

**BRASIL**  
TURISMO RESPONSÁVEL 

# SEGURANÇA TURÍSTICA

## MANUAL ORIENTADOR PARA GESTORES PÚBLICOS E PRIVADOS



**UFERN**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

MINISTÉRIO DO  
TURISMO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

**Luiz Inácio Lula da Silva**

Presidente

**Celso Sabino de Oliveira**

Ministro de Estado do Turismo

**Milton Sergio Silveira Zuanazzi**

Secretário Nacional de Planejamento, Sustentabilidade e Competitividade no Turismo

**Renata Sanches**

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

**Carolina Fávero de Souza**

Coordenadora de Sustentabilidade e Ações Climáticas no Turismo

**Laís Campelo Corrêa Torres**

Coordenadora de Turismo Responsável

COORDENAÇÃO E REVISÃO TÉCNICA – MTUR

**Carolina Fávero de Souza**

**Laís Campelo Corrêa Torres**

**Regina Motta**

COORDENAÇÃO DO PROJETO “BRASIL, ESSA É A NOSSA PRAIA” – UFRN

**Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto**

**Ricardo Lanzarini**

REVISÃO CIENTÍFICA – UFRN

**Ricardo Lanzarini**

**Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega**

PESQUISADORES – UFRN

**Marcelo da Silva Taveira**

**Mozart Fazito**

COLABORADORES – UFRN

**Aline Mayara Marinho Xavier da Silva**

**Márcia Maria Bezerra de Sousa**

ILUSTRAÇÕES

**José Marinho Neto**

PROJETO GRÁFICO

**Cule de Papiro**

DIAGRAMAÇÃO

**Jeferson Rocha**



**Reitor**

José Daniel Diniz Melo

**Vice-Reitor**

Henio Ferreira de Miranda

**Diretoria Administrativa da EDUFRN**

Maria das Graças Soares Rodrigues (Diretora)

Helton Rubiano de Macedo (Diretor Adjunto)

Bruno Francisco Xavier (Secretário)

**Conselho Editorial**

Maria das Graças Soares Rodrigues (Presidente)

Judithe da Costa Leite Albuquerque (Secretária)

Adriana Rosa Carvalho

Alexandro Teixeira Gomes

Elaine Cristina Gavioli

Everton Rodrigues Barbosa

Fabrcio Germano Alves

Francisco Wildson Confessor

Gilberto Corso

Gleydson Pinheiro Albano

Gustavo Zampier dos Santos Lima

Izabel Souza do Nascimento

Josenildo Soares Bezerra

Ligia Rejane Siqueira Garcia

Lucélio Dantas de Aquino

Marcelo de Sousa da Silva

Márcia Maria de Cruz Castro

Márcio Dias Pereira

Martin Pablo Cammarota

Nereida Soares Martins

Roberval Edson Pinheiro de Lima

Tatyana Mabel Nobre Barbosa

Tercia Maria Souza de Moura Marques



**Secretária de Educação a Distância**

Maria Carmem Freire Diógenes Rêgo

**Secretária Adjunta de Educação a Distância**

Ione Rodrigues Diniz Morais

**Coord. de Produção de Materiais Didáticos**

Maria Carmem Freire Diógenes Rêgo

**Coordenador Editorial**

Maurício Oliveira Jr

**Gestão do Fluxo de Revisão**

Fabiola Barreto Gonçalves

**Gestão do Fluxo de Editoração**

Maurício Oliveira Jr

GOVERNO FEDERAL  
MINISTÉRIO DO TURISMO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

# SEGURANÇA TURÍSTICA: MANUAL ORIENTADOR PARA GESTORES PÚBLICOS E PRIVADOS



edufrn  
Editora da UFRN

Natal, 2024



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

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

Catálogo da publicação na fonte  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Secretaria de Educação a Distância

Segurança turística : manual orientador para gestores públicos e privados [recurso eletrônico] / coordenado por Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto e Ricardo Lanzarini. – 1. ed. – Natal: SEDIS-UFRN; Brasília: Ministério do Turismo, 2024. 8642 KB; 1 PDF

ISBN 978-65-5569-452-9

Projeto Brasil, essa é a nossa Praia!

1. Turismo. 2. Segurança Turística. 3. Segurança Turística – Manual. 4. Turismo Responsável. I. Barreto, Leilianne Michelle Trindade da Silva. II. Lanzarini, Ricardo.

CDU 338.48  
S456

Elaborado por Edineide da Silva Marques – CRB-15/488

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

**BRASIL**  
TURISMO RESPONSÁVEL 



# Carta de Apresentação

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

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

O projeto “**Brasil, essa é a nossa praia!**” surge alinhado com essa proposta, visando atuar de forma sinérgica e complementar às ações do Governo Federal para o desenvolvimento e a gestão turística responsável do território nacional, incluindo ações diretas em localidades banhadas por orlas federais e a produção de materiais orientadores, com o intuito de sensibilizar gestores públicos e privados, comunidade local e visitantes para a adoção de práticas de Turismo Responsável, com foco em três grandes dimensões: Sustentabilidade, Turismo de Base Comunitária e Segurança Turística.

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

e o desenvolvimento de Planos de Gestão Integrada da Orla (PGIs) em dez destinos turísticos nacionais.

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

Ministério do Turismo e Projeto “Brasil, essa é a nossa praia!”

# Sumário

<b>Carta de Apresentação</b> .....	07
<b>1. Introdução</b> .....	13
<b>2. Segurança turística</b> .....	15
2.1 Conceitos	16
<b>3. Eixos de atuação do Programa Turismo Seguro e Orientações para os Gestores</b> .....	19
<b>3.1 Defesa civil</b>	21
3.1.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras	23
3.1.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos	24
3.1.3 Orientações para gestores com foco em Turistas	24
<b>3.2 Prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo</b>	25
3.2.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras	29
3.2.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos	29
3.2.3 Orientações para gestores com foco em Turistas	30
<b>3.3 Relações de consumo no turismo</b>	31
3.3.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras	34
3.3.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos	35
3.3.3 Orientações para gestores com foco em Turistas	36
<b>3.4 Segurança pública</b>	37
3.4.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras	39
3.4.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos	40
3.4.3 Orientações para gestores com foco em Turistas	40
<b>3.5 Transporte de turistas</b>	41
3.5.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras	43

