



---

# PROGRAMA TURISMO SEGURO



## **MINISTÉRIO DO TURISMO**

Gilson Machado Neto

Ministro

Fábio Augusto Oliveira Pinheiro

Secretário Nacional de  
Desenvolvimento e Competitividade do  
Turismo

Nicole Ferreira Facuri

Diretora de Inteligência Mercadológica  
e Competitiva do Turismo

Rafaela Levay Lehmann

Coordenadora-Geral de Turismo  
Responsável

Laís Campelo Corrêa Torres

Coordenadora de Segurança Turística

Marcos Filipe J.M. Guerra

Agente Administrativo

### **Equipe Técnica:**

Ana Márcia Faria Valadão

Anna de Oliveira Modesto

Carolina Fávero de Souza

Laís Campelo Corrêa Torres

Marcos Filipe J.M. Guerra

Rafaela Levay Lehmann

Rodrigo Moreles Canez

### **Coordenação e Redação**

Laís Campelo Corrêa Torres

### **Equipe Responsável pelas Oficinas:**

Alessandra Vittoria Cortez de Oliveira –  
Secretaria Executiva

Andrea Santos - Coordenação-Geral de Produtos  
Turísticos

Bárbara Blaudt - Coordenação-Geral de Produtos  
Turísticos

Celso Soares – Coordenação-Geral de  
Formalização e Fiscalização dos Prestadores de  
Serviços Turísticos

Daniela Saraiva – Coordenação-Geral de  
Formalização e Fiscalização dos Prestadores de  
Serviços Turísticos

Débora Vieira – Gabinete da Secretaria Nacional  
de Desenvolvimento e Competitividade do  
Turismo

Francisco Chaves - Coordenação Geral de  
Sistemas de Informação

Gustavo Antonio da Silva Cabral – Gabinete da  
Secretaria Nacional de Desenvolvimento e  
Competitividade do Turismo

Higor Guerra – Coordenação - Geral de  
Mobilidade e Conectividade Turística

Jaqueleine Almeida - Coordenação - Geral de  
Mobilidade e Conectividade Turística

Kalinka Vieira - Coordenação de Segurança  
Institucional da Embratur

Mateus Martins – Gabinete do Ministro

Mychel Ferraz - Gerência de Projetos Especiais  
da Embratur

Rafael Coelho – Coordenação - Geral de  
Mobilidade e Conectividade Turística

Rafaela Levay Lehmann - Coordenação-Geral  
de Turismo Responsável

Ricardo José Tambosi - Coordenação-Geral de  
Formalização e Fiscalização dos Prestadores de  
Serviços Turísticos

Sérgio José dos Santos - Coordenação-Geral de  
Qualificação no Turismo

Valesk de Castro - Coordenação - Geral de  
Mobilidade e Conectividade Turística

Victor Maciel de Araújo Alves – Assessoria de  
Comunicação

Vitor Jorge - Coordenação de Segurança  
Institucional da Embratur

Wilken Souto –Gabinete do Ministro

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	4
<b>BASE LEGAL .....</b>	5
<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	6
<b>OBJETIVOS .....</b>	13
<b>ESCOPO.....</b>	14
<b>PREMISSAS.....</b>	14
<b>DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE PLANEJAMENTO .....</b>	15
<b>EIXOS DE ATUAÇÃO.....</b>	19
<b>EIXO VIGILÂNCIA SANITÁRIA.....</b>	19
<b>EIXO PREVENÇÃO À EXPLORAÇÃO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO TURISMO .....</b>	23
<b>EIXO SEGURANÇA PÚBLICA .....</b>	28
<b>EIXO RELAÇÕES DE CONSUMO NO TURISMO .....</b>	31
<b>EIXO DEFESA CIVIL .....</b>	33
<b>EIXO TRANSPORTE DE TURISTAS .....</b>	34
<b>EIXO COMUNICAÇÃO POSITIVA.....</b>	37
<b>AÇÕES PREVISTAS .....</b>	39
<b>ESTRATÉGIA DE CONDUÇÃO DAS AÇÕES .....</b>	43
<b>RESULTADOS ESPERADOS .....</b>	43
<b>INDICADORES .....</b>	43
<b>RESTRIÇÕES .....</b>	44
<b>RISCOS .....</b>	44

## **APRESENTAÇÃO**

Das lições que a pandemia de Covid-19 deixou para o turista e para o turismo, a necessidade de segurança talvez seja uma das mais relevantes. A preocupação do mundo com a pandemia de Covid-19, alertou a todos sobre a necessidade de proteção à saúde. Porém, não se pode perder de vista que a segurança turística é mais ampla e perpassa questões que dizem respeito à locomoção, à segurança pública, à defesa das relações de consumo, à infância protegida, aos direitos humanos, à igualdade de gênero, às informações acessíveis, à integridade física de diversos agentes, à alimentação de qualidade, entre diversas outras.

Assim, a segurança no âmbito do turismo deve ser entendida de maneira ampla, de forma a contemplar a segurança dos turistas, dos prestadores de serviços, dos profissionais do turismo e da comunidade local receptora, bem como o combate ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes na atividade turística.

Há que se destacar a existência de diversos órgãos e entidades da administração direta e indireta de diferentes entes federativos com competência para trabalhar o tema. Sob essa perspectiva, a atuação do Ministério do Turismo pretende ser de maneira integrada a outras instituições, de modo que os esforços convirjam sempre para o bem da comunidade, dos prestadores de serviço turístico e dos turistas.

Registre-se também que a superação dos problemas referentes à segurança turística requer a produção de análises e diagnósticos balizados em evidências, a fim de que se possa propor ações preventivas efetivas, conforme prevê a política de governança federal.

Tendo como paradigma essas premissas, este Programa Turismo Seguro pretende orientar a diversidade de ações que podem ser desenvolvidas sobre o tema, sempre sob a perspectiva da competência do Ministério do Turismo – MTur de maneira harmônica e assertiva.

Para a construção deste documento foram realizadas oficinas com áreas que têm suas competências diretamente relacionadas com aspectos da segurança turística do Ministério do Turismo e da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur, entre maio e agosto de 2021. Além da construção de maneira sinérgica com áreas relacionadas.

O Programa Turismo Seguro se divide em sete eixos de atuação:

- Prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo;
- Relações de consumo no Turismo;
- Segurança Pública;
- Transporte de turistas;
- Defesa Civil;
- Vigilância Sanitária; e
- Comunicação Positiva.

A contar da publicação, as ações a serem operacionalizadas em benefício da segurança turística devem guardar conformidade com este Programa.

Vale destacar que situações adversas e imprevisíveis podem ocorrer, como a pandemia de Covid-19 provou. Assim, caso seja necessário, este Programa pode ser revisto a fim de se avaliar as necessidades de adequação tempestiva, em resposta a demandas urgentes e relevantes, com impacto sobre a segurança na atividade turística.

## **BASE LEGAL**

O Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério do Turismo e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança, dispôs sobre a segurança turística no âmbito do MTur, conforme segue:

Art. 21. À Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo compete:

I - definir diretrizes, políticas, objetivos e metas para fomentar os planos, os programas, os projetos e as ações relacionadas a:

(...)

e) turismo responsável e segurança turística;

Há, ainda, que se destacar as competências do Departamento de Qualificação do Turismo neste instrumento jurídico:

Art. 22. Ao Departamento de Qualificação do Turismo compete:

I - formular, implementar, fomentar, monitorar e avaliar os planos, os programas, os projetos e as ações que visem:

a) a formalização, o cadastramento e a fiscalização de prestadores de serviços turísticos;

b) a certificação de atividades, de serviços e de empreendimentos turísticos;

c) a formação, o aperfeiçoamento, a qualificação e a capacitação de recursos humanos; e

d) a qualificação de prestadores de serviços turísticos;

II - definir padrões e requisitos mínimos relativos a serviços, segurança, aspectos construtivos, equipamentos e instalações indispensáveis aos prestadores de serviços turísticos;

III - implantar e gerir o Sistema Nacional de Ficha de Registro de Hóspedes e o Boletim de Ocupação Hoteleira; e

São competências relacionadas à segurança no âmbito do Departamento de Inteligência Mercadológica e Competitiva do Turismo:

Art. 23. Ao Departamento de Inteligência Mercadológica e Competitiva do Turismo compete:

I - formular, implementar, fomentar, monitorar e avaliar os planos, os programas, os projetos e as ações que promovam:

(...)

g) a segurança dos turistas, dos prestadores de serviços, dos profissionais do turismo e da comunidade local receptora;

h) o combate ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes na atividade turística;

O mesmo normativo prevê, ainda, como competência do Departamento de Ordenamento, Parcerias e Concessões, o que segue:

Art. 19. Ao Departamento de Ordenamento, Parcerias e Concessões compete:

(...)

VII - formular, implementar, fomentar, monitorar e avaliar os planos, os programas, os projetos e as ações que visem:

(...)

c) a melhoria da mobilidade e da conectividade turística, com a integração dos modais de transporte;

São, ainda, instrumentos normativos que orientam a atuação do Ministério do Turismo, a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2020, conhecida como Lei Geral do Turismo, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências.

Vinculam as ações do Ministério do Turismo e deste Programa Turismo Seguro às previsões do Plano Nacional de Turismo (PNT) 2018-2022, aprovado pelo Decreto nº 9.791, de 14 de maio de 2019<sup>1</sup>, tem como objetivo principal desse documento ordenar as ações do setor público, orientando o esforço do Estado e a utilização dos recursos públicos para o desenvolvimento do turismo.

## **JUSTIFICATIVA**

Este Programa Turismo Seguro pretende orientar as ações do Ministério do Turismo, em parceria ou não com outros órgãos e entes federativos, no que diz respeito a diferentes aspectos da segurança no âmbito das atividades turísticas.

---

<sup>1</sup> Inteiro teor em <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/pnt-2018-2022-pdf>.

Desde já cumpre abordar a atuação do Brasil para cumprimento da Agenda 2030, pacto global do qual o Brasil é signatário. O compromisso possui 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas. A Agenda 2030 mobiliza governo, setor privado, terceiro setor e sociedade civil de forma cooperativa e multiescalar, para alcance de melhores indicadores de desenvolvimento sustentável, envolvendo temas como educação, saúde, igualdade de gênero, violência contra a mulher, trabalho infantil, erradicação da pobreza, acesso à justiça e existência de instituições responsáveis e inclusivas.

Prezar pela segurança turística está alinhado também a diversos Indicadores Brasileiros para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil, estabelecidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em especial:

- Objetivo 3. Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades. Principais ações relacionadas:
  - Até 2020, reduzir pela metade as mortes e os ferimentos globais por acidentes em estradas.
  - 3.d Reforçar a capacidade de todos os países, particularmente os países em desenvolvimento, para o alerta precoce, redução de riscos e gerenciamento de riscos nacionais e globais de saúde.
- Objetivo 5. Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas:
  - 5.1 Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte
  - 5.2 Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos. Principais ações relacionadas:
    - 5.a Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e os recursos naturais, de acordo com as leis nacionais
    - 5.b Aumentar o uso de tecnologias de base, em particular as tecnologias de informação e comunicação, para promover o empoderamento das mulheres
    - 5.c Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas em todos os níveis.
- Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. Principais ações relacionadas:

- 16.1 Reduzir significativamente todas as formas de violência e as taxas de mortalidade relacionada em todos os lugares.
- 16.2 Acabar com abuso, exploração, tráfico e todas as formas de violência e tortura contra crianças.
- 16.b Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.

É tema essencial, a análise dos instrumentos jurídicos que norteiam a Política Nacional de Turismo. Trata-se da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2020, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Sobre a segurança turística, podemos apontar o seguinte trecho:

Art. 5º A Política Nacional de Turismo tem por objetivos:

(...)

