>. Acesso em 26-03-2014.

Neste sentido, em relação ao custo e benefício do PAS para as empresas, a Abeta e o Mtur (2011, p. 146) cita: “Não há, ainda, percepção de retorno do investimento realizado, mas existem expectativas de que a certificação e a conscientização do mercado consumidor sobre a segurança impulsionem a demanda e compensem os investimentos”.

Diante de tal fato, fica explícito que se não houver estímulo e conseqüente incremento do fluxo de clientes de Ecoturismo e de Turismo de Aventura, o clima de descrença no Programa Aventura Segura pode ter conseqüências imprevisíveis (ABETA; MTUR, 2011).

Os empresários apontam ainda a necessidade de divulgação, normalização, coibição da informalidade e estreitar o relacionamento com fabricantes de equipamentos e outros, ações que deveriam ser abordadas pela Abeta, segundo os mesmos (ABETA; MTUR, 2011).

Ainda de acordo com o relatório apresentado pela Abeta e Mtur (2011), a conclusão é de sucesso do Programa no sentido de permitir amplo acesso aos empresários e outros interessados no Ecoturismo e Turismo de Aventura a informações antes desconhecidas, principalmente quanto à gestão responsável e segura das atividades.

Já em relação aos cursos e oficinas do Programa Aventura Segura, a avaliação foi satisfatória, uma vez que 94 % dos participantes recomendariam os cursos e oficina. Os empresários deram nota maior que 4 em uma escala de 5 pontos para o desempenho de suas equipes em cinco cursos ofertados, onde o melhor desempenho foi observado após o Curso de Gestão de Segurança. As críticas e sugestões ficaram por conta da necessidade de maior divulgação, maior carga horária e maiores números de vagas (ABETA; MTUR, 2011).

Deste modo, é possível perceber a importância do PAS para o desenvolvimento da atividade do Ecoturismo e do Turismo de Aventura nos estabelecimentos que oferecem tais atividades, porém as indagações por parte dos empresários constituem “gargalos” a serem analisados e sanados para uma melhor experiência do programa.

Já em relação aos números de acidentes em atividades de turismo de aventura e ecoturismo, não se tem conhecimento da existência de relatórios atuais pós-implantação do programa aventura segura que relatem números em relação a esses acontecimentos, sendo os últimos números apresentados em 2005 pelo Mtur, conforme apresentado na tabela a seguir:

Tabela 01 – Resumo de incidências por modalidade

MODALIDADE	INCIDÊNCIA RELATIVA DE ACIDENTES
Caminhada	35
Turismo de veículos fora de estrada	16
Rafting, duck, acqua-raid e bóia cross	11
Cavalgada	6
Canionismo/Cachoeirismo	5
Arvorismo	5
Cicloturismo	4

Fonte: Ministério do turismo 2005

Este fato explicita a dificuldade em avaliar os efeitos positivos do programa aventura segura, visto que ainda não é possível verificar a eficiência do programa em comparação com os últimos números explanados no relatório de 2005 pelo ministério do turismo.

De maneira à auxiliar nessa percepção dos acidentes no turismo de aventura e ecoturismo, temos o site da associação férias vivas³, este que tem como objetivo a educação para o turismo seguro e responsável, defendendo o turismo e lazer consciente e seguro, disseminando uma cultura de prevenção de acidentes através da implantação de padrões reconhecidos mundialmente (ASSOCIAÇÃO FÉRIAS VIVAS, 2011).

O site busca apresentar matérias e artigos que auxiliem na percepção das praticas de turismo de aventura e ecoturismo, sendo assim uma ferramenta de significativa importância para os estudos sobre acidentes em tais atividades, uma vez que o site disponibiliza uma área de busca onde é possível encontrar os registros de variadas tipologias de acidentes nos diversos segmentos deste ramo que ocorreram nos últimos anos, ou seja, que ocorreram mesmo após a implantação do programa aventura segura.