3.5.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos	44
3.5.3 Orientações para gestores com foco em Turistas	44
<b>3.6 Vigilância sanitária</b>	<b>45</b>
3.6.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras	48
3.6.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos	49
3.6.3 Orientações para com foco em Turistas	49
<b>3.7 Comunicação positiva</b>	<b>50</b>
3.7.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras	51
3.7.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos	51
3.7.3 Orientações para gestores com foco em Turistas	52
<b>4. Boas práticas de segurança turística .....</b>	<b>53</b>
4.1 Defesa civil	53
4.2 Prevenção à exploração de crianças e adolescentes no turismo	60
4.3 Relações de consumo no turismo	62
4.4 Segurança Pública	64
4.5 Transporte de Turistas	66
4.6 Vigilância Sanitária	70
4.7 Comunicação Positiva no Turismo	71
<b>5. A segurança turística como elemento fundamental para o turismo responsável.....</b>	<b>73</b>
<b>Referências.....</b>	<b>75</b>





## ***Lista de Quadros e Figuras***

Figura 1 - Agentes do Batalhão de Policiamento Turístico - BPTur .....	17
Quadro 1 - Eixos de atuação do Programa Turismo Seguro .....	20
Figura 2 - Demandas que exigem a presença e atuação da Defesa civil.....	22
Quadro 2 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras .....	23
Quadro 3 - Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos.....	24
Quadro 4 - Ações/Iniciativas voltadas a turistas.....	24
Figura 3 - Flor símbolo da Campanha Faça Bonito.....	28
Quadro 5 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras.....	29
Quadro 6 - Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos .....	29
Quadro 7 - Ações/Iniciativas voltadas a turistas.....	30
Figura 4 - Atividades turísticas vinculadas ao Cadastur.....	32
Quadro 8 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras.....	34
Quadro 9 - Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos.....	35
Quadro 10 - Ações/Iniciativas voltadas a turistas.....	36
Quadro 11 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras.....	39
Quadro 12 - Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos.....	40
Quadro 13 - Ações/Iniciativas voltadas a turistas.....	40
Figura 5 - Perspectiva de uso modal dos transportes.....	42
Quadro 14 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras.....	43

Quadro 15 - Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos...	44
Quadro 16 - Ações/Iniciativas voltadas a turistas.....	44
Quadro 17 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras.....	48
Quadro 18 - Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos.....	49
Quadro 19 - Ações/Iniciativas voltadas a turistas.....	49
Quadro 20 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras.....	51
Quadro 21 - Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos.....	51
Quadro 22 - Ações/Iniciativas voltadas a turistas.....	52
Figura 6 - Campanha #DefesaCivilSomosTodosNós.....	54
Figura 7 - Aplicativo “Defesa Civil – Ouro Preto”.....	55
Figura 8 - Cursos ofertados pela ENAP na área de Proteção e Defesa Civil.....	57
Figura 9 - Cartilha da Defesa Civil de SC com orientações para proteção em casos de mau tempo.....	58
Figura 10 - Áreas temáticas do banco de boas práticas.....	59
Figura 11 - Manual do Multiplicador .....	62
Figura 12 - Publicações Consumidor Turista.....	63
Figura 13 - Prêmio <i>Gartner Eyes on Innovation Awards For Government</i> 2021.....	66
Figura 14 - Transporte turístico: “Passeio Jardineira Panorâmico”.....	67
Figura 15 - Transportes turísticos.....	68
Figura 16 - Tuktuks para uso turístico.....	69
Figura 17 - Chamada para o download do material técnico da ABETA.....	70
Figura 18 - Público-alvo da Férias Vivas.....	71
Figura 19 - Aplicativo Eu Vivi.....	72

# 1. Introdução

  turismo é uma atividade econômica e uma prática sociocultural que envolve o deslocamento de pessoas entre as cidades de moradia (cidade de origem) para as cidades turísticas (destinos de viagem). Essas pessoas são motivadas por desejos diversos em que a natureza, a cultura, a qualidade da prestação de serviços, a segurança e as comunidades receptoras estão entre os aspectos mais relevantes na escolha do destino de viagem.

Este documento reúne um conjunto de orientações sobre Segurança Turística para o desenvolvimento de ações e projetos voltados para a melhoria da segurança nos destinos de viagem que devem ser refletidos e estimulados pelos gestores públicos e privados, a fim de promover as condições necessárias para a promoção do Turismo Responsável, em especial, para turistas, prestadores de serviços turísticos e comunidades receptoras.

O Turismo Responsável prima pelo respeito ao meio ambiente, à justiça social e à valorização da cultura e da economia local do destino, em que a comunidade assume o papel de protagonista no desenvolvimento turístico do território. A partir da literatura especializada na área de Segurança Turística e das contribuições do setor de viagens do Brasil, e considerando, ainda, a pluralidade de lugares turísticos e da gestão territorial, este manual possibilita aos diferentes agentes públicos e privados que atuam no setor turístico, soluções práticas e viáveis para o fomento da atividade turística de forma mais segura e responsável.

Sensibilizar a população, o turista, o poder público, os agentes de mercado, incluindo o *trade* turístico, a respeito da relevância da construção de cenários mais seguros no território nacional é uma missão institucional e coletiva de toda a sociedade brasileira.

Neste manual, destacam-se os eixos de atuação propostos pelo Programa Turismo Seguro, que foram desenvolvidos a partir de consultas públicas e diálogos com a sociedade, em especial com os agentes de segurança pública e representações do setor turístico nacional. Busca-se, assim, fomentar ações e projetos de natureza prática

e inovadora, que objetivem a consolidação de destinos turísticos sustentáveis e inclusivos no território nacional com base no conhecimento técnico-científico do Turismo Responsável e do Programa Turismo Seguro.

A Segurança Turística é o resultado de esforços coletivos e da união de vários setores da economia e da sociedade, que estão dispostos a realizar ações de planejamento, prevenção e assumir compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos turistas e com a sustentabilidade das comunidades receptoras na perspectiva do Turismo Responsável.

## 2. Segurança turística

**A** Constituição Federal de 1988 instituiu a República Federativa do Brasil como um Estado Democrático de Direito, destinado a:

assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias [...] (BRASIL, 1988).

