



Turismo, natureza e segurança: estudo de caso sobre segurança do turismo em Brotas (SP)

Tourism, nature and safety: case study on tourism safety in Brotas (SP, Brazil)

Raissa Vitoria Baldi Moreira, Sabrina Saltori Gonçalves, Alan Aparecido Guizi

RESUMO: Devido ao cenário de retorno gradativo da atividade turística à normalidade, materiais de mídia indicam uma possível demanda reprimida em busca de atividades ligadas à natureza, possibilitando o retorno de atividades como o ecoturismo e o turismo de aventura, sendo estas atividades ligadas à fuga da rotina urbana e de conexão com a natureza, sendo caracterizadas pela busca de atividades ao ar livre, seja para observação da fauna ou da flora, ou para realização de atividades com algum tipo de risco. Desse modo, e com vistas à popularização de atividades de turismo de aventura, estabelece-se como objetivo geral de estudo, constatar a importância das normas que determinam a segurança no turismo de aventura e no ecoturismo no município de Brotas. Uma vez definido o objetivo geral de estudo, adota-se como problemática: Qual é a importância das normas que determinam a segurança do turismo de aventura e do ecoturismo no município de Brotas? Conforme já apresentado por meio do objetivo e problemática de estudo, este estudo de característica qualitativa, possui o município de Brotas como estudo de caso, onde se buscou conhecer as atividades turísticas desenvolvidas nesta localidade, bem como as medidas de segurança adotadas. Entrevistas com profissionais do turismo de Brotas, e posteriores análises de conteúdos tendo como base Bardin (2011), mostrou a importância das normas para o turismo local, priorizando-se a segurança do visitante ou do turista, a segurança também dos profissionais que atuam na região e, por fim, a boa reputação o município no desenvolvimento de sua atividade turística.

PALAVRAS CHAVE: Ecoturismo; Turismo de Aventura; Segurança Turística; Normas ABNT; Brotas.

ABSTRACT: Due to the scenario of gradual return of tourist activity to normality, media materials indicate a possible repressed demand in search of activities related to nature, enabling the return of activities such as ecotourism and adventure tourism, which are activities linked to the escape from the urban routine and connection with nature, being characterized by the search of outdoor activities, to observe the fauna and the flora, or to carry out activities with some type of risk. In this way, and with a view to popularizing adventure tourism activities, the main objective of this study is 'to verify the importance of the rules that determine safety in adventure tourism and ecotourism in the municipality of Brotas'. Once the main objective of the study has been defined, the following problem is adopted: What is the importance of the rules that determine the safety of adventure tourism and ecotourism in the municipality of Brotas? As already presented through the objective and problem of study, this qualitative study adopts the municipality of Brotas (São Paulo, Brazil) as case study, where it sought to understand the tourist activities in this locality, as well as the security measures adopted. Interviews with tourism professionals from Brotas, and subsequent content analyzes based on Bardin (2011), showed the importance of norms for local tourism prioritizing the safety of the visitor, the safety also of professionals working in the area, region and, finally, the good reputation of the municipality studied in this paper.

KEYWORDS: Ecotourism; Adventure Tourism; Tourist Safety; ABNT Norms; Brotas.

Introdução

O turismo de aventura e ecoturismo são importantes fontes econômicas para diversos municípios brasileiros. É importante observar que a procura por atividades ao ar livre tem aumentado, devido à alta demanda de pessoas que moram em áreas urbanas e procuram sair da rotina, a fim de se conectar com a natureza buscando por atividades de aventura que proporcionem adrenalina (FREEWAY, 2021).

Essas atividades necessitam de equipamentos de qualidade que forneçam segurança aos turistas que delas participam, bem como a implementação de infraestrutura adequada, além dos deveres do prestador de serviços turísticos em atividades de aventura e em atrativos naturais, incluindo-se o desenvolvimento de planos estratégicos e políticas que assegurem o bem-estar dos visitantes de seu destino.

Entendido o turismo, com base em Barreto (2006), como os processos, especialmente econômicos, envolvendo a chegada, a permanência e a saída de turistas de um território, o turismo é uma atividade que carece de um consistente e constante processo de planejamento não só prevendo-se o desenvolvimento da atividade no território onde é realizado, como a segurança e a tranquilidade de todos os envolvidos.

Basile (2005) explica que a segurança turística envolve pessoas, sejam elas clientes ou prestadores de serviços sendo, portanto, diversos *stakeholders* que necessitam de atenção e cuidado para que os objetivos em comum sejam alcançados em harmonia, para isso, o tema compreende a implementação de protocolos de segurança turística nos segmentos citados, assim como identificar se esses protocolos são aplicados de forma eficiente e dentro dos padrões esperados.

O propósito, portanto, do presente estudo é abordar conhecimentos de segurança no turismo de aventura e ecoturismo em um destino reconhecido nesses segmentos, a fim de identificar os protocolos que devem ser garantidos por agências de turismo atuantes no local, e que comercializam produtos relacionados ao turismo de aventura e ecoturismo.

