

Muitos fatores são levados em conta pelos turistas na hora de planejar e executar suas viagens. Uma [pesquisa](#) conduzida pela CNN buscou as percepções de viagem dos consumidores e suas tendências de comportamento. O levantamento ouviu pessoas de mais de 70 países que identificaram os principais fatores de influência em seu processo de tomada de decisão antes de viajar a lazer ou a negócios.

- **Para 67% dos entrevistados, a segurança e a proteção são a principal preocupação ao escolher um destino de viagem internacional;**
- Para 60%, o preço também influencia na escolha;
- 58% escolhem pela reputação do lugar;
- 55% escolhem pelo conhecimento ou informações disponíveis do destino.

Além da segurança do destino visitado, os turistas também observam a confiabilidade das atividades e as atrações turísticas dos lugares em que estão.

Segundo o estudo [Perfil do Turista de Aventura e Ecoturista no Brasil](#), desenvolvido pela Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura ([Abeta](#)), entre as características do turismo que os viajantes atribuem mais importância, duas delas estão relacionadas à segurança, com notas próximas a 10:

- **1º “Equipamentos seguros”**
(empatado com “respeito ao meio ambiente”)
- **2º “Normas de segurança claras e colocadas em prática”**
(empatado com “preço justo”)

Mais do que isso, a pesquisa mostra que a segurança deve ser observada também nos agentes locais, sendo percebida pelos turistas por meio da capacitação destes para executar a atividade: **73% afirmam que o fato de o prestador de serviços de atividades na natureza ser certificado por alguma entidade influencia na decisão de contratá-lo.**

Fontes: [Perfil do Turista de Aventura e Ecoturista no Brasil](#), Terrabrasilis, 2010. Bongkosh N. Rittichainuwata e Goutam Chakraborty. [Perceptions of importance and what safety is enough](#). National Library of Medicine, 2011. [How safe is your holiday destination?](#). CNN, 2017.



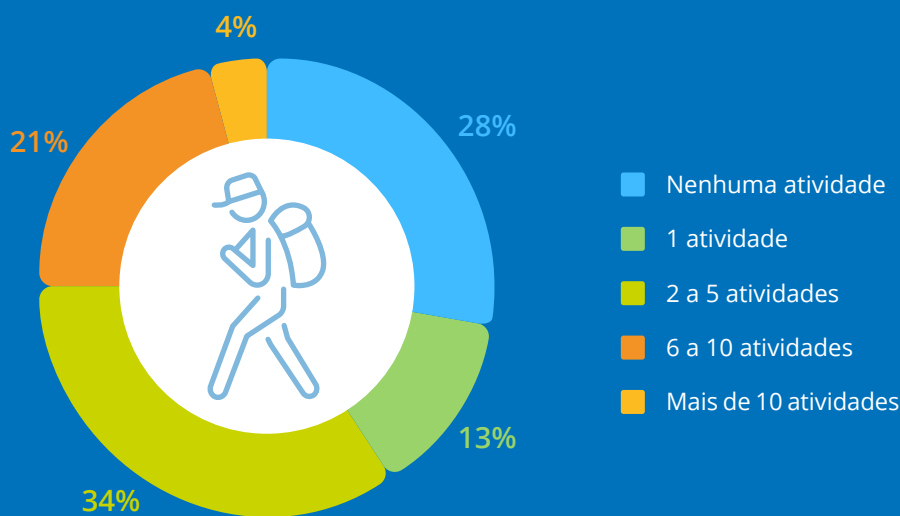
A IMPORTÂNCIA DO TEMA

No turismo, muitas são as atividades que envolvem riscos, principalmente no turismo de aventura, que, por definição da ABNT, são **atividades recreativas de turismo envolvendo riscos avaliados, controlados e assumidos**. Isso significa que ambas as partes, prestadores e turistas, devem ter conhecimento e corresponsabilidade sobre os perigos envolvidos na prática a ser realizada. Além disso, esse segmento turístico tem muito em comum com o turismo de natureza e o ecológico, o que aumenta sua importância.