O Brasil figura entre os países que possuem maior potencial de atratividade turística do mundo, mas também possui desafios importantes, como a questão da segurança.

Nessa direção, realizar atividades de natureza turística de maneira segura e responsável no território brasileiro foi o ponto de partida para a criação do Programa Turismo Seguro, desenvolvido e lançado pelo Ministério do Turismo conjuntamente com a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur) em 02 de fevereiro de 2022, cujo objetivo é ampliar a sensação de segurança nas atividades turísticas para fortalecer o turismo do Brasil, de forma competitiva e sustentável, em prol de um desenvolvimento econômico e social. Contribui, assim, com a segurança pessoal dos turistas e dos seus bens, incluindo a capacidade de o indivíduo se orientar em um determinado ambiente, de compreender o sistema local, as indicações, as convenções sociais e, conseqüentemente, a segurança dos serviços comerciais e de consumo.

A execução de ações previstas no Programa Turismo Seguro contribui para promover um ambiente seguro de relações socioeconômicas e culturais para as comunidades receptoras e os prestadores de serviços turísticos, com ênfase na segurança dos destinos de viagens e das pessoas (residentes e turistas).

## 2.1 CONCEITOS

Segurança Turística é um conceito recente, cuja relevância está diretamente relacionada às formas distintas de insegurança que acometem diferentes partes do mundo. Se em determinado destino o turismo acontece em áreas naturais remotas, com atividades de aventura extremas, ou se ocorre em área urbana onde há algum tipo de criminalidade, ou ainda se o destino é impactado com intempéries climáticas, há que se criar soluções para que todos os envolvidos se sintam seguros nessas condições.

O Ministério do Turismo define Segurança Turística como um conjunto de medidas, ações e atitudes focado no bem-estar e na integridade física e emocional dos turistas durante a experiência da viagem, bem como dos prestadores de serviços turísticos e das populações residentes (Brasil, 2023). O que significa dizer que engloba o processo de escolha de um destino de viagem até o período de estada, passando pela hospitalidade e pelo acolhimento dos visitantes, relações de produção e consumo, envolvendo, assim, as dimensões sociocultural, política, econômica, ambiental, sanitária e geográfica dos lugares visitados, de acordo com os fundamentos do Turismo Responsável (Brasil, 2023).

É importante lembrar que um ambiente seguro de turismo, que remete à noção de segurança em geral, projeta a ideia de proteção ao patrimônio material e à integridade física e psicológica das pessoas. Portanto, essa temática é fundamental para a discussão e proposição de soluções para melhorar a qualidade da segurança turística nos destinos nacionais, o que não depende apenas da atuação de políticas de segurança pública, como se imagina, uma vez que essa área é voltada para questões de prevenção e repressão ao crime, resguardando os direitos humanos e protegendo as pessoas e seus patrimônios.

A compreensão conceitual de Segurança Turística contribui para a construção de políticas públicas que considerem as especificidades e realidades de cada região, cidade ou destino de viagem, inclusive na implementação de iniciativas e ações concretas e possíveis de execução.

Desse modo, existem cidades que apresentam alternativas viáveis para a segurança do turista, dos prestadores de serviços turísticos e da comunidade receptora, disponibilizando infraestrutura, equipamentos e pessoal nas áreas de maior fluxo de visitação turística com o objetivo de melhorar a qualidade da experiência turística no destino.

Com o implemento de ações concretas e eficientes, o turista se sente mais seguro no destino e, assim, desenvolve mais confiança em transitar e passear sem preocupação com potenciais atos de criminalidade, que possam causar sequelas físicas e/ou psicoemocionais.

A seguir, temos uma imagem que ilustra o trabalho de agentes do Batalhão de Policiamento Turístico – BPTur –, do Estado do Ceará. Esse tipo de policiamento especializado em turismo é comum em diversas cidades brasileiras (Exemplo: Belém, Recife, Salvador, Brasília, Rio de Janeiro, Natal, Manaus, João Pessoa, Palmas, dentre outras), configurando-se com uma relevante iniciativa na promoção da segurança turística nos destinos brasileiros.

**Figura 1 – Agentes do Batalhão de Policiamento Turístico – BPTur**



Fonte: Governo do Estado do Ceará (2021).

Disponível em: <https://www.sspds.ce.gov.br/2021/09/05/bptur-da-pmce-comemora-nove-anos-de-servico-especializado-voltado-aos-turistas/>

A atuação desse tipo de policiamento tem contribuído para melhorar a sensação de segurança nos destinos, especialmente junto aos visitantes, prestadores de serviços turísticos e comunidades receptoras. Somadas a esse esforço de ordem pública, existem delegacias especializadas no atendimento e acolhimento ao turista.

É importante destacar que a segurança pública é um dos eixos de atuação da Segurança Turística, a qual, dada sua complexidade, envolve ações em outras áreas do convívio social, como estudaremos mais adiante. Em que pese a relevância da segurança pública, há uma multiplicidade de fatores os quais impactam na experiência turística que possuem riscos agregados, portanto que se relacionam com a segurança na atividade.

A Segurança Turística compreende os serviços de compra e venda de produtos (relações de consumo), a prevenção e o combate ao abuso sexual de crianças e adolescentes nas cidades e nas empresas turísticas, a prestação de serviços, ações de responsabilidade e cuidados com o meio ambiente, a vigilância sanitária, a alimentação segura, a segurança no transporte dos turistas, e a comunicação eficiente, que objetiva informar os turistas sobre os potenciais riscos e medidas de proteção que cada pessoa deve adotar durante o período de viagem. Todos esses eixos de atuação requerem iniciativas, ações e projetos que promovam a melhoria da segurança para turistas, prestadores de serviços turísticos e comunidades receptoras.

A definição de Segurança Turística destaca, especialmente, a proteção e o cuidado com as pessoas: turistas, trabalhadores do setor turístico, comunidades receptoras e os agentes de mercado (meios de hospedagem, restaurantes, agências de viagens, transportadoras turísticas, empresas de eventos, dentre outros).



