

**V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)  
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina  
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de junho de 2008**

**Sobre riscos e segurança turística: algumas reflexões<sup>A</sup>**

Yolanda Flores e Silva<sup>B</sup>  
UNIVALI – Balneário Camboriú – SC [Brasil] [yolanda@univali.br](mailto:yolanda@univali.br)

**Resumo:**

Este texto foi concebido pensando o significado de riscos e suas implicações de estudo no turismo. Também se discute que conceitos como ‘risco’ no entendimento da maioria das pessoas, incluindo-se gestores, empresários, consumidores, também pesquisadores e pessoas em situação especial [necessidades especiais permanentes e temporárias] são avaliados a partir das probabilidades de ocorrência de problemas, calculada em cima de eventos em que ocorram emergências agudas, mortes, intoxicações, entre outras possibilidades. Pretende-se, ao discutir esta temática mostrá-la como relevante e necessária, uma vez que cada vez mais se constata a necessidade de se ter conhecimentos técnicos sobre segurança em todas as dimensões, bem como capacitação sobre as noções de segurança e insegurança em serviços e produtos oferecidos ao cidadão em sua rotina diária ou em viagens de trabalho e / ou lazer.

**Palavras-chaves:** Riscos; Segurança Turística; Pessoas Especiais.

**O tema e sua importância**

O turismo apresenta-se como uma atividade mundial de grande relevância econômica e social, gerando receitas e empregos. Segundo a Organização Mundial do Turismo – OMT (1999)<sup>1</sup>, é previsto para o ano 2020 uma taxa de crescimento médio anual de turistas internacionais em todo o mundo, em torno de 4,1%. Estes fatos confirmam o papel do turismo e o seu destaque como uma atividade em desenvolvimento crescente no mundo pós-industrial. Como destaque também neste setor, observa-se o crescimento das redes de alimentação, com a implantação de restaurantes em bases de domínio público das comunidades locais, assim como em hotéis, clubes, e áreas de lazer em geral, confirmando esta grande expansão. Neste sentido, fica óbvia a necessidade da criação de estratégias para

---

<sup>A</sup> Trabalho apresentado no GT “Turismo Para Pessoas Especiais” do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

<sup>B</sup> Docente e Pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Administração e Turismo – Doutorado e Mestrado Acadêmico; Programa de Pós-Graduação em Saúde - Mestrado Profissionalizante em Saúde e Gestão do Trabalho da UNIVALI.

a busca da excelência a fim de responder as exigências deste novo mercado amplo, porém bastante competitivo. Neste modelo de desenvolvimento, a qualidade é uma ferramenta que precisa estar associada a todos os processos envolvidos, direcionando esforços para a satisfação das necessidades dos clientes, antecipando-se aos fatos, agindo de forma preventiva de modo a oferecer o melhor com o máximo de segurança.

Sabemos, que o turismo consiste no deslocamento de pessoas que, por diversas motivações, deixam temporariamente seu lugar de residência, visitando outros lugares, utilizando uma série de equipamentos e serviços especialmente implementados para esse tipo de visitação. A atividade dos turistas acontece durante o deslocamento e a permanência fora da sua residência. Os negócios turísticos são os realizados nos equipamentos ou durante a presta o de serviços que os turistas utilizam na prepara o e na execu o da sua atividade. Começam no local de origem, quando os turistas se dirigem a uma agência de viagens ou a uma companhia de transportes para comprar um pacote turístico ou uma passagem, continuam quando os turistas chegam ao local de destino e utiliza transporte local, acomoda es, serviços de alimenta o, rede de diversões, lojas de suvenires, etc. e ainda quando os turistas retornam a casa e levam seus filmes para revela o na loja do bairro. O turismo, portanto,   um ato praticado por pessoas que realizam uma atividade específica de lazer, fora das suas respectivas cidades, e se utilizam, para atingir seus objetivos, de equipamentos e serviços cuja presta o constitui um negócio (BARRETTO, 2003)<sup>2</sup>.

