



SEGURANÇA TURÍSTICA

Guia prático para comunidades e turistas



República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva

Presidente

Celso Sábio de Oliveira

Ministro de Estado do Turismo

Milton Sergio Silveira Zuanazzi

Secretário Nacional de Planejamento, Sustentabilidade e Competitividade no Turismo

Renata Sanches

Diretora do Departamento de Qualidade, Sustentabilidade e Ações Climáticas no Turismo

Carolina Fávero de Souza

Coordenadora de Sustentabilidade e Ações Climáticas no Turismo

Laís Campelo Corrêa Torres

Coordenadora de Turismo Responsável

Coordenação e Revisão Técnica - MTur

Carolina Fávero de Souza

Laís Campelo Corrêa Torres

Regina Motta

Coordenação do Projeto

"Brasil, essa é a nossa praia" - UFRN

Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto

Ricardo Lanzarini

Revisão Científica - UFRN

Ricardo Lanzarini

Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega

Pesquisadores – UFRN

Marcelo da Silva Taveira

Mozart Fazito

Colaboradores – UFRN

Aline Mayara Marinho Xavier da Silva

Márcia Maria Bezerra de Sousa

Ilustrações

José Marinho Neto

Diagramação

Jeferson Rocha



Reitor

José Daniel Diniz Melo

Vice-Reitor

Henio Ferreira de Miranda

Diretoria Administrativa da EDUFRN

Maria das Graças Soares Rodrigues (Diretora)

Helton Rubiano de Macedo (Diretor Adjunto)

Bruno Francisco Xavier (Secretário)

Conselho Editorial

Maria das Graças Soares Rodrigues (Presidente)

Judithe da Costa Leite Albuquerque (Secretária)

Adriana Rosa Carvalho

Alexandro Teixeira Gomes

Elaine Cristina Gavioli

Euzébia Maria de Pontes Targino Muniz

Everton Rodrigues Barbosa

Fábricio Germano Alves

Francisco Wildson Confessor

Gleydson Pinheiro Albano

Gustavo Zampier dos Santos Lima

John Fontenelle Araújo

Josenildo Soares Bezerra

Ligia Rejane Siqueira Garcia

Lucélio Dantas de Aquino

Marcelo de Sousa da Silva

Márcia Maria de Cruz Castro

Márcio Dias Pereira

Martin Pablo Cammarota

Nereida Soares Martins

Roberval Edson Pinheiro de Lima

Samuel Anderson de Oliveira Lima

Tatyana Mabel Nobre Barbosa

Secretaria de Educação a Distância

Maria Carmem Freire Diógenes Rêgo

Secretaria Adjunta de Educação a Distância

Ione Rodrigues Diniz Morais

Coord. de Produção de Materiais Didáticos

Maria Carmem Freire Diógenes Rêgo

Coordenador Editorial

Maurício Oliveira Jr

Gestão do Fluxo de Revisão

Fabíola Barreto Gonçalves

Gestão do Fluxo de Edição

Maurício Oliveira Jr





Fundada em 1962, a Editora da UFRN continua dedicada à sua principal missão: produzir impacto social, cultural e científico por meio de livros. Assim, busca contribuir, permanentemente, para uma sociedade mais digna, igualitária e inclusiva.

Publicação digital financiada com recursos do Fundo Editorial da UFRN. A seleção da obra foi realizada pelo Conselho Editorial da EDUFRN, com base em avaliação cega por pares, a partir dos critérios definidos no Edital nº 01/2023/PPG/EDUFRN/SEDIS, para a linha editorial Publicação Técnico-científica.

Coordenadoria de Processos Técnicos
Catalogação da Publicação na Fonte.UFRN / Biblioteca Central Zila Mamede

Turismo sustentável : guia prático para comunidades e turistas [recurso digital] / coordenado por Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto e Ricardo Lanzarini. – Natal : SEDIS-UFRN ; Brasília : Ministério do Turismo, 2023.
89.467 Kb : il.

ISBN 978-65-5569-391-1

Projeto Brasil, essa é nossa Praia!

1. Turismo. 2. Segurança Turística. 3. Segurança Turística – Guia Prático. I Barreto, Leilianne Michelle Trindade da Silva. II. Lanzarini, Ricardo.

CDU 338.48
T938

Elaborada por Edineide da Silva Marques CRB-15/488.