XVII - propiciar a competitividade do setor por meio da **melhoria da qualidade, eficiência e segurança na prestação dos serviços**, da busca da originalidade e do aumento da produtividade dos agentes públicos e empreendedores turísticos privados;

XVIII - **estabelecer padrões e normas de qualidade, eficiência e segurança na prestação de serviços** por parte dos operadores, empreendimentos e equipamentos turísticos;

Desta feita, promover a segurança e a qualidade e eficiência no âmbito das atividades turísticas são preceitos básicos que devem orientar toda a Política Nacional de Turismo, bem como as ações de gestores públicos e privados com impacto nos prestadores de serviços turísticos previstos no Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010, que regulamenta a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências.

Já no que diz respeito ao Plano Nacional de Turismo 2018-2022, aprovado pelo Decreto nº 9.791, de 14 de maio de 2019, informe-se que o documento tem como linha de atuação a intensificação do combate à violação dos direitos de crianças e adolescentes no turismo. Como estratégias, estão definidas a de intensificar parcerias institucionais com agentes governamentais, organismos internacionais e setor privado para a definição; a implementação de agenda conjunta para o combate à violação dos direitos de crianças e adolescentes no turismo; e o incentivo à adoção de códigos de conduta profissional ou outras práticas responsáveis em conformidade com o Código de Ética Mundial para o Turismo da Organização Mundial do Turismo – OMT.

O Plano Nacional de Turismo 2018-2022 atenta-se à melhoria da qualidade e competitividade, citando a Diretriz 3.2, que dispõe:

“Para alcançar um patamar mais elevado em competitividade no setor de turismo, é necessária a implementação de políticas públicas voltadas à melhoria do desempenho do Brasil nas

dimensões apontadas pelo Relatório sobre Competitividade em Turismo 2017, no que se refere, especialmente, à abertura para o mercado internacional, ao ambiente de negócios, ao desenvolvimento sustentável, à segurança pública e à infraestrutura aérea, terrestre e portuária, para que o setor de turismo se torne um dos principais impulsionadores do progresso socioeconômico e para que o país ocupe posição de destaque entre os principais destinos turísticos mundiais até 2022.”

Ainda no Plano Nacional de Turismo 2018-2022, há a previsão da ação "4.1.2 Iniciativa: Apoiar o planejamento do turismo, integrado ao setor de segurança pública" que ocorrerá a partir de duas estratégias:

- a) Estimular e apoiar o planejamento do turismo, em âmbitos estadual, regional e municipal
- b) Incentivar soluções de segurança pública que desenvolvam o setor turístico

Reforçando a argumentação acima, vale destacar o trecho do Plano Nacional de Turismo 2018-2022:

“A interdependência entre os fatores econômicos e sociais do turismo, bem como a multiplicidade de agentes que se relacionam com a atividade, demanda planejamento e articulação, o que torna necessária a atuação sinérgica das instituições envolvidas: públicas, privadas e terceiro setor. Diante disso, há necessidade de convergência e de sincronismo para consecução da Política Nacional de Turismo.

O turismo, para ter garantia de sucesso como atividade econômica, depende de um planejamento realizado de forma integrada e participativa e que ofereça os meios adequados para sua implementação e administração.

(...)

Ressalta-se, também, que a atividade turística deve estar associada ao processo de desenvolvimento do País. As ações de planejamento têm como objetivo possibilitar um desenvolvimento permanente e duradouro para as regiões, assim como a superação e a minimização dos impactos negativos causados, no passado, por uma visão fragmentada do turismo.”

Portanto, verifica-se que, para que o Ministério do Turismo cumpra suas competências institucionais, deve atuar junto a uma multiplicidade de agentes que se relacionam com a atividade turística. O que torna necessária a atuação sinérgica das instituições envolvidas: públicas, privadas e terceiro setor; que demandam planejamento e articulação.

Ainda sobre o Plano Nacional de Turismo 2018-2022, frise-se que o documento traz a informação acerca do Ranking de Competitividade Internacional no Setor de Viagens e Turismo. Os dados apresentados no PNT são de 2017. Uma vez que

há dados mais atualizados que analisam o mesmo tema, este programa usou como parâmetro os dados de 2019 que apontam a Classificação do Brasil como as seguintes:

- 32<sup>a</sup> na Classificação Geral;
- 69<sup>a</sup> em Saúde e Higiene;
- 124<sup>a</sup> em Segurança e Proteção.

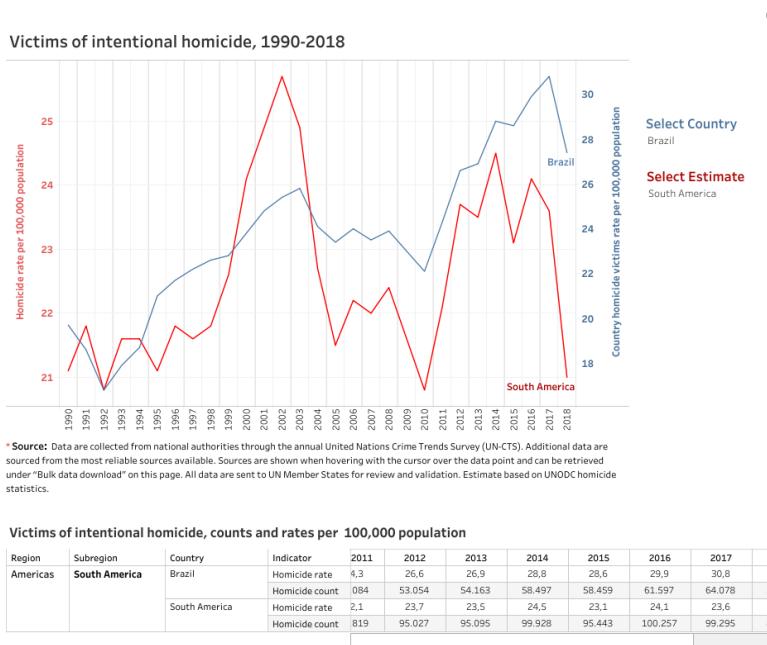
Embora o objetivo institucional de garantir a segurança da população, em suas diferentes concepções, seja de responsabilidade de diferentes órgãos federais, estaduais e municipais, a segurança é fator chave para que a atividade turística ocorra de maneira harmoniosa.

Esse assunto torna-se de absoluta relevância quando considerado que o Brasil é um país que não é referência em segurança urbana. Há uma realidade a ser transformada com um amplo desafio, porém cujos resultados poderão beneficiar tanto a população brasileira quanto os turistas.

Há que se analisar os dados sobre a violência em comparativos internacionais, a exemplo do índice constante no World Economic Forum (2019) referente à taxa de homicídios por 100 mil habitantes. Nesse ranking, o Brasil encontra-se colocado na posição 133º entre os 140 países analisados, com 29,5 homicídios por 100 mil habitantes. O primeiro colocado é o Japão com 0,3 homicídios por 100 mil habitantes. Mais informações podem ser encontradas no endereço: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/rankings/#series=HOMICIDERT>.

Ainda sobre os dados do Fórum Econômico Mundial, considerando os dados continentais da América do Sul, os homicídios por 100 mil habitantes foram de 21,1 (1990) para 21 (2018), alcançando o pico de 25,7 em 2002. O Brasil teve índices de 19,7 (1990) a 27,4 (2018), havendo um pico de 30,8 vítimas em 2017. Nota-se que, em 2002, o Brasil teve a taxa de 25,8, conforme é possível observar no gráfico extraído do portal <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/rankings/#series=HOMICIDERT>.

## Gráfico comparativo de vítimas de homicídio entre 1990 e 2018



Fonte: World Economic Forum

Ao observar os gráficos, nota-se que o aumento e queda em homicídios por 100 mil habitantes da América do Sul acompanha os dados brasileiros, sugerindo uma relação direta de proporcionalidade entre ambos, devido ao grande território brasileiro, proporcional a um continente. Observando-se os valores absolutos, o Brasil teve 57.358 homicídios, enquanto toda a América do Sul registrou 89.079. Conclui-se que os homicídios do Brasil representaram 64,39% dos homicídios ocorridos no continente sul-americano no ano de 2018<sup>2</sup>.

No que diz respeito a dados sobre segurança no âmbito do turismo, pode-se observar que a Pesquisa de Demanda Doméstica, realizada pelo MTur, em parceria com IBGE, não possui qualquer pergunta que gere indicadores acerca da percepção da segurança pública por parte do turista.

Já no que diz respeito ao Perfil da Demanda Turística Internacional - Síntese Brasil - 2004-2018, o parâmetro *percepção da segurança pública* foi objeto de avaliação. Embora os índices de percepção dos turistas quanto a segurança pública sejam razoáveis, eles são sempre inferiores à média de percepção positiva dos outros parâmetros analisados, como pode ser observado na tabela:

Parâmetro de avaliação	Ano da avaliação
------------------------	------------------

<sup>2</sup> Disponível em: <https://dataunodc.un.org/content/data/homicide/homicide-rate>. Acessado em: 28/09/2021.

	Avaliação positiva					Nota 2019
	2014	2015	2016	2017	2018	
Segurança pública	82,2%	82,2%	82,5%	81,5%	82,4%	7,6
Média dos outros parâmetros analisados	82,3%	84,9%	86,3%	86,7%	87,1%	7,8
Diferença entre a Avaliação da segurança pública e as médias dos outros parâmetros analisados	-0,12%	-3,28%	-4,61%	-6,38	-5,7%	-2,63

Vale destacar que em 2019 a metodologia de mensuração quanto à avaliação da segurança pública foi alterada, passando de percentual para notas, o que dificulta a comparação para que se verifique eventuais avanços na temática.

Outro tema deste Programa é a prevenção contra exploração de crianças e adolescentes no turismo, que causa danos físicos, psicológicos e sociais graves. Atuar para a prevenção de crimes no âmbito do turismo torna-se de mister importância quando se trata da segurança turística, uma vez que é uma prática que contraria a legislação brasileira e internacional.

O Código de Ética Mundial para o Turismo da Organização Mundial do Turismo (OMT), dispõe:

*A exploração de seres humanos, em qualquer de suas formas, principalmente a sexual, e em particular quando afeta as crianças, fere os objetivos fundamentais do turismo e estabelece uma negação de sua essência. Portanto, conforme o direito internacional, deve-se combatê-la sem reservas, com a colaboração de todos os Estados interessados, e penalizar os autores desses atos com o rigor das legislações nacionais dos países visitados e dos próprios países destes, mesmo quando cometidos no exterior.*

Já a legislação brasileira prega, em sua Carta Magna, no Artigo 227, que é uma obrigação do Estado e da família a proteção da criança e do adolescente:

*Art. 227 – É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.*

Sob esse prisma, a atuação da segurança turística para prevenção contra o abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes na atividade turística é função precípua deste Programa.

Por fim, é importante destacar que as pessoas, sejam elas turistas, prestadoras de serviço turístico, profissionais do turismo ou membros da comunidade local receptora do destino, são agentes autônomos e capazes, mas que podem vir a tomar decisões melhores e que contribuam para sua segurança pessoal e da sociedade desde que munidas de informações e dados estruturados e disponíveis.

Assim, manter informações sistematizadas e disponíveis, bem como informar à sociedade sobre práticas seguras no turismo e canais de denúncia, são ações previstas nesse Programa Turismo Seguro.

Para uma política pública que atenda aos anseios sociais, ela deve estar alinhada a dados. Desse modo, a superação dos problemas citados acima requer a produção de análises e diagnósticos balizados em evidências, a fim de que se possa propor ações preventivas efetivas no que diz respeito à produção de políticas públicas.