Considerando os impactos ou processos de transforma es no mundo como elementos de riscos, não   um estranhamento observar que na maior parte dos estudos do turismo, tanto no Brasil quanto no exterior, o grande foco de aten o volta-se para os impactos na cultura, os processos de acultura o e a questão ambiental. Menos aten o tem recebido temas relativos às transforma es e necessidades relativas   alteridade, constitui o das diferenças por necessidades físicas permanentes e /ou temporárias, rela es de g nero, rela es interétnicas, modos de produ o e representa es sociais, por exemplo.

Considerando que no turismo estão sempre sendo colocados estranhos frente a frente, seja entre turistas, seja entre turista e popula o visitada, seja entre turista e trabalhadores do turismo, não há como ignorar que a atividade turística envolve riscos de

distintas naturezas, tornando-a uma atividade emblemática do capitalismo, com um rico campo de pesquisa para esses grandes temas das ciências sociais (BARRETTO, *ibidem*). Desta reflexão nasce esta comunicação para que possamos debater entre nós as responsabilidades do turismo com o bem estar e a segurança das pessoas, em condição especial ou não.

### **Riscos X bem estar e segurança**

A sociedade faz uso de expressões ou palavras e conceitua e define vários fenômenos e processos, sendo ‘risco’ um destes. Mas qual seria a origem do uso e da qualificação desta expressão que se denomina ‘risco’? Sem querer fazer uma retrospectiva longa na história etimológica desta expressão, ao acompanhar o pensamento de Fox (2000)<sup>3</sup>, é possível distinguir que a conotação mais usual está relacionada à perda, embora possa ser visto como algo que se possa fazer para ganhar também, uma vez que para muitas pessoas, o risco ou uma situação de risco pode ser considerada como tentativas e/ou probabilidades de se ganhar algo, sendo preciso ‘arriscar’. A noção de risco como hoje é trabalhada na saúde, conseguiu mais ênfase, quando no final do século XIX, se iniciou o que Guldenmund (2000)<sup>4</sup> denomina de “cultura de segurança”, a partir do uso dos antibióticos e dos estudos bacteriológicos.

Neste contexto, a expressão ‘risco’ alcança alguma importância explicativa em função das pesquisas realizadas na saúde que promoveram o aparecimento de outras expressões, tais como a expressão ‘fatores de risco’ e vulnerabilidade. Nesta busca, o uso da expressão ‘risco’ alcança praticamente todas as dimensões da vida, e nas áreas sociais e médicas a citação do termo alcança mais de 10 mil registros no *Sociological Abstracts* e meio milhão de referências nos periódicos de saúde (LIEBER; ROMANO-LIEBER, 2000).

Em resumo, embora não se tenha um conceito de ‘risco’ definitivo e único, o apelo do seu uso nos dias atuais e as motivações e apelos existentes relacionadas à segurança, bem estar, responsabilidade e compromisso, fazem com que se trabalhe com este conceito, assumindo que o mesmo possui amplas perspectivas e teorias para entendimento. Embora a idéia de ‘risco’ associada a um perigo objetivo, seja o produto mais construído sobre esta expressão na atualidade.

Do ponto de vista sociocultural e relacionando a temática risco, a obra clássica de Douglas (1976)<sup>5</sup> tem sido à base de alguns estudos da Antropologia. É importante recordar que com base em dados etnográficos, a autora apresenta as noções de perigo, pureza, impureza, sujo, limpo, e outros termos que são construídos socialmente baseados na idéia de risco pelas comunidades por ela investigada. Estudos posteriores a este demonstraram que Douglas nos apresentou uma teoria cultural do risco, do que é próprio e impróprio, e até mesmo o que é considerado segurança e bem estar. Embora a perspectiva do estudo dela tenha sido restrita a grupos não urbanos, é possível estabelecer uma ponte entre os diferentes entendimentos de seus achados e as discussões realizadas no momento atual em outros espaços de circulação, turísticos ou não.

