Segurança Turística

Soluções para gestores públicos

férias vivas
consultoria

SUMÁRIO

Férias Vivas Consultoria 2

Sobre nós

Capítulo I - Regulamentação

O que a lei determina para o empresário de turismo? 5

Capítulo 2 - Capacitação

Como integrar guias e condutores de visitantes na política municipal de segurança turística? 20

Capítulo 3 - Sinalização

Como a sinalização correta evita acidentes? 28

Considerações finais

Conheça outras soluções para desenvolver a segurança turística 34

FÉRIAS VIVAS CONSULTORIA

Este livro foi elaborado especialmente para você que trabalha na gestão pública e quer melhorar o padrão de qualidade do turismo no seu destino.

Nós da Férias Vivas Consultoria oferecemos serviços especializados em segurança turística, que é a base para a qualidade no turismo. Vamos aprofundar conceitos como identificação de riscos e priorização de ações corretivas.

Mas, antes, vamos discutir a importância de colocar a segurança turística em pauta e inserí-la no seu planejamento.

Muitas atividades de turismo costumam surgir de forma amadora, especialmente em ambientes naturais. É frequente a divulgação de trilhas e passeios a cavalo, por exemplo, de forma amadora, sem que haja uma preocupação com a segurança do visitante. Cabe à secretaria de turismo conscientizar os empresários sobre a importância de criar um produto de excelência, com a obrigação legal de se regularizar e de seguir normas específicas de cada atividade.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Partindo do entendimento de que o Turismo é um setor holístico e complexo, em que as atividades interconectam-se na construção da experiência turística, não é possível tratar a segurança como uma ação pontual. Na visão da Férias Vivas Consultoria qualquer estratégia de prevenção de acidentes engloba esforços para a construção de uma cultura local voltada para a segurança.

A Férias Vivas Consultoria especializou-se em apoiar a elaboração de políticas públicas locais e promover a segurança no turismo, a partir da conscientização, do engajamento e da desmistificação de conceitos complexos.

Um plano de desenvolvimento do turismo deve necessariamente abranger a segurança nas atividades do setor.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

A eficiência de um programa e até mesmo de ações, depende de um planejamento que englobe as seguintes etapas: sensibilização, engajamento, estudo, formação, implementação e monitoramento.

Os turistas também podem ser importantes aliados na prevenção de acidentes se forem informados sobre os possíveis comportamentos de risco.

Então, vamos juntos trabalhar por um turismo com segurança e repleto de boas experiências, como tem que ser.

Desejamos a você uma boa leitura!

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Capítulo 1

REGULAMENTAÇÃO

O que a lei determina para o empresário de turismo?

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, todo prestador de serviço de turismo que oferece uma atividade remunerada passa a ser responsável pela segurança do cliente.

No caso de falhas, os empresários devem responder por negligência e omissão. Sendo assim, é indispensável que todos os atores da cadeia turística se engajem em ações efetivas para diminuir as chances de ocorrência de um acidente.

As leis de turismo são fundamentais para regulamentar a atividade no país. O interesse do empresário nas legislações agrega responsabilidade e consciência profissional para o seu negócio.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Em setembro de 2008, foi aprovada a Lei n° 11.771/08 - Lei Geral do Turismo, a qual se tornou um marco regulatório no turismo brasileiro.

Essa lei reuniu várias normas relativas ao setor que até então se encontravam dispersas dentro da legislação brasileira e, portanto, submetidas a interpretações diversas. Assim ela traçou parâmetros claros para o desenvolvimento do setor de turismo como um todo.

Além disso, definiu os papéis do poder público na atividade turística, assim como o papel e a organização da iniciativa privada no mercado.

Nós da Férias Vivas Consultoria queremos por meio deste texto, desmistificar o artigo 34 do decreto 7381 capítulo IV, no que diz respeito a como atuar com responsabilidade e segurança no turismo de aventura.

Esse decreto é direcionado para as agências que comercializam serviços turísticos de aventura, ou seja a pessoa jurídica que exerce a atividade de intermediação entre os fornecedores e os clientes, assim como quem os fornece diretamente.

Se você é gestor de turismo avalie se os empresários de sua região possuem conhecimento da legislação e se estão em dia com suas obrigações.

É provável que você, leitor, já tenha encontrado alguma vez dificuldade para entender o que de fato representam as obrigações sobre segurança das atividades turísticas descritas no Decreto 7381.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Por isso, antes de avançarmos, talvez seja interessante passar por alguns conhecimentos de base que irão nos contextualizar.