Em que pesem os dados apresentados, não há uma ampla diversidade de indicadores aptos a gerarem informações precisas acerca da segurança turística do Brasil, com vistas a traçar melhores estratégicas de políticas públicas. Assim, essa é uma das necessidades iminentes das ações deste Programa Turismo Seguro: gerar indicadores para mensurar a segurança turística nos destinos brasileiros.

Para atingir a ambiciosa previsão dos instrumentos jurídicos e de planejamento que norteiam os trabalhos deste MTur, fez-se necessário construir este instrumento de planejamento das ações com vistas a ampliar a sensação de segurança nas atividades turísticas para fortalecer o turismo do Brasil, de forma competitiva e sustentável, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social, em benefício dos turistas, da comunidade local receptora e dos prestadores de serviços turísticos.

## OBJETIVOS

### Geral

Ampliar a sensação de segurança nas atividades turísticas para fortalecer o turismo do Brasil, de forma competitiva e sustentável, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.

### Específicos

- I. Promover a sensação de segurança no turismo;
- II. Implementar o Código de Conduta do Brasil para que prestadores de serviços turísticos adotem uma posição explícita de repúdio à exploração sexual contra crianças e adolescentes em sua política interna, comprometendo o trade turístico nas ações de enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes;
- III. Estruturar dados e indicadores que norteiem as políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo;

- IV. Contribuir para o posicionamento do Brasil como um destino que atua contra a exploração de crianças e adolescentes no turismo;
- V. Estruturar dados e indicadores que possibilitem a criação de políticas voltadas à segurança turística seu acompanhamento e avaliação;
- VI. Fomentar trocas de informações e de boas práticas entre os diversos atores que contribuem para a segurança turística;
- VII. Sensibilizar os diversos atores que contribuem para a segurança turística;
- VIII. Promover a troca de informações sobre boas práticas relacionadas às relações de consumo para sensibilizar os diversos atores quanto a aspectos que contribuem para a segurança turística;
- IX. Promover a melhoria das relações de consumo do turismo;
- X. Diminuir os impactos da pandemia da Covid-19 na atividade turística de maneira segura;
- XI. Produzir conteúdo a ser disponibilizado de maneira acessível aos diversos públicos para ampliação da sensação de segurança no turismo;
- XII. Gerar e trocar informações entre instituições com gerência sobre defesa civil;
- XIII. Gerar e trocar informações entre instituições com gerência sobre transporte de turistas.

## **ESCOPO**

Orientar as ações do Ministério do Turismo, com base em evidências, para ampliar a sensação de segurança nas atividades turísticas para fortalecer o turismo do Brasil, de forma competitiva e sustentável, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.

## **PREMISSAS**

- I. O turismo é uma relação de consumo, entre atores autônomos, que são capazes de tomar decisões melhores se tiverem à sua disposição informações estruturadas, de forma a contribuir para sua segurança individual, bem como para a segurança turística;
- II. A segurança é competência de diversos órgãos e entes federativos;
- III. A atuação do MTur ocorrerá se valendo de parcerias entre diversos agentes, com competência e capilaridade nos destinos turísticos para proporcionar aos turistas sensação de segurança em suas viagens;
- IV. Ações serão baseadas em evidências.

## **DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE PLANEJAMENTO**

O Programa Turismo Seguro visa a dar cumprimento às competências do MTur. Portanto, devem sempre se balizar pelos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Além dos preceitos básicos da administração, os projetos no âmbito desse Programa devem ser construídos de maneira alinhada às melhores práticas de desenho de políticas públicas, em especial ao Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Cada uma das ações previstas nesse programa deve ser desenhada em obediência aos preceitos do documento: Avaliação de Políticas Públicas - Guia prático de análise ex ante - Volume 1 – 2018<sup>3</sup>. Em especial em observância às seguintes etapas:

- i. diagnóstico do problema;
- ii. caracterização da política: objetivos, ações, público-alvo e resultados esperados;
- iii. desenho da política;
- iv. estratégia de construção de confiabilidade e credibilidade;
- v. estratégia de implementação;
- vi. estratégias de monitoramento, de avaliação e de controle;
- vii. análise de custo-benefício; e
- viii. impacto orçamentário e financeiro

Os projetos propostos devem também estar alinhados à Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, que institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, estabelece garantias de livre mercado, entre outras providências.

Sob este paradigma, no que se refere a atuação do Ministério do Turismo, as ações propostas neste Programa pretendem atender à ampla população beneficiada pela atuação da segurança turística, a saber: os prestadores de serviços, os profissionais do turismo, a comunidade local receptora, as crianças e os adolescentes, conforme o Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020.

Uma vez que formular, implementar, fomentar, monitorar e avaliar os planos, os programas, os projetos e as ações que promovam a segurança de tamanha população elegível depende de atuação de diversos autores - públicos e privados - de todos os níveis federativos, foi necessário criar metodologia para organizar as ações que poderiam ser contempladas para dar cumprimento à legislação.

Nesse sentido, foi iniciada a produção do Programa Turismo Seguro, para dar cumprimento às competências institucionais do Ministério do Turismo, de modo a ampliar a sensação de segurança na atividade turística e fortalecer o turismo do Brasil, de

---

<sup>3</sup> Inteiro teor do documento em:

[https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180319\\_avaliacao\\_de\\_politicas\\_publicas.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/180319_avaliacao_de_politicas_publicas.pdf).

forma competitiva e sustentável, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social, por meio do Processo Sei 72031.005829/2021-85.

O Programa pretende organizar as entregas sociais entre as diversas dimensões que podem ter impacto para aumentar a sensação de segurança na atividade turística. Assim, foram propostos sete eixos de atuação:

- Prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo;
- Relações de consumo do Turismo;
- Segurança pública;
- Transporte de turistas;
- Defesa Civil;
- Vigilância Sanitária; e
- Comunicação Positiva.

Vale destacar que, entre os eixos apresentados, quatro deles já estavam contemplados nas discussões do Seminário Internacional de Segurança Turística: defesa civil, vigilância sanitária, relações de consumo do turismo e segurança pública.

Além dos quatro eixos iniciais, foi necessário incluir novos eixos com vistas a realizar adequações de acordo com as competências do MTur, como o eixo comunicação positiva, diretamente relacionado ao Departamento de Inteligência Mercadológica e Competitiva do Turismo, e o eixo transporte de turistas, tendo em vista a existência da Coordenador-Geral de Mobilidade e Conectividade Turística.

Por fim, para orientar as diversas ações de prevenção contra o abuso e a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, em execução desde 2005, esse eixo foi incluído na proposta.

Uma vez definida, a primeira proposta de eixos de atuação, em 20/05/2021, foi realizada uma reunião entre as unidades do Ministério do Turismo e da Embratur que tratassesem de temáticas relacionadas à segurança turística. Nessa primeira reunião foi apresentada uma proposta de eixos de atuação que norteassem as ações e discussões do Programa Turismo Seguro. A proposta de organização em eixos buscava organizar as entregas e especificar os públicos beneficiários das ações que iriam ser tratadas em oficinas específicas para trabalhar cada uma das temáticas propostas.

Ainda nessa reunião inicial foi disponibilizada inscrição para que as áreas pertinentes compusessem as reuniões temáticas de planejamento.

Ao todo foram realizadas sete reuniões temáticas, uma para cada eixo de atuação, de onde saíram propostas de ações que viessem a atender com eficiência à população beneficiada pela atuação da segurança turística do Ministério do Turismo. As reuniões temáticas de planejamento ocorreram entre 1º de junho a 1º de julho de 2021, conforme cronograma abaixo:

- Oficina de Segurança Turística Eixo **Prevenção à exploração de crianças e adolescentes no turismo**, realizada em 1º/06/2021 (terça-feira), das 14h00 às 16h00;

- Oficina de Segurança Turística Eixo **Relações de consumo do Turismo** - 08/06/2021 (terça-feira) das 14h00 às 16h00;
- Oficina de Segurança Turística Eixo **Segurança pública**, realizada em 15/06/2021 (terça-feira), das 14h00 às 16h00;
- Oficina de Segurança Turística Eixo **Transporte de turistas**, realizada em 24/06/2021 (quinta-feira), das 14h00 às 16h00;
- Oficina de Segurança Turística Eixo **Defesa Civil**, realizada em 24/06/2021 (quinta-feira), das 17h00 às 18h00;
- Oficina de Segurança Turística Eixo **Vigilância Sanitária**, realizada em 29/06/2021 (terça-feira), das 14h00 às 16h00; e
- Oficina de Segurança Turística Eixo **Comunicação Positiva**, realizada em 1º/07/2021 (quinta-Feira), das 14h00 às 16h00.

Todas as oficinas seguiram o processo:

1. Definição do Problema;
2. Histórico das ações do MTur sobre o eixo;
3. Definição do Público-Alvo;
4. Proposição de ações; e
5. Pactuação de apoios e parcerias.

As oficinas de planejamento do Programa estão documentadas no Processo SEI 72031.006345/2021-53 e foram executadas de forma interdisciplinar e com sinergia entre as diversas áreas do Ministério do Turismo e Embratur.

Ao final das sete oficinas foram propostas 59 ações nos diferentes sete eixos de atuação, cuja execução seria competência de diferentes áreas do Ministério do Turismo e Embratur tratadas nesse documento no item [Ações Previstas](#). O resultado das oficinas foi validado pelo Secretário Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo.

As ações propostas inicialmente pelas oficinas foram organizadas de modo a obedecer ao [Planejamento Estratégico Institucional – PEI 2020 – 2023](#), aprovado pelo Comitê de Governança, Gestão de Riscos e Controles, conforme [Resolução nº 7 de 27 de maio de 2020](#). Fruto desse trabalho, o Planejamento Tático do Programa Turismo Seguro que se encontra no anexo [Planejamento Tático do Programa Turismo](#).

Ainda em 03/08/2021 foram apresentados os eixos de atuação que integraram o Programa Turismo Seguro ao Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo - Fornatur, na Reunião Extraordinária do Fornatur, em que foram tratados temas afetos à segurança turística. Nessa oportunidade foram levantados subsídios técnicos para a criação deste Programa, por meio de formulário on-line e recebeu respostas de 03/08/2021 até 25/08/2021. Todos os 26 estados e o Distrito Federal responderam ao formulário, contribuindo para a elaboração de políticas de segurança turística.

A partir das respostas foi produzido um Relatório de Formulário de Levantamento de Subsídios Técnicos para a Criação do Programa Turismo Seguro junto ao Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo – Fornatur, em que constam informações como interesse em participar do Fórum de Segurança Turística,

temas de interesse dos participantes da pesquisa, boas práticas em benefício da segurança turística, e dados de Delegacias Especializadas e batalhões.

Vale destacar que, entre as conclusões do Relatório, foi possível identificar que os temas que mais há interesse por parte desses entes federativos foi: Segurança pública, Prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, Transporte de Turistas, Comunicação positiva, Relações de consumo, Vigilância sanitária, Defesa civil, nesta ordem.

Ainda com base no relatório foi possível perceber que 23 estados e DF, excetuando Acre, Ceará e Mato Grosso do Sul, têm interesse em participar do Fórum de Segurança Turística e 74,1% possuem alguma ação que possa ser entendida como boa prática em benefício da segurança turística.