### 3. Eixos de atuação do Programa Turismo Seguro e Orientações para os Gestores

**A** Segurança Turística incentiva a adoção de uma série de cuidados específicos em determinadas situações que o turista poderá vivenciar durante uma viagem. Nessa jornada, na intenção de criar ambientes e cenários mais seguros no Brasil, o Ministério do Turismo desenvolveu as bases legais e técnicas do Programa Turismo Seguro, que está estruturado a partir dos sete eixos de atuação, contendo objetivos centrais ligados diretamente à Segurança Turística.

O Programa Turismo Seguro foi criado para contribuir com o posicionamento do país como um destino seguro e para promover a sensibilização dos diversos atores que colaboram com a segurança turística no Brasil. Portanto, “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” (BRASIL, 2022). Para ter acesso ao documento completo, é possível acessar o site <https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/turismo-responsavel/turismo-seguro/programa-turismo-seguro-sem-marcas-de-governo-completo.pdf>

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 é o objetivo central do Programa Turismo Seguro. Os sete eixos estruturantes do Programa Turismo Seguro e seus respectivos objetivos estão presentes no quadro a seguir:

## Quadro 1 – Eixos de atuação do Programa Turismo Seguro



Defesa Civil

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



Prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo

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



Relações de consumo no turismo

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



Segurança Pública

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



Transporte de turistas

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



Vigilância Sanitária

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



Comunicação Positiva

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

Fonte: elaboração própria (2023)

A seguir, serão apresentados os sete eixos de atuação da Segurança Turística que são exemplificados com situações que ilustram a importância do desenvolvimento de ações ou iniciativas específicas para cada realidade nos destinos turísticos, situados nas diferentes regiões do Brasil.

## 3.1 DEFESA CIVIL

A Defesa civil é definida 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” (Brasil, 2022, p. 33). Relaciona-se com as ações desenvolvidas na prestação e/ou prevenção de socorros, mediante desastres naturais, com o objetivo de minimizar os impactos negativos para a população e restabelecer a normalidade social.

Podem-se utilizar, como exemplo, as enchentes recorrentes em várias regiões do país, causadas pelas fortes chuvas, como ocorreu no primeiro semestre de 2022, em que a região Nordeste do Brasil foi impactada com fortes chuvas que ocasionaram desastres ambientais e de ordem socioeconômica. Nesse caso, a Defesa civil precisa desenvolver de forma emergencial ações de reconstrução dos espaços, além de definir e estruturar abrigos para as pessoas.

Desse modo, há necessidade de uma atuação eficiente e imediata da Defesa civil em prol dos moradores e do ambiente, que possam amenizar os efeitos negativos e contribuir com a reconstrução dos lugares, com a segurança física das pessoas, com o patrimônio público e com os bens materiais privados. Esse eixo é muito relevante para os destinos turísticos, considerando primeiramente, investimentos e ações de segurança para as comunidades receptoras, e, por conseguinte, para os visitantes.

Em casos de riscos que possam gerar situações de perigo às pessoas e aos patrimônios público e privado, os gestores de turismo devem acionar a Defesa civil no contexto da Segurança Turística para promover ambientes mais seguros para turistas, prestadores de serviço turísticos e comunidades receptoras.

## EM QUAIS OCASIÕES, DEVE-SE ACIONAR OS SERVIÇOS DA DEFESA CIVIL?

Figura 2 – Demandas que exigem a presença e atuação da Defesa civil

SenadoFederal

### Quando chamar a Defesa Civil

- ⚙ Inundações;
- ⚙ Alagamentos;
- ⚙ Desabamentos;
- ⚙ Quedas de árvores;
- ⚙ Incêndios e explosões;
- ⚙ Deslizamentos;
- ⚙ Destelhamentos;
- ⚙ Graves desastres com vítimas e desabrigados;
- ⚙ Colisões, tombamento ou queda de veículos de transporte;
- ⚙ Rupturas ou colapso de vias públicas;
- ⚙ Explosões em depósitos de gás de cozinha;
- ⚙ Acidentes com combustíveis, produtos perigosos (radioativos, químicos, inflamáveis, tóxicos, explosivos e corrosivos);
- ⚙ Organização de grandes eventos (shows e espetáculos);
- ⚙ Acidentes rodoviários, ferroviários, metroviários, envolvendo grande número de pessoas;
- ⚙ Deformações em estruturas (lajes, vigas, pilares e paredes).



Ilustração: freepik.com

Fonte: Senado Federal do Brasil (2016)

Deve ser dada uma atenção especial aos turistas em situação de risco, uma vez que se encontram fora de seu lugar de origem e, portanto, sem acesso fácil às informações em comparação com a comunidade receptora.

É fundamental darmos ênfase à articulação institucional dos diferentes agentes do Estado, do trade turístico e da sociedade civil, para atender às necessidades do público-alvo envolvido diretamente com a atividade turística em situações eventuais que requeiram a atuação da defesa civil, de forma sistemática e integrada.

A seguir, apresentamos uma série de orientações técnicas direcionadas aos gestores de turismo focadas no desenvolvimento de ações e/ou iniciativas com ênfase no eixo de atuação Defesa civil voltados às comunidades receptoras, aos prestadores de serviços turísticos e aos turistas.

### 3.1.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras

**Quadro 2 – Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras**

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Formalização de uma rede colaborativa para lidar com as situações de risco e desastres no destino	Criar a rede com representações da sociedade civil e dos serviços públicos básicos (saúde, segurança, defesa civil e infraestrutura) e do trade turístico; capacitar gestores, profissionais do turismo da comunidade local para compreender as potenciais situações de risco, e de como proceder em condições de desastres naturais; criar estratégias que possam avisar a população sobre o potencial risco de desastre, como por exemplo: instalação de sirenes, envio de mensagens via aplicativo, indicação de locais de abrigo e assistência social, fornecimento de números de emergência, mobilização de profissionais da defesa civil e demais autoridades públicas, e alerta de evacuação (quando for o caso e houver tempo hábil).
Realização de simulações de situações de riscos	Incentivar a comunidade a participar de simulações de situações de desastres naturais, que possam ocorrer no destino como: desabamento de encostas, deslizamento de falésias, incêndios em áreas naturais, acidentes em locais de pouco acesso, enchentes, incidência expressiva de raios, ventos fortes, dentre outros.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.1.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos

Quadro 3 – Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Criação de ferramentas digitais para alertar sobre os riscos de desastres	Desenvolver ferramentas tecnológicas para o compartilhamento de informações em ambientes digitais, alertando os prestadores de serviços turísticos sobre o risco de desastres, de como proceder e quem recorrer em situações adversas, indicação de contatos de emergências e de locais seguros para abrigo e acolhimento.
Simulação de situações de risco e/ou de desastre	Realizar simulações de situações reais (de risco ou desastre) que possam ocorrer no destino como: desabamento de encostas, deslizamento de falésias, incêndios em áreas naturais, acidentes em locais de pouco acesso, enchentes, incidência expressiva de raios, ventos fortes, dentre outros.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.1.3 Orientações para gestores com foco em Turistas

Quadro 4 – Ações/Iniciativas voltadas a turistas

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Formalização de uma rede colaborativa para lidar com as situações de riscos e desastres no destino	Criar rede com as representações da sociedade civil e dos serviços públicos básicos (saúde, segurança, defesa civil e infraestrutura) e capacitar gestores, profissionais do turismo e comunidade local para compreender as potenciais situações de riscos, e de como proceder junto ao turista em condições de desastres naturais.
Realização de simulações de situações de risco e/ou de desastre	Simular situações de risco ou de desastre natural, que possam ocorrer no destino como: desabamento de encostas, deslizamento de falésias, incêndios em áreas naturais, acidentes em locais de pouco acesso, enchentes, incidência expressiva de raios, ventos fortes, dentre outros. As simulações são destinadas a grupos de turistas e a profissionais do setor.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.2 PREVENÇÃO À EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NÓ TURISMO

O abuso e a exploração de crianças e adolescentes causam danos físicos e psicológicos em um público indefeso, e que ainda não está forte o bastante para tentar lidar com esses problemas, daí ser um crime muito cruel. É um crime que se utiliza frequentemente de estabelecimentos de turismo para ser concretizado e é mencionado como uma prática a ser combatida de forma prioritária em diversos documentos importantes nacionais e internacionais, como a Constituição Federal do Brasil de 1988 e o Código Mundial de Ética para o Turismo da Organização Mundial do Turismo (OMT).

Art. 227: “É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, 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 salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão” (BRASIL, 1988).

No entanto, como os dados que poderiam mensurar esse crime são muito sensíveis e pouco reportados, dado o perfil da vítima, a avaliação das ações de enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes é vista em materiais de campanha divulgados pelo país, na cobertura da mídia e em ações que levam às quadrilhas especializadas em crimes correlatos a essa prática hedionda.

Muitas pessoas que se encontram em convívio social cometem crimes contra jovens e crianças (assédio sexual, estupro, corrupção de menor etc.). Esses crimes são praticados, muitas vezes, por turistas, por moradores, e por prestadores de serviços turísticos, o que é reprovável pela sociedade e pela legislação vigente.

Diante da relevância desse tema, o Ministério do Turismo tem se engajado em combater a exploração sexual de crianças e adolescentes desde a sua criação no ano de 2003, realizando campanhas, manuais, códigos de conduta, acompanhamento dos megaeventos realizados na década passada, articulando-se com as instituições de segurança pública de todo o país, e hoje estima-se haver no país 110 mil pessoas mobilizadas acerca do tema (BRASIL, 2022).

O Ministério do Turismo tem desenvolvido ações para minimizar essas práticas negativas e sensibilizar o setor turístico, moradores dos lugares visitados e turistas a não praticarem esses tipos de crimes, e que denunciem aos órgãos competentes quando testemunharem quaisquer formas de abusos contra crianças e adolescentes, ocorridos na empresa ou na cidade ou na comunidade ou durante a viagem.

É preciso reposicionar a imagem do Brasil como um destino que combate a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo. Para tanto, é necessário conhecer e implementar o Código de Conduta Brasil (Disponível em: <http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/index.php/pt>), para que os gestores incentivem os prestadores de serviços turísticos a adotarem uma posição explícita de repúdio à exploração sexual contra crianças e adolescentes na política interna das organizações públicas e privadas. É fundamental também estruturar dados e indicadores que norteiem as políticas de prevenção à exploração de crianças e adolescentes no turismo.

O Código de Conduta Brasil foi instituído pela Portaria interministerial n. 272, de 26 de agosto de 2019, o qual destina-se à prevenção e ao enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo (para conhecer o conteúdo completo da Portaria, acesse o link: [http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/images/documentos/Portaria\\_atualizada\\_para\\_site\\_272.2019.pdf](http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/images/documentos/Portaria_atualizada_para_site_272.2019.pdf)).

Recomenda-se a consulta ao Manual do Multiplicador (mais informações, acesse o Manual do Multiplicador no link: [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)), uma ferramenta essencial para ampliar os impactos das ações do Código de Conduta, pois pessoas ao entrarem em contato com esse manual e se apropriarem de seu conteúdo poderão e deverão compartilhar seu conhecimento no âmbito de suas próprias redes de atuação, como um agente de sensibilização e mobilização. Nesse caso, o multiplicador é um agente da cidadania, focado na ampla mobilização por um objetivo comum: cuidar das crianças e adolescentes (BRASIL, 2022).

No Brasil, o “Disque 100” foi criado pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República para receber, encaminhar e monitorar esse tipo de denúncia. Os dados da denúncia (vítima e suspeito) estão resguardados pela Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n. 12.527/2011) e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.853/2019).

De acordo com dados do Relatório 2019 desenvolvido pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH), vinculado ao então Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, dentre as denúncias registradas no Disque Direitos Humanos, o grupo vulnerável na categoria Violência contra Criança ou Adolescente representou 55% do total, com 86.837 denúncias registradas.

Em 2021, o número de denúncias subiu para 101.186, o que representou 32,68% do total de denúncias do grupo que compreende pessoas vulneráveis. Os dados referentes ao ano de 2022 revelaram que as denúncias somaram 151.400 do total registrado no período no grupo vulnerável.

No primeiro trimestre de 2023 foram registradas 51.979 denúncias, de acordo com o Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos vinculado ao atual Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania.

Para obter mais informações sobre o cenário nacional sobre o registro de denúncias e violações aos direitos humanos fundamentais, consultar o painel interativo no portal online do Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados>

O dia 18 de maio, “Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes”, instituído pela Lei Federal n. 9.970/00, é uma conquista da sociedade que destaca a luta cotidiana pelos Direitos Humanos de Crianças e Adolescentes no território brasileiro, abrangendo diversas regiões e cidades do país.

