



ASSOCIAÇÃO FÉRIAS VIVAS

Relatório de Atividades 2018

1) APRESENTAÇÃO

Pretende-se, por meio deste relatório, apresentar aos parceiros, voluntários e colaboradores as ações realizadas pela Associação Férias Vivas no ano de 2018.

Fechamos mais um ciclo de projetos com a certeza de que a Associação Férias Vivas consagrou a importância de seu papel como instituição essencial ao fomento da segurança nas atividades de turismo do país. Nosso trabalho tem ultrapassado a função meramente informativa e atuado de forma direta na cobrança por melhorias e no apoio às famílias. Além disso, contribui para permanente discussão do tema, a despeito das trocas de governo ou substituição de pautas jornalísticas.

Destacamos neste relatório os seguintes projetos realizados por nossa equipe:

✓ **Conscientização do turista**

Consolidamos nossa estratégia digital com o desenvolvimento do Aplicativo Eu Vivi Esta Experiência.

O aplicativo atingiu seu objetivo ao reunir três frentes que precisam de visibilidade na construção de um turismo responsável:

- A divulgação de boas práticas e valorização do profissional capacitado.
- A discussão sobre as situações de risco e a articulação por correções.
- O registro de acidentes para que nenhum caso seja abafado, possibilitando o estudo de caso e futuras prevenções.

A iniciativa tem fortalecido a cultura de profissionalização do turismo, ao prezar pela correção de irregularidades e valorização das boas práticas. Divulgamos as ações mapeadas de forma a incentivar que a solução encontrada seja multiplicada em outras regiões.

O banco de dados gerado a partir da contribuição colaborativa dos usuários ainda está em desenvolvimento. Mas já temos a certeza de que trabalhamos com um dado subnotificado que agora vem à tona com mais força. Nem o consumidor e muito menos o poder público têm real noção da perda de vidas que ocorre diariamente nas

atividades de turismo brasileiras. Com o mapeamento de experiências positivas e negativas sobre a segurança no turismo, está sendo possível colocar em pauta o assunto da gestão de riscos. Estamos diante de uma oportunidade única, pois este mapeamento permitirá mudar o cenário do turismo brasileiro.

São impactos já sentidos pela equipe:

- Mobilização das organizações do setor para articulação e desenvolvimento de mecanismos que promovam maior segurança na prática de atividades de turismo.
- Interesse crescente pelo Relatório Brasileiro de Acidentes em Turismo e sua indicação como referência para o setor.
- Retorno positivo dos turistas que tomam conhecimento do **Aplicativo Eu Vivi Esta Experiência** e da mobilização realizada pela nossa equipe.

✓ **Qualificação das empresas prestadoras de turismo**

Foram realizadas 22 reuniões em nossa sede e conseguimos atualizar os conteúdos das seguintes normas técnicas:

- ABNT NBR Canionismo e Cachoeirismo - Requisitos para produto (norma nova)
- ABNT NBR Centro de Informações Turísticas (CIT) - Requisitos para serviços (norma nova)
- ABNT NBR 15.508-1 - Parque de arvorismo - Parte 1: Requisitos das instalações físicas
- ABNT NBR 15.509-1 - Cicloturismo – Parte 1 - Requisitos para produto
- ABNT NBR 15.505-1 - Caminhada – Parte 1 - Requisitos para produto
- ABNT NBR 15.505-2 - Caminhada – Parte 2 - Classificação de percursos
- ABNT NBR 15.507-1 - Turismo Equestre – Parte 1 - Requisitos para produto
- ABNT NBR 15.507-2 - Turismo Equestre – Parte 2 - Classificação de percursos
- ABNT NBR 16714 - Bungee jump - Requisitos para produto
- ABNT NBR 16707 - Turismo com veículos quadriciclos e triciclos - Requisitos para produto
- ABNT NBR 16708 - Rafting - Requisitos para produto
- ABNT NBR 15370 - Líderes de Rafting - Competências de pessoal
- ABNT NBR ISO 24.801-1 - Serviços de mergulho recreativo - Requisitos para o treinamento de mergulhadores autônomos recreativos – Parte 1 - Nível 1 – mergulhador supervisionado
- ABNT NBR ISO 24801-2 - Serviços de mergulho recreativo - Requisitos para o treinamento de mergulhadores autônomos recreativos – Parte 2: Nível 2 - Mergulhador autônomo
- ABNT NBR ISO 24.801-3 - Serviços de mergulho recreativo - Requisitos para o treinamento de mergulhadores autônomos recreativos – Parte 3: Nível 3 - Líder de mergulho
- ABNT NBR ISO 24.802-1 - Serviços de mergulho recreativo - Requisitos para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo – Parte 1: Nível 1

- ABNT NBR ISO 24.802-2 Serviços de mergulho recreativo - Requisitos para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo – Parte 2: Nível 2
- ABNT NBR ISO 11.121 Serviços de mergulho recreativo - Requisitos para programas introdutórios de mergulho autônomo
- ABNT NBR ISO 13293 - Serviços de mergulho recreativo - Requisitos para programas de treinamento gás blender

A capacitação dos profissionais de turismo tem sido uma preocupação constante de nossa equipe. Novos investimentos foram alocados para compreender as lacunas existentes hoje no mercado, trazendo soluções para um maior engajamento dos empresários de turismo.