## EIXOS DE ATUAÇÃO

O propósito do Programa é a execução de ações que contribuam para os objetivos propostos. Mesmo assim, para fins de organização de ações, foram identificados sete eixos de atuação com vistas a operacionalizar as entregas deste Programa. Os eixos propostos são:

- Vigilância Sanitária**
- Prevenção contra exploração de crianças e adolescentes no turismo**
- Segurança Pública**
- Defesa Civil**
- Relações de Consumo no Turismo**
- Transporte de Turistas**
- Comunicação Positiva**

### EIXO VIGILÂNCIA SANITÁRIA

A saúde dentro da atividade turística é uma necessidade que ganhou ênfase em 2020, em virtude da pandemia de Covid-19. Promover a saúde da comunidade local receptora, dos prestadores de serviços turísticos, dos profissionais do turismo e dos turistas é uma necessidade imediata e premissa para que a atividade turística ocorra com benefício a todas as partes interessadas.

Ainda antes da pandemia, o Brasil aparecia em 69ª colocação em aspectos relacionados a Saúde e Higiene nos Índices de Competitividade Mundiais sobre Segurança (T&T), do Fórum Econômico Mundial de 2019. O documento informa o que segue a respeito do índice de saúde e higiene:

**Saúde e Higiene:** “Saúde e a higiene também são essenciais para a competitividade em T&T. O acesso a água potável e saneamento básico de melhor qualidade é importante para o conforto e saúde dos viajantes. Nos eventos em que os turistas de fato adoecem, o setor de saúde local deve ser capaz de garantir que eles serão devidamente cuidados.”

Atuar para proteção da saúde é competência que envolve uma ampla diversidade de órgãos e entes federativos, como dispõe a Constituição Federal:

*Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:  
XII - previdência social, proteção e defesa da saúde;*

Resta claro que a Carta Magna garante também a entes regionais e locais (os estados e os municípios) a gestão de seus territórios para que eles legislem com base em suas especificidades regionais para garantir a saúde da população local.

Mesmo assim, a legislação brasileira, para permitir uma administração pública eficiente, em geral, centraliza as normas gerais na União, a quem comumente compete tratar de assuntos comuns a todo o território brasileiro. A Lei que disciplina as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes é a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990.

A consequência é que uma multiplicidade de agentes nos estados, municípios e no governo federal encontram-se envolvidos no processo de vigilância em saúde. Sob o aspecto turístico, o desafio foi conciliar duas grandes áreas de atuação: o Turismo e a Saúde, com reflexo na segurança dos prestadores de serviços turísticos, dos profissionais do turismo, dos turistas e da comunidade local.

Para adaptar a política de turismo ao contexto de uma crise de saúde pública a nível mundial, foi necessário buscar a expertise sobre o tema junto a outros agentes, primeiramente na União: o Ministério da Saúde e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária - Anvisa. A Agência define a política nacional de vigilância sanitária, além de acompanhar e coordenar ações estaduais, distrital e municipais de vigilância sanitária, conforme estabelecido na Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999.

Entendendo que a integração de políticas públicas diversas contribui para a sinergia e eficiência da administração, o Ministério do Turismo se valeu do Cadastur, uma política estruturante do Ministério do Turismo vigente desde 2008. O Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo, portanto um canal direto de contato com os prestadores de serviços legalmente constituídos.

Em 4 de junho de 2020, o Ministério do Turismo lançou o **Selo Turismo Responsável, Límpo e Seguro**, um programa que estabelece boas práticas de higienização para cada segmento do setor. O selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável.

Tratava-se da primeira etapa do Plano de Retomada do Turismo Brasileiro, coordenado pelo Ministério do Turismo com o objetivo de diminuir os impactos da pandemia e preparar o setor para um retorno gradual às atividades.

A Retomada do Turismo foi prevista na Portaria nº 754, de 10 de novembro de 2020, que institui os eixos de atuação e os parâmetros para desenvolvimento de programas, projetos e ações para retomada do turismo no Brasil, com vistas a mitigar os efeitos negativos causados no setor, em decorrência da pandemia do Covid-19. São os eixos de atuação:

- I. preservação de empresas e empregos no setor de turismo;
- II. melhoria da estrutura e qualificação de destinos;
- III. implantação dos protocolos de biossegurança; e
- IV. promoção e incentivo às viagens.

Importante destacar nesse ponto que a atividade turística é uma atividade econômica que ocorre entre particulares. Por isso, a estratégia de desenho da política teve como ponto central a disseminação dos protocolos de biossegurança contra a Covid-19 para os agentes privados.

Assim, em que pese a positivação dos protocolos de biossegurança terem se originado na administração pública, a única chance de sucesso da ação seria com a participação e o comprometimento dos prestadores de serviços turísticos, dos turistas e da comunidade local para cumprir e fiscalizar os protocolos.

A partir dos protocolos de saúde gerais, MTur e Anvisa estratificaram as informações e protocolos pertinentes para cada uma das atividades turísticas, de modo a organizar informações estruturadas, de maneira acessível e simplificada, adequadas à situação de cada uma das quinze atividades dos prestadores de serviços turísticos.

O Selo Turismo Responsável disponibiliza conteúdo on-line, no endereço <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/>, para facilitar o acesso e compreensão dos protocolos necessários ao aumento a segurança na atividade turística de cada um dos prestadores de serviços turísticos do Cadastur, conforme disposto na Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008:

Art. 21. Consideram-se prestadores de serviços turísticos, para os fins desta Lei, as sociedades empresárias, sociedades simples, os empresários individuais e os serviços sociais autônomos que prestem serviços turísticos remunerados e que exerçam as seguintes atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo:

- I - meios de hospedagem;
- II - agências de turismo;
- III - transportadoras turísticas;
- IV - organizadoras de eventos;
- V - parques temáticos; e
- VI - acampamentos turísticos.

Parágrafo único. Poderão ser cadastradas no Ministério do Turismo, atendidas as condições próprias, as sociedades empresárias que prestem os seguintes serviços:

- I - restaurantes, cafeterias, bares e similares;
- II - centros ou locais destinados a convenções e/ou a feiras e a exposições e similares;
- III - parques temáticos aquáticos e empreendimentos dotados de equipamentos de entretenimento e lazer;
- IV - marinas e empreendimentos de apoio ao turismo náutico ou à pesca desportiva;
- V - casas de espetáculos e equipamentos de animação turística;
- VI - organizadores, promotores e prestadores de serviços de infraestrutura, locação de equipamentos e montadoras de feiras de negócios, exposições e eventos;
- VII - locadoras de veículos para turistas; e

VIII - prestadores de serviços especializados na realização e promoção das diversas modalidades dos segmentos turísticos, inclusive atrações turísticas e empresas de planejamento, bem como a prática de suas atividades.

São ainda contemplados pelo Cadastur, com cadastro obrigatório, os guias de turismo, profissão reconhecida pela Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993.

Assim, para solicitar o selo, o prestador de serviço turístico precisa apresentar situação regular no cadastro de prestadores de serviços turísticos (Cadastur). Após se regularizar, é preciso acessar o site do Selo Turismo Responsável, ler as orientações e declarar atender aos requisitos do Selo Turismo Responsável, determinados pela Anvisa.

Fica claro que integrar agentes e disseminar informações é estratégico para que se chegue a um melhor resultado e que a convergência de esforços é de absoluta relevância. Sob esta perspectiva, criar os protocolos foi um amplo desafio que integrou uma ampla diversidade de entidades públicas e privadas.

Coube ao Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae – criar conteúdo audiovisual sobre os protocolos, a fim de facilitar sua assimilação para distintos públicos que atualmente estão inseridos no site do Selo Turismo Responsável. Além disso, o Sebrae disponibilizou cursos específicos, com certificados, sobre os protocolos de biossegurança de cada uma das 15 atividades turísticas, em sua plataforma de qualificação: Cursos Online Sebrae, disponíveis no <https://ava.sebrae.com.br/>.

Também é importante destacar que o turismo ocorre por meio de relações entre pessoas, por isso, foi importante que os prestadores de serviços turísticos, os profissionais do turismo, os turistas e a comunidade local fossem consideradas como partes integrantes do processo de adaptação para responder com eficiência à pandemia de Covid-19.

O selo também permite que os turistas consultem os estabelecimentos que estão comprometidos com biossegurança, funcionando como uma ferramenta de busca a estabelecimentos seguros e como forma de promoção de estabelecimentos turísticos. Dessa forma, gerando resultados positivos a todos os envolvidos na atividade turística.

Há ainda no site a área **Protocolos para Turistas** que permite que os viajantes conheçam atitudes que protegem a todos, informando de maneira positiva quais são boas práticas que contribuem para segurança individual dos envolvidos e também para segurança turística.

Vale destacar que a política do Selo Turismo Responsável é um exemplo do modo de atuação do Programa Turismo Seguro, no sentido de que o MTur pretende atuar como órgão articulador para que diferentes atores com competência para contribuir com a segurança na atividade turística ao tempo que informa a comunidade local, os prestadores de serviços turísticos, os profissionais do turismo, para que conheçam boas práticas que contribuam para sua segurança e para o turismo responsável.

São ainda temas diretamente relacionados ao eixo Vigilância Sanitária a identificação de vacinas específicas para visitas em determinados territórios brasileiros,

com vistas a disponibilizar de maneira acessível aos envolvidos na atividade turística informações precisas, aumentando a segurança na atividade turística relacionada à saúde.

## EIXO PREVENÇÃO À EXPLORAÇÃO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO TURISMO

O abuso e a exploração sexual causam danos físicos, psicológicos e sociais graves. Atuar para prevenção deste tipo de crime no âmbito do turismo torna-se de extrema importância quando se trata da segurança turística, pois é um crime que se utiliza dos equipamentos turísticos, em muitos casos, para ser efetivado criminiosamente, ainda violando direitos estabelecidos.

O Código de Ética Mundial para o Turismo da Organização Mundial do Turismo (OMT), dispõe:

*A exploração de seres humanos, em qualquer de suas formas, principalmente a sexual, e em particular quando afeta as crianças, fere os objetivos fundamentais do turismo e estabelece uma negação de sua essência. Portanto, conforme o direito internacional, deve-se combatê-la sem reservas, com a colaboração de todos os Estados interessados, e penalizar os autores desses atos com o rigor das legislações nacionais dos países visitados e dos próprios países destes, mesmo quando cometidos no exterior.*

Já a legislação brasileira prega, em sua Carta Magna, que é uma obrigação do Estado e da família a proteção da criança e do adolescente, no Artigo 227 da Constituição Federal de 1988:

Art. 227 – É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligéncia, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

Diversos instrumentos legais disciplinam temáticas diretamente relacionadas ao enfrentamento à exploração de crianças e adolescentes no turismo, entre as quais destaque-se:

- Constituição Federal de 1988;
- Convenção sobre os Direitos da Criança Portaria Interministerial nº 272/2019;
- Lei nº 8.069, de 13 de junho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências;
- Lei nº 13.431/2017, de 04 de abril de 2017. Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência e altera a Lei nº 8.069/1990;

- Lei nº 12.845, de 1º de agosto de 2013. Dispõe sobre o atendimento obrigatório e integral de pessoas em situação de violência sexual;
- Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal;
- Decreto Presidencial nº 7.958, de 13 de março de 2013. Estabelece diretrizes para o atendimento às vítimas de violência sexual pelos profissionais de segurança pública e da rede de atendimento do Sistema Único de Saúde.

São crimes previstos no Código Penal para quem comete as práticas associadas à exploração sexual de crianças e adolescentes:

**Art. 217 -**

### **Estupro de vulnerável**

Art. 217-A. Ter conjunção carnal ou praticar outro ato libidinoso com menor de 14 (catorze) anos:

Pena - reclusão, de 8 (oito) a 15 (quinze) anos.

§ 1º In corre na mesma pena quem pratica as ações descritas no caput com alguém que, por enfermidade ou deficiência mental, não tem o necessário discernimento para a prática do ato, ou que, por qualquer outra causa, não pode oferecer resistência.