A segurança se torna ainda mais relevante quando se trata de turistas com pouca ou nenhuma experiência em atividades do segmento. Segundo a já mencionada pesquisa excluir Perfil do Turista de Aventura e Ecoturista no Brasil, **41% deles praticaram apenas uma ou nenhuma atividade de aventura ou ecoturismo antes**, conforme o gráfico a seguir:



Numero de atividades praticadas



Fonte: [Terrabrasilis](#). 2010.

Frente ao amplo número de consumidores ainda sem experiência anterior nas atividades, reforça-se a ideia de que os atrativos precisam de operadores capacitados e certificados.

No entanto, Segundo a Abeta, **os “oportunistas” representam cerca de 15% a 25% do mercado no Brasil**, e são o grupo de maior risco, pois, via de regra, operam na informalidade e ilegalidade, negligenciam procedimentos de segurança e pouco investem em sua infraestrutura de operação.

Fontes: [Turismo de Aventura: Orientações Básicas](#). Terrabrasilis. 2010. Sara Carolina e Ariadna da Silva. [A segurança no turismo de aventura](#). Jovens Investigadores. Acesso em 2022.

OS RISCOS E SEUS FATORES

Não existe uma estatística nacional de quais atividades do turismo de aventura, de natureza e ecológico são as mais propensas a riscos de acidentes. Já na Nova Zelândia, um [estudo](#) sobre a segurança nas atividades do turismo de aventura e de ecoturismo realizado com 142 operadores locais, mostra um cenário dessas atividades, revelando menor ou maior grau de risco a depender do número de lesões relatadas por turistas. Entre as atividades analisadas estão:



Operadores de turismo por setor de atividade

Por número de lesões de clientes relatadas

Atividade	Zero lesão de clientes	01-99 lesões de clientes	100-499 lesões de clientes	500+ lesões de clientes
Trilha guiada	12 (80%)	2 (13%)	1 (7%)	0%
Ecotours	8 (89%)	1 (11%)	0%	0%
Mergulho	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	0%
Passeio a cavalo	3 (30%)	3 (30%)	2 (20%)	2 (20%)
Espeleoturismo ¹	0%	0%	0%	2 (100%)
Cicloturismo	0%	0%	2 (40%)	3 (60%)

Fonte: [National Library of Medicine](#). Acesso em 2022.

Os ecotours, pequenos passeios educacionais que têm um impacto mínimo no ambiente, são as atividades mais seguras analisadas, com **89% dos operadores relatando nenhuma lesão de turistas**; as trilhas guiadas vêm logo após em segurança, com 80% sem acidentes. Outras atividades como passeios a cavalo e mergulho relatam moderada seguridade, com 30% e 25%, respectivamente, não alegando quaisquer lesões ocorridas.

No entanto, **espeleoturismo e cicloturismo** aparecem como as mais arriscadas, com **100% e 60%, respectivamente, de seus operadores relatando mais de 500 lesões nos praticantes** – atividades que, portanto, necessitam de observações adicionais de segurança.

¹ O espeleoturismo é definido como as atividades desenvolvidas em cavernas ou grutas, oferecidas comercialmente, em caráter recreativo e de finalidade turística.

Percepção dos operadores sobre os fatores de risco

Essa pesquisa mostra ainda o que os operadores de turismo de aventura e ecoturismo locais apontaram como fatores de risco nas atividades executadas, por categoria de risco, com base nas lesões relatadas. Entender esses fatores apontados é de muita importância para evitar que futuros acidentes voltem a ocorrer. Eles são:



Influências externas, como falta de normas ou agentes reguladores da prática da atividade, pressões comerciais para atuar em condições adversas, falta de órgãos locais de previsões climáticas mais acuradas etc.



Gestão e organização, como guias com experiência insuficiente ou mal treinados, opção por atalhos perigosos, má sinalização, não informar aos turistas os riscos da atividade a ser praticada, fornecimento de equipamentos de má qualidade ou inadequados etc.