Conhecida como a capital de aventura e ecoturismo, Brotas é uma cidade localizada no interior do estado de São Paulo e, é um dos destinos de viagens de natureza mais reconhecidos de São Paulo, e do Brasil (BROTAS ONLINE, 2022). Desse modo, o turismo de Aventura é o “carro-chefe” dos passeios em Brotas, atraindo inúmeros turistas a cada dia (FIGUEIREDO; PEREIRA; SCHWARTZ, 2011)

Dentre as atrações da cidade, destacam-se as paisagens naturais, com rios, cachoeiras, passeios em trilhas, o que também intensifica a busca pelo Ecoturismo. Ademais, atividades como rafting, tirolesa, canionismo e quadriciclo são considerados pontos fortes do destino (BROTAS ONLINE, 2022)

Portanto, adota-se neste estudo como objetivo geral, constatar a importância das normas que determinam a segurança no turismo de aventura e no ecoturismo no município de Brotas. Tendo como base o objetivo estabelecido, adota-se como problemática: Qual é a importância das normas que determinam a segurança do turismo de aventura e do ecoturismo no município de Brotas?

Por meio de estudo de característica qualitativa, foram entrevistados profissionais da área de segurança turística e representantes de agências receptoras

que comercializam produtos de aventura, além de condutores dessas atividades atuantes no município de Brotas.

Este estudo está estruturado em seções, que abordam conceitos sobre turismo, atividades de aventura e ecoturismo. Adiante neste mesmo estudo abordaram-se também aspectos sobre segurança turística, além de informações sobre o destino escolhido.

Na seção metodológica esclarecem-se os passos dados para estudo e pesquisa empírica alcançando-se, ao final, a análise de conteúdo apresentadas na seção de análise de resultados. Feitos os estudos e análises propostas, em considerações finais apresentam-se as últimas reflexões e alcance de objetivos.

Fundamentação teórica

Ecoturismo e turismo de aventura

O Turismo é considerado a teoria e a prática de ir e voltar, cuja viagem é motivada por prazer ou por necessidades, conforme esclarece Panosso Netto (2010, p. 23) a seguir.

em sentido moderno, um fenômeno de nosso tempo que se explica pela necessidade crescente de descanso e de mudança de ares, pela aparição e desenvolvimento do gosto pela beleza da paisagem, pela satisfação e bem-estar que se obtém da natureza virgem, mas, muito especialmente, pelas crescentes relações entre povos diferentes, pelo aumento de empresas que dão lugar ao desenvolvimento do comércio, do setor e das profissões e pelo aperfeiçoamento dos meios de transporte.

Sendo assim, é possível perceber três visões diferentes sobre o turismo (PANOSSO NETTO, 2010):

1. O turismo, segundo uma visão leiga, se busca descanso, conhecimento de lugares novos, contemplar a paisagem, saborear boa comida e bebida, com o intuito de fugir do cotidiano, simplesmente para mudar de ares, por status e entre outros;
2. O turismo segundo a visão empresarial, sendo essa uma oportunidade de gerar renda e lucros, além de investimentos e contribuir para o desenvolvimento local, enquanto uns viajam a lazer e outros a trabalho, podendo ser motivados para a elaboração de estratégias de marketing e roteiros turísticos daquele destino, por eventos como feiras e reuniões ou treinamentos corporativos e entre outros;
3. E, segundo a visão acadêmico-científico, para que o turismo aconteça de forma saudável é necessário tomar algumas medidas contra impactos causados por conta do turismo, analisar as tendências de desenvolvimento do mercado, e sobre as ações e reflexos do turismo no geral (político, econômico, entre outros).

Desse modo, interpreta-se o turismo como o deslocamento de pessoas para um lugar que não seja sua residência habitual, seja por lazer ou por atividades ligadas

ao trabalho, entre outras necessidades, mas que não envolvam atividades remuneradas no destino, ou seja, não se inclui no turismo as atividades com objetivo remuneratório na destinação.

Dentre as motivações ou segmentações do turismo, o turismo ecológico ou o ecoturismo começou a chamar a atenção em meados da década de 90, sendo o ano de 1993 o de fundação do Instituto EcoBrasil, a primeira organização da sociedade civil (sem fins lucrativos) voltada para o fomento da atividade de ecoturismo através de capacitação e treinamento de profissionais e empresários e implementação de estudos, pesquisas e projetos (FARIAS, 2018; INSTITUTO ECOBRASIL, 2022).

O Ecoturismo se destaca a partir do movimento ambientalista, propondo a conservação ambiental aliada às comunidades locais, com o intuito de alcançar a sustentabilidade ambiental. Esse segmento utiliza de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentivando a sua conservação e busca da formação de uma consciência ambientalista por meio da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações (FARIAS, 2018; FREEWAY, 2021).

Destaca-se também a busca por sensações provocadas pelo contato com a natureza por meio do turismo, tais como a sensação de liberdade, de adrenalina, prazer e felicidade, reduzir tensões e relaxar enquanto conhecem outras culturas e vivem novas experiências (GOUVEIA *et al.*, 2014)

As atividades turísticas ecológicas começam desde a escolha do local de viagem, a empresa de viagens escolhida pelo turista, o hotel em que vai se hospedar, a observação da proposta do roteiro, o respeito com a cultura e a diversidade local quando estiver na destinação, o respeito à vida dos animais, a autorresponsabilidade com o seu próprio lixo, assim como não recolher nada da natureza. Portanto, é neste modelo de turismo em que o turista pode se conectar à natureza, sem gerar impactos no meio ambiente (CABIANCA, 2012; FARIAS, 2018; GOUVEIA *et al.*, 2014).

Nesse sentido, Damas (2020) destaca que o “fator humano” é fundamental quando se trata de turismo sustentável, seja atrelado à educação ambiental, interdisciplinaridade, ética humana e cidadania, sendo fundamental o uso de tecnologias e da própria inovação para o desenvolvimento do turismo de maneira sustentável, e não apenas ligado aos fundamentos economicistas.