§ 2º (VETADO)

§ 3º Se da conduta resulta lesão corporal de natureza grave:

Pena - reclusão, de 10 (dez) a 20 (vinte) anos.

§ 4º Se da conduta resulta morte:

Pena - reclusão, de 12 (doze) a 30 (trinta) anos.

§ 5º As penas previstas no caput e nos §§ 1º, 3º e 4º deste artigo aplicam-se independentemente do consentimento da vítima ou do fato de ela ter mantido relações sexuais anteriormente ao crime.

### **Corrupção de menores**

Art. 218. Induzir alguém menor de 14 (catorze) anos a satisfazer a lascívia de outrem:

Pena - reclusão, de 2 (dois) a 5 (cinco) anos.

Parágrafo único. (VETADO).

### **Satisfação de lascívia mediante presença de criança ou adolescente.**

Art. 218-A. Praticar, na presença de alguém menor de 14 (catorze) anos, ou induzi-lo a presenciar, conjunção carnal ou outro ato libidinoso, a fim de satisfazer lascívia própria ou de outrem:

Pena - reclusão, de 2 (dois) a 4 (quatro) anos.

### **Favorecimento da prostituição ou de outra forma de exploração sexual de criança ou adolescente ou de vulnerável.**

Art. 218-B. Submeter, induzir ou atrair à prostituição ou outra forma de exploração sexual alguém menor de 18 (dezoito) anos ou que, por enfermidade ou deficiência mental, não tem o necessário discernimento para a prática do ato, facilitá-la, impedir ou dificultar que a abandone

Pena - reclusão, de 4 (quatro) a 10 (dez) anos.

§ 1º Se o crime é praticado com o fim de obter vantagem econômica, aplica-se também multa.

§ 2º In corre nas mesmas penas:

I - quem pratica conjunção carnal ou outro ato libidinoso com alguém menor de 18 (dezoito) e maior de 14 (catorze) anos na situação descrita no caput deste artigo;

II - o proprietário, o gerente ou o responsável pelo local em que se verifiquem as práticas referidas no caput deste artigo.

§ 3º Na hipótese do inciso II do § 2º, constitui efeito obrigatório da condenação a cassação da licença de localização e de funcionamento do estabelecimento.

Entender como ocorre a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo é essencial para uma atuação assertiva e desenho de uma política pública baseada em evidências. Sobre isso, é importante que fiquem claros os conceitos, todos extraídos do Manual do Multiplicador contra Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes no Turismo<sup>4</sup>:

### ***Exploração sexual***

*A exploração sexual de crianças e adolescentes, embora presente em situações de violência doméstica, enquadra-se nas formas de violência extrafamiliares. Na avaliação dos aspectos que desencadeiam esse comportamento, Leal (2000) destacou três categorias distintas: o mercado, a sexualidade e a violência. O abuso sexual se relaciona à violência intra e extrafamiliar e a exploração sexual comercial, além dos fatores intrafamiliares, tem o mercado como base de sustentação e é definida da maneira que segue.*

### ***Exploração sexual comercial***

*Uso da criança com propósitos sexuais na troca por dinheiro ou favores entre a criança, o consumidor, intermediário ou agente e outros. Dessa forma considera-se que as três formas de exploração sexual comercial – prostituição infantil, tráfico e venda de crianças entre países, ou dentro dele, com propósitos sexuais e a pornografia infantil – estão extremamente ligadas. O tráfico com propósitos sexuais implica, como consequência, a prostituição e esta é frequentemente combinada com a produção de fotos, vídeos e outras formas de material sexual explícito envolvendo crianças (ECPAT, 2002:10).*

É importante ressaltar que o termo mais adequado para a descrição dessa prática criminosa é a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo. Termos incorretos como *turismo sexual* devem ser abolidos, uma vez que a atividade turística é uma atividade de mercado, portanto só pode ocorrer dentro da legalidade. Qualquer crime que se valha da estrutura do turismo não pode ser compreendido como uma atividade inerente ao turismo, tampouco como um segmento turístico, como o termo falsamente dá a entender.

Para evitar que a estrutura do turismo seja utilizada para o cometimento de crimes contra crianças e adolescentes, o Ministério lançou o Programa Turismo

---

<sup>4</sup> Mais informações em: [http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/images/documentos/0%20-20Manual\\_do\\_multiplicador\\_TSI.pdf](http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/images/documentos/0%20-20Manual_do_multiplicador_TSI.pdf).

Sustentável e Infância em 2005. Desde então foram realizadas ações de sensibilização e campanhas sobre o tema, além de Termos de Cooperação com instituições de ensino. O MTur também passou a integrar fóruns nacionais e internacionais sobre a prevenção ao abuso e exploração sexual.

O Programa Turismo Sustentável e Infância, desenvolvido entre 2005 e 2008, teve como objetivo sensibilizar os públicos sobre a relevância do tema. Ao longo desses anos, a execução de suas políticas públicas voltadas ao enfrentamento do problema fora por meio de mais de 55 convênios firmados com Organizações Sociais, Prefeituras, Governos Estaduais e Organização da sociedade civil de interesse público – OSCIPs. O valor estimado de investimento foi de R\$ 15 milhões.

Foram realizadas ações de inclusão social com capacitação profissional, em que o MTur atuou para oferecer cursos profissionalizantes ligados ao turismo para jovens em situação de vulnerabilidade social. Por meio dessa ação atingiu-se o resultado de 1.800 jovens capacitados profissionalmente.

Entre 2008 e 2013 foram firmados dois Termos de Cooperação (01/2008 e 006/2009) com a Universidade de Brasília - UnB, no valor estimado de R\$ 4 milhões de reais.

Por meio da parceria com a Universidade de Brasília foram realizados Seminários de Sensibilização para atingir os empresários do setor, as instituições que trabalham com a temática, membros da sociedade civil e todos os envolvidos com o turismo no Brasil. Todos os estados brasileiros foram contemplados.

Vale lembrar o marco estabelecido pelo Termo de Cooperação 06/2009, firmado com a UnB, no que diz respeito à formação de multiplicadores. Ao todo, 530 pessoas que passaram pelo curso de formação e estavam aptos a disseminar o conhecimento dessa temática em 26 estados e no Distrito Federal.

Aliás, entre os produtos entregues pela Universidade de Brasília, há que se destacar o Manual do Multiplicador. O Manual do Multiplicador possui exposição de marcos legais, situações hipotéticas às quais o prestador de serviços turísticos ou turista possam identificar e denunciar às autoridades competentes em que se possa averiguar o fato. O teor desse produto convergiu para criação em 2018 do Código de Conduta do Brasil, retificado em 2019 pela portaria interministerial nº 272 de 26 de agosto de 2019.

Entre 2011 e 2014 foram operacionalizadas ações de promoção por meio de materiais publicitários que eram distribuídos durante o período de grandes eventos como o Carnaval e Copa do Mundo 2014. Nessa ocasião foram entregues 728.839 materiais publicitários relacionados a campanha de proteção à infância.

Além disso, foram realizados 163 seminários de sensibilização que atingiram 1.114 pessoas, entre setembro de 2013 e maio de 2014, em 12 estados brasileiros acerca da temática de prevenção à exploração de crianças e adolescentes, tráfico de pessoas e trabalho infantil.

Houve divulgações de materiais de duas campanhas: [Não Desvie o Olhar](#) e [Respeitar, Proteger e Garantir](#), ambas produzidas pelo Ministério de Direitos Humanos, com variados materiais de comunicação. As campanhas tinham como objetivo o incentivo

às denúncias dos casos de exploração sexual de crianças e adolescentes em eventos de mobilização nacional. As campanhas foram direcionadas aos turistas, Secretarias de Estado de Turismo, gestores públicos em geral e conselhos tutelares das capitais entre 2015-2017.

Durante as Olimpíadas de 2016 e os anos seguintes, houve ações publicitárias por meio de vídeo nos aeroportos. Entre o material produzido destaca-se:

- TSI – Aeroporto de Recife;
- Campanha Carnaval 2017 – Hotel;
- Campanha Carnaval 2017 – Estacionamento;
- Campanha Carnaval 2017 – Bar;
- Manual do Multiplicador;
- Outros – Downloads;
- Campanha 2017 – Direitos Humanos;

Fruto da evolução dos trabalhos, foi dada ênfase à adoção de códigos de conduta profissional ou outras práticas responsáveis em conformidade com o Código de Ética Mundial para o Turismo, da Organização Mundial do Turismo – OMT. Tratava-se do Código de Conduta do Brasil, criado em 2018 e retificado em 2019 pela portaria interministerial nº 272 de 26 de agosto de 2019.

O Código de Conduta do Brasil é um instrumento de compromisso, de livre adesão, que tem como objetivo orientar e estabelecer padrões de comportamento ético de empresas e prestadores de serviços turísticos, seus funcionários e colaboradores, que trabalhem direta ou indiretamente no contexto do turismo para que, no desempenho de suas atividades, adotem ações de prevenção e enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes (ESCA).

O Código é uma declaração formal que expressa comportamentos éticos e morais, por meio de ações de prevenção e enfrentamento da exploração sexual de crianças e adolescentes, destinado a empresas e prestadores de serviços turísticos que optarem por sua adesão.

Vale destacar que o MTur integra diferentes fóruns sobre o tema e participou do II Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, como relata o Relatório de Avaliação do II PNTP. Além desse, desde 2020, o Ministério do Turismo integra a Comissão Intersetorial de Enfrentamento à Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes (CIEVSCA), conforme previsão do Decreto nº 10.482, de 9 de setembro de 2020, que institui a Comissão Intersetorial de Enfrentamento à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes.

Por fim, o Ministério do Turismo integra fóruns internacionais com objetivo de atuar contra a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, como o Grupo de Ação Regional das Américas contra a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo (GARA), juntamente com Uruguai, Paraguai, Argentina, Chile, Bolívia, Colômbia, Peru, Equador, Nicarágua, Guatemala, Costa Rica, México, El Salvador e Honduras.

No decorrer da operacionalização das políticas públicas do MTur em benefício da prevenção à exploração e abuso contra crianças e adolescentes no turismo estima-se 110 mil pessoas mobilizadas acerca do tema.

## EIXO SEGURANÇA PÚBLICA

Embora o objetivo institucional de garantir a segurança da população, em suas diferentes concepções, seja de outros órgãos federais, estaduais e municipais, a segurança é fator chave para que a viagem ocorra de maneira harmoniosa.

Assim, trata-se de um requisito para a ampliação e melhoria das atividades turísticas no Brasil, de modo que a segurança pública se torna fator que demanda atenção na atividade turística como uma necessidade inerente.

O posicionamento do Brasil em aspectos relacionados à Segurança e Proteção colocam o país na incômoda 124<sup>a</sup> posição nos Índices de Competitividade Mundiais sobre Segurança (T&T), do Fórum Econômico Mundial de 2019. O documento informa o que segue a respeito do índice de segurança e proteção:

*Segurança e proteção: Este pilar mede a extensão da exposição dos turistas, e negócios relacionados ao turismo, aos riscos diretamente concernentes ao sério dano, como violência e terrorismo, portanto crimes triviais não são levados em conta. Proteção e segurança são fatores críticos que determinam a competitividade da indústria de T&T de um país. Os turistas provavelmente serão impedidos de viajar para países perigosos ou regiões, tornando-se menos atraente para desenvolver o T&T setor nesses locais. Aqui, é levado em consideração o custo do crime comum e da violência aos negócios relacionados ao turismo, bem como terrorismo, confiabilidade dos serviços policiais e taxa de homicídio.*

Para melhorar o desempenho do Brasil relacionado aos Índices de Competitividade Mundiais do Fórum Econômico Mundial de 2019, conforme dispõe o PNT, é necessário recorrer ao arcabouço jurídico acerca do tema que norteiam a atuação do Estado Brasileiro. A Constituição Federal de 1988 trata do tema no Artigo 144, conforme segue:

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

- I - polícia federal;
- II - polícia rodoviária federal;
- III - polícia ferroviária federal;
- IV - polícias civis;
- V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.
- VI - polícias penais federal, estaduais e distrital.