Todos os direitos desta edição reservados à EDUFRN – Editora da UFRN
Av. Senador Salgado Filho, 3000 | Campus Universitário
Lagoa Nova | 59.078-970 | Natal/RN | Brasil
e-mail: contato@editora.ufrn.br | www.editora.ufrn.br
Telefone: 84 3342 2221



Carta de Apresentação

O turismo é um fenômeno em expansão, com grande potencial de desenvolvimento no território brasileiro. Para proporcionar resultados positivos para as regiões e localidades turísticas, torna-se primordial a promoção de um modelo de gestão capaz de orquestrar os diversos interesses e necessidades na busca por soluções cooperadas que suportem o fortalecimento do turismo responsável, visando à melhoria da segurança turística e à qualidade de vida das comunidades receptoras e comprometendo-se com o desenvolvimento social e humano das localidades onde o turismo acontece.

Nessa conjuntura, o Ministério do Turismo instituiu como uma de suas linhas de ação prioritárias o incentivo ao Turismo Responsável, que pode ser entendido como uma forma de alcançar o equilíbrio entre a sustentabilidade ambiental, social e econômica, prezando pelo respeito ao meio ambiente, à justiça social e à valorização da cultura e da economia local do destino, inserindo a comunidade como protagonista do desenvolvimento turístico do seu território.

O Projeto “Brasil, essa é a nossa praia!” surge alinhado com essa proposta, visando atuar de forma sinérgica e complementar às ações do Governo Federal para o desenvolvimento e à gestão turística responsável do território nacional, incluindo ações diretas em localidades banhadas por orlas federais e a produção de materiais orientadores, com o intuito de sensibilizar gesto-

res públicos e privados, comunidade local e visitantes para a adoção de práticas de Turismo Responsável, com foco em três grandes dimensões: Sustentabilidade, Turismo de Base Comunitária e Segurança Turística.

O Projeto é fruto de uma parceria entre o Ministério do Turismo e o Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), compreendendo um conjunto de mais de vinte ações de abrangência nacional. Entre os principais produtos, é possível citar: o desenvolvimento de estudos e a proposição de estratégias de fomento ao Turismo Responsável; o mapeamento de boas práticas de Turismo Responsável; a produção de materiais orientadores, como manuais, guias ilustrados, ebook e vídeos explicativos; a disponibilização de curso de extensão EaD sobre Turismo Responsável; e o desenvolvimento de Planos de Gestão Integrada da Orla (PGIs) em dez destinos turísticos nacionais.

Assim, o projeto “Brasil, essa é a nossa praia!” vem trazer uma contribuição direta para o alcance dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, mitigando os impactos negativos da atividade turística, tanto nos destinos contemplados pelo Projeto quanto por meio de modelos de gestão turística a serem adotados no país, ampliando as orientações de desenvolvimento responsável do turismo em nível nacional.

**Ministério do Turismo e
projeto “Brasil, essa é a nossa praia!”.**



Sumário

1. Introdução.....	6
2. Segurança Turística	7
3. Programa Turismo Seguro.....	13
4. Como sair de situações complicadas? Exemplos práticos.....	15
5. Recomendações.....	29
Referências.....	30

1. Introdução

Este guia prático tem por objetivo informar turistas e residentes em destinos turísticos acerca de boas práticas em Segurança Turística, de modo que sirvam de bons exemplos para a replicação em outros destinos.

São, ainda, compartilhados alguns conceitos fundamentais, dicas práticas de Turismo Responsável, além de informações sobre desenvolvimento de experiências turísticas seguras em diferentes realidades e regiões do Brasil.

Vamos lá!

2. Segurança Turística

A qualidade do patrimônio natural e cultural do Brasil é reconhecida mundialmente. Turistas brasileiros e internacionais viajam pelo país para desfrutar dessa experiência privilegiada. Mas, para ampliar a satisfação, o conforto e a tranquilidade nessas viagens, há uma série de cuidados de segurança que turistas e residentes podem tomar para lhes garantir a melhor experiência/vivência possível no destino.

Segurança nos dá uma sensação agradável, um sentimento que desperta satisfação e tranquilidade.



Durante a estada no destino escolhido, o turista convive diretamente com a comunidade local, presencia diversos acontecimentos e participa das relações de consumo (compra e venda de produtos e serviços locais).

Assim, a escolha de um destino que proporcione sentimento de segurança ao visitante é, quase sempre, desafiadora. No entanto, essa experiência se torna mais fácil se algumas ações forem observadas.