Dentre os exemplos de atividades de ecoturismo estão as práticas de tirolesa, arvorismo, observação de aves, cicloturismo, “trekking” ou “trilhas”, parapente e asa-delta, canoagem, canionismo, rafting (Figura1), turismo geológico e outros. É possível observar que a maioria das atividades/esportes praticados no ecoturismo também está dentro do segmento de turismo de aventura.

O Turismo de Aventura vem da vontade de estar em contato com a natureza, de praticar esportes em meio dela, considerado “movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo” (BRASIL, 2006). Esse segmento do turismo pode acontecer em qualquer espaço, desde que adaptado ou direcionado para a atividade que se deseja praticar, sendo que cada atividade possui esforços diferentes, além da diversidade de atividades e esportes existentes.



Figura 1: Rafting – Atividade de Aventura

Figure 1: Rafting – Adventure activity

Fonte: Martins (2017)

Source: Martins (2017)

Foi em 1990 que se iniciou a fabricação dos primeiros equipamentos para a realização de atividades em natureza no Brasil. Como as atividades exigem esforço, há uma série de riscos a serem assumidos de diversas intensidades, conforme a exigência da atividade e da capacidade física e psicológica do turista, que aumenta a cada atividade (BASILE, 2005).

Segurança no turismo

A segurança pode ser observada como um conceito amplo e complexo, necessitando estar presente em diversos cenários e contextos. Dessa forma, quando a segurança é abordada, é possível encontrar protocolos divergentes para cada situação.

Marcondes (2020) explica que, a segurança se trata da proteção necessária para neutralizar possíveis ameaças identificáveis contra a existência de alguém ou alguma coisa. Pela mesma ótica, oferecer segurança está relacionado com o ato de zelar por algo ou alguém.

Promover protocolos de prevenção está diretamente associado a fornecer estratégias que visam construir um cenário de seguridade. O planejamento é instrumento base para a constituição da cultura de segurança e da aplicação de ferramentas que assegurem proteção.

A partir desse contexto, a segurança turística envolve pessoas, tanto o cliente quanto os prestadores de serviços. São diversos os atores envolvidos em diferentes atividades que necessitam ser trabalhadas em harmonia para atingir um objetivo em comum (BASILE, 2005).

Todos aqueles que fornecem serviços turísticos são obrigados por lei a garantir a segurança do seu cliente durante todo o percurso comercializado. Em casos

direcionados ao turismo de aventura e ao ecoturismo, existem protocolos identificados pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que devem ser seguidos.

Dentre os protocolos, destacam-se ABNT NBR 15.331, que se trata do sistema de gestão da segurança para o turismo de aventura, o qual dedica-se a apresentar um modelo conceitual para a gestão de risco, bem como um processo de tratamento de riscos demonstrando, por meio de um organograma, os passos que devem ser avaliados e o processo para a tomada de decisão (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005).

O sistema de gestão de segurança é também aplicado por meio do protocolo ISO 21.101, que igualmente aborda o turismo de aventura sob o prisma da gestão de crises, bem como o procedimento necessário para tratamento dos perigos observados ou vivenciados, cuja adoção garante a qualidade da experiência turística e a segurança do turista (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2014).

Essas normas servem para estabelecer e padronizar a atividade turística no que tange às experiências oferecidas frente possíveis riscos. Nela é possível encontrar códigos de conduta de condutores e guias de turismo, como também informações base que devem ser indicadas a todos os participantes de atividades de aventura.

Baseadas em técnicas de gestão da qualidade, as etapas do Sistema de Gestão da Segurança (SGS) giram em torno da identificação de falhas e do planejamento de ações corretivas a cada atividade desempenhada. Em outras palavras, é um ciclo de melhoria contínua, já que se pauta no modelo PDCA que, traduzido do inglês para o português, se trata do ciclo 'planejar, fazer, checar e agir', este último direcionado à agir para correção de possíveis erros (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005; INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2014).

Por meio deste estudo, tais tópicos são observados e analisados no município de Brotas, reconhecido como destino de ecoturismo e de turismo de aventura do estado de São Paulo, sendo o turismo de aventura o principal segmento de atividades praticadas no município, atraindo um considerável número de turistas diariamente.

Material e método

Caracterização da área de estudo: Brotas (SP, Brasil)

Brotas é uma cidade localizada no interior do estado de São Paulo, que possui no turismo de aventura e no ecoturismo o seu principal foco de desenvolvimento turístico. O município que, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021), possui 24.862 habitantes, faz parte da região central do estado de São Paulo (Figura 2). É caracterizado por ser uma estância turística membro da região turísticas Serra de Itaqueri, fazendo divisas com os municípios Ribeirão Bonito, Torrinha, São Pedro, São Carlos, Itirapina, Dourado e Dois Córregos. Brotas está a uma distância de 220 quilômetros da capital paulista (SÃO PAULO, s.d.; BRASIL, 2022)



Figura 2: Localização de Brotas

Figure 2: Location of Brotas

Fonte: Sallum et al. (2018)

Source: Sallum et al. (2018)

O município possui paisagens naturais, como rios, cachoeiras (Figura 3), trilhas em meio a natureza, o que intensifica a busca pelo Ecoturismo. Bem como, atividades como rafting, tirolesa, canionismo, quadriciclo, os quais são considerados pontos fortes do destino.



