



ASSOCIAÇÃO FÉRIAS VIVAS

Relatório de Atividades 2019

1) APRESENTAÇÃO

Apresentamos aos parceiros, voluntários e colaboradores as ações realizadas pela Associação Férias Vivas no ano de 2019.

Desde 2002 atuando na prevenção de acidentes de turismo, a Associação Férias Vivas se fez pioneira na conscientização e divulgação de dados para fortalecer esta causa. Não obstante a vasta experiência, garantir que o direito à vida seja preservado no turismo nacional tem se mostrado uma batalha permanente e desafiadora.

Nossa rede continua trabalhando diariamente para disseminar a importância de medidas de segurança para as atividades turísticas. Destacamos neste relatório os desafios encontrados e as principais frentes de atuação:

✓ **Conscientização do turista**

A Tecnologia da Informação consolidou-se como ferramenta ideal para o mapeamento das condições de segurança das atividades de turismo por todo o Brasil.

O Aplicativo Eu Vivi, lançado pela Associação Férias Vivas em 2017, já chegou ao número de 427 usuários. A ferramenta, ainda que de maneira modesta, tem sido utilizada para a **divulgação de boas práticas** de gestão e para valorização de bons profissionais. O aplicativo tem também incentivado a discussão sobre as **situações de risco** e estimulado a busca por ações corretivas. Por fim, o contato direto com os consumidores tem permitido o **registro de acidentes**, que até então estavam escondidos, abafados pelo mercado. Isso tem possibilitado a análise das causas dos acidentes e a busca concreta por reparações.

O mapeamento do Aplicativo Eu Vivi é essencial para trazer luz às questões que envolvem a segurança das atividades turísticas. Já existem no mercado plataformas colaborativas que estabelecem o nível de qualidade dos serviços prestados, porém elas não o fazem sob a perspectiva de riscos de acidentes. E a validação da real condição dos serviços anunciados nunca foi tão necessária como nos dias de hoje. Empresas irregulares e mal intencionadas frequentemente se utilizam da facilidade de divulgação online de seus roteiros e abusam da falta de destreza do consumidor para checar a idoneidade da empresa e suas reais competências. Sem fiscalização do poder

público, um prestador de serviço irregular se passa facilmente por habilitado ao consumidor leigo. A Férias Vivas tem investido em campanhas de conscientização, que alertam sobre os riscos existentes no mercado e empoderam o turista sobre os seus direitos como consumidor.

✓ **Qualificação das empresas prestadoras de turismo**

Sentimos um interesse crescente do mercado pelos conteúdos produzidos pela Associação Férias Vivas. O Relatório Brasileiro de Acidentes em Turismo é hoje referência na área de gerenciamento de risco no turismo.

O relatório, de natureza semestral, é divulgado pelos nossos embaixadores com intuito de ampliar a profissionalização do turismo nos destinos brasileiros. A apresentação dos acidentes decorridos no ano não se restringe a uma simples estatística dos casos ocorridos. São divulgadas as análises críticas em relação às causas dos acidentes ocorridos, detalhadas mais à frente nesse relatório. Com base nessas análises, fica evidente a necessidade de ações de qualificação: a imensa maioria dos acidentes ocorre por imperícia e negligência dos prestadores.

Para atender a esta demanda, a Férias Vivas foi convidada a realizar palestras de conscientização com foco exclusivo nos empresários. O interesse partiu de destinos que atualmente desejam estabelecer seu potencial turístico, como Cambuí-MG, e de destinos cuja vocação turística já está estabelecida, como Monte Verde-SP.

✓ **Incentivos ao turismo seguro**

Com um olhar crítico constante nas políticas públicas de desenvolvimento do turismo, a Associação Férias Vivas possui um papel histórico fundamental de manter viva a pauta da segurança nesse setor. Este trabalho se fortaleceu em 2019 com articulações nas esferas municipais e federais. Os esforços buscam estimular o debate e influenciar positivamente políticas públicas de mitigação de riscos.

Continuamos enfrentando dificuldades em relação às cobranças por reparações, que são muitas vezes ignoradas pelos órgãos públicos responsáveis. De toda forma, mantivemos a responsabilidade de nos manter ativos e persistentes nas cobranças.

Importante mencionar o êxito ao abraçar algumas lutas judiciais, como a da família de Carlos Brasileiro Pita, que conquistou em novembro deste ano decisão favorável na ação de indenização contra a Fazenda Indaiá. Esta conquista foi fruto da resistência de Virgínia Miranda e do movimento Cachoeiras Seguras. Hoje, a formalização da

denúncia se mostra como única opção viável para evitar que novos acidentes continuem acontecendo pelos mesmos erros operacionais. A postura dos empresários denunciados, por vezes defensiva, por vezes ausente, tem dificultado que ações corretivas sejam incentivadas por vias extrajudiciais.