### **Riscos, segurança e atividade turística**

Se, de antemão, sabemos que o turismo envolve riscos de distintas naturezas, para que a atividade turística de uma determinada localidade se desenvolva, são necessárias condições básicas de infra-estrutura, qualificação profissional, empreendimentos adequados, segurança e qualidade no atendimento. Neste sentido, a segurança, se constitui em uma condição primordial para quem viaja e para quem reside no entorno considerado turístico. Consideramos a segurança como um fator de grande valor para o turista na escolha de uma destinação, sendo também uma forma dos pólos turísticos atraírem uma maior demanda. Com isto confirmamos a afirmação de Grunewald (2002)<sup>6</sup> quando ele diz que os visitantes conscientes escolhem um destino pela sua originalidade, oferta, qualidade e segurança.

De acordo com a Organização Mundial do Turismo – OMT (1997)<sup>7</sup>, segurança é sinônimo de qualidade e é uma condição imprescindível para um turismo responsável. Isto significa zelar pela vida, saúde, integridades física, psicológica e econômica dos viajantes e envolvem segundo Grunewald (idem) vários aspectos tais como: seguranças públicas, médicas, informativas, dos serviços turísticos, dos eventos, dos transportes e do espaço em que o turista permanece. Ora, é possível afirmar que a segurança está relacionada a todos os aspectos que envolvem o turista, incluindo-se nesta esfera, por exemplo, cuidados voltados para o bem estar e a prevenção de riscos na interação deste com a tecnologia e objetos

diversos, com aspectos fisiológicos e ambientais, aspectos antropométricos e aspectos mentais.

Mas, afinal o que seria o risco associado a atividade turística? Como compreender algo tão amplo?

Quando se considera o risco como uma forma específica de impacto e de se relacionar com o futuro, e que durante toda a história, a humanidade sempre se deparou com riscos, sendo os mesmos categorizados como: naturais (terremotos, furacões, erupções); voluntários (decorrentes do estilo de vida das pessoas), involuntários (decorrentes de acidentes ou associados à guerra, terrorismo, alimentação contaminada). Porém enquanto denominação, na atualidade o termo risco, pode também estar associada a outras denominações (violências estruturais, fatalidades natas ou adquiridas, alimentação contaminada, trânsito, condicionamento físico, ruídos, poluição, área espacial inadequada, etc). Ou seja, hoje este é um vocábulo com infinitas possibilidades enquanto conceito de distintos fenômenos, que emerge na pré-modernidade, e se torna um conceito fundamental na modernidade clássica (SPINK, 2001)<sup>8</sup>.

Esta noção de risco que é própria da modernidade está intimamente relacionada à incorporação cultural da noção de probabilidade. Mary Douglas (1976)<sup>9</sup> considera que risco é a maneira moderna de avaliar o perigo em termos de probabilidade, num contexto de incerteza. A noção moderna de risco emerge, segundo ela, no século dezoito, no seguro marítimo e, no século dezenove, na economia (SPINK; MEDRADO; MELLO, 2002)<sup>10</sup>. É na complexa relação entre o risco percebido e o risco objetivo que se inserem as atuais estratégias governamentais do turismo de aventura e outras formas de turismo em que os riscos são considerados permanentes. Certamente, o crescimento destes tipos de turismo e seu potencial econômico vêm despertando a atenção de órgãos governamentais reguladores do turismo que, em vários países, como a Espanha e o Brasil, buscam disciplinar estas práticas com a organização e a proteção do espaço geográfico em que atividades desta natureza ocorrem (BETRÁN & BETRÁN apud SPINK, 2004)<sup>11</sup>. Ou seja, gerir por meio do ordenamento, classificação e regulação das atividades, incluindo-se aí a exigência de seguros de responsabilidade civil e seguros de vida para os clientes (SPINK et al., 2004).

Tendo em vista que o risco está sempre presente no turismo, uma vez que os turistas estão quase sempre frente a um momento de desconhecimento do espaço, das pessoas e dos

objetos de aventura, cabe aos que atuam no turismo assumir que os riscos devem ser monitorados e diminuídos quando vendemos serviços e produtos turísticos. Sabemos que a tecnologia é condição, mas não é considerada suficiente para garantir a segurança, cabe, portanto aos prestadores de serviços turísticos gerenciarem os riscos objetivos, deixando aos usuários dos serviços apenas o risco subjetivado (as emoções estão entre elas). Como no campo do turismo, a qualidade é uma questão vital para a segurança dos turistas, para que um destino turístico possa oferecer um produto de qualidade, é imprescindível que se adote certos princípios fundamentais de segurança (HANDSZUH; DIOTALLEVI, 1997)<sup>12</sup>.