Como vimos na introdução, o setor turístico é regulamentado e o empresário precisa seguir as obrigações definidas em lei para que sua conduta não seja considerada omissa.

Um conhecimento importante vem do CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - Lei nº 8.078

Art. 39 – "É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro)."

Todo empresário deve se familiarizar com as normas do seu setor (não há brecha aqui para o empresário dizer que não conhecia tais normas).

LEI Nº 4.657/42 DE INTRODUÇÃO ÀS NORMAS DO DIREITO BRASILEIRO

"Art. 3o Ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece."

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Dentre as diversas responsabilidades de um empresário de turismo, encontramos regras trabalhistas, regulamentações ambientais e normas de segurança.

QUE NORMAS SÃO ESSAS QUE TODO MUNDO TANTO FALA?

As normas são documentos estabelecidos por consenso de diversos atores da sociedade, como empresários, consumidores, fabricantes e acadêmicos. Elas são aprovadas por um organismo reconhecido, que fornece, para uso comum, requisitos e diretrizes para as atividades.

Em meados de 2004, o Ministério do Turismo identificou a necessidade de profissionalização do setor e, atento ao potencial econômico do turismo no país, apoiou ações para projetos de normalização e certificação através do Comitê Brasileiro de Turismo CB-54 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A criação de normas - que são constantemente atualizadas - segue padrões e processos pré-estabelecidos, oferecendo soluções e, no caso do turismo de aventura, criando parâmetros que são hoje aceitos internacionalmente.

O texto em si das normas de segurança no turismo de aventura apresenta requisitos mínimos de operação que são mais do que uma sugestão, eles determinam um padrão de qualidade a se seguir no mercado.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Veremos a seguir que esses requisitos são obrigações legais e vidas humanas dependem do fato de o empresário seguir essas determinações.

E o que acontece se o empresário não seguir as normas estabelecidas pelo setor?

É importante esclarecer essa dúvida que permeia muitos círculos de empresários de turismo. Se o empresário não seguir as normas, ele fica desprotegido juridicamente, além de arriscar a vida de seus clientes.

Alguns municípios já estão avançados em relação à necessidade de comprovação da adequação às normas. Neste caso, o empresário deverá apresentar a documentação necessária para emissão de um alvará de funcionamento.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Veja na íntegra o texto do decreto:

"Art. 34 – Deverão as agências de turismo que comercializem serviços turísticos de aventura:

I – dispor de condutores de turismo conforme normas técnicas oficiais, dotados de conhecimentos necessários, com o intuito de proporcionar segurança e conforto aos clientes;

II – dispor de sistema de gestão de segurança implementado, conforme normas técnicas oficiais, adotadas em âmbito nacional;

III – oferecer seguro facultativo que cubra as atividades de aventura;

IV – dispor de termo de conhecimento com as condições de uso dos equipamentos, alertando o consumidor sobre medidas necessárias de segurança e respeito ao meio ambiente e as conseqüências legais de sua não observação;

V – dispor de termo de responsabilidade informando os riscos da viagem ou atividade e precauções necessárias para diminuí- los, bem como sobre a forma de utilização dos utensílios e instrumentos para prestação de primeiros socorros;

VI – dispor de termo de ciência pelo contratante, em conformidade com disposições de normas técnicas oficiais, que verse sobre as preparações necessárias à viagem ou passeio oferecido."

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Agora vamos entender item a item.

ITEM I - Dispor de condutores de turismo conforme normas técnicas oficiais, dotados de conhecimentos necessários, com o intuito de proporcionar segurança e conforto aos clientes.

Quais são os conhecimentos e competências necessários para o Condutor de Aventura?

A primeira obrigação dos prestadores de atividades de aventura mostra a necessidade de treinar os condutores conforme a norma técnica NBR ISO 21102 – Turismo de Aventura – Líderes – Competências de Pessoal.

Além de guiar, os condutores devem zelar não só pela sua segurança, mas principalmente pela de seus clientes, acompanhando, orientando e verificando o bem-estar a todo momento. Para tanto torna-se apropriado que se estabeleçam requisitos focados nas competências mínimas consideradas essenciais aos profissionais que atuam como condutores de turistas, que envolvem: habilidades, conhecimento e atitudes.