Assim, fica clara a competência para execução da segurança pública. Ainda a esse respeito, vale destacar o protagonismo do Ministério da Justiça e Segurança Pública a nível federal, conforme o Anexo I, da Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública, Decreto nº 9.662, de 1º de janeiro de 2019, sobre o qual destaca-se:

Art. 1º O Ministério da Justiça e Segurança Pública, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

XI - coordenação e promoção da integração da segurança pública no território nacional, em cooperação com os entes federativos;

XVI - coordenação do Sistema Único de Segurança Pública;

XVIII - coordenação, em articulação com os órgãos e as entidades competentes da administração pública federal, a instituição de escola superior de altos estudos ou congêneres, ou de programas, enquanto não instalada a escola superior, em matérias de segurança pública, em instituição existente;

XIX - promoção da integração e da cooperação entre os órgãos federais, estaduais, distritais e municipais e articulação com os órgãos e as entidades de coordenação e supervisão das atividades de segurança pública;

XX - estímulo e propositura aos órgãos federais, estaduais, distritais e municipais de elaboração de planos e programas integrados de segurança pública, com o objetivo de prevenir e reprimir a violência e a criminalidade;

XXI - desenvolvimento de estratégia comum baseada em modelos de gestão e de tecnologia que permitam a integração e a interoperabilidade dos sistemas de tecnologia da informação dos entes federativos;

Assim, percebe-se que a atribuição precípua do Ministério da Justiça e Segurança Pública de atuar para promover a segurança pública, inclusive em benefício da atividade turística.

Faz-se necessário abordar o conceito de segurança pública nos diversos conceitos possíveis entre os quais destaca-se o de José Afonso da Silva (2014, p. 791) que a define como: “manutenção da ordem pública interna”. Destaque-se também o conceito de Moreira Neto (1987, p. 49): “é o conjunto de processos, políticos e jurídicos, destinados a garantir a ordem pública, sendo esta objeto daquela”.

Já a ordem pública tem o conceito apresentado no Decreto nº 88.777, de 30 de setembro de 1983:

“Conjunto de regras formais, que emanam do ordenamento jurídico da Nação, tendo por escopo regular as relações sociais de todos os níveis, do interesse público, estabelecendo um clima de convivência harmoniosa e pacífica, fiscalizado pelo poder de polícia, e constituindo uma situação ou condição que conduza ao bem comum.”

José Afonso da Silva (2014, p. 792) define ordem pública como “*situação de pacífica convivência social, isenta de violência ou de sublevação que tenha produzido ou supostamente possa produzir, a curto prazo, a prática de crimes*”.

A ordem pública é uma situação desejável, qual é a convivência social de todas as pessoas. Estão, portanto, amparados por este conceito, a local receptora, os prestadores de serviços turísticos, os profissionais do turismo e os turistas. Mesmo assim, face à assimetria de informações que dispõe o turista, criar mecanismos que o informe de maneira eficiente contribuiria diretamente para a segurança individual e turística.

Vale destacar que se faz necessário ter uma maior compreensão sobre como aumentar a sensação de segurança na atividade turística a partir de indicadores mais precisos que identifiquem o problema a ser solucionado a partir de indicadores comparáveis entre si e no tempo.

O Ministério da Justiça e Segurança Pública possui o Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais, de Rastreabilidade de Armas e Munições, de Material Genético, de Digitais e de Drogas (Sinesp), plataforma de informações integradas, que possibilita consultas operacionais, investigativas e estratégicas sobre segurança pública, implementado em parceria com os entes federados. Ele firmou-se como um dos meios e instrumentos para a implementação da Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), instituindo-se o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP).

Em que pese a ampla contribuição desses dados para identificação da situação da segurança pública do Brasil, não há qualquer menção ao turismo ou aos turistas no SINESP ou no SUSP. O mesmo ocorre com o Atlas da Violência, gerido pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) com a colaboração do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP).

Corrobora a necessidade, as conclusões de Catai e Rejowski (2005, p. 245) em sua publicação sobre a “Situação da Segurança Turística no Brasil”, ainda que haja um amplo distanciamento temporal de mais de 15 anos de suas conclusões de quando apontaram: “no Brasil, apesar dos problemas resultantes do número de crimes apresentados por estatísticas, a criminalidade contra turistas ainda não possui estudos aprofundados”.

Para criação de uma política pública com base em evidências, é necessário que sejam incluídas informações sobre turistas no âmbito desse estudo com vistas a criar uma base nacional de informações sobre a segurança pública e seu reflexo na atividade turística, de forma a gerar indicadores precisos e universais para avaliação das políticas implementadas.

Nessa perspectiva, mensurar de maneira mais eficiente as políticas torna-se pedra de toque para eficiência da atuação integrada e articulada entre órgãos que contribuem para aumento da sensação de segurança no turismo.

Outra necessidade incluída nesse eixo é a prevenção contra o abuso de drogas e entorpecentes no turismo.

## EIXO RELAÇÕES DE CONSUMO NO TURISMO

O turismo se compõe de uma diversidade de relações de consumo. Por esse motivo, garantir que as informações cheguem ao público que já sofre com a assimetria de informação.

A Constituição Federal de 1988 aborda as relações de consumo desde o título direcionado a Direitos e Garantias Fundamentais, sobre o qual podemos destacar:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

O mesmo documento ainda prevê no Título VII, da Ordem Econômica e Financeira, quando trata dos Princípios Gerais da Atividade Econômica:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

- I - soberania nacional;
- II - propriedade privada;
- III - função social da propriedade;
- IV - livre concorrência;
- V - defesa do consumidor;

Ainda sobre as previsões constitucionais, trata-se de competência concorrente entre a União e os entes estaduais e distritais:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

- I - direito tributário, financeiro, penitenciário, econômico e urbanístico;
- II - orçamento;
- III - juntas comerciais;
- IV - custas dos serviços forenses;
- V - produção e consumo;

A lei que orienta as relações de consumo é Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, amplamente conhecida como Código de Defesa do Consumidor - CDC, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. É nesse documento que está positivado o conceito de consumidor, fornecedor, produto e serviço, conforme segue:

Art. 2º **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º **Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º **Produto** é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º **Serviço** é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

É também o Código de Defesa do Consumidor que tem gerência sobre a *Política Nacional das Relações de Consumo*, [que] tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo (Art. 4º).

O órgão responsável por executar as competências relacionadas à defesa do consumidor é o Ministério da Justiça e Segurança Pública, conforme o Decreto nº 9.662, de 1º de janeiro de 2019:

Art. 1º O Ministério da Justiça e Segurança Pública, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

IV - defesa da ordem econômica nacional e dos direitos do consumidor;

Dentro desse contexto e entendendo o turismo como uma diversidade de relações de consumo que, em geral, ocorrem em locais diferentes do entorno habitual da pessoa. Essa característica pode vir a gerar ainda mais assimetria de informações, que já ocorre nas relações de consumo, motivo pelo qual o CDC reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo no inciso I, do Art. 4º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Dentro da atuação do MTur, conforme Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020 e da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, a política que pretende responder a necessidade de integração e controle e que atua sobre os prestadores de serviços turísticos é o Cadastur.

O Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo. O programa é executado pelo Ministério do Turismo e garante diversas vantagens e oportunidades de negócios aos seus cadastrados, entre as quais:

- Participação em programas de qualificação promovidos e apoiados pelo Ministério do Turismo.
- Acesso a financiamento por meio de bancos oficiais.
- Apoio em feiras e ações do Ministério do Turismo.

- Visibilidade nos sites do Cadastur, do Selo Turismo Responsável e do Viaje Legal

Trata-se de política descentralizada e compartilhada com entes estaduais que atuam em benefício da formalização da atividade turística. Além disso, o Cadastur é também uma importante fonte de consulta para o turista, que pode verificar estabelecimentos que cumprem a legislação e são formalizados, de maneira a contribuir para a segurança individual e turística dos envolvidos.

Entre os objetivos do Cadastur é importante enfatizar a sensibilização do trade turístico como um todo sobre o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor.

Os fiscais de turismo do MTur têm papel primordialmente educativo e que querem conscientizar os prestadores de serviços turísticos da importância de se regularizarem no Cadastur.

Os dados do Cadastur ainda são úteis para realizar análises e seleções diversas para políticas e projetos do MTur, tendo em vista que a partir da quantidade de prestadores de serviços nas localidades podem facilitar diagnósticos.

## EIXO DEFESA CIVIL

Entre os aspectos que também podem impactar na segurança nas atividades turísticas está a preparação dos destinos para situações de crise que é muito importante. Assim, faz-se necessário operacionalizar ações no sentido de fortalecer mecanismos de Defesa Civil.

A Defesa Civil pode ser entendida como o “conjunto de ações preventivas, de socorro, assistenciais, reabilitadoras e reconstrutivas, destinadas a evitar desastres ou minimizar seus impactos para a população e a restabelecer a normalidade social”<sup>5</sup>.

A esse respeito, a Constituição Federal de 1988 previu em seu Art. 22 o que segue:

Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:  
XXVIII - defesa territorial, defesa aeroespacial, defesa marítima, defesa civil e mobilização nacional;

O órgão no âmbito da União competente para tratar da temática é o Ministério de Desenvolvimento Regional, conforme o Decreto nº 10.773, de 23 de agosto de 2021:

---

<sup>5</sup> Conceito da Secretaria de Proteção e Defesa Civil do Estado do Mato Grosso.

Art. 1º O Ministério do Desenvolvimento Regional, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

- I - política nacional de desenvolvimento regional;
- II - política nacional de desenvolvimento urbano;
- III - política nacional de proteção e defesa civil;**

A esse respeito, vale destacar que já existe a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil – PNPDEC, regulada pela Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012, sobre a qual destaque-se:

Art. 4º São diretrizes da PNPDEC:

- I - atuação articulada entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios para redução de desastres e apoio às comunidades atingidas;
- II - abordagem sistêmica das ações de prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação;
- III - a prioridade às ações preventivas relacionadas à minimização de desastres;
- IV - adoção da bacia hidrográfica como unidade de análise das ações de prevenção de desastres relacionados a corpos d'água;
- V - planejamento com base em pesquisas e estudos sobre áreas de risco e incidência de desastres no território nacional;
- VI - participação da sociedade civil.

Da mesma forma que os eixos de atuação anteriores, o objetivo é atuar para que as ações que já ocorrem nos territórios atendam diretamente os afetados pela atividade turística. No caso em questão, por exemplo, foi necessário priorizar os turistas que, diferentemente da comunidade local, possivelmente não teriam acesso às informações acessíveis sobre eventuais riscos, em comparação com a comunidade local.

Propõe-se ações direcionadas aos turistas para fazer com que eles saibam de eventuais alertas que dispõe a comunidade local para informar acerca de riscos de desastres ou para segurança da população, como umidade do ar, chuvas ou desabamentos.

## EIXO TRANSPORTE DE TURISTAS

O trânsito pelo território nacional é um direito assegurado na Constituição Federal, no Artigo 5º, inciso XV, que prevê: “é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens”.

Desde já, cumpre apontar que os deslocamentos são uma premissa para que ocorra a atividade turística, conforme dispõe a da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, quando conceitua o que é turismo:

Art. 2º Considera-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras.