Figura 3: Cachoeira da Roseira

Figure 3: Roseira waterfall

Fonte: Viagens Cine (2018)

Source: Viagens Cine (2018)

Conforme afirma Salgado (2006), Brotas se caracteriza por utilizar a natureza como infraestrutura para atividades esportivas e de exploração do meio ambiente. Por meio do ecoturismo e do turismo de aventura, a cidade adotou uma política de desenvolvimento sustentável oferecendo uma diversidade de práticas e diversas atividades ao ar livre.

Brotas, que recebeu o título de estância turística do governo do estado de São Paulo no ano de 2014, cujo título é concedido a municípios paulistas que apresentam potencialidade de desenvolvimento turístico e economia baseada no turismo, recebeu no ano de 2018 cerca de 300 mil turistas, tendo como base o número de vouchers turísticos emitidos no município para permitir a entrada de turistas, a qual tornou-se obrigatória em 2015 com a lei do Voucher Turístico, que se trata de uma pulseira de papel que todo turista em Brotas deve carregar (G1 SÃO CARLOS E ARARAQUARA, 2014; PORTAL EM RIBEIRÃO, 2019)

Okada (2021) aponta que o turismo brotense segue em crescimento pois, tendo em vista a arrecadação de Impostos Sobre Serviços – ISS, a receita com turismo no município cresceu 62% em comparação entre o primeiro semestre de 2020 e o primeiro semestre de 2021, totalizando arrecadação de R\$ 433 mil em 2020 e, R\$ 688 mil em 2021, demonstrando sua curva de recuperação em relação à pandemia de COVID-19, iniciada no Brasil em 2020 (G1 SÃO CARLOS E ARARAQUARA, 2021).

Para oferecer atendimento turístico, a Associação de Empresas de Turismo de Brotas e Região (ABROTUR, 2022), principal organização associativa turística do município, possui entre seus associados 4 operadoras de turismo, 9 atrativos turísticos e de lazer, 14 bares e restaurantes e 13 meios de hospedagem.

O município de Brotas demonstra-se atento em relação às medidas de segurança, tendo participado de processos de consultoria técnica e auditorias internas em sistemas de gestão da segurança para as principais empresas de turismo de aventura da cidade. Esses projetos de consultoria tiveram como principal objetivo preparar as empresas para a certificação de seus sistemas de gestão da segurança pelo INMETRO, atendendo as normas brasileiras de turismo de aventura vigentes no país (RAÍZES DO BRASIL, 2019).

É possível identificar estratégias de gestão de segurança em Brotas, devido ao grau de qualificação como destino de qualidade turística. A avaliação dos visitantes também pode confirmar o compromisso que a cidade possui com seus turistas.

Metodologia

O presente estudo de características qualitativa e exploratória embasou-se em artigos e estudos diversos acerca das palavras-chave estudadas, sendo elas: Ecoturismo, Turismo de Aventura, Segurança Turística, Normas Técnicas da ABNT de Segurança no turismo, Brotas. Tais estudos auxiliaram nas compreensões acerca das atividades desenvolvidas na segmentação turística de aventura e de ecoturismo.

A escolha pelo município de Brotas deu-se devido ao reconhecimento e reputação adquiridos por esse destino ao longo do tempo no cenário turístico paulista, tendo em vista as diversas possibilidades de turismo em contato com a natureza existentes, bem como o *know-how* ou o conhecimento adquirido pelos profissionais do turismo no município quanto aos cuidados e equipamentos necessários quando o

assunto é segurança turística, atendendo às normas ABNT de prática de ecoturismo e de turismo de aventura.

Uma vez selecionado o destino estudado, foram definidos três tópicos relacionados à segurança em turismo de aventura e ecoturismo, receptivo e condução de turistas, levados para discussão com os profissionais consultados, conforme apresentados no Quadro 1 a seguir, onde optou-se por não os identificar nominalmente para preservar sua privacidade sendo, então, identificados da seguinte maneira:

Quadro 1: Relação de tópicos e entrevistados
Frame 1: List of topics and interviewees

Tópicos	Entrevistados
O setor, a segurança turística e a criação de normas técnicas de segurança	Entrevistada 1: Fundadora e atuante em organização não-governamental em segurança turística, e especialista em normas técnicas ABNT sobre sistemas de gestão de segurança
Compreendendo padrões de serviços de receptivo turístico de aventura e de ecoturismo	Entrevistada 2: Gerente comercial de agência de turismo receptivo de Brotas
Compreendendo os profissionais que atuam em turismo de aventuras	Entrevistado 3: Condutor de turismo de aventura de Brotas, especialista em atividades como rafting, arvorismo e tirolesa

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Source: elaborated by the authors

A etapa de entrevistas e análise de conteúdo seguiu-se conforme método proposto por Bardin (2011), onde prevê a codificação e categorização dos temas estudados em fundamentação teórica, de maneira que fossem levados a discussão com entrevistados.

As entrevistas decorreram-se no mês de novembro de 2021, obedecendo-se os protocolos de proteção contra o coronavírus, em meio à pandemia de COVID-19, preferindo-se o meio digital para tal, sendo esse o método utilizado para entrevistas com a gerente comercial da agência de turismo receptivo e, com o condutor de turismo de aventura. Por sua vez, a entrevista realizada com a fundadora e representante de organização não-governamental foi realizada de maneira presencial em seu local de trabalho.

Em seguida, os conteúdos foram analisados e interpretados, buscando-se compreender as relações existentes entre a teoria estudada e a realidade observada no município de Brotas. Por fim, a seção a seguir de resultados e discussões foi subdividida conforme os tópicos citados, onde se apresentam os resultados de estudo.