Dessa forma, um destino turístico de excelência deve ter profissionais que possam:

- Cumprir a legislação específica da região em que atua;

- Ser capaz de gerenciar situações de emergência e aplicar procedimentos de emergência, até que ela receba assistência qualificada;

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

- Planejar a atividade desde a escolha e preparação de itinerários, o planejamento de rotas usuais e alternativas, e medidas de emergência ou planos de emergência, decidindo inclusive sobre alterações na programação em função de perigos ou riscos;

- Ser capaz de aplicar técnicas de orientação e navegação como leitura dos pontos cardeais, interpretação básica de cartas topográficas, mapas e utilização de bússola e orientação por sinais naturais (ex: rios, montanhas, etc.);

- Garantir o uso adequado de equipamentos;

- Ser capaz de liderar grupos, como por exemplo apresentar programas de atividades; estabelecer limites claros de comportamento e independência dos participantes; entre outros;

- Ser capaz de instruir o cliente quanto às técnicas mínimas e práticas necessárias para a realização da atividade, inclusive quanto a procedimentos de emergência e de mínimo impacto;

- Assegurar o bem-estar e a segurança do cliente, sendo capaz de gerenciar perigos e riscos e assegurar o fornecimento de informações sobre medidas de emergência consideradas.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

ITEM II - Dispor de sistema de gestão de segurança implementado, conforme normas técnicas oficiais, adotadas em âmbito nacional.

O objetivo de um sistema de gestão de segurança é controlar a atividade turística e, portanto, o risco envolvido. Neste item, vamos explicar melhor o que significa na prática esta obrigação legal. Vale mencionar que um acidente de turismo não ocorre por um único fator, há uma sequência de fatores que podem ser apontados a partir de cada análise de caso.

Por isso, é necessário um sistema de controle e tratamento destes fatores de riscos, que chamamos no mercado de Sistema de Gestão da Segurança.

Implementar este controle envolve principalmente:

- Identificar riscos e perigos;
- Analisar as consequências probabilidades dos risco;
- Priorizar as ações e tratar os riscos;
- Acompanhar o resultado das ações e fazer ajustes.

Baseadas em técnicas de gestão da qualidade, as etapas do Sistema de Gestão da Segurança giram principalmente em torno da identificação das falhas e do planejamento de ações corretivas. Em outras palavras, estamos falando aqui de um ciclo de melhoria contínua.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

COMO É POSSÍVEL CRIAR UM SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA?

Partindo da experiência adquirida na operação da atividade, é possível desenvolver a capacidade de gerenciar os riscos baseando-se em situações vividas pela própria equipe.

Exemplos de documentos essenciais:

- Política de Segurança;
- Inventário de Riscos;
- Matriz de Consequência e Probabilidade;
- Plano de Ação de Emergência.

ITEM III - Oferecer seguro facultativo que cubra as atividades de aventura.

Talvez você já saiba, mas vale a pena relembrar que na eventualidade de um acidente, o turista terá direito à indenização pelos danos materiais, entre eles, as despesas médicas.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

E apenas o ressarcimento de despesas ou lucros cessantes não representa a reparação completa do dano. Eis que, a vítima e seus familiares, em regra, possui outros valores que foram atingidos, aqueles de ordem moral, espiritual, emocional.

Por isso que os prestadores de serviços turísticos devem, conforme a lei, oferecer o seguro facultativo de acidentes pessoais. Esse tem por objeto garantir o pagamento de uma indenização ao cliente, ou a seus beneficiários, na ocorrência de um dos eventos cobertos pelas garantias contratadas.

Na prática, a modalidade de seguro de acidentes pessoais pode ser individual e ter cobertura apenas para a duração da atividade específica para a qual foi contratado (por exemplo, as quatro horas de duração de um passeio de boia-cross).

As atividades cobertas são variadas, como arvorismo, rafting, caminhada, tirolesa e cicloturismo. O seguro padrão do mercado cobre morte acidental, invalidez permanente por acidente, despesas médicas e hospitalares, despesas farmacêuticas, entre outros.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

ITEM IV - Dispor de termo de conhecimento com as condições de uso dos equipamentos, alertando o consumidor sobre medidas necessárias de segurança e respeito ao meio ambiente e as consequências legais de sua não observação.

No termo de conhecimento sobre as condições de uso dos equipamentos deverão ser indicadas informações adequadas e claras sobre as regras de utilização dos equipamentos de aventura necessários para a atividade.

As condições do uso dos equipamentos (que o empresário irá descrever de acordo com a atividade e de acordo com as orientações do fabricante) devem ser devidamente informadas neste termo. O empresário pode aproveitar para estabelecer regras de conduta levando em conta o impacto ambiental do visitante. Lembrando-o das consequências legais caso o cliente não cumpra com suas obrigações, principalmente em unidades de conservação.