“Segurança Turística vai além da segurança pública e prevenção à criminalidade. Envolve compra e venda de produtos, cuidados com meio ambiente, saúde, alimentação e, até mesmo, a forma como falamos com o turista”.



Ao se falar em Segurança Turística, é necessário enfatizar questões ligadas aos cuidados com o turista e sua proteção, pois, longe de sua casa, está sujeito a situações que podem suscitar medo e vulnerabilidade.

Os espaços públicos e privados são onde turistas e residentes se encontram, se deslocam, trabalham e se divertem. O poder público deve providenciar iniciativas que ampliem a qualidade da segurança e permitam respostas imediatas a possíveis riscos, sejam eles ambientais, sanitários, relacionados à criminalidade ou para assegurar um bom ambiente de negócios.

Então, o que é **Segurança Turística?**

Segurança Turística



Relações de consumo, compra e venda de produtos e serviços.

1



2

Ações de prevenção e repressão à criminalidade, principalmente à violenta.



3

Compartilhamento eficiente de informações que contribuam para diminuir riscos aos turistas e prestadores de serviços turísticos.



4

Desenvolver ações de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes nos destinos turísticos.



5

Segurança sanitária, bem-estar e saúde da comunidade local e do turista.



6

Prevenir e responder com eficácia aos desastres naturais.



7

Segurança dos turistas nos deslocamentos: aéreo, rodoviário, ferroviário e aquaviário

Segurança Turística é, assim, um elemento fundamental para que a experiência turística aconteça de forma sustentável e responsável. Mas, para que isso aconteça, ações locais de Segurança Turística devem beneficiar turistas e as comunidades que recebem os turistas, garantindo a paz e a boa convivência.



TURISTAS

São as pessoas que se deslocam dos seus lugares de origem em busca de experiências. Nesse novo ambiente, elas podem ficar expostas às sensações de in tranquilidade.

RESIDENTES

São os melhores fiscais da ordem local, pois vivem nesses espaços que atraem o turismo. As observações dos residentes são fundamentais para a continuidade de ações para garantir a Segurança Turística nos destinos visitados.

3. Programa Turismo Seguro

O Programa Turismo Seguro traz medidas de Segurança Turística que orientam prestadores de serviços turísticos, turistas, residentes, entre outros. Seu principal objetivo é estabelecer o desenvolvimento do turismo de forma responsável e segura.

Quadro 1 – Eixos de atuação do Programa Turismo Seguro



Defesa Civil

Fomentar um conjunto de ações preventivas que tem por finalidade amenizar e/ou reduzir os riscos e os danos provocados por desastres a partir de ações ligadas à prevenção, à mitigação, à resposta e à recuperação dos lugares turísticos atingidos e ao socorro e à assistência imediata às pessoas.



Prevenção contra exploração de crianças e adolescentes

Promover e incentivar medidas de prevenção a abusos sexuais de crianças e adolescentes nos destinos, nos eventos e nas empresas turísticas.



Relações de consumo no turismo

Empregar medidas de segurança nas operações de compra e venda de bens, produtos e serviços turísticos, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.



Segurança Pública

Implementar ações preventivas contra o crime e de proteção ao patrimônio público e à integridade física e psicossocial das pessoas residentes e visitantes das áreas urbanas e rurais do país.



Transporte de turistas

Executar ações de fomento, de planejamento e de regulação nos transportes de turistas que contemplam os modais aéreo, rodoviário, ferroviário e aquaviário, além de veículos motorizados customizados para fins turísticos (exemplos: buggy, quadriciclo, jet ski).



Vigilância Sanitária

Adotar um conjunto de medidas, de protocolos de segurança e controle sanitário, bem como boas práticas que garantam bem-estar e saúde às pessoas nos destinos turísticos.



Comunicação Positiva

Disponibilizar informações que possam contribuir com a segurança do turista e dos prestadores de serviços turísticos, orientando-os sobre situações adversas e medidas de prevenção ao risco.