Resultados e discussões

Conforme mencionado na seção metodológica do presente estudo, a seção de resultados apresenta os resultados de análise de conteúdo, frente a teoria estudada, a qual foi subdividida tendo em vista os tópicos discutidos com seus respectivos profissionais e especialistas.

O setor, a segurança turística e criação de normas técnicas de segurança

Por meio do presente tópico, buscou-se conhecer o processo de criação de normas técnicas voltadas à segurança em turismo de aventura e ecoturismo, os esforços para sua proliferação e comunicação, bem como a adesão e a aplicação de tais normas no município de Brotas tendo em vista as atividades desenvolvidas no destino.

Desse modo, e para o presente tópico, a entrevistada 1 é fundadora de organização não-governamental especializada em segurança em turismo, cujo objetivo é preservar vidas e o bem-estar dos turistas. A idealização da ONG veio por meio de um acidente durante uma visita turística, onde sua filha perdeu a vida em 2002. A partir desse acidente, a entrevistada 1 percebeu a falta de informação acerca da segurança dentro do setor turístico.

Hoje a ONG atua em três frentes: o Governo (a nível municipal, estadual ou federal), a sensibilização dos turistas para escolhas de serviços e atividades seguras, e os empresários que fornecem essas atividades.

A entrevistada 1 citou que, com o apoio do Ministério do Turismo, da ABNT (Associação brasileira de Normas Técnicas) e ABETA (Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura e Ecoturismo), participou do desenvolvimento de normas técnicas relacionadas à segurança. Nesse sentido destacou que, ao desenvolver uma norma, é necessário reunir-se com fornecedores, consumidores e instituições como universidades, associações, organizações, entre outros.

Essa observação reflete ao que diz Basile (2005), que o planejamento envolve diversos *stakeholders* e, portanto, participativo para que os objetivos sejam alcançados em harmonia, cujo tema compreende a implementação de protocolos de segurança turística.

A ONG, que representava o 'consumidor', atuou em cerca de 100 reuniões ao longo do ano de 2005, cujo objetivo era desenvolver um protocolo de segurança turística que fosse fácil e rápido de ser adotado em todas as atividades turísticas que envolvessem natureza.

Nesse processo, os profissionais de turismo de Brotas atuaram adotando o papel de 'fornecedores' em diversas atividades, trazendo uma *expertise* que outras empresas de turismo de outros destinos não possuíam. A entrevistada 1 relata a importante participação dos prestadores de serviço do município durante a elaboração desse protocolo, finalizando no ano de 2007, o processo de criação da primeira leva de normas técnicas ABNT relacionadas à segurança turística.

Tal *expertise* observada em profissionais de Brotas se dava por conta de um conjunto de leis municipais sancionadas em 2003, que estabeleciam os regulamentos para a exploração do turismo de aventuras no município e, portanto, antes da composição das normas técnicas citadas.

Essas normas técnicas, em especial, para o turismo de aventura se fazem importantes, conforme visto em Marcondes (2020), a segurança turística se trata de zelar por algo ou alguém, neutralizando-se possíveis ameaças, cuja aplicação busca a construção de cenários de seguridade.

A forma como as normas e precauções são comunicadas ao público também foi adaptada ao longo dos anos, contando com apoio de organizações como a Google para alcance de um número maior de consumidores, por meio de comunicação digital,

bem como uma adaptação da própria forma de comunicação da ONG, adotando-se uma linguagem mais prática e clara.

Conforme citou a entrevistada 1,

as perspectivas de turismo melhoraram muito ao longo dos anos, mas ainda há muito o que fazer, principalmente no quesito de não divulgarem os acidentes, e quererem esconder o ocorrido. É necessário saber os possíveis riscos reais para se planejar e aprender como prevenir para que não aconteça de novo.

Contudo, a entrevistada 1 também indica que a meta é conseguir fazer com que todas as empresas de turismo, de forma progressiva, sigam o sistema de gestão de segurança, uma vez que estudos realizados pela ONG demonstram que 97% das ocorrências poderiam ter sido evitadas, já que aconteceram por falta de planejamento.

Por fim, a entrevistada 1 relatou ter visitado a cidade em 2002 e, outra vez quinze anos depois, quando teve a oportunidade de perceber a evolução positiva do destino turístico, que contou com o apoio do Ministério do Turismo e do Projeto Aventura Segura da ABETA, relatando que as empresas já possuíam selo de certificação em suas agências, seguiam normas ABNT e possuíam Sistema de Gestão de Segurança implementado, destacando Brotas como uma das cidades a adotar o sistema de gestão de segurança para o turismo de aventura e ecoturismo.

Compreendendo padrões de serviços turísticos receptivos de aventura e de ecoturismo

Para aprofundar o entendimento de comercialização das atividades de aventura no município e seu nível de competência com o turismo seguro, a entrevista teve como intuito investigar os padrões e protocolos de segurança para a exploração do turismo de aventura e ecoturismo no município de Brotas.

Sendo assim, para o presente tópico entrevistou-se a gerente comercial de agência de turismo receptivo localizada em Brotas, que conta com 24 anos de funcionamento, identificada ao longo da presente seção como 'entrevistada 2'. A agência a qual a entrevistada 2 representa desenvolve *tours* e atividades ligadas ao turismo de aventura e ecoturismo, dentro do contexto turístico do município de Brotas que promove a cultura da vida ao ar livre.