O termo assinado garante que o cliente foi informado sobre a importância de seguir todos os protocolos essenciais para a prática da atividade.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

ITEM V - Dispor de termo de responsabilidade informando os riscos da viagem ou atividade e precauções necessárias para diminuí-los, bem como sobre a forma de utilização dos utensílios e instrumentos para prestação de primeiros socorros.

Participar de atividades de ecoturismo e turismo de aventura envolve riscos que devem ser conhecidos pelos clientes, para que então eles possam ser minimizados ou até evitados.

Esse documento é necessário pois assegura que o visitante do destino esteja ciente dos riscos e responsabilidades que envolvem a atividade contratada.

O termo de responsabilidade, também conhecido por termo de conhecimento de riscos ou termo de anuência de riscos, é mencionado na lei. É nele que o turista poderá conhecer todas as características e riscos das atividades.

Em um destino de excelência, o empresário deve elaborar o termo de conhecimento de riscos, que é essencial para a estratégia de mitigação de acidentes. Dessa forma, a empresa se "obriga" a identificar os riscos envolvidos nas atividades, construindo uma visão mais madura do negócio.

Dessa maneira, os visitantes são informados sobre os perigos de não seguir as orientações do condutor. Isso faz com que eles colaborem com a segurança de todo o grupo.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Mas fique atento. Este termo não isenta a responsabilidade da empresa de zelar pela segurança do cliente. Apenas documenta que o cliente declara ciência de todos os riscos que poderiam acontecer e como evitá-los.

Há uma ideia equivocada, mas bastante difundida de usar um documento semelhante: o Termo de Isenção de Responsabilidade. Alguns operadores coletam a assinatura do cliente reconhecendo que aceita toda a responsabilidade por possíveis resultados adversos, isentando a operadora. Esses termos não possuem validade jurídica.

Pelos direitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor, é de responsabilidade do prestador de serviço garantir a integridade e segurança do cliente, não podendo alienar tal responsabilidade.

ITEM VI - Dispor de termo de ciência pelo contratante, em conformidade com disposições de normas técnicas oficiais, que verse sobre as preparações necessárias à viagem ou passeio oferecido.

O termo de ciência é o documento no qual o prestador de serviços deve detalhar os itens individuais que devem ser levados pelos turistas (levar garrafa com água, repelentes, utilizar filtro solar), bem como quaisquer outras informações relevantes quanto às vestimentas do turista (usar calçados fechados, bonés para proteção da cabeça).

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Fornecer um termo de ciência ao participante da atividade garante por meio deste registro assinado que as informações básicas foram entregues e entendidas pelo participante. Este documento é especialmente relevante caso o cliente descumpra alguma dessas orientações.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Capítulo 2

CAPACITAÇÃO

Integração de guias e condutores de visitantes na política municipal de segurança turística

Para que seu destino turístico seja reconhecido como excepcional é necessário se atentar a questões que qualifiquem os serviços prestados no local. Apenas uma bela paisagem como atrativo não é suficiente para definir seu destino como adequado. Garantir meios para que os prestadores de serviços turísticos se profissionalizem é fundamental para que as atividades turísticas no seu município ou Estado sejam destaque entre os demais destinos.