Assim, a necessidade de deslocamento para atividade turística está intimamente ligada com a viagem, assim como a existência de um sistema de transporte estruturado para aumentar a segurança dos atores envolvidos.

Um sistema de transportes pode ser entendido com um conjunto organizado e coordenado dos modos de transporte, de serviços e de infraestruturas que garante os deslocamentos de pessoas e cargas no território<sup>7</sup>.

As infraestruturas de transportes são fundamentais para a ligação entre a origem e o destino almejado pelo turista. Estas devem proporcionar condições de segurança nos deslocamentos das pessoas.

Em relação aos serviços, a própria Lei nº 11.771, de 2008, contempla uma subseção específica sobre as transportadoras turísticas que prestam os mencionados serviços de deslocamento, portanto, sendo alvo de ações para promoção da segurança de turistas.

Quanto aos modos de transporte, estes podem ser agrupados e trabalhados da seguinte forma: rodoviário, ferroviário, aquaviário, aerooviário e mobilidade urbana. Cada qual possui suas particularidades na condução de ações governamentais, sobretudo no que tange aos aspectos de segurança nos deslocamentos turísticos.

Outro destaque se faz em relação às infraestruturas e aos serviços associados aos terminais de embarque e desembarque de passageiros, visando a integração entre os modos de transporte. Em função desses pontos concentrarem muitas pessoas, é essencial dedicar maior atenção em questões relacionadas à segurança turística.

No que tange às competências, a Constituição Federal dispõe:

Art. 21. Compete à União:

IX - elaborar e executar planos nacionais e regionais de ordenação do território e de desenvolvimento econômico e social;

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

d) os serviços de transporte ferroviário e aquaviário entre portos brasileiros e fronteiras nacionais, ou que transponham os limites de Estado ou Território;

e) os serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros;

XX - instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e transportes urbanos;

Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

IX - diretrizes da política nacional de transportes;

X - regime dos portos, navegação lacustre, fluvial, marítima, aérea e aeroespacial;

XI - trânsito e transporte;

Art. 30. Compete aos Municípios:

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

Em relação aos Estados, destaca-se a competência para regular os serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Os órgãos responsáveis por operacionalizar as ações sobre essa temática são os Ministérios da Infraestrutura e Ministério do Desenvolvimento Regional, conforme os anexos dos Decretos nº 10.368, de 22 de maio de 2020, e nº 10.773, de 23 de agosto de 2021, respectivamente:

Art. 1º O Ministério da Infraestrutura, órgão da administração pública federal direta, tem como áreas de competência os seguintes assuntos:

I - política nacional de transportes ferroviário, rodoviário, aquaviário, aeroportuário e aeroviário;

II - política nacional de trânsito;

III - marinha mercante e vias navegáveis;

IV - formulação de políticas e diretrizes para o desenvolvimento e o fomento do setor de portos e instalações portuárias (...);

V - formulação, coordenação e supervisão das políticas nacionais do setor de portos e instalações portuárias marítimos, fluviais e lacustres;

VII - elaboração ou aprovação dos planos de outorgas, na forma prevista em legislação específica;

IX - desenvolvimento da infraestrutura e da superestrutura aquaviária dos portos e das instalações portuárias marítimos, fluviais e lacustres em seu âmbito de competência, com a finalidade de promover a segurança e a eficiência do transporte aquaviário de cargas e de passageiros; e

X - aviação civil e infraestruturas aeroportuária e de aeronáutica civil, em articulação, no que couber, com o Ministério da Defesa.

Art. 1º O Ministério do Desenvolvimento Regional, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

IX - política nacional de mobilidade urbana;

No que diz respeito a atuação do MTur, este foca na promoção de ações governamentais que visem a melhoria da segurança no transporte e na mobilidade de turistas, estimulando maior sinergia na interface entre as políticas nacionais de transporte, de mobilidade urbana e de turismo, por meio da articulação com as entidades competentes, sendo o protagonismo do Departamento de Ordenamento, Parcerias e Concessões da Secretaria Nacional de Atração de Investimentos, Parcerias e Concessões, conforme o Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020:

Art. 19. Ao Departamento de Ordenamento, Parcerias e Concessões compete:

VII - formular, implementar, fomentar, monitorar e avaliar os planos, os programas, os projetos e as ações que visem:

c) a melhoria da mobilidade e da conectividade turística, com a integração dos modais de transporte;

Sobre a atuação do departamento merece destaque-se o Fórum de Mobilidade e Conectividade Turística, estabelecido na Portaria MTur nº 632, de 14 de setembro de 2020, no âmbito do Ministério do Turismo. Entre as entregas do Fórum, elenque-se os seguintes conceitos:

Mobilidade Turística: como a condição em que se realizam com autonomia os deslocamentos desejados de turistas.

Conectividade Turística: a ligação logística, considerando infraestruturas e serviços, entre diversos pontos de interesse turístico, que permite que as viagens sejam realizadas de forma integrada e eficiente, atendendo expectativas de turistas e proporcionando condições para o desenvolvimento econômico da região.

## EIXO COMUNICAÇÃO POSITIVA

Embora seja um meio de atingir uma finalidade, face à relevância das ações de comunicação no âmbito de uma política pública, essa necessidade foi elevada ao *status* de Eixo de Atuação que norteia este Programa.

Comunicação pode ser entendida como o ato de transmitir uma mensagem a uma pessoa. Essa capacidade inata humana é meio de transmissão de conhecimento e formação de vínculos sociais.

A necessidade de comunicação aos cidadãos, além de ser requisito de validade de diversos atos administrativos, dar publicidade para as políticas públicas é um princípio constitucional previsto no Artigo 37, conforme segue:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios

obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (...)

Para além da necessidade legal da publicidade dos atos públicos, a comunicação é ferramenta essencial para a atividade turística. O turismo é uma atividade de mercado, portanto, altamente relacionado a ferramentas de comunicação diversas, a exemplo de redes sociais.

Em que pese a quantidade de ações e ferramentas de divulgação que podem ser utilizadas, a atuação que se pretende nesse plano é sempre no sentido de **promover práticas responsáveis e seguras no turismo**, motivo pelo qual se denominou esse eixo de Comunicação Positiva. Não se trata de criar normativos que impeçam ações dos cidadãos, mas apenas muni-los de informações de como agir para contribuir para sua segurança.

Assim, as ações desse eixo se prestam a:

- Munir os prestadores de serviços turísticos, os profissionais do turismo, os turistas e a comunidade local de informações que contribuam para a sua segurança;
- Incentivar práticas responsáveis e seguras na atividade turística por parte de todos os atores e partes interessadas;
- Disponibilizar informação acessível e relevante sobre a atividade turística;
- Informar como agir em casos de emergência

Frise assim que **NÃO** se trata de:

- Gerar impedimentos adicionais à prática da atividade turística;
- Fomentar informações que não estejam amparadas na realidade;
- Criar falsa sensação de segurança.

As ações desenvolvidas neste eixo buscam disseminar, conteúdo acessível que contribua para a melhoria da segurança turística e ampliação da sensação de segurança no turismo. Será desenvolvido conteúdo específico para gestores públicos, prestadores de serviços, profissionais do turismo, turistas e sociedade em geral, cujas especificidades determinarão se serão disponibilizados por meio físico ou virtual.

Para isso, o MTur dispõe de portal específico que consolida informações aos turistas, trata-se do Viaje Legal, na internet por meio do endereço: <https://www.viajegal.turismo.gov.br/>.

O objetivo é adequar as informações que atualmente estão dispostas no site de modo a utilizá-lo como a principal ferramenta para disseminar os conhecimentos estruturados aos públicos beneficiados pelas ações previstas neste Programa Turismo Seguro, em especial os turistas, prestadores de serviços turísticos, os profissionais do turismo e comunidade local receptora.

## AÇÕES PREVISTAS

### EIXO: VIGILÂNCIA SANITÁRIA

**Objetivo Específico:** Diminuir os impactos da pandemia de Covid-19 na atividade turística de maneira segura.

<b>Ações:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manter e acompanhar o Selo Turismo Responsável enquanto durar a pandemia de Covid-19;</li><li>• Divulgar o Selo por meio de ações específicas;</li><li>• Divulgação do Selo Turismo Responsável para os entes estaduais e municipais;</li><li>• Integrar e agregar diversos “selos locais - municipais e estaduais” para que sejam também incluídos no Selo Turismo Responsável;</li><li>• Incluir a temática do Selo Turismo Responsável nos trabalhos da Regionalização do Turismo;</li><li>• Revisar e incluir de conteúdo com dicas de segurança, com foco em saúde, no portal Viaje Legal;</li><li>• Acompanhamento da área técnica do MTur, como ouvintes, em fóruns com impacto no turismo e na saúde.</li></ul>
---------------	---

### EIXO: PREVENÇÃO À EXPLORAÇÃO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO TURISMO

**Objetivo Específico:** Implementar o Código de Conduta do Brasil para que prestadores de serviços turísticos adotem uma posição explícita de repúdio à exploração sexual contra crianças e adolescentes em sua política interna, comprometendo o trade turístico nas ações de enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes.

<b>Ações:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizar do Manual do Multiplicador do Código de Conduta Brasil;</li><li>• Criar Curso EaD sobre o Código de Conduta Brasil;</li><li>• Ativar o Código de Conduta em 5 destinos brasileiros;</li><li>• Relançar o Código de Conduta com ação de comunicação específica;</li><li>• Criar ações de publicidade para informar os prestadores sobre o Código de Conduta e junto a parceiros particulares do turismo;</li><li>• Criar Painel de monitoramento (BI) de adesões ao Código de Conduta;</li><li>• Utilizar a TV Turismo para divulgação do Código de Conduta do Brasil.</li></ul>
---------------	---

### EIXO: PREVENÇÃO À EXPLORAÇÃO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO TURISMO

**Objetivo Específico:** Estruturar dados e indicadores que norteiem as políticas de prevenção à exploração de crianças e adolescentes no turismo.

<b>Ações:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir o que é “exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo” para facilitar coleta de dados pelo MMFDH;</li><li>• Buscar informações junto a Delegacias de Crianças e Adolescentes para diagnóstico e identificação dos parceiros.</li></ul>
---------------	---

## EIXO: PREVENÇÃO À EXPLORAÇÃO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NO TURISMO

**Objetivo Específico:** Contribuir para posicionamento do Brasil como um destino que atua contra a exploração de crianças e adolescentes no turismo.

- |               |  |
|---------------|--|
| <b>Ações:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Posicionar do Brasil como um destino que atua contra abuso e exploração de crianças e adolescentes no turismo.</li></ul> |
|---------------|--|

## EIXO: SEGURANÇA PÚBLICA

**Objetivo Específico:** Estruturar dados e indicadores que possibilitem a criação de políticas voltadas à segurança turística seu acompanhamento e avaliação.

- |               |  |
|---------------|--|
| <b>Ações:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Criar de indicadores precisos de segurança turística junto ao Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública - SINESP;</li><li>• Criar diagnóstico de segurança turística.</li></ul> |
|---------------|--|

## EIXO: SEGURANÇA PÚBLICA

**Objetivo Específico:** Fomentar trocas de informações e de boas práticas entre os diversos atores que contribuem para a segurança turística.