Figura 3 – Flor símbolo da Campanha Faça Bonito



Fonte: [facabonito.org](http://facabonito.org). (2009)

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) trata dos direitos das crianças e dos adolescentes em todas as dimensões da vida em sociedade, ou seja, esses indivíduos devem ter convivência familiar, direito à educação, ao esporte, ao lazer e, ainda, à proteção ao trabalho. O ECA foi criado pela Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990, e destaca no seu Art. 5º que:

“Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais”

A seguir, apresentamos uma série de orientações técnicas direcionadas aos gestores de turismo, focadas no desenvolvimento de ações e/ou iniciativas com ênfase no

eixo de atuação “prevenção contra exploração de crianças e adolescentes no turismo”, voltadas às comunidades receptoras, aos prestadores de serviços turísticos e aos turistas.

### 3.2.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras

**Quadro 5 – Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras**

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Adoção de estratégias de sensibilização nas comunidades receptoras sobre a prevenção a abusos e exploração de crianças e adolescentes	Disponibilizar informativos alertando sobre a intolerância a qualquer tipo de situação que coloque em risco o bem-estar e a segurança de crianças e adolescentes na comunidade receptora; realizar, sistematicamente, treinamentos com os agentes públicos e comunidade receptora sobre atitudes amigáveis/acolhedoras e de como coibir ou denunciar potenciais casos de abuso ou exploração que ocorram no destino turístico.
Promoção de campanhas educativas permanentes	Promover campanhas educativas voltadas a ações de prevenção e sensibilização destinadas à população local, para estimular o engajamento coletivo em prol da defesa dos direitos fundamentais de crianças e de adolescentes.

Fonte: elaboração própria (2023)

### 3.2.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos

**Quadro 6 – Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos**

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Adesão de empresas e prestadores de serviços turísticos ao Código de Conduta Brasil	Incentivar a adesão de empresas e prestadores de serviços turísticos ao Código de Conduta Brasil; assumir compromissos social e político no fomento de ações e projetos que sensibilizem colaboradores da empresa e prestadores de serviços a respeitarem as diretrizes e objetivos do Código de Conduta, e de desempenharem o papel de agentes protetores de crianças e adolescentes e de seus direitos na empresa e no destino.

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Realização de campanhas educativas sobre a temática para os prestadores de serviços turísticos	Fomentar campanhas educativas voltadas a ações de prevenção e sensibilização destinadas aos prestadores de serviços turísticos, para estimular o engajamento do setor turístico em defesa dos direitos fundamentais de crianças e de adolescentes.
Estímulo à adoção do Código de Conduta Brasil pelos prestadores de serviços turísticos	Sensibilizar os empreendedores e prestadores de serviços turísticos por meio de reuniões, pauta nos conselhos municipais de turismo, visitas às empresas turísticas e realização de campanhas informativas, para que esses prestadores de serviços turísticos registradas no Cadastur comprometam-se com o enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes no contexto do turismo e possam firmar Termo de Compromisso por meio do Sistema de Monitoramento do Código de Conduta.

Fonte: elaboração própria (2023)

### 3.2.3 Orientações para gestores com foco em Turistas

Quadro 7 – Ações/Iniciativas voltadas a turistas

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Adoção de práticas de sensibilização em ambientes turísticos sobre a prevenção a abusos e exploração de crianças e adolescentes	Fixar informativos alertando sobre a intolerância a qualquer tipo de situação que coloque em risco o bem-estar e a segurança de crianças e adolescentes por evidenciar e destacar esse posicionamento na política organizacional das empresas do setor turístico; realizar sistematicamente treinamentos com os colaboradores das empresas sobre atitudes amigáveis/acolhedoras e de como coibir ou denunciar potenciais casos que ocorreram na empresa ou em outro ambiente social.
Promoção de campanhas educativas periódicas no setor turístico	Incentivar o desenvolvimento de campanhas educativas voltadas a ações de prevenção e sensibilização destinadas a turistas, para estimular o engajamento coletivo em prol da defesa dos direitos fundamentais de crianças e de adolescentes. Exemplos de campanhas educativas: “Empresa ou Cidade Amiga da Criança” ou “Infância Segura” ou “Proteger as Crianças e Adolescentes é nossa missão”.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.3 RELAÇÕES DE CONSUMO NO TURISMO

O turismo é desenvolvido a partir de relações de consumo complexas, já que não é o produto que é deslocado ao consumidor, mas o consumidor que se desloca até os destinos para consumir os serviços contratados. Há fornecedores que oferecem seus produtos e serviços de forma direta, outros de forma indireta por meio de atravessadores. Ainda, faz parte do produto o próprio atrativo turístico, que é influenciado por uma série de fatores externos à cadeia produtiva do turismo, sobre os quais nem mesmo os gestores públicos e prestadores de serviços turísticos possuem controle. Assim, há que se dar um tratamento específico para tornar seguras essas relações de consumo entre fornecedor (prestador de serviço) e o cliente (consumidor turístico).

De acordo com a Lei Geral do Turismo (Lei 11.771/2008), o Cadastur é a política que responde ao controle dos prestadores de serviços ligados ao turismo, que promove qualificação e fomento ao mercado turístico, além de ser utilizado pelos turistas para acessar fornecedores e consultar seus históricos. Com base na referida Lei, são de cadastro obrigatório junto ao MTur como uma exigência legal para que possam exercer as atividades comerciais para fins turísticos, os seguintes segmentos:

- I Meios de hospedagem.
- II Agências de turismo.
- III Transportadoras turísticas.
- IV Organizadoras de eventos.
- V Parques temáticos.
- VI Acampamentos turísticos.

Ele se aplica à atividade profissional “Guia de Turismo”, regulamentada pela Lei n. 8.623/19, de 18 de novembro de 2019.

Essa plataforma viabiliza o registro de milhares de prestadores de serviços turísticos de todas as regiões do Brasil, em que, assim como o gestor, o turista também pode pesquisar se o prestador de serviços de seu interesse está devidamente regulamentado, como um guia de turismo ou uma transportadora turística, por exemplo.

Figura 4 – Atividades turísticas vinculadas ao Cadastur



Fonte: SEDIS-UFRN (2023) a partir do Ministério do Turismo.