Sendo assim, mesmo com esforços para identificação dos acidentes nas praticas do turismo de aventura e ecoturismo, como por exemplo, do site da associação férias vivas, se faz necessário apontamentos mais contundentes em relação ao progresso da gestão de segurança desse tipo de atividade no Brasil, tendo em vista que o programa aventura segura tem como premissa a melhoria nesse quesito, assim sendo, a apresentação de novos números seria de fundamental

³ Associação férias vivas. Disponível em: <http://www.feriasvivas.org.br/>

importância para a análise da eficácia do programa neste segmento turístico, para que assim possa revelar novos apontamentos, melhorias ou manutenção do programa.

Materiais e métodos

Esse trabalho de revisão bibliográfica pretendeu apontar algumas distorções e possibilidades para o turismo na natureza brasileiro a partir das experiências observadas no território. O principal foco dessa abordagem foi uma revisão apurada das obras existentes sobre o assunto e a aproximação dos autores num processo dialógico e sistêmico.

Entende-se que o caminho percorrido pelos autores nessa revisão pode ser percorrido por outros de maneira subsequente, o que enriqueceria a discussão sobre a categoria do risco no turismo de aventura e aproximaria academia e mercado de questões de profunda relevância nesse que é o segmento que mais cresce no Brasil.

Resultados e discussões

O turismo na natureza brasileiro é um dos segmentos que mais cresce a partir dos atores envolvidos e das políticas concebidas nos últimos anos. Desde 2003 com a criação do Ministério do Turismo, o segmento tem recebido especial atenção do governo federal. Somado a essa afirmação a criação de parcerias entre o Mtur e os demais setores da atividade turística proporcionam um frescor a atividade turística na natureza.

Esse presente trabalho teve como proposição uma análise do turismo na natureza a partir da categoria do risco, uma das “exigências” dos praticantes de atividades de aventura sejam elas: aquáticas, terrestres ou aéreas. Para tanto, decidimos elaborar uma sistemática revisão bibliográfica que no decorrer das leituras nos aproximara de uma conclusão muito feliz. A de que o turismo na natureza brasileiro cresce com responsabilidade, se compararmos a outros segmentos do Turismo nacional. Cresce preocupado com seus clientes e cria espaços de debate e diálogo como o evento Fórum Internacional de Turismo das Cataratas ao qual esse artigo se destina.

Entretanto existem problemas que precisam se sanados. Um exemplo: a não obrigatoriedade dos atrativos que atuam no turismo na natureza de se adequarem as normas técnicas previstas e a não fiscalização por parte do Mtur. Esses são problemas que podem e deve ser discutidos e sanados pela “melhor prática” da gestão

e das atividades. Outro aspecto relevante é o relatório dos 7 anos do PAS (Programa Aventura Segura) que aponta avanços e retrocessos do Programa de Normalização brasileiro. Uma reclamação constante é da parte dos empresários que não se sensibilizaram totalmente para a melhoria de seus atrativos e culpam o PAS pelo aumento dos custos de operação de seus empreendimentos. Esse fato é recorrente nos diversos setores da economia brasileira, onde a busca pelo lucro exagerado se sobrepõe a necessidade de melhorias e ou processos de qualificação interna e acompanhamento das boas e melhores práticas de gestão externas ao país. Não acreditamos que o início do processo de melhorias no cenário do Turismo brasileiro deva ser abatido por ocasião de insatisfações momentâneas. Devemos expandir essa melhora ao passo que estamos em ritmo de crescimento do segmento. Podemos crescer mais e aproximar o segmento de turismo de natureza dos principais destinos emissores do mundo, certamente o faremos.

Referências bibliográficas

ABETA; MINISTÉRIO DO TURISMO. **Manual de boas práticas de sistema de gestão da segurança**. Ed. dos Autores: Série Aventura Segura. Belo Horizonte, 2009.

ABETA; MINISTÉRIO DO TURISMO. **Programa Aventura Segura: concepção, metodologia e resultados**. Série Aventura Segura. Belo Horizonte, 2011.

ABETA; MINISTÉRIO DO TURISMO. **Relatório de Impactos do Programa Aventura Segura**. Série Aventura Segura. Belo Horizonte, 2011.

ABNT. **Turismo de aventura – Sistema de gestão da segurança – Requisitos**. ABNT NBR 15331. 1ª Ed. Rio de Janeiro, 2005.