Fonte: elaboração própria (2023)

4. Como sair de situações complicadas ?

EXEMPLOS
PRÁTICOS



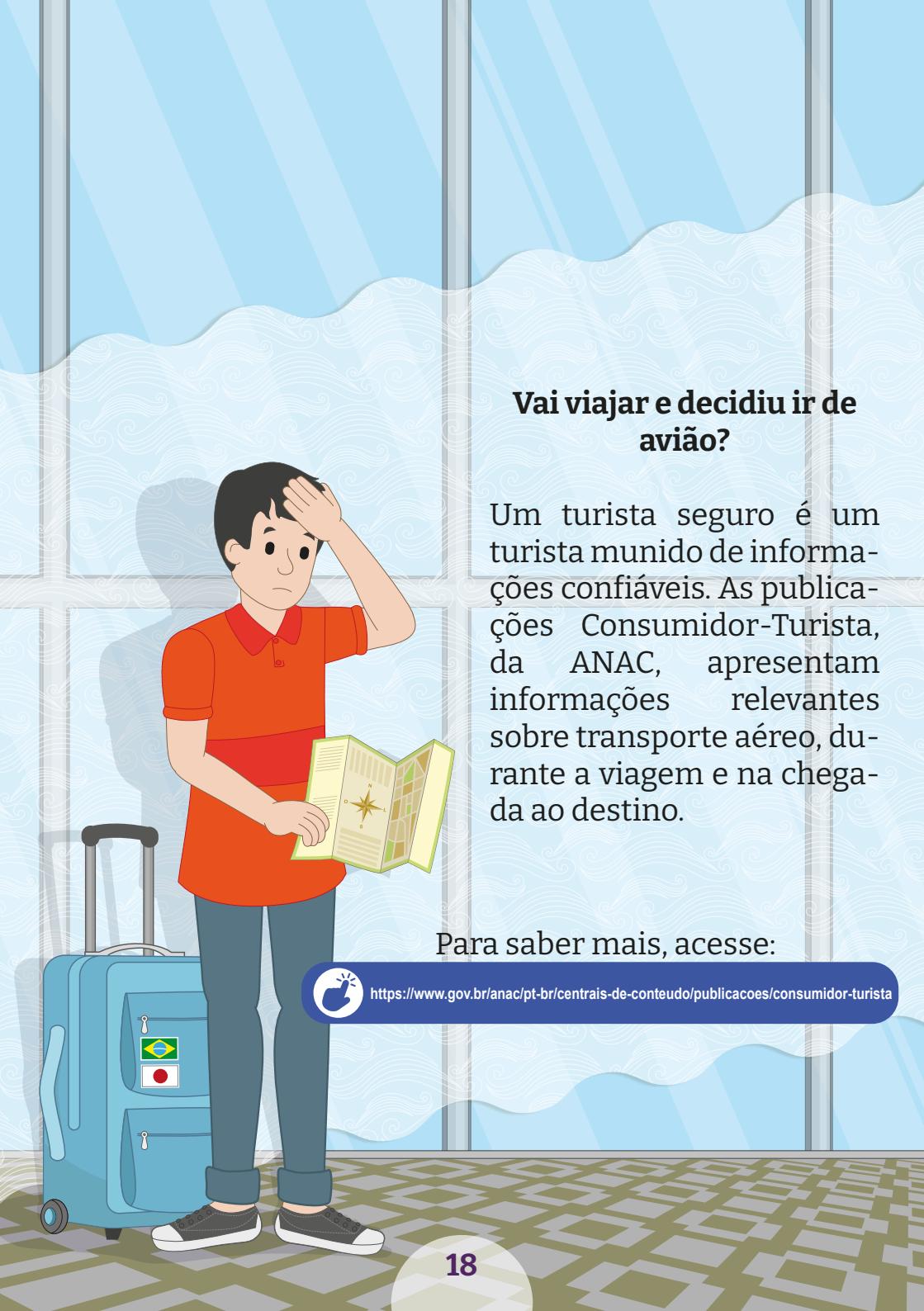
Ao entrar em um restaurante, confira se ele possui o Selo Turismo Responsável, Limpo e Seguro. Desenvolvido pelo Ministério do Turismo, ainda no ano de 2020, esse selo foi uma importante iniciativa para a retomada responsável do turismo por conta das medidas restritivas da pandemia da covid-19.

O indicativo é que os prestadores de serviços turísticos que aderiram ao selo seguem os protocolos de segurança sanitária específicos, recomendados para seu tipo de atividade.

Fonte: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/> (BRASIL, [2020]).



“O selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajarem e frequentarem locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável” (BRASIL, [2020]).



Vai viajar e decidiu ir de avião?

Um turista seguro é um turista munido de informações confiáveis. As publicações Consumidor-Turista, da ANAC, apresentam informações relevantes sobre transporte aéreo, durante a viagem e na chegada ao destino.