No conjunto de atividades no qual o risco é parte integrante do serviço prestado, o gerenciamento dos riscos passou a ser um problema, sobretudo no que concerne à partilha das responsabilidades quanto à garantia de segurança. A partilha se dá entre usuários, operadoras de turismo e poder público, num contexto no qual gerenciar riscos significa garantir a ética e a qualidade do serviço prestado, a segurança das práticas e a proteção da vida dos usuários. Do ponto de vista das operadoras de turismo, a segurança é garantida pela obediência às normas de funcionamento e por meio de um termo de responsabilidade assinado pelo usuário [quando o tipo de turismo ou o local visitado envolve riscos que o turista assume voluntariamente]. Para aqueles que praticam atividades desportivas, por sua vez, a garantia de segurança repousa, sobretudo, nas informações sobre a experiência e treinamento da equipe de monitores, na qualidade do serviço e na proteção da vida decorrente de seguros (SPINK, *ibidem*, 2004).

É importante destacar que os responsáveis pelo turismo e seus profissionais devem proporcionar aos visitantes e aos seus colaboradores um ambiente seguro, e devem compreender que a cautela e a segurança são essenciais para a atividade turística e, para tanto, é necessária a preocupação com o fator humano, investindo na capacitação e qualificação dos profissionais que prestam serviços turísticos. Todo fator de risco tem origem em procedimentos ou atitudes perigosas dos indivíduos (turistas e / ou funcionários), no manuseio de máquinas, equipamentos e instalações ou na falta de sua manutenção (FERRI; FREITAS; FRONZA, 2002)<sup>13</sup>.

Lieber e Romano-Lieber (2002)<sup>14</sup> ao tratarem da noção de risco, argumentam sobre a dupla face de entendimento que envolve esta questão. Muito mais do que pensar o risco, a sociedade é um templo aberto para discussões sobre as causas e/ou razões do risco. Quase

tudo parte da reflexão de acontecimentos ou eventos futuros e da probabilidade de ocorrências imediatas, perigosas e porque não dizer, fatais. Questões como prevenção e cuidados anteriores aos acontecimentos, ainda são muito restritos aos profissionais da saúde que atuam com saúde pública.

Apesar da consciência sobre os riscos, nos deparamos com o problema da legislação, pois não existe lei específica de segurança para o turismo. De acordo com a Organização Mundial de Turismo (1997, p. 20)<sup>15</sup> em reunião sobre Segurança dos Turistas realizada em Madrid-Espanha, em abril de 1994, ficou definida a seguinte resolução: “recomendam que os Estados Membros da OMT e de todas as demais organizações interessadas em viagens e turismo adotem como questão de urgência as seguintes medidas de caráter prático para promover a segurança de viajantes e turistas”:

- Elaborar um estoque de investigação confiável e estatística que tenham como resultado uma informação confiável e dados adequados para que as instâncias políticas realizem uma avaliação dos riscos inerentes aos viajantes;
- O estabelecimento de centros de informações locais, nacionais e internacionais que incluam programas modelo e práticas adequadas em segurança turística para sua utilização como recurso básico pelos governos, a indústria turística e os particulares interessados;
- A formação e a educação dos funcionários do setor de viagens e do pessoal dos serviços dos setores públicos e privados em seu papel de responsável em proteger o direito básico a uma viagem segura para todos os cidadãos do mundo;
- O estabelecimento de cooperação entre os setores públicos e privados para facilitar uma viagem segura e garantir o desenvolvimento da economia nacional;
- A realização de programas de serviços de emergências para viajantes e turistas em apuros a fim de ajudá-los e em casos de delito permitir uma perseguição com êxito aos delinqüentes com o menor transtorno possível para as vítimas;
- A designação de recursos adequados aos tribunais, a polícia e as formas de segurança pública e privada visando à proteção e o bem estar geral dos viajantes e turistas;

- O estabelecimento de uma legislação nacional para tratar a questão de segurança e a proteção de viajantes e turistas.