Cliente, como não usar os equipamentos solicitados adequadamente, inexperiência, muita confiança em si mesmo, não agir conforme as instruções etc.



Equipamentos, como a falta deles ou o uso daqueles em má condições, inapropriados ao tamanho do cliente ou a suas habilidades etc.



Fatores climáticos, como clima inesperado ou de mudança repentina, temperaturas extremas, níveis de rios em atividades aquáticas etc.



Riscos de acidentes, como atividades que coloquem pessoas sujeitas a desequilíbrios, quedas e escorregamentos, alturas, animais silvestres locais etc.

Esses fatores no Brasil

Segundo a [Associação Férias Vivas](#), organização para conscientização e proteção no turismo nacional:

- **93% dos acidentes** de turismo ocorrem por falta de sinalização sobre os riscos;
- **77%** ocorrem por descaso com os equipamentos de proteção (EPI);
- **70%**, por negligência do profissional de turismo;
- **57%**, por falta de equipamentos;
- **49%**, por imperícia do prestador;
- **46%**, por imprudência do turista;
- **19%**, por condições climáticas inadequadas.

Fontes: Tim A. Bentley, Stephen J. Page, and Ian S. Laird. [Safety in New Zealand's Adventure Tourism Industry: The Client Accident Experience of Adventure Tourism Operators](#). Acesso em 2022. [RELATÓRIO BRASILEIRO DE ACIDENTES NO TURISMO](#). Férias Vivas. Acesso em 2022.



LEGISLAÇÃO E NORMAS

O Brasil tem atualmente uma das legislações mais avançadas do mundo em relação à segurança no turismo em geral, que inclui os segmentos de turismo de natureza, de aventura e ecológico. O aparato legal ainda é incrementado com normas técnicas.

Normas técnicas

Trata-se de documentos que definem regras, diretrizes e características para as atividades de um setor. São estabelecidas por consenso e devem ser aprovadas por um órgão reconhecido na área. Elas não têm carácter obrigatório e se caracterizam por serem uma autorregulação da sociedade. Um exemplo de norma técnica que é importante para o controle e a qualidade do turismo de aventura no Brasil é a ISO 21101, que reúne o que há de mais avançado nesse campo.

Para o segmento de turismo de aventura, são 42 normas técnicas elaboradas, três delas de padrão ISO (internacional), desenvolvidas a partir do programa Aventura Segura, uma parceria entre a Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura ([Abeta](#)), o [Ministério do Turismo](#) e o Sebrae Nacional. As normas estão em conformidade com a [Lei Geral do Turismo](#) (LGT), que, por sua vez, é de implementação obrigatória pelos operadores de turismo.

Saiba mais: a Abeta disponibilizou, para conhecimento e consulta, uma [lista para download](#) de todas as normas técnicas vigentes e aplicáveis ao turismo de aventura e ecoturismo. É necessário fazer um cadastro gratuito no site para acessar o material.



Selo ISO 21101

Embora não seja obrigatório, quando uma empresa consegue esse selo, ela atesta sua capacidade de oferecer segurança em ecoturismo conforme o que há de mais moderno e profissional para o setor no Brasil. Esse selo também é referência internacional.

A norma avalia a segurança e a qualidade dos serviços, assim como toda a cadeia de profissionais envolvidos, dos fornecedores e guias turísticos aos demais funcionários. Além disso, os equipamentos também passam por checagens. Alguns exemplos de procedimentos estabelecidos pela norma se referem à maneira como é feita a manutenção de trilhas, a capacitação de condutores e o uso de alguns instrumentos.



Como implementar as normas técnicas

O procedimento deve começar pela mudança de cultura e de visão do negócio. As normas podem ser aplicadas pelo próprio agente turístico, desde que haja o conhecimento delas, e podem também ter o apoio de consultorias e empresas, como o Sebrae, que orientam a sua aplicação. Antes, porém, é preciso formalizar a empresa por meio do [Cadastro](#), do Ministério do Turismo, que permite a atuação no segmento.