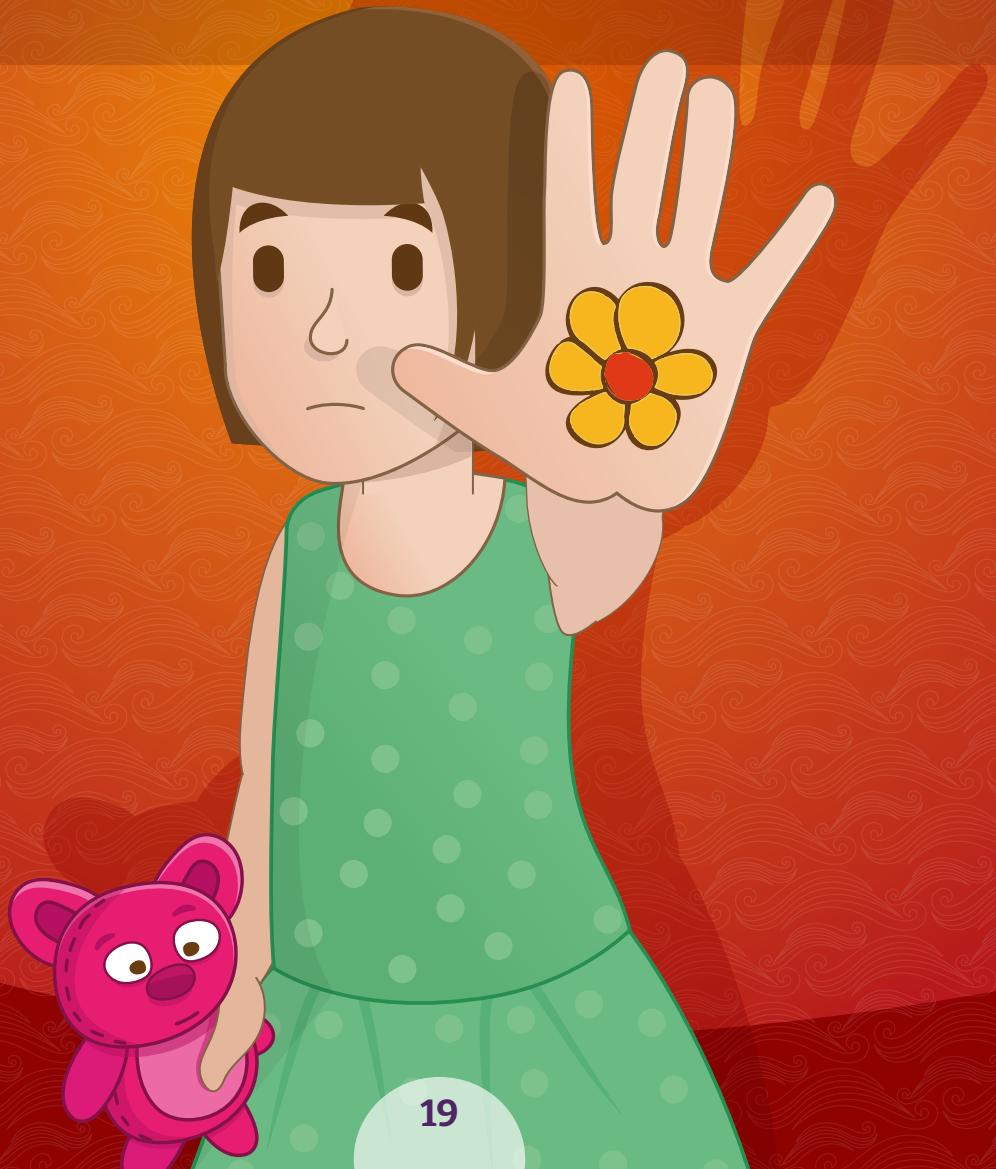
Para saber mais, acesse:



<https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/consumidor-turista>

EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

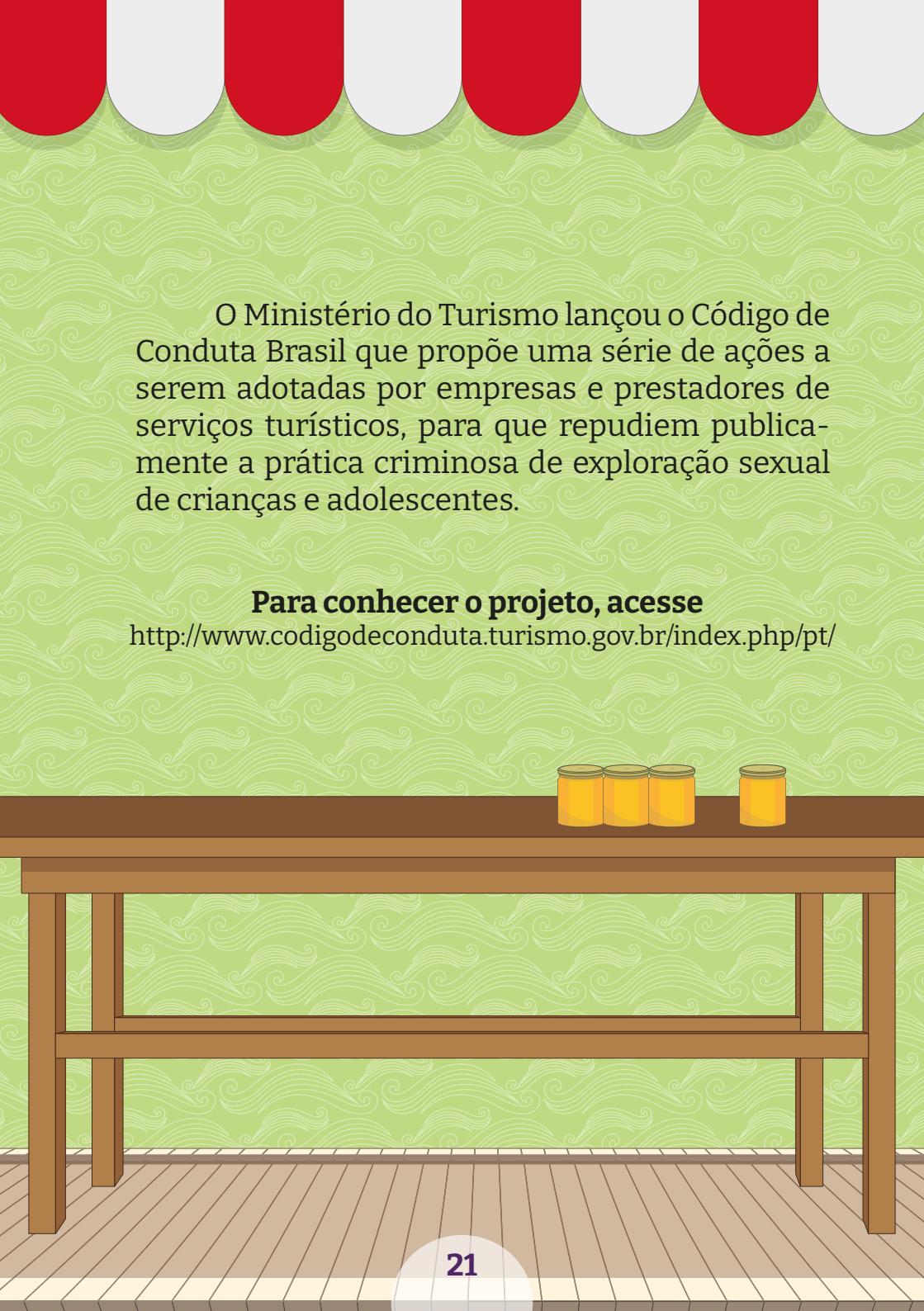
DENUNCIE
DISQUE
100
DIREITOS
HUMANOS





Proteger as crianças e os adolescentes de crimes sexuais é dever de todos. Se você presenciar alguma situação suspeita, disque 100.

DENUNCIE!



O Ministério do Turismo lançou o Código de Conduta Brasil que propõe uma série de ações a serem adotadas por empresas e prestadores de serviços turísticos, para que repudiem publicamente a prática criminosa de exploração sexual de crianças e adolescentes.

Para conhecer o projeto, acesse

<http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/index.php/pt/>

R\$ 10,0

R\$ 100,00



Situação complicada é se sentir inseguro na compra de produtos turísticos. Para isso, o Ministério do Turismo dispõe da plataforma on-line Cadastur, na qual você encontra informações sobre os prestadores de serviços de meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, acampamentos turísticos e o profissional guia de turismo.

Para contratação de serviços on-line, o Cadastur informa as mídias sociais e os portais dos prestadores de serviços cadastrados. Sempre que for viajar, consulte essa plataforma para que sua viagem seja segura e responsável.