Atendendo a essa demanda, a equipe da Férias Vivas criou o programa Introdução Prática à Gestão de Riscos (IPGR) para capacitação dos empresários interessados em entender como fazer a gestão da segurança em seu atrativo e quais são os primeiros passos para se inserir na legislação. Oferecido a baixo custo e com metodologia acessível, o programa se baseia na Norma ISO ABNT 21.101 para definir as adequações necessárias e promover uma mudança de cultura da empresa.

Empresas que são referências no setor possuem empresários que acreditam na importância de investir em qualidade e segurança. A Associação Férias Vivas parabeniza as empresas certificadas na norma ISO ABNT 21.101:

1. TERRITÓRIO SELVAGEM
2. ALAYA EXPEDIÇÕES
3. NAS ALTURAS TURISMO DE AVENTURA
4. CAMPO DOS SONHOS
5. PARQUE DOS SONHOS
6. ECOAÇÃO TURISMO DE AVENTURA
7. EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS BURACO DAS ARARAS
8. ESTÂNCIA MIMOSA ECOTURISMO
9. FAZENDA DA GAMELA ECO RESORT
10. MACUCO SAFARI
11. JAPACANIM ECOTURISMO
12. PARQUE ECOLÓGICO RIO FORMOSO
13. QUATRO ELEMENTOS TURISMO

✓ Incentivos ao turismo seguro

Chegamos ao fim de 2018 com **778** casos registrados por nossa equipe, sendo destes 401 fatais. Lamentamos com tristeza cada ocorrência e cada descaso que acompanhamos. Seguimos em frente certos de que este número recorde nos sinaliza uma crescente divulgação dos casos. Está cada vez mais difícil que estes sejam abafados.

Em breve veremos maior pressão da sociedade. Será necessário aceitar a responsabilidade pelos erros e agir em prol da segurança e da tranquilidade das famílias.

Por enquanto, ainda vemos dificuldades em relação às cobranças por reparações que dificilmente são acatadas pelos empresários. Ainda há uma tendência de relevar as situações de risco até que ocorra um acidente de fato.

Exemplo disso foi a atitude de grandes empreendimentos, como o resort Hot Beach em Olímpia-SP, que, mesmo tendo foco em famílias com crianças pequenas, ignorou as situações de risco de seu complexo aquático. No local, foram encontrados diversos pontos críticos como piso escorregadio e ausência de salva-vidas. Foram também registrados 13 acidentes leves e moderados no atrativo no mês de julho.

Isso ocorre, em parte, pelo distanciamento das vítimas, que, com seus depoimentos, dariam mais força à demanda. A cultura da denúncia ainda é incipiente e poucas famílias possuem conhecimento suficiente sobre quais são seus direitos, sendo desestimuladas a seguir com pedidos de indenização. A formalização da denúncia, além de oficializar os deveres do prestador de serviço, coopera para que as inconformidades sejam corrigidas e novas pessoas não sejam colocadas em risco pela mesma atividade.

Neste percurso, ainda encontramos muitas dificuldades em conseguir informações sobre se as reparações estão sendo feitas. A postura defensiva dos empresários acaba por minar tentativas de diálogo construtivas.

Recentemente, vimos o caso do radialista Ricardo Hill, morto em uma atração com boia no Beach Park, em Fortaleza. Mesmo com visibilidade nacional, a família não se viu respaldada pela empresa, que nega suas responsabilidades no ocorrido.

Um acidente fatal muda a história de uma família para sempre. É para evitar que mais famílias passem por isto que a cada ano investimos em novas ações e em novas estratégias de conscientização.

2) DADOS DA ÁREA INSTITUCIONAL:

Consultores que atuam na área de gestão de risco no turismo e gestores públicos que trabalham com adoção de práticas seguras aproximaram-se mais de nossa rede. Eles atuam na multiplicação de dados e levam nossa bandeira para diferentes destinos do Brasil.