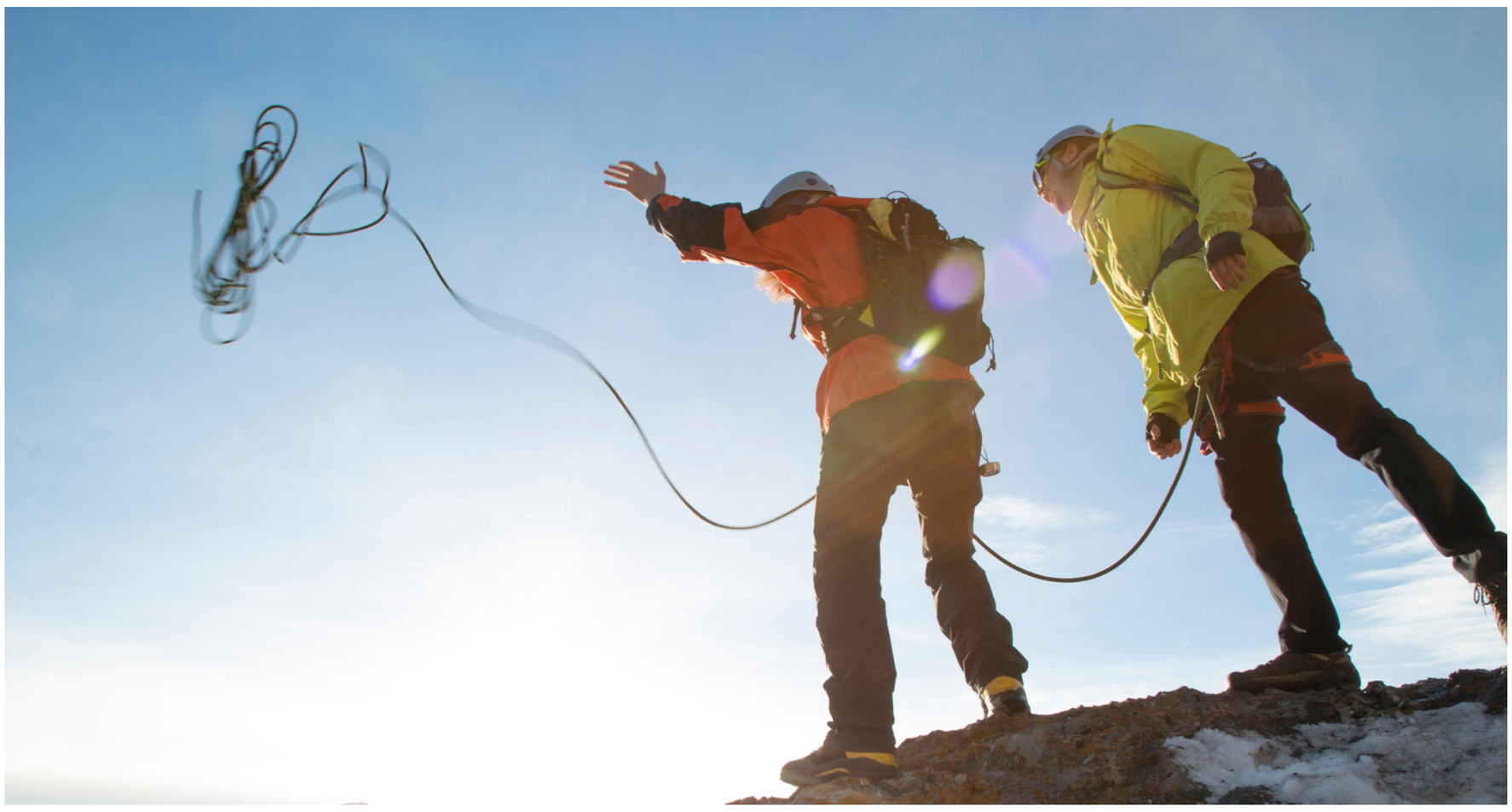
As Associações de Guias e Condutores de Turismo são essenciais para isso! Essas associações têm como principal objetivo uma representatividade atuante e efetiva que traga resultados no âmbito social, político, ambiental e econômico.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

A ACV-VC na Chapada Diamantina, por exemplo, conta com uma brigada voluntária que realiza ações de busca e salvamento em ambientes remotos, sendo de grande contribuição para a segurança dos visitantes.

Grandes aliadas dos secretários municipais de turismo, as Associações de Condutores e Guias buscam defender interesses em comum como por exemplo, proteger patrimônios do destino, fomentar cursos profissionalizantes visando o aprimoramento dos seus associados, desenvolver trabalhos sociais ligados à educação ambiental, promover palestras públicas sobre turismo e outras necessidades individuais de cada localidade.

VOCÊ CONHECE OS CONDUTORES E GUIAS DO SEU DESTINO?



O guia e o condutor de turismo além de informar o turista sobre os atrativos, se preocupa com a sustentabilidade local e a valorização da cultura.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Eles podem ser o principal aliado para a gestão de um turismo de excelência e qualidade promovendo a preservação do meio ambiente e conhecendo a fauna, flora, geografia e história da região visitada. E mais importante ainda, podem garantir o bem estar e a integridade física do visitante desde que bem orientados.

O guia de turismo é um profissional que auxilia na organização da viagem, além de cuidar da condução dos turistas entre o local de origem, até os diversos atrativos naturais, hotéis, museus, restaurantes e outros locais. Já o condutor de turismo é o profissional que entre outros requisitos conhece os caminhos no atrativo natural.

Os condutores devem receber treinamento específico para cada tipo de atividade apesar de na prática muitas vezes não ocorrer.

O gestor devem trabalhar para que profissionais de turismo zelem pela SEGURANÇA dos visitantes, acompanhando, orientando, e verificando o bem-estar a todo momento.

Nesse sentido, uma das ações possíveis é a valorização do papel das associações de guias e condutores de visitantes.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

COMO GARANTIR UM DESTINO TURÍSTICO DE EXCELÊNCIA POR MEIO DA CAPACITAÇÃO?