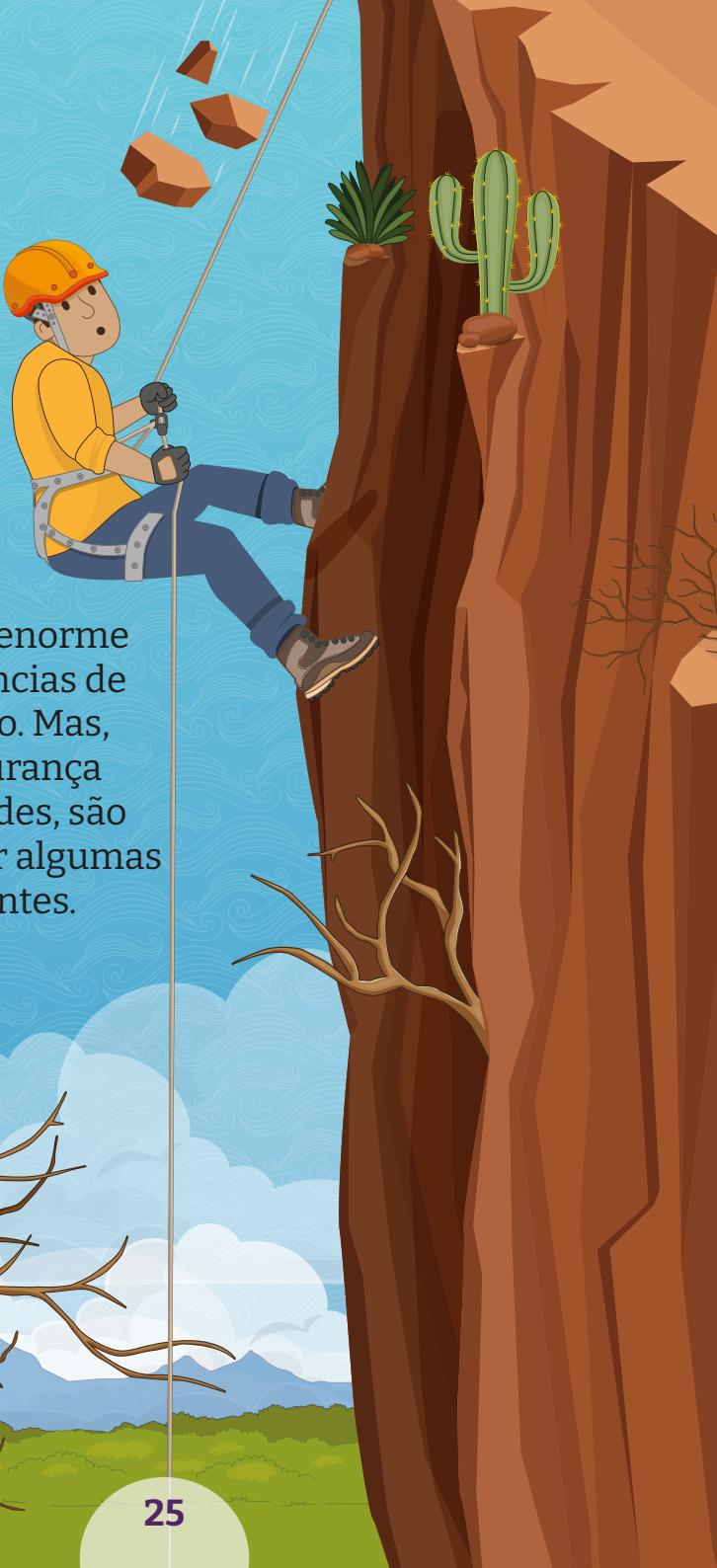
O Cadastur também serve de referência para os residentes no destino turístico que poderão utilizar os mesmos serviços.

Para saber mais, acesse:

<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar>.

O projeto **Dicas de Segurança**, implementado em São Paulo, busca orientar residentes e turistas sobre aspectos e comportamentos adequados em relação à sua própria segurança em diversos locais da cidade de São Paulo, como aeroportos, restaurantes, hotéis, parques de exposições ou mesmo ruas e praças. O objetivo é ampliar a segurança durante os deslocamentos das pessoas pela cidade.





Gosta de adrenalina?

O Brasil oferece uma enorme variedade de experiências de aventura e ecoturismo. Mas, para aumentar a segurança durante essas atividades, são apresentadas a seguir algumas informações importantes.