ASSOCIAÇÃO FÉRIAS VIDAS. Sobre nós. Disponível em: <<http://www.feriasvivas.org.br/SobreNos.aspx>>. Acesso em: 30 de março 2014.

AURICCHIO, Jose Ricardo. **Formação e atuação profissional em atividade de aventura no âmbito de lazer**. 2013. 183f. Tese (mestrado em educação física) – Universidade Metodista de Piracicaba. Piracicaba, 2013.

BUCKLEY, Ralf; UVINHA, Ricardo Ricci. **Turismo de Aventura: Gestão e atuação profissional**. Coleção Eduardo Sanovicz de Turismo. São Paulo: Editora Elsevier, 2011.

COOKE, F. J.; SABIN, C.; ZUCKERMAN, J. N. **A study of the incidence of accidents occurring during an Artic Expedition: another important aspect of travel medicine?** Journal of Travel Medicine, 2000.

DAGNINO, Ricardo de Sampaio. **Risco: o conceito e sua aplicação**. Módulos e Riscos e Unidades Ambientais. Unicamp. Campinas. Outubro, 2007.

EICHENBERG, F. O; SILVA, C. A. Da. **Políticas públicas de turismo no Brasil: normatização em turismo de natureza e experiência do programa aventura**

segura. Revista de investigación em turismo e desarrollo local. Vol 6, Nº 15. Dezembro, 2013.

FERREIRA, A. B. H. (1986). **Novo dicionário da Língua Portuguesa.** 2ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.

LE BRETON, D. **Aqueles que vão para o mar: o risco e o mar.** Revista Brasileira de Ciências do Esporte. v. 28, n. 3, Campinas, p.9-19, 2007a. Disponível em:<<http://www.rbceonline.org.br/revista/index.php/RBCE/article/view/20/26>> . Acesso em: 05 mar. 2014.

MACHADO, Álvaro. **Ecoturismo: um produto viável: A experiência do Rio Grande do Sul.** Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2005.

MARINHO, A. Lazer, Natureza, Viagens e Aventura: novos referentes. In: MARINHO, A.;BRUHNS, H. T. **Viagens, Lazer e Esporte:o espaço da natureza.** Barueri, Manole, 2006.

MARINHO, A. **Lazer, Aventura e Risco: reflexões sobre atividades realizadas na natureza.** Movimento. v.14,n.02, Porto Alegre,2008. Disponível em:<<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/Movimento/article/viewFile/5756/3364>>. Acesso em: 05 mar. 2014.

MARINHO, A. **Lazer, aventura e ficção:possibilidades para refletir sobre atividades realizadas na natureza.** Motriz. Rio Claro, 2009. Disponível em: <<http://cecemca.rc.unesp.br/ojs/index.php/motriz/article/viewFile/1969/1916>>. Acessado em: 07 mar. 2014.

MINISTERIO do Turismo. **Regulamentação, normalização e certificação em turismo de aventura: Relatório diagnostico.** Brasília, 2005.

PROCHNOW, Waldir; VASCONCELOS, Eliane. **O estado da arte das ações para certificação em ecoturismo.** Rio de Janeiro, 2008.

SPINK, Mary Jane. et al. **Onde esta o risco? Os seguros no contexto do turismo de aventura.** Psicologia e Sociedade. São Paulo, 2004.

Spink, Mary Jane. et al. **Da exacerbação dos sentidos no encontro com a natureza: contrastando esportes radicais e turismo de aventura.** Psicologia: Reflexão e Crítica (online). Porto Alegre, 2005. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722005000100005&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 05 mar. 2014.

Spink, Mary Jane. et al. **Usos do glossário do risco em revistas: contrastando "tempo" e "públicos".** Psicologia: Reflexão e Crítica (online). Porto Alegre, 2008. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722008000100001&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 05 mar. 2014.

STEINER Neto, P. J. (1998). **A percepção dos resultados esperados pelos beneficiários como fator de influência no processo decisório.** Tese de doutorado. Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP, São Paulo, 1998.

SWARBROOKE, John. et al. **Turismo de Aventura – Conceitos e Estudos de Casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003

UVINHA, R.R. **Turismo de aventura: Reflexões e tendências**. São Paulo: Aleph, 2005