Ao pensar em viajar para um destino turístico, primeiramente o turista pesquisa informações sobre o lugar e seus atrativos, os passeios, a gastronomia e sobre o que mais desejar para que realize uma viagem tranquila e segura. Pode, ainda, contratar os serviços de um Guia de Turismo que o auxilie durante o período de estada no destino.

É possível verificar mais informações a respeito desse profissional no Cadastur e a respeito dos demais serviços que o visitante venha a utilizar ao longo da viagem.

O Cadastur (<https://cadastur.turismo.gov.br>) se apresenta como um importante banco de informações que pode auxiliar na criação de ações e iniciativas por parte do gestor de turismo, que resultem em relações de produção e consumo mais responsáveis e seguras para as partes envolvidas no processo.

Conhecer ações e iniciativas relacionadas às relações de consumo, para sensibilizar os diversos atores quanto a aspectos que contribuam para a segurança turística e dar mais segurança às relações de compra e venda de produtos turísticos, a partir de evidências e orientadas por resultados, é uma premissa básica desse eixo de atuação.

O turista, os prestadores de serviços turísticos e as comunidades receptoras conhecem o Código de Defesa do Consumidor e sua relevância para a garantia de direitos e deveres nas relações de consumo?

Quando o turista decide viajar, uma das primeiras providências é pesquisar serviços turísticos que utilizará no lugar que desejar visitar, o que significa que o processo de compra e venda de produtos e serviços está presente durante toda a viagem.

Quando se faz referência ao processo de compra e venda de produtos ou de prestação de serviços, trata-se também de relações de consumo que os turistas promovem no destino de viagem. Por isso, é necessário conhecer os direitos e deveres do cidadão que constam no Código de Defesa do Consumidor, que aborda questões sobre a relação consumidor-fornecedor no momento da compra de um produto ou durante a prestação de um serviço turístico.

O Código de Defesa do Consumidor é resultado da Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Essa Lei se refere à proteção do consumidor e seus direitos, em que no seu Art. 1º diz que “o objetivo do código do consumidor é estabelecer normas de proteção e defesa do consumidor, ordem pública e interesse social”.

## PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS

Para que se compreenda com mais clareza: o produto é um bem material ou imaterial; e o serviço é qualquer tipo de atividade fornecida no mercado para consumo. Exemplos de produtos: artesanato, souvenir, presentes; e de serviços: hospedagem, alimentação, entretenimento, viagens, eventos, passeios e outros ligados ao setor turístico.

Vale ressaltar que, nas relações de consumo no turismo, o consumidor turista é a pessoa física que vivencia a experiência por meio da compra de um produto, bem ou serviço turístico. É fundamental que o turista pesquise informações relevantes sobre a empresa ou prestador de serviço turístico; além de conhecer melhor o processo de produção, respeito ao ambiente (origem e proveniência dos produtos gastronômicos, por exemplo) e as condições de trabalho e atuação dos fornecedores, de forma que tenha maior confiança e tranquilidade nas relações de consumo, a partir de princípios éticos e sustentáveis que fazem parte dessas relações no mundo contemporâneo.

A seguir, apresentamos uma série de orientações técnicas direcionadas aos gestores de turismo focadas no desenvolvimento de ações e/ou iniciativas com ênfase no eixo de atuação Relações de consumo no turismo voltados às comunidades receptoras, aos prestadores de serviços turísticos e aos turistas.

### 3.3.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras

#### Quadro 8 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Desenvolver ferramentas digitais que auxiliem a comunidade receptora sobre os direitos e deveres do consumidor, do produtor e do fornecedor de serviços e produtos	Criar uma cartilha com informações baseadas no Código de Defesa do Consumidor, no Cadastur e nas agências reguladoras que atuam no turismo, com orientações de como se deve proceder em casos de abusos nas relações comerciais (produção, distribuição, venda e compra) em ambientes físicos e virtuais.

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Valorização da Produção Associada ao Turismo Regional/Local	Apoiar os produtores agropecuários, artesãos e o trade turístico a criarem uma identidade cultural, considerando a origem, a qualidade e a autenticidade dos produtos gastronômicos e/ou da arte regional/local; incentivar, por meio de parcerias, que os produtos ou os serviços como produção de queijos, de doces, de bebidas artesanais e os tipos/técnicas de artesanato consigam a Indicação Geográfica (IG) e/ou de Indicação de Procedência (IP); fomentar políticas de valorização e comercialização da produção junto ao consumidor turista, em alinhamento com as expectativas da comunidade receptora.

Fonte: elaboração própria (2023)

### 3.3.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos

**Quadro 9 – Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos**

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Criação de recursos informativos digitais que orientem os prestadores de serviços turísticos sobre os direitos e deveres do consumidor	Criar cartilha com informações baseadas no Código de Defesa do Consumidor, no Cadastur e a partir dos atos jurídicos e administrativos das agências reguladoras que atuam no setor turístico, com orientações de como o prestador de serviços turístico deve proceder, em casos de abusos nas relações comerciais (produção, distribuição, venda e compra) em ambientes físicos e online.
Apoio à Produção Associada ao Turismo Regional/Local	Motivar os prestadores de serviços turísticos a adquirirem os produtos agropecuários e o artesanato, valorizando a origem, a qualidade e a autenticidade dos produtos gastronômicos e/ou da arte regional/local; incentivar, por meio de parcerias, que os produtos e/ou os serviços como queijos, doces, de bebidas artesanais, tipos/técnicas de produção de artesanato consigam a Indicação Geográfica (IG) e/ou de Indicação de Procedência (IP); contribuir para o fomento de políticas de valorização e comercialização da produção junto ao consumidor turista.