No país, há 42 Normas Técnicas que devem ser adotadas por prestadores de serviços que trabalham com turismo de aventura. Essas normas tratam da segurança nas práticas dessa modalidade de turismo em suas atividades, como canoagem, caminhadas, mergulho etc. A adoção dos protocolos recomendados previne acidentes.

Verifique se o prestador de serviço contratado adota protocolos de segurança. Para mais informações, visite a ABETA – Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventuras:



<https://abeta.tur.br/pt/pagina-inicial/>





O portal Saúde do Viajante traz orientações sobre cuidados com a saúde para pessoas que se deslocam pelo Brasil ou pelo exterior, seja a trabalho ou lazer.

São recomendações para o turista saber lidar com diversos tipos de acidentes (picadas de insetos ou outros acidentes com animais).

Orientações complementares poderão ser obtidas nas publicações: Guia de alimentos; Cartaz Saúde do Viajante; Guia de Alimentos e Vigilância Sanitária, entre outros.



<https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/consumidor-turista>

Quer mais exemplos de Boas Práticas em Segurança Turística?

Quer saber onde ficam e o que oferecem?

Então, acesse:

Mapa Brasileiro do Turismo Responsável:



<http://mapadoturismoresponsavel.turismo.gov.br/>



O Mapa Brasileiro do Turismo Responsável, publicado em 2022, acessível em plataforma interativa, apresenta iniciativas e boas práticas em Segurança Turística nas diferentes regiões do país.

5. Recomendações

Os turistas que se informam sobre Segurança Turística estão mais aptos a aproveitarem suas viagens, garantindo uma experiência mais prazerosa e segura, tanto na estada quanto no consumo de produtos turísticos.

Os residentes, por sua vez, ao entenderem a importância da Segurança Turística, podem colaborar com a fiscalização das ações de cuidado e tranquilidade para viajantes e prestadores de serviços no destino.

Certamente, a segurança e a tranquilidade, quando garantidas e desfrutadas tanto por turistas quanto por residentes, tornam os destinos mais atraentes para se viver e se visitar.

O Turismo Responsável depende de todos!

Referências

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20prote%C3%A7%C3%A3o%20do%20consumidor%20e%20d%C3%A1%20outras%20prov%C3%AAncias.&text=Art.,Art. Acesso em: 27 jun. 2023.

BRASIL. Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Código de proteção e defesa do consumidor e legislação correlata. 5. ed. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2012. 106 p.

BRASIL. Congresso Nacional. Lei Geral do Turismo nº. 11.771/2008, de 17 de setembro de 2008. Brasília: Congresso Nacional, 2008.

BRASIL. Congresso Nacional. Lei nº 8.069/90, de 13 de julho de 1990. Estatuto da Criança e do Adolescente. Brasília: Congresso Nacional, 1990.

BRASIL. Decreto nº 10.822, de 28 de setembro de 2021. Institui o Plano Nacional de Segurança Pública e Defesa Social 2021-2030. Disponível em:

<https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=10822&ano=2021&data=28/09/2021&ato=dfbUTU65UMZpWT562>. Acesso em: 27 jun. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Programa Turismo Seguro. Brasília: Ministério do Turismo, 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Responsável Limpo e Seguro. Protocolo para turistas. [2020]. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/protocolo-para-turistas.php>. Acesso em: 14 set. 2022.

CADASTUR. Fazendo o turismo legal. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/capa/entrar#campoInicio>. Acesso em: 14 set. 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Calendário Nacional de Vacinação. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/c/calendario-nacional-de-vacinacao>. Acesso em: 14 set. 2022.

SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DO BRASIL. Governo Federal lança Programa Turismo Seguro. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2022/02/governo-federal-lanca-programa-turismo-seguro>. Acesso em: 14 set. 2022.

TURISMO RESPONSÁVEL LIMPO E SEGURO. Selo Turismo Responsável: Segurança para o consumidor e Incentivo para o turismo brasileiro. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>. Acesso em: 29 jun. 2023.

TURISMO RESPONSÁVEL LIMPO E SEGURO. Meios de Hospedagens. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>. Acesso em: 14 set. 2022.

VIAJE LEGAL. Confira como evitar problemas e ter uma boa viagem. Disponível em: <http://www.viajelegal.turismo.gov.br/dicas.html>. Acesso em: 14 set. 2022.



BRASIL
TURISMO RESPONSÁVEL

MINISTÉRIO DO
TURISMO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

UFRN
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