No Brasil a preocupação com normas como as que citamos acima, ainda deixa muito a desejar, além disto, entre as carências mais evidentes, no Brasil, estão a falta de profissionais qualificados, falta de diagnóstico sobre as áreas visitadas e a sua adequação espacial, ambiental, antropométrica e biomecânica, falta da definição da capacidade de carga e medidas de mitigação de impactos ambientais, falta de informação adequada ao turista sobre hábitos e comportamentos socioculturais que podem deixá-lo em situação de risco, deficiência nas normas para o uso dos equipamentos e práticas de atividades inerentes a visitas e passeios, ausência de política para utilização de alguns ambientes [como os parques nacionais, por exemplo.] e poucas equipes qualificadas para resgate e atendimento de emergência (EMBRATUR, 2003)<sup>16</sup>.

A discussão sobre as várias naturezas dos riscos é parte de um universo de comunicação tão amplo e globalizado, com muitos discursos sobre segurança associada ao turismo, mas, sem efetivamente preparar os profissionais do turismo para uma atuação adequada e politicamente correta. Poucos profissionais entendem que hoje, o turismo precisa associar seus conhecimentos a abordagens que envolvam conhecimentos de saúde e problemas advindos dos meios ambientes urbanos industrializados e os que se vinculam mais a natureza e meio rural. A realidade nos mostra que precisamos ter mais controle sobre o que oferecemos como serviços e produtos turísticos, a uma população ávida por entretenimento, lazer e afastamento de sua rotina diária.

### **Algumas reflexões finais**

Não é pretensão de a autora encerrar aqui esta discussão. Ela nasceu e se apresentou como importante, durante o estudo de Bóia (2000)<sup>17</sup> e nossas reflexões sobre o direito das pessoas com necessidades especiais (SILVA; BOIA, 2006) e a análise da estrutura hoteleira em Balneário Camboriú para portadores de necessidades especiais (SILVA; GONÇALVES, 2006)<sup>18</sup>. Também integrou os estudos realizados em restaurantes de hotéis da cidade de Florianópolis, concluído em agosto de 2003 (SILVA; SANTOS; SEVERINO, 2003)<sup>19</sup>. No momento, graças a estas pesquisas, se iniciou todo outro estudo sobre riscos e



segurança, que envolve segurança alimentar, de acessibilidade e de antropometria de construções, objetos e móveis no entorno turístico, seja urbano ou rural. Entretanto, é importante lembrar que as discussões aqui apresentadas não são conclusivas. Mas, um fato já se apresenta como repetitivo em vários estudos encontrados, a de que risco e segurança parecem ser mais bem compreendidos quando vistos a partir de padrões objetivos e práticos relacionados à noção de perigo no processo saúde e doença. Ainda que a segurança turística seja fundamental muito pouco é considerado sobre esta temática do ponto de vista preventivo, uma vez que ainda se trabalha e se constroem ações de caráter emergencial e não preventivo.

Na pesquisas citadas acima, percebe-se que nas escolas de turismo e nas empresas voltadas para o setor, poucas são as estratégias organizacionais voltadas para treinamentos formais que envolvam a elaboração de propostas de segurança ambiental e espacial, dos locais visitados por turistas. Também é visível a falta de conhecimento quanto às responsabilidades que o setor tem com a saúde e a vida das pessoas que estão em viagem.

A Organização Mundial do Turismo (1997), nos documentos elaborados no encontro de segurança e turismo em 1997, sugere que seja oportunizada aos turistas toda a informação possível sobre segurança. Isto significa disponibilizar através de periódicos, folhetos, catálogos, vídeos relatos e livros de viagem às informações pertinentes a segurança turística para pessoas com ou sem necessidades especiais. Também sugere que setores operativos de viagens e turismo tenham acesso às informações sobre segurança e as orientações necessárias e explicativas de situações de riscos e/ou vulnerabilidade, assim como os endereços para encaminhamentos em situação de urgência quando constatada a necessidade de medidas práticas de socorro e atendimento.