Como vimos, estabelecer associações que visem representar grupos de guias e condutores demonstra responsabilidade com os visitantes do seu município. Padronizar serviços e identificar os profissionais atuantes na atividade turística é essencial para começar esse processo.

Segundo Luís Marcelo Rodrigues, embaixador da Férias Vivas, com larga experiência em projetos de implementação do Sistema de Gestão da Segurança para Turismo de Aventura, há variações no material de capacitação de condutores de acordo com cada destino turístico, pois são diferentes as demandas esperadas. A individualidade desses locais caracteriza planos de estudo e práticas específicas em cada situação.

De maneira geral, são destacadas como competências básicas de um condutor o conhecimento cultural e ambiental sobre a atividade a ser realizada e práticas básicas sobre segurança.

Esses profissionais devem se preocupar em ter conhecimento sobre questões históricas e raízes locais da sua região de atuação, pois assim poderão proporcionar uma experiência hospitaleira aos visitantes. O conhecimento sobre a fauna e flora local são essenciais em ambientes onde o principal produto é a natureza.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Práticas de segurança são indispensáveis na formação de um condutor de turismo. A ferramenta de briefing identifica se o visitante é apto para a realização da atividade ou não.

E O QUE SÃO OS PROTOCOLOS?

Os protocolos são documentos importantes para padronização de processos dentro de uma organização pública ou privada que oferecem atividades de ecoturismo ou turismo de aventura. Eles descrevem procedimentos administrativos e/ou operacionais em um só documento.

Procedimentos administrativos incentivam a segurança por meio do controle da infraestrutura, recursos humanos e atendimento a clientes. Procedimentos operacionais incentivam a segurança por meio de execução de ações preventivas e corretivas e manutenção de equipamentos e materiais.

Não menos importante, os protocolos descrevem ações preliminares à atividade, como detalhamento da mesma para os participantes, por exemplo: o tipo de vestimenta e equipamentos a serem usados, condição física e faixa etária compatível, perigos e riscos inerentes, retenção e análise de informações dos participantes, entre outros.

O registro dos protocolos (documentação) é uma das principais ferramentas para o monitoramento da atividade.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Vale lembrar que os protocolos são “vivos”. Eles devem ser revisados sempre, gerando um processo de melhoria contínua na oferta dos produtos e serviços.

EXPERIÊNCIA REAL "ASSOCIAÇÃO DE GUIAS DO TURISMO DO PARQUE NACIONAL DO CATIMBAU"

Agora veremos como o apoio das secretarias (ou a falta dele) impacta diretamente nos obstáculos enfrentados pelas associações de guias e condutores locais.

Como exemplo real nós podemos acompanhar o caso da Associação de Guias do Turismo do Parque Nacional do Catimbau (AGTURC) apresentado no artigo de estudo de J. H. Da Silva, M. L. Lins e S. Pires.

A partir do entendimento que o Parque possuía potencial turístico, os moradores do distrito do Catimbau perceberam a necessidade da criação do AGTURC em 2002.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

A AGTURC foi, então, criada com o objetivo de organizar a atividade de condução de visitantes na área do Vale do Catimbau, zelando pela conservação das condições ecológicas e ambientais do Parque e favorecendo a formação de renda para a comunidade, como descrito no seu estatuto.

Contudo, os moradores do distrito relatam ter encontrado dificuldades no processo inicial de estabelecimento da equipe, devido ao distanciamento do poder público, a precariedade da infraestrutura logística da associação e a administração de poucos recursos, o que causou a diminuição do número de visitantes no parque.

Segundos as pesquisadoras, “o descuido com que o poder público local, estadual e federal vem lidando com o PNC, apesar do seu reconhecido valor, tem refletido na precariedade de sua infraestrutura, dificultando o estímulo à visitação e, por conseguinte, o aproveitamento do turismo como fonte de renda e melhoria da qualidade de vida para os moradores.”

QUAL O PAPEL DA SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO NESSE PROCESSO?

Dentre as diversas responsabilidades que a equipe da Secretaria Municipal de Turismo tem em seu dia a dia, destacamos que ouvir as expectativas e os desafios dos profissionais de turismo é uma prática que merece uma atenção especial. É nesse momento que se consegue identificar as demandas mais urgentes e estabelecer quais são os profissionais com perfil de liderança alinhados com o projeto de desenvolvimento do turismo local.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

E como um destino turístico não se constrói apenas com hotéis e restaurantes, ouvir os guias e condutores deve estar entre as suas prioridades.