- |               |  |
|---------------|--|
| <b>Ações:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Criar Fórum de Segurança Turística;</li><li>• Facilitar o registro de ocorrências para turistas de modo a gerar dados mais precisos sobre a segurança turística;</li></ul> |
|---------------|--|

## EIXO: SEGURANÇA PÚBLICA

**Objetivo Específico:** Sensibilizar os diversos atores que contribuem para a segurança turística.

- |               |   |
|---------------|---|
| <b>Ações:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Definir estratégia de sensibilização sobre segurança e turismo para diferentes públicos;</li><li>• Sensibilizar prestadores de serviço para prevenção ao uso de drogas e entorpecentes no turismo;</li><li>• Mapear delegacias especializadas para serem apresentadas de forma acessível aos turistas;</li><li>• Identificar onde denunciar práticas irregulares no turismo para serem apresentadas de forma acessível aos turistas;</li><li>• Facilitar o registro de ocorrências para turistas de modo a gerar dados mais precisos sobre a segurança turística;</li><li>• Realizar ação de boas práticas em segurança turística, como benchmarking, em destinos referência nacionais e/ou internacionais;</li></ul> |
|---------------|---|

## EIXO: COMUNICAÇÃO POSITIVA

**Objetivo Específico:** Produzir conteúdo a ser disponibilizado de maneira acessível aos diversos públicos para ampliação da sensação de segurança no turismo.

<b>Ações:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mapear informações relevantes para os turistas e trade;</li><li>• Produzir conteúdo para os públicos específicos (gestores, prestadores de serviços turísticos, profissionais do turismo, comunidade local e turistas);</li><li>• Criar conteúdo para prevenção de golpes on-line;</li><li>• Produzir de informações de procedimentos para ingressar no Brasil direcionado aos turistas internacionais e aos principais canais de comunicação</li><li>• Traduzir o portal Viaje Legal</li><li>• Migrar o portal Viaje Legal para o GOV.BR</li><li>• Criar estratégia de comunicação para o Portal Viaje Legal</li><li>• Adequar identidade visual do Portal Viaje Legal para dar ênfase à segurança turística;</li><li>• Adequar o portal do Viaje Legal para adequação do conteúdo;</li><li>• Criar conteúdo para participação do Ministério do Turismo em eventos.</li></ul>
---------------	--

## EIXO: RELAÇÕES DE CONSUMO NO TURISMO

**Objetivo Específico:** Promover a troca de informações sobre boas práticas relacionadas às relações de consumo para sensibilizar os diversos atores quanto a aspectos que contribuam para a segurança turística.

<b>Ações:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar e divulgar os cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor para os prestadores de serviços turísticos e servidores de órgãos públicos de turismo;</li><li>• Propor ações de orientação e educação para a melhoria das relações de consumo no setor de turismo;</li><li>• Articular com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) a promoção de ações conjuntas no âmbito da proteção das relações de consumo no setor de turismo;</li><li>• Promover ações de conscientização para o aprimoramento das relações de consumo junto aos atores do setor de turismo;</li><li>• Divulgar, no âmbito da sua atuação, a plataforma Consumidor.gov.br como um canal voltado para solução alternativa de conflito;</li></ul>
---------------	--

## EIXO: RELAÇÕES DE CONSUMO NO TURISMO

**Objetivo Específico:** Promover a melhoria das relações de consumo do turismo com base em evidências.

<b>Ações:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar a gestão dos dados e informações, no âmbito de suas competências institucionais, obtidas com base na plataforma Consumidor.gov.br;</li><li>• Proposição de alterações normativas para melhorar as relações de consumo.</li></ul>
---------------	---

## EIXO: DEFESA CIVIL

**Objetivo Específico:** Gerar e trocar informações entre instituições com gerência sobre defesa civil.

Ações:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizar ações Rede Nacional de Estudos e Pesquisas (RNP) do MCTI para pactuar parcerias;</li><li>• Cooperar com os Centros de Operações Integradas para entender quais são suas demandas e convergências com o turismo.</li></ul>
--------	---

## EIXO: DEFESA CIVIL

**Objetivo Específico:** Produzir conteúdo a ser disponibilizado de maneira acessível aos diversos públicos para ampliação da sensação de segurança no turismo.

Ações:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Criar mecanismos de alerta contra desastres junto aos órgãos responsável para informar também os turistas;</li><li>• Criar material orientador para situações extremas em estabelecimentos turísticos;</li><li>• Identificar boas práticas em defesa civil aplicada ao turismo.</li></ul>
--------	---

## EIXO: TRANSPORTE DE TURISTAS

**Objetivo Específico:** Produzir conteúdo a ser disponibilizado de maneira acessível aos diversos públicos para ampliação da sensação de segurança no turismo.

Ações:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizar informações de transportes do Portal Viaje Legal;</li><li>• Realizar campanha nacional de segurança no trânsito, em parceria com outros órgãos ou não.</li></ul>
--------	--

## EIXO: TRANSPORTE DE TURISTAS

**Objetivo Específico:** Promover a melhoria da segurança no transporte e na mobilidade de turistas em articulação com instituições competentes.

Ações:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilização do Fórum de Mobilidade como meio para disseminação de conhecimento sobre segurança no trânsito</li><li>• Mapeamento de tendências de mobilidade (MaaS*) para criação de dicas específicas para o uso do transporte de forma segura.</li></ul>
--------	--

## EIXO: TRANSPORTE DE TURISTAS

**Objetivo Específico:** promover a formalização dos serviços turísticos. o setor de maneira assertiva.

Ações:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão da Portaria MTur nº 312/2013 (transporte rodoviário).</li></ul>
--------	---

## **ESTRATÉGIA DE CONDUÇÃO DAS AÇÕES**

Há uma multiplicidade de projetos que serão necessários para a consecução dos objetivos e ações que são propostos neste Programa Turismo Seguro, cada um deles será executado e planejado em processo específico desde que esteja alinhado com o disposto nesse Programa.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

- I. Promover a sensação de segurança no turismo;
- II. Implementação do Código de Conduta do Brasil, para que prestadores de serviços turísticos adotem uma posição explícita de repúdio à exploração sexual contra crianças e adolescentes em sua política interna, comprometendo o trade turístico nas ações de enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes;
- III. Estruturação de dados e indicadores que norteiem as políticas de prevenção à exploração de crianças e adolescentes no turismo;
- IV. Contribuição para posicionamento do Brasil como um destino que atua contra a exploração de crianças e adolescentes no turismo;
- V. Estruturar dados e indicadores que possibilitem a criação de políticas voltadas à segurança turística seu acompanhamento e avaliação;
- VI. Permuta de informações e de boas práticas entre os diversos atores que contribuem para a segurança turística;
- VII. Sensibilização dos diversos atores que contribuem para a segurança turística;
- VIII. Promoção de troca de informações sobre boas práticas relacionadas às relações de consumo para sensibilizar os diversos atores quanto a aspectos que contribuem para a segurança turística;
- IX. Melhoria das relações de consumo do turismo;
- X. Diminuição dos impactos da pandemia de covid-19 na atividade turística de maneira segura;
- XI. Produção conteúdo a ser disponibilizado de maneira acessível aos diversos públicos para ampliação da sensação de segurança no turismo;
- XII. Troca de informações entre instituições com gerência sobre defesa civil;
- XIII. Troca de informações entre instituições com gerência sobre transporte de turistas.

## **INDICADORES**

Importante destacar que atualmente há poucos indicadores que analisem a situação da segurança turística no Brasil. Em virtude dessa escassez de informações, disponíveis sobre o tema, o primeiro esforço desse programa deve ser de criar uma série

de parâmetros que permitam realizar um diagnóstico da situação da segurança turística comparável no decorrer do tempo, com outros países e entre os territórios brasileiros.

## **RESTRICOES**

- I. As ações ora propostas dependem de disponibilidade orçamentária para sua execução.
- II. Equipe técnica muito reduzida para operacionalizar uma diversidade de pautas diferentes simultaneamente;
- III. Atuação do MTur se limita às suas competências do Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020.

## **RISCOS**

Cada um dos projetos apresentados para a consecução das ações do Programa Turismo Seguro possuirá riscos associados, que serão analisados caso a caso. Mesmo assim, frise-se alguns riscos que permeiam a operacionalização desse Programa:

- I. Indisponibilidade orçamentária para sua execução dos projetos desse Programa;
- II. Dificuldade para operacionalizar uma diversidade de projetos de maneira simultânea em função da equipe técnica reduzida;
- III. Alterações regimentais e de competência das áreas envolvidas no Programa de Segurança Turística.

# PLANEJAMENTO TÁTICO DO PROGRAMA NACIONAL DE SEGURANÇA TURÍSTICA 2022 e 2023

## MISSÃO

Ampliar a sensação de segurança nas atividades turísticas para fortalecer o turismo do Brasil, de forma competitiva e sustentável, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.

## VISÃO

Ser referência para integração de políticas em benefício da segurança dos turistas, dos prestadores de serviço turísticos e para comunidade local.

## VALORES

Integridade      Transparência      Cooperação      Orientação por evidências      Inovação      Comprometimento

### Resultados para sociedade

Criação de Fórum de Segurança Turística	Facilitação de registro de ocorrências para turistas	Portal Viaje Legal com informações de segurança turística	Proposições normativas para melhorar as relações de consumo no turismo
Prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo	Sensibilização do trade contra o uso de drogas e entorpecentes no turismo	Selo Turismo Responsável	Realizar campanha nacional de segurança no trânsito

### Resultados institucionais

Ação de boas práticas em segurança turística	Divulgação do Código de Conduta Brasil	Relançamento do Código de Conduta Brasil	Ativação do Código de Conduta em 5 destinos brasileiros
Criação de indicadores de segurança turística	Revisão da Portaria MTur nº 312/2013 (transporte turístico)	Operacionalizar ações para a melhoria das relações de consumo no turismo	Atualização do Manual do Multiplicador do Código de Conduta Brasil
Divulgação o Selo Turismo Responsável (blitz em destinos e press-trips)	Integração de “selos municipais e estaduais” ao Selo Turismo Responsável	Conscientização do trade para o aprimoramento das relações de consumo	Divulgação da plataforma consumidor.gov.br

### Processos internos

Cooperar com os Centros de Operações Integradas	Identificação de boas práticas em defesa civil aplicada ao turismo	Articulação com a Rede Nacional de Estudos e Pesquisas (RNP) do MCTI	Identificação de tendências de mobilidade (MaaS*) para gerar conhecimento
Criação de conteúdo para prevenção de golpes on-line.	Migração do Viaje Legal para o GOV.BR	Criação de estratégia de comunicação para o Portal Viaje Legal	Adequação de identidade visual do Portal Viaje Legal
Criação de conteúdo para participação do MTur em eventos	Produção de conteúdo sobre segurança turística	Identificar informações relevantes de segurança para o trade e turistas	Ação de boas práticas em segurança turística
Criação de diagnóstico de segurança turística	Mapeamento de delegacias especializadas	Identificação de onde denunciar práticas irregulares no turismo	Painel de monitoramento de adesões ao Código de Conduta
Inclusão do Selo Turismo Responsável nos trabalhos da Regionalização do Turismo	Criação de conteúdo com dicas de segurança no portal Viaje Legal	Utilização de Fóruns de Mobilidade para gerar conhecimento	Identificação de “Pontos de apoio ao viajante” em rodovias
Articulação com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)	Gerenciar dados obtidos na plataforma consumidor.gov.br	Articulação com DCAs para diagnóstico e parcerias	Utilização de dados da plataforma consumidor.gov.br

### Infraestrutura e aprendizagem

Curso EAD sobre o Código de Conduta Brasil	Definição de “ESCA no turismo” para facilitar coleta de dados pelo Disque 100.	Criar curso EaD de segurança turística	Apoiar e divulgar os cursos da Escola Nacional de Defesa do Consumidor
Participação da CGTR como ouvintes de fóruns sobre segurança turística	Definir estratégia de qualificação sobre segurança e turismo	Orientação para situações extremas em estabelecimentos turísticos	Sensibilização para o aprimoramento das relações de consumo do turismo;