Já somando 17 anos de trabalhos, a busca por soluções ainda passa por desafios para quebrar o silêncio existente sobre as mortes no turismo. Há ainda muito a ser feito para considerarmos o mercado de turismo como um setor formalizado e profissional. Com verbas superiores a 1 bilhão de reais em investimentos públicos no setor de turismo, esperamos que os recursos anunciados neste ano sejam bem equacionados, com investimentos em capacitação, infraestrutura e fiscalização.

2) DADOS DA ÁREA INSTITUCIONAL:

A equipe de pesquisa da Associação Férias Vivas acompanhou 226 casos de acidentes envolvendo turistas em 2019, sendo 106 acidentes fatais. Somados a estes, foram mais de mais de 3.500 casos acompanhados nos últimos anos. Algumas situações chamaram nossa atenção pela recorrência. Com base na análise desses casos, temos resultados estarrecedores sobre a quantidade de erros de operação envolvidos nos acidentes. Conclui-se que 49% dos casos envolveram algum grau de imperícia do profissional contratado. Enquanto que 70% dos acidentes ocorreram por negligência do prestador de serviço. O descaso com equipamentos de proteção também é grande, principalmente se considerarmos as falhas no uso (57%) e a ausência de equipamentos de proteção (77%). Alarmantes 93% dos acidentes ocorreram em lugares sem qualquer sinalização de risco.

Estes dados corroboram a visão dos nossos consultores técnicos de que as mortes em atividades de turismo no Brasil ocorrem em circunstâncias que poderiam ser evitadas com ações básicas de gerenciamento de risco.

Cada vez mais conseguimos trazer dados concretos para fomentar a conscientização de todos os setores da sociedade. Neste ano, o levantamento estatístico da Associação Férias Vivas foi apresentado em matérias jornalísticas e em eventos por todo o país, destacando-se o trabalho de divulgação realizado pelos profissionais Raphael Raine, Pollyana Pugas, Vinicius Martins e Luis Marcelo Rodrigues.

EMBAIXADORES

Ion David

Fundador da Travessia Ecoturismo e do Grupo de Busca e Salvamento da Chapada dos Veadeiros em Alto Paraíso de Goiás-GO.

Leonardo Persi	Consultor SEBRAE e especialista na elaboração das normas ABNT de Turismo de Aventura em Ribeirão Preto-SP.
Pollyana Pugas	Consultora SEBRAE para a implementação de Sistema de Gestão da Segurança em Brasília-DF.
Rafael Pelissari	Cofundador do Podcast Na Trilha em Vitória-ES.
Raphael Raine	Professor de técnicas verticais e guia de montanhismo no Rio de Janeiro-RJ.
Renan Cirilo	Condutor de Turismo de aventura e cofundador do Podcast NaTrilha em Vitória-ES.
Simone Hipólito	Profissional referência no guiamento turístico de atrativos naturais no Rio de Janeiro-RJ.
Vanessa Almeida	Diretora de operações e sistema de gestão da segurança da Nas Alturas em Lençóis-BA.

PALESTRASCONCEDIDAS

São Paulo	20/mar/2019
Curitiba	03/mai/2019
Cambuí	15/mai/2019
Monte Verde	16/mai/2019

EVENTOS

World Travel Market	2 a 4/abr/2019
Expo Turismo Paraná	3 a 4/mai/2019
ABAV Expo	25 a 27/set/2019

MÍDIA

Segurança no Turismo – que papo é esse?	31/mai/2019
Blog Viajando em família	
NaTrilha #53 – Sobrevivendo às Férias	01/jun/2019
Podcast Na Trilha	
Turista precisa considerar riscos de acidentes e conhecer seus direitos	05/jun/2019
Folha de São Paulo	
Segurança no Turismo é tema de palestra em Monte Verde	13/jun/2019
Jornal Voz da Terra Monte Verde	
Crise aérea, cobrança por mala e assento: os desafios das férias de julho	16/jun/2019
O Globo	

FACEBOOK	
CURTIDAS	4.099
PUBLICAÇÕES	161

INSTAGRAM	
POSTS	161
NÚMEROS DE SEGUIDORES	819
SEGUINDO	1.565

3) CONCLUSÃO

Os principais desafios do setor estão claros e nosso horizonte de atuação está definido para o próximo ano. Iremos manter os esforços no acompanhamento das famílias vítimas de acidentes. Assim como na divulgação dos casos decorrentes de erros na operação turística, incentivando o diálogo e as ações que visam ao término do acobertamento e da impunidade no setor.

Com os aprendizados deste ano, pudemos ir a fundo nas análises sobre o motivo dos acidentes continuarem acontecendo. Há muita desinformação no mercado e iremos embasar nossos cursos e palestras para levar este conteúdo a um grupo crescente de pessoas interessadas. Profissionais mais bem preparados e um mercado consumidor mais exigente são nosso foco para o ano de 2020.

Esperamos fortalecer nossa rede e contar mais uma vez com seu apoio nessa luta.