Para aproveitar todo o potencial dos guias e condutores locais, é esperado que uma secretaria de turismo consiga antes de tudo valorizar esta profissão.

Ações de profissionalização possuem um efeito duplo tanto para os guias como para o destino:

- Os guias e condutores especializados oferecem um serviço com maior valor percebido e podem aumentar sua renda;
- A qualidade do guiamento gera fidelização;
- Um destino com melhor nível de serviços irá atrair mais visitantes, o que faz crescer o mercado turístico como um todo.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

FÉRIAS VIVAS CONSULTORIA

Capítulo 3

SINALIZAÇÃO

Como a sinalização evita acidentes?

Sinalização turística é aquela utilizada para informar os usuários sobre a existência e localização de atrativos turísticos e de outros referenciais. Como por exemplo: melhores percursos de acesso, distância a ser percorrida para se chegar ao local pretendido e avisos referentes à segurança do usuário, entre outros.

A sinalização turística facilita o reconhecimento e o entendimento de obstáculos e perigos. Os meios de hospedagem, parques, unidades de conservação, praias e outros locais que fazem parte da cadeia turística devem adotar a utilização de placas que informam os visitantes.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Em 2020, a Associação Férias Vivas apresentou os resultados obtidos em 18 anos de mapeamento da segurança turística. Foram mais de 3860 casos reais de acidentes no turismo que nos permitiram identificar onde se encontram os perigos mais comuns nas atividades turísticas e como evitá-los. Um dos dados mais alarmantes encontrados foi a constatação de que 93% dos acidentes em viagens acontecem em locais sem qualquer sinalização de risco.

A partir disso é possível afirmar que sim, a sinalização pode evitar acidentes! Conheça casos reais que comprovam essa constatação.

ACIDENTE FATAL POR FALTA DE SINALIZAÇÃO CORRETA

É primordial que todo projeto de sinalização contenha a previsão de manutenção e atualização das placas.

Vamos conhecer um caso fatal recente, de janeiro de 2020, que ilustra bem como a sinalização de atrativos turísticos precisa ser pensada para salvar vidas.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Muito bem detalhado pelo G1, o acidente ocorreu no Parque Estadual do Rio Turvo. que recebe mil visitantes por mês no interior de São Paulo. Sem dúvida, um caso que se encaixa na categoria de acidentes que poderiam ter sido evitados com uma sinalização correta.

De apenas 19 anos, Maria Fernanda Fagundes Sobrinho, foi vítima de afogamento, tendo sido levada pelas fortes correntezas do local.

A família conta que não havia placas que indicassem que no local havia uma mudança brusca de profundidade. Vale dizer que de acordo com informações da Secretaria de Segurança Pública (SSP) não houve um comportamento de risco, ela estava na margem da cachoeira quando o volume da água aumentou rapidamente, e ela e uma amiga afundaram. Maria Fernanda não era do tipo de se arriscar. A família explicou que era “bem cuidadosa quando entrava na água e tinha medo de ir para locais fundos.” Ou seja, se soubesse dos riscos, não teria parado naquela parte da cachoeira.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

BOA PRÁTICA DE SINALIZAÇÃO

Agora, vejamos este outro caso que representa boas práticas no uso da sinalização quanto à prevenção de acidentes.

O sistema de resgate por ajuda de QR Code se mostrou eficaz no acidente ocorrido no Vale da Morte em Paranapiacaba. O 'Vale da Morte' é um espaço na Serra de Paranapiacaba, em Santo André, muito frequentado por quem gosta de trilhas e faz a travessia em direção à cidade de Cubatão, no litoral de SP.

Nesse sistema placas com QR Codes são espalhadas ao longo de todo o percurso da trilha, indicando a equipe do local qual trajeto estava sendo feito no momento da solicitação de socorro.

"As pessoas quando se perdem ou acontece alguma coisa, elas podem tirar uma foto [do QR Code] e passar pra gente qual o trajeto que ela está fazendo. Isso facilitou demais pra gente chegar até lá", afirmou o Major Palumbo, porta-voz do Corpo de Bombeiros.

Nessa ocasião, duas mulheres se acidentaram após a queda de 20 metros no Vale da Morte. Era madrugada quando o resgate foi acionado por elas.

A sinalização dos QR Codes foram responsáveis por auxiliar os bombeiros a acharem as vítimas com rapidez e consequentemente salvarem suas vidas.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

ATENÇÃO ÀS NORMAS!