Em novembro, tivemos a honra de sermos representados pelo embaixador Raphael Raine no encontro Minas Recebe. Contribuímos também com conteúdo exclusivo para as ações de conscientização dos profissionais Vanessa Almeida, Carlos Fontoura e Pollyana Pugas, referências em suas áreas.

Como ação estratégica desta frente de mobilização, investimos na digitalização de nossa principal publicação, o livro *Casos Reais: Acidentes de Turismo*. A versão digital do livro partiu de uma demanda por material didático dos cursos de bacharelado em turismo, de guias de turismo e de condutores de visitantes.

Com o suporte da agência Express Apps, alcançamos maior visibilidade dessas parcerias e produzimos postagens com conteúdos informativos em um formato atraente de comunicação. Também neste ano, reorganizamos o conteúdo digital e apresentamos um novo *layout* para o site. A ideia é facilitar, aos diferentes públicos (turistas, empresários, gestores públicos e acadêmicos), a busca por maiores informações.

Participamos ainda de matérias e reportagens destacando a importância da segurança nas atividades de turismo e lazer.

Nas redes sociais chegamos à marca de 4 mil curtidas no Facebook e 650 seguidores no Instagram.

EMBAIXADORES	
Simone Hipolito	Profissional referência no guiamento turístico de atrativos naturais.
Raphael Raine	Professor de técnicas verticais e guia de montanhismo no Rio de Janeiro.
Leonardo Persi	Consultor SEBRAE e especialista na elaboração das normas ABNT de Turismo de Aventura.
Pollyana Pugas	Consultora SEBRAE para a implementação de Sistema de Gestão da Segurança.
Renan Cirilo	Conductor de Turismo de aventura e fundador do Podcast Na Trilha.

Ion David	Fundador da Travessia Ecoturismo e do Grupo de Busca e Salvamento da Chapada dos Veadeiros.
Vanessa Almeida	Diretora de operações e sistema de gestão da segurança da Nas Alturas.

PALESTRAS CONCEDIDAS

Gonçalves - Encontro dos empresários de turismo	17/jan/2018
Gonçalves - Gestão de riscos no turismo	15/out/2018
Encontro Minas Recebe	29/nov/2018

EVENTOS

World Travel Market	03/abr/2018
ABAV Expo	27 a 29/set/2018
Adventure Sports Fair	19 a 21/out/2018

MÍDIA

NaTrilha #38 – Sobrevivendo às Férias	06/jan/2018
Podcast Na Trilha	
Para ter férias divertidas, não se pode brincar na contratação	07/jan/2018
O Globo	
Na praia ou na piscina, dicas para a segurança da garotada	08/jan/2018
O Globo	
Programa Sociedade Solidária	06/abr/2018
LBV	
Homem morre ao cair de brinquedo recém-inaugurado em parque aquático no Ceará	16/jul/2018
Uol	
ONG dá apoio a famílias e vítimas de acidentes em viagens de lazer	19/jul/2018
Folha/Uol	
ONG dá apoio a famílias e vítimas de acidentes em viagens de lazer	19/jul/2018
Bem Paraná	
Mais de 300 pessoas morreram em acidentes de turismo no Brasil em 2017	19/jul/2018
Band News FM	

Prevenção, Segurança E Responsabilidades em Casos De Acidentes No Turismo Eca USP	27/out/2018
Setur-MG realiza Encontro de Receptivos Minas Recebe no Sebrae, em Belo Horizonte Secretaria de Turismo de Minas Gerais	30/nov/2018
Água pra que te quero Boletim ABNT	01/dez/2018

FACEBOOK

CURTIDAS 3.982

PUBLICAÇÕES 228

INSTAGRAM

POSTS 219

NÚMEROS DE SEGUIDORES 636

SEGUINDO 1.458

3) CONCLUSÃO

A conscientização do viajante brasileiro continua essencial para que sejam observados e respeitados os direitos do consumidor.

Continuaremos investindo em novas ações que possam conscientizar as famílias sobre a importância de compartilhar suas experiências pessoais, principalmente, em relação à segurança das atividades oferecidas em cada destino visitado.

Vamos seguir incentivando o depoimento de vítimas de acidentes, sensibilizando o turista para a necessidade de divulgar as irregularidades e cobrar reparações.

Também nos comprometemos com a capacitação dos profissionais de turismo interessados. Trabalhando em conjunto com órgãos públicos e prestadores de serviço, vamos encontrar soluções efetivas e multiplicáveis que contribuam para a profissionalização do setor.

Obrigado mais uma vez a todos que fortalecem a cultura da segurança no turismo. Não são poucos os desafios para 2019, esperamos contar mais uma vez com a energia e a expertise de todos.