## <sup>1</sup>REFERÊNCIAS

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Turismo: panorama 2020**. Madri: OMT, 1999.

<sup>2</sup> BARRETTO, M. O imprescindível aporte das ciências sociais para o planejamento e a compreensão do turismo. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, v. 9, n. 20, p. 15-29, out. 2003.

<sup>3</sup> FOX, N, J. Post-modern reflections on risk, hazards and life choice. In: LUPTON, D. **Risk and socialcultural theory: new directions and perspectives**. Cmabridge: Cambridge University Press, 2000.

<sup>4</sup> GULDENMUND, F. W. Nature of safety culture: a review of theory and research. **Safety Science**. v. 1, n. 34, p. 215 – 157, 2000.

<sup>5</sup> DOUGLAS, M. **Pureza e perigo**. São Paulo: Perspectiva, 1976.

<sup>6</sup> GRUNEWALD, L. Seguridad turística: objetivos, líneas temáticas generales y programas de trabajo. Buenos Aires, 2001. Disponível em: < <http://www.seguridadturistica.com.ar> > Acesso em: 04 set. 2002.

<sup>7</sup> ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Seguridad em turismo. Medidas prácticas para los destinos**. Madri: OMT, 1997.

<sup>8</sup> SPINK, M. J. P. Tópicos do discurso sobre risco: risco-aventura como metáfora na modernidade tardia. **Caderno de Saúde Pública**, v. 17, n. 6, p. 1277-1311, nov./dez. 2001.

<sup>9</sup> DOUGLAS, M. **Pureza e perigo**. São Paulo: Perspectiva, 1976.

<sup>10</sup> SPINK, M. J. P.; MEDRADO, B.; MELLO, R. P. Perigo, probabilidade e oportunidade: a linguagem dos riscos na mídia. **Psicologia e Reflexão Crítica**, v. 15, n. 1, p. 151-164, 2002.

<sup>11</sup> SPINK, M. J. et al. Onde está o risco? Os seguros no contexto do turismo de aventura. **Psicologia e Sociedade**, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 81-89; maio/ago.2004.

<sup>12</sup> HANDSZUH, H.; DIOTALLEVI, M. (orgs.). **Seguridad en turism – medidas practices para los destinos**. Madrid: OMT, 1997.

<sup>13</sup> FERRI, C.; FREITAS, A. F. de; FRONZA, F. L. Análise de aspectos de segurança físico-patrimonial e pessoal no empreendimento ilha de Porto Belo. **Turismo: Visão e Ação**, v. 4, n. 9, p. 127-135, fev. 2002.

<sup>14</sup> LIEBER, R. R.; ROMANO-LIEBER N. S. O conceito de risco: Janus reinventado. In: MINAYO, M.C.de Souza; MIRANDA, A.C. de. **Saúde e ambiente sustentável: estreitando nós**. Rio de Janeiro: ABRASCO/FIOCRUZ, 2002.

<sup>15</sup> Organización Mundial Del Turismo. **Seguridad em Turismo**.Espanha, 1997.

<sup>16</sup> EMBRATUR. **Instituto Brasileiro de Turismo**. 1194-2001. Brasília: EMBRATUR, 2003.

<sup>17</sup> BOIA, Y. I. K. **O turismo e a pessoa portadora de necessidades especiais**. Itajaí, 2000, 130 p. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação Srticto Sensu em Turismo e Hotelaria. Universidade do Vale do Itajaí.

<sup>18</sup> SILVA, Y. F. e; GONÇALVES, P. S. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. **Turismo – Visão & Ação**. Balneário Camboriú, v. 8, n. 1, p. 9 – 29, jan./abr., 2006.

<sup>19</sup> SILVA, Y. F. e; SANTOS, D.M.C. dos; SEVERINO, F. V. **Riscos potenciais turísticos: a segurança alimentar em restaurantes da rede hoteleira de Florianópolis-SC**. Balneário Camboriú: UNIVALI, 2003. 120p. Relatório Técnico – Científico.