A entrevistada 2 define que os valores de sua empresa são a inovação, a segurança, diversão, qualidade e alto astral, as quais compartilha com seus clientes e parceiros, e comercializa atividades como rafting, arvorismo e tirolesas, as quais possuem protocolos e equipamentos próprios de segurança, assim como normas que são necessárias para a sua comercialização e exploração dos atrativos.

Segundo a entrevistada 2, a empresa preza por possuir a melhor frota de botes de Rafting do país, além de ter buscado implementar o Sistema de Gestão da Segurança assim que lançado.

Nesse sentido, a representante da empresa consultada afirmou que implementou no ano de 2008 o Sistema de Gestão de Segurança, sob a norma ABNT NBR 15.331 e, em 2016 passou a ter a certificação ISO 21.101, cuja norma foi criada tendo em vista o turismo de aventura, abordando uma série de aspectos da gestão de

riscos para a atividade conforme padrões de segurança internacionais, os quais foram anteriormente tratados neste estudo na seção de segurança no turismo.

Dentre os protocolos e documentos seguidos pela empresa, a entrevistada 2 citou os seguintes:

- RAI – Relatório de Acidentes e Incidentes – Identifica todos os riscos e tipos de acidentes que podem acontecer durante a atividade
- ROP – Relatório Operacional Padrão – Identifica procedimentos padrões para cada atividade comercializada
- PCA – Procedimento em Caso de Acidentes - Estabelece procedimentos de atendimento a acidentes e incidentes ocorridos na preparação e operação das atividades oferecidas
- TCR – Termo de Conhecimento de Riscos – Documento destinado aos participantes da atividade, onde informações sobre riscos e o que o turista pode ou não fazer,
- CLO - Check List Operacional – Lista com todo o material e equipamento para a equipe da atividade.
- Informações Mínimas ao Cliente – Documento destinado ao cliente que obtém informações e dicas relevantes ao turista. Como vestes adequadas e o que deve ser levado para a atividade.

Desse modo, os protocolos e documentos citados, prevendo o planejamento das atividades realizadas e os cuidados com o turista, dialogam com o que Basile (2005) afirmou com relação à necessidade de envolver todos em sua própria segurança, não só o turista como também os prestadores de serviços.

Tendo em vista as falas da entrevistada 2, a agência busca preparar e capacitar seus guias, por meio de treinamentos e estágios realizados pela própria empresa, fazendo com que seus colaboradores assumam de início o posto de ‘aspirante’.

Assim como as normas definem, todos condutores de aventura necessitam de competências básicas para operar a atividade. No caso da empresa consultada, esses profissionais participam de treinamentos onde são ensinadas essas habilidades. As competências necessárias são divididas em uma única sigla: APPT – Atendimento, Procedimento, Postura e Técnica.

Compreendendo os profissionais que atuam em turismo de aventura

Este tópico foi desenvolvido tendo em vista compreender o cotidiano e os cuidados adotados por profissionais que atuam no turismo de aventura e ecoturismo no destino Brotas, para isso, convidou-se para entrevista um condutor de turismo de aventura, especialista em rafting, arvorismo e tirolesa, atuante em empresa de turismo receptivo do município de Brotas, o qual será identificado no presente tópico como ‘entrevistado 3’.

Para se atuar no destino, o entrevistado 3 afirmou que é feita uma seleção por interesses, necessitando primeiramente cumprir um período de estágio, juntamente à realização de cursos e capacitações visando o aperfeiçoamento e melhor qualificação, para então trabalhar com as atividades de turismo de ventura que fazem parte de seu portfólio.

Além da capacitação e qualificação adquiridas por meio dos cursos e treinamentos, é necessário também possuir conhecimento sobre as normas ABNT e

Sistema de Gestão de Segurança, passando maior segurança, confiança e credibilidade aos turistas. Alguns dos protocolos de segurança a serem seguidos são: colocar o equipamento de segurança da forma correta, passar as instruções necessárias para a realização segura da atividade, informar sobre a atividade e os riscos inerentes a ela, estar sempre atento ao turista e garantir que ele esteja bem, aproveitando a atividade, mas, de forma segura.

De acordo com o condutor, para a realização das atividades é necessário antes de qualquer coisa saber se o cliente possui alguma restrição médica e, na hora da atividade, é importante verificar se o equipamento está em bom estado. Assim como é necessário também saber se, no ato da contratação da atividade de aventura, a empresa responsável é certificada, garantindo o padrão de qualidade, segurança e confiabilidade. Além disso, o condutor tem a responsabilidade de assegurar ao turista as instruções da atividade e estar ciente dos riscos aos quais correrá.

Conforme afirma o entrevistado 3, caso uma eventualidade ou acidente aconteça, a primeira coisa a ser feita é iniciar os primeiros socorros caso necessário e, em seguida, acionar os bombeiros e comunicar o coordenador, gerente ou donos da empresa.

Os cuidados necessários, portanto, direcionam para as reflexões acerca da importância dos próprios protocolos de segurança e do sistema de gestão da segurança de ABNT, haja vista a importância do estabelecimento de padrões de segurança aceitáveis e devidamente verificadas por profissionais e especialistas no campo praticado.

Por fim, o condutor compartilha que todos os condutores estão sempre renovando o curso de primeiros socorros e realizando simulados. Sendo assim, a equipe de condutores da empresa se sente confiante caso algo fora do convencional aconteça.

Considerações finais

A segurança turística, para além de ser constituída de procedimentos e protocolos, se dá quando o colaborador está com seus turistas e, genuinamente, pensa em sua segurança e em oferecer a melhor experiência turística possível. Desse modo, as boas práticas que asseguram o bem-estar são efetivas quando todos os agentes da cadeia do turismo promovem ações seguras.