Depois, é preciso ter uma equipe totalmente capacitada para oferecer atividades de ecoturismo e turismo de aventura, já que o turista precisa ter confiança e segurança em suas experiências. Conhecimento técnico e capacitação serão também grandes aliados para se destacar no setor.

A Lei Geral do Turismo

A [Lei nº 11.771/2008](#) assegura que as empresas têm o dever de alertar o turista sobre como usar os equipamentos de maneira segura e como preservar o meio ambiente durante a realização de uma atividade. Essas empresas também precisam dizer quais são os riscos envolvidos, como usar instrumentos para prestação de primeiros socorros e solicitar aos consumidores a assinatura de documento que ateste a ciência de tais fatos.

Regulamentação do turismo de aventura

Associado à legislação, o Ministério do Turismo lançou um [relatório](#) em 2005 sobre a regulamentação, a normalização e a certificação do turismo de aventura no Brasil e suas práticas. O objetivo do documento é incentivar a autenticação de empresas que atuam no setor, bem como a implementação do sistema de gestão da segurança e o fornecimento de informações essenciais para os turistas.

Cumprir essas metas é importante para que o Brasil possa se profissionalizar no que se refere ao turismo de aventura, de maneira a conseguir se inserir de maneira consolidada também no mercado internacional. De acordo com o relatório, o controle do setor do turismo de aventura e do ecoturismo no Brasil passa pelo conjunto formado por normas técnicas, regulamentos e certificações.

Fontes: [Segurança em viagem de Ecoturismo: tudo o que você precisa saber](#). Nascente Azul. 2019. [Normas técnicas no turismo: conheça as principais e veja qual se aplica ao seu negócio](#). Abeta. Acesso em 2022. Paulo Campos. [Segurança em turismo no Brasil é a ponta de um iceberg, afirma ONG Férias Vivas](#). O Tempo. 2022.



BENEFÍCIOS DAS NORMAS

Para os profissionais do turismo

Além de seguir a lei, demonstrando excluir seriedade na operação, os empresários, gestores e profissionais do turismo local conseguem obter vantagens em longo prazo ao conhecer e aplicar as normas de segurança no turismo. Os benefícios incluem:

- redução de custos de operação;
- maior noção dos impactos positivos e negativos das operações de turismo no ambiente;
- otimização de processos;
- organização de procedimentos internos, de equipamentos e agenda de colaboradores.

Para os turistas

As ações realizadas em prol das melhorias da segurança e dentro das normas técnicas simbolizam uma cultura que será percebida diretamente, e que dará mais confiança aos turistas e, conseqüentemente, evitam a perda de clientes e indicações.

Segundo a vice-presidente da Abeta, Pollyana Pugas, a recomendação é que os turistas contratem sempre empresas formalizadas, que estejam regularizadas no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), do Ministério do Turismo, pesquisem sobre o destino nas redes sociais, se ele está condizente com as questões de segurança, e as condições climáticas no período de viagem.



Saiba mais: o Polo Sebrae de Ecoturismo possui uma [comunidade](#) exclusivamente dedicada a abordar temas voltados à gestão da segurança no ecoturismo e turismo de aventura, como normas técnicas da ABNT, informações aos ecoturistas, entre outros.



Fontes: [Segurança no ecoturismo](#). Polo Sebrae de Ecoturismo. Acesso em 2022. [Normas técnicas no turismo: conheça as principais e veja qual se aplica ao seu negócio](#). Abeta. Acesso em 2022.



Gerente da Unidade de Gestão Estratégica e Comunicação: Sandra Amarilha
Responsável Técnico do Sebrae: Paulo Maciel de Lima Junior
Analista Responsável pelo Polo de Ecoturismo: Telcio Prieto Barboza
Período da Pesquisa: 03 a 05 de agosto de 2022
www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/faleconosco