Um tipo de sinalização essencial para todo atrativo turístico de ecoturismo, principalmente aqueles com atividades auto-guiadas, é a sinalização derivada da chamada classificação de percurso. Apresentada de maneira clara e visual, a placa de classificação de percurso indica para o visitante o que ele deve esperar daquela trilha, seja ela de caminhada, cicloturismo ou cavalgada.

Devemos sempre ter em mente que o turista que está indo visitar o destino pela primeira vez é uma pessoa leiga em relação às particularidades da região e do atrativo.

De acordo com as normas brasileiras um percurso deve ser classificado necessariamente considerando-se os quatro critérios abaixo:

- Severidade do meio;
- Orientação do percurso;
- Condições do terreno;
- Intensidade do esforço físico.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

Portanto, a sinalização não é só responsável por evitar acidentes como também pode ser a causa de muitos destes. O uso da sinalização preventiva é um fator significativo na redução de acidentes no turismo. Assim que os turistas perceberem a sinalização eles usualmente irão obedecer às regras e fazer o uso das mesmas.

Uma sinalização turística de qualidade garante a segurança dos visitantes do seu destino, assim como o desenvolvimento responsável do turismo.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Traçar estratégias para implementação da segurança turística está previsto por lei e não é um trabalho a ser postergado. Como você sabe, garantir o turismo seguro é uma das bases necessárias para os gestores e empresários que pretendem promover o seu destino como local de excelência turística.

Com base na sua leitura dos capítulos, quais são as melhorias que você consegue identificar como prioritárias?

Nós traduzimos as necessidades de um planejamento de segurança turística em cinco eixos que o ajudarão a ter uma visão integrada das nossas soluções:

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

FÉRIAS VIVAS CONSULTORIA

Cultura de Segurança em Turismo

A Associação Férias Vivas considera este eixo como fundamental para o processo, pois ele organiza os diferentes atores envolvidos em torno de uma mesma visão compartilhada da gestão da segurança no turismo local.

Regulamentação e legislação

A prevenção de acidentes é uma responsabilidade legal dos prestadores de serviço e dos gestores públicos. Com base no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e na Lei Geral do Turismo, este eixo apela para a definição de responsabilidades em prol de uma mesma meta: a segurança turística.

Atendimento e experiência turística

A experiência positiva dos visitantes é o objetivo primordial desse eixo. Um destino seguro deve considerar a percepção de segurança por parte dos turistas, valorizar a avaliação dos usuários por meio de canais de ouvidoria e realizar o tratamento de reclamações e sugestões.

Gestão de Crises

Acidentes impactam o destino turístico como um todo. A transparência na atuação e no controle de crises é a única forma de lidar com o problema sem mascarar as causas dos acidentes ou incentivar a ilegalidade. Este eixo propõe soluções para gerenciar o resgate e se manifestar em situações de pós-acidente.

Gerenciamento de Riscos

A gestão pública de turismo deve se instrumentalizar e se empoderar do processo de gerenciamento de risco com esforços contínuos de mapeamento, identificação de causas, mitigação de riscos e criação de planos de emergência que envolvam a atuação do Corpo de Bombeiros e dos atores locais.

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados

A gestão pública do turismo é muito mais eficiente no que tange a segurança turística quando conhece e aplica as etapas e ferramentas do gerenciamento de risco, tais quais: mapeamento e identificação de causas de acidentes, mitigação de riscos e criação de planos de emergência, entre outros.

Assim, a gestão pública contribuirá com o desenvolvimento de estratégias que mostram o comprometimento do destino com a vida das pessoas que participam da cadeia turística local.

Nós da Férias Vivas Consultoria, especialistas em segurança turística, nos colocamos à disposição para o planejamento de ações locais. Embasados no Sistema de Gestão de Segurança (ABNT NBR ISO 21101) desenvolvemos o mapeamento de possíveis vulnerabilidades em seu destino a fim de obter um resultado eficiente na hora de investir em segurança turística.

Conheça nossas soluções!
http://www.feriasvivas.org.br/afv-consultoria/

ENTRE EM CONTATO

Agora basta agendar uma primeira conversa conosco para você desenvolver o turismo na sua localidade garantindo a segurança das atividades!

E-mail: contato@feriasvivas.org.br

"Nossa articulação com o setor público é eficaz comprovar que iniciativas de sensibilização e gestão da segurança são essenciais para o desenvolvimento responsável do turismo"
- Silvia Basile

Nos acompanhe nas redes sociais!

/feriasvivas/ @feriasvivas /feriasvivas/

FÉRIAS VIVAS CONSULTORIA

Associação Férias Vivas | Todos os direitos reservados