Por meio das entrevistas realizadas foi possível compreender a concepção do Sistema de Gestão de Segurança, que atualmente direcionam os padrões de segurança do turismo de aventura. Desse modo, o papel da ONG cuja representante foi entrevistada, se faz presente na conscientização e proliferação de conhecimentos sobre turismo seguro a fim de elevar o acesso à essa segmentação turística, bem como as discussões e o conhecimento a outros destinos, em escala nacional.

Por meio das entrevistas realizadas e análise de conteúdo, percebeu-se nas atividades desempenhadas a aplicação de protocolos de segurança e norma ABNT estabelecidos. Bem como foi possível perceber, que o município de Brotas se mostra ativo em questões de segurança em atrativos de aventura.

Depois de anos de aplicação, o destino se apresentou mais qualificado do que era anteriormente. As empresas que comercializam as atividades turísticas possuem

o Sistema de Gestão de Segurança devidamente implementado conforme determinações da norma técnica ABNT.

Ademais, o entrevistado 3 demonstrou conhecimento acerca dos procedimentos de segurança, bem como capacitação na atividade, demonstrando existir um plano de preparação e treinamentos para profissionais atuantes em turismo de aventura no município, e preparo para situações que fujam do convencional. Desta forma, o turista que está participando das atividades será devidamente orientado.

Tais observações direcionam compreensões à problemática proposta em estudo, sendo ela: Qual é a importância das normas que determinam a segurança do turismo de aventura e do ecoturismo no município de Brotas? Um destino é composto não apenas pelo conjunto de recursos e atrativos turísticos capazes de atrair turistas, mas, entre outros quesitos, das condições e dos conhecimentos necessários para oferecer a segurança adequada, tranquilidade e bem-estar durante os serviços, sendo esses cuidados parte de uma gama de condições para que se tenha uma experiência turística positiva e segura.

Desse modo, a criação de normas técnicas é resultado de um longo processo de estudos e de aprimoramento de conhecimentos, concebido a muitas mãos conforme afirmou a entrevistada 1, assim como a própria atividade turística é desempenhada a muitas mãos, sendo ela resultado do acúmulo dos conhecimentos sobre as melhores práticas do uso turístico de recursos, cujo fim é a entrega das melhores experiências turísticas possíveis.

A existência de normas técnicas, tal como previstas no sistema de gestão de segurança, e abordada no presente estudo, direcionam quais esforços necessitam ser empreendidos e quais aspectos precisam ser observados para que todos os envolvidos na atividade possam executá-la em segurança, garantindo suas respectivas integridades físicas, e da própria experiência turística.

É igualmente importante destacar nesse contexto, a importância de normas como a estudada para a geração de um ciclo de conhecimento e compartilhamentos de gestão da segurança turística em atividades desse segmento para a melhoria de práticas de segurança, tanto entre turistas, guias e monitores de turismo, gestores, sociedade entre outros *stakeholders* ligados ao turismo.

Portanto, a atenção às questões de segurança no turismo é instrumento-base para que o município seja qualificado como destino de excelência. Fornecer o bem-estar a seus visitantes é responsabilidade dos agentes da cadeia turística como um todo, sejam elas de característica privada, pública ou organização de terceiro setor.

Por fim, estudos futuros tendo em vista o presente tema incluiriam observações em outras realidades turísticas ou destinos, assim como uma análise mais minuciosa das normas técnicas existentes e que são aplicadas no turismo.

Referências

ABROTUR – ASSOCIAÇÃO DE EMPRESAS DE TURISMO DE BROTAS E REGIÃO. **Associados e benfeitores**. Brotas: ABROTUR, 2022. Disponível em: <<https://abrotur.com.br/associados-da-abrotur/>> Acesso em 08 ago. 2022

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15331: Turismo de aventura – Sistema de gestão de segurança - Requerimentos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2005

BARRETO, M. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo**. São Paulo: Papirus, 2001.

BASILE, S. **Acidentes em Turismo: Casos reais**. São Paulo: Férias Vivas, 2005

BRASIL. Ministério do Turismo. **Mapa do Turismo Brasileiro**. Brasília: Ministério do Turismo, 2022. Disponível em: <<http://www.mapa.turismo.gov.br/>> Acesso em: 15 mar. 2022

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo de aventura: Orientações básicas**. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BROTAS ONLINE. **O Primeiro Passo para o Turismo de Aventura**. 2022. Disponível em: <<https://www.brotasonline.com.br/>> Acesso em: 07 out. 2021.

CABIANCA, M. A. A. Pensando a sustentabilidade turística em municípios: Técnica e Teoria em uma Abordagem Socioambiental e Cultural do Conceito. *Revista Hospitalidade*. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v.IX, n. 1, p. 119-132, Junho, 2012.

DAMAS, M. T. Turismo sustentável: Reflexões, avanços e perspectivas. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.13, n.2. Mai-jul 2020, p. 310-327.

FARIA, C. **Ecoturismo**. Infoescola. 2018. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/ecologia/ecoturismo/>>. Acesso em: 01 out. 2021.

FIGUEIREDO, J. P.; PEREIRA, L. M.; SCHWARTZ, G. Perfil dos turistas de aventura e ecoturistas de Brotas (SP): Investigação da percepção de condutores. **Anais do VIII Congresso Nacional de Ecoturismo e do IV Encontro Interdisciplinar de Ecoturismo em Unidades de Conservação**. **Revista Brasileira de Ecoturismo**. São Paulo, v. 4, n. 4, 2011, p. 569.

FREEWAY. **Ecoturismo: O que é, Práticas e Melhores Destinos do Brasil**. 2021 Disponível em: <<https://freeway.tur.br/blog/ecoturismo>>. Acesso em: 01 out. 2021

G1 SÃO CARLOS E ARARAQUARA. **Brotas, SP, ganha o título de estância turística e prevê R\$ 3 milhões de verba**. G1: São Carlos e Araraquara, 2014. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-carlos-regiao/noticia/2014/07/brotas-sp-ganha-o-titulo-de-estancia-turistica-e-preve-r-3-milhoes-de-verba.html>> Acesso em: 08 ago. 2022

G1 SÃO CARLOS E ARARAQUARA. **Atividades turísticas em Brotas crescem 62% durante o 1º semestre deste ano**. G1: São Carlos e Araraquara, 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-carlos-regiao/noticia/2021/09/06/atividades-turisticas-em-brotas-crescem-62percent-durante-o-1o-semester-deste-ano.ghtml>> Acesso em: 08 ago. 2022

GOUVEIA, L. A.; GOSLING, M.; COELHO, M. F.; PEREIRA, G. A. Fatores que influenciam a intenção de compra de viagens de ecoturismo e turismo de aventura. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.7, n.3, ago/out 2014, p. 551-575.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISSO 21101: 2014 Adventure tourism – Safety management systems – Requirements**. Geneva: ISO, 2014

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades e Estados:** Brotas (SP). Rio de Janeiro: 2021. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sp/brotas.html>> Acesso em: 03/10/2021

INSTITUTO ECOBRASIL. **Turismo de Aventura.** Ecobrasil. 2022. Disponível em: <<http://www.ecobrasil.eco.br/turismo/turismo-aventura>>. Acesso em: 27 set. 2021.

LEIS ESTADUAIS. **Lei Ordinária N° 18208, 16 de Setembro de 2021 – art 2 , IX, 2021.** Disponível em: <<https://leisestaduais.com.br/sc/lei-ordinaria-n-18208-2021-santa-catarina-cria-regras-para-definicao-de-municipios-de-interesse-turistico-e-adota-outras-providencias>>. Acesso em: 05 out. 2021.

MARCONDES, J. S. **Segurança: Significado, conceito, tipos de segurança.** Blog pessoal de José Sérgio Marcondes. 2020. Disponível em: <<https://gestaodesegurancaprivada.com.br/seguranca-significados-conceitos/#:~:text=Segundo%20Marco%20Cepik%2C%20professor%20do,algu%C3%A9m%20ou%20de%20alguma%20coisa%E2%80%9D.>>> Acesso em: 01 out. 2021.

MARTINS, G. **Orgulho de Brotas, rafting é um dos esportes que mais se destacam na cidade.** G1: São Carlos e Araraquara, 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sp/sao-carlos-regiao/circuito-aventura-de-brotas/2017/noticia/orgulho-de-brotas-rafting-e-um-dos-esportes-que-mais-se-destacam-na-cidade.ghtml>> Acesso em: 06 abr. 2022.

OKADA, H. **Turismo cresce 158% em Brotas, no interior paulista.** Revista Hotéis: São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www.revistahoteis.com.br/turismo-cresce-158-em-brotas-no-interior-de-sao-paulo/>> Acesso em: 08 ago. 2022.

PANOSSO NETTO, A. **O que é turismo.** São Paulo: Brasiliense, 2010

RAÍZES DO BRASIL. **Portfólio.** 2019 Disponível em: <<https://raizesdobrasil.net/portfolio/>>. Acesso em: 07 out. 2021.

PORTAL EM RIBEIRÃO. **Turismo de Brotas cresce duas vezes mais que a média mundial.** Em Ribeirão: Ribeirão Preto, 2019. Disponível em: <<https://emribeirao.com/turismo/turismo-de-brotas-cresce-duas-vezes-mais-que-a-media-mundial-29419/#:~:text=Apesar%20do%20voucher%20ser%20obrigat%C3%B3rio,tenha%20ultrapassado%20300%20mil%20turistas.>>> Acesso em: 08 ago. 2022

SALGADO, I. **Seminário Internacional Amparo: preservação e valorização do patrimônio da cidade - Brotas: meio ambiente e turismo, esportes radicais.** São Paulo: 2006.

SALLUM, M.; APPOLONI. C. R.; ORTIZ, A.; CECCANTINI, G.; AFONSO, M. C. Estudos de pigmentos, pastas e vestígios químicos de cerâmica Tupí do Sítio Gramado (Brotas, São Paulo – Brasil). **Cadernos do Lepaarpq**, v. XV, n. 30, p. 191-218, jul-dez, 2018.

SÃO PAULO. **Secretaria de Viagens e Turismo.** Brotas. Sem data. Disponível em: <<https://www.turismo.sp.gov.br/1903>> Acesso em: 15 mar., 2022.

Raissa Vitoria Baldi Moreira: Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, SP, Brasil.

E-mail: raissa.bardi.27@gmail.com

Sabrina Saltori Gonçalves: Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, SP, Brasil.

E-mail: sabrinasantori2412@gmail.com

Alan Aparecido Guizi: Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, SP, Brasil.

E-mail: alanguizi@gmail.com

Link para o currículo lattes: <http://lattes.cnpq.br/0290102758341785>

Data de submissão: 06/04/2022

Data de recebimento de correções: 18/04/2022

Data do aceite: 16/07/2022

Avaliado anonimamente