Fonte: elaboração própria (2023)

### 3.3.3 Orientações para gestores com foco em Turistas

Quadro 10 – Ações/Iniciativas voltadas a turistas

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Criação de ferramentas digitais que orientem os turistas sobre os direitos e deveres do consumidor	Criar cartilha contendo informações relevantes a partir do Código de Defesa do Consumidor, do Cadastur e das agências reguladoras que atuam no turismo, com orientações de como o turista deve proceder em casos de abusos nas relações comerciais (produção, distribuição, venda e compra) em ambientes físicos e online. Sugere-se divulgar ao consumidor turista os contatos de apoio ao consumidor existentes no destino.
Valorização da Produção Associada ao Turismo Regional/Local	Estimular os produtores agropecuários, artesãos e o trade turístico a criarem uma identidade cultural, considerando a origem, a qualidade e a autenticidade dos produtos gastronômicos e/ou da arte regional/local; incentivar, por meio de parcerias, que os produtos e/ou os serviços como queijos, doces, bebidas artesanais e os tipos/técnicas de produção de artesanato consigam a Indicação Geográfica (IG) e/ou de Indicação de Procedência (IP); fomentar políticas de valorização e comercialização da produção junto ao consumidor turista.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.4 SEGURANÇA PÚBLICA

O Art. 144 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 informa que a segurança é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para preservação da ordem pública e segurança das pessoas e do patrimônio, pautada nos valores da cidadania e dos direitos humanos.



De acordo com o Art. 144, a Segurança Pública é composta pelos seguintes órgãos: I - polícia federal; II - polícia rodoviária federal; III - polícia ferroviária federal; IV - polícias civis; V - polícias militares e corpos de bombeiros militares; e VI - polícias penais federal, estaduais e distrital.

Para ler o texto da Constituição Federal, acesse: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html>.

A Segurança Pública está diretamente alinhada com a Segurança Turística, considerando que o poder público precisa promover ações de sensibilização que levem à preservação da ordem pública e dos espaços de convivência social e de produção econômica. E, portanto, não permitindo que exista qualquer tipo de violação aos direitos coletivos e individuais no que diz respeito à segurança das pessoas e à proteção à vida, quer sejam residentes ou visitantes.

Nesse sentido, considera-se que a cidade ou destino turístico é saudável e seguro para os turistas quando fundamentalmente promove a proteção e a defesa das comunidades receptoras, dos prestadores de serviços turísticos e demais agentes envolvidos no setor.

A segurança pública é conjunto de dispositivos e de medidas de precaução que assegura à população estar livre do perigo, de danos e riscos eventuais à vida e ao patrimônio, sendo um dos pilares fundamentais para o desenvolvimento do turismo de forma sustentável e responsável, possibilitando um ambiente para a realização de viagens mais seguras e relações humanas sociais mais humanizadas, com a proteção da integridade física e emocional de residentes e turistas nos destinos brasileiros.

No contexto da Segurança Pública, tem-se o Código Mundial de Ética para o Turismo (disponível em: [https://www.each.usp.br/turismo/livros/codigo\\_de\\_etica\\_mundial\\_para\\_o\\_turismo\\_UNWTO.pdf](https://www.each.usp.br/turismo/livros/codigo_de_etica_mundial_para_o_turismo_UNWTO.pdf)), elaborado pela Organização Mundial de Turismo em 2000, que consiste em uma referência quanto ao desenvolvimento sustentável do turismo, visto que busca promover uma parceria colaborativa entre os agentes públicos e privados ligados à atividade turística, postulando que sua organização deve assegurar uma estrutura mínima de segurança que venha acolher o visitante, protegendo-o das possíveis situações de violência e criminalidade.

Portanto, a segurança pública é um conceito mais amplo, que tem como objetivo manter a ordem pública, prevenir e reprimir a criminalidade, especialmente os crimes violentos.

No âmbito do turismo, a segurança pública envolve as demandas da comunidade local receptora, dos prestadores de serviços turísticos, dos profissionais do turismo e dos turistas, sendo esses últimos mais vulneráveis por não estarem em suas cidades e não disporem das informações sobre seus direitos e recursos em caso de dificuldade.

O Programa Turismo Seguro ressalta a necessidade da produção de indicadores de segurança e percepção de segurança em destinos turísticos para aumentar o controle do processo de planejamento e garantir destinos mais seguros, visto que não

há dados específicos para turistas ou regiões turísticas nas bases de dados de crimes e segurança pública no país.

Assim, torna-se fundamental estruturar dados e indicadores que possibilitem a criação de políticas voltadas à segurança turística com acompanhamento e avaliação, fomentar trocas de informações e de boas práticas entre os diversos atores que contribuem para a segurança turística, sensibilizar os diversos atores que contribuem para a segurança turística e buscar ferramentas internacionais para o fortalecimento da segurança pública em benefício do turismo.

A seguir, apresentamos uma série de orientações técnicas direcionadas aos gestores de turismo focadas no desenvolvimento de ações e/ou iniciativas com ênfase no eixo de atuação “Segurança Pública” voltados às comunidades receptoras, aos prestadores de serviços turísticos e aos turistas.

### 3.4.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras

**Quadro 11 – Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras**

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Criação de Grupo Técnico de Segurança Pública no destino para assessorar as instâncias de governança turística	Constituir um GT para discutir e apresentar demandas no campo da segurança pública, que impactam na atividade turística do destino; convidar representantes da segurança pública da comunidade receptora para integrarem as instâncias de governança turística; e planejar ações de segurança pública com a participação do setor turístico, permanentemente.
Criação de mecanismos de alerta de riscos à segurança das pessoas da comunidade receptora	Desenvolver mecanismos que auxiliem no envio instantâneo de avisos e em tempo real, alertando sobre potenciais riscos referentes à segurança dos moradores e visitantes, 24 horas por dia, diariamente.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.4.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos

Quadro 12 – Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Criação de Grupo Técnico de Segurança Pública no destino para assessorar as instâncias de governança turística	Constituir um GT para discutir e apresentar demandas no campo da segurança pública, que impactam na atividade turística do destino; convidar representantes da segurança pública da comunidade receptora para integrarem as instâncias de governança turística; e planejar ações de segurança pública com a participação do setor turístico, permanentemente.
Criação de mecanismos de alerta de riscos à segurança das pessoas da comunidade receptora	Desenvolver mecanismos que auxiliem no envio instantâneo de avisos e em tempo real, alertando sobre potenciais riscos referentes à segurança dos moradores e visitantes, 24 horas por dia, diariamente.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.4.3 Orientações para gestores com foco em Turistas

Quadro 13 – Ações/Iniciativas voltadas a turistas

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Criação de Grupo Técnico de Segurança Pública no destino para assessorar as instâncias de governança turística	Constituir um GT para discutir e apresentar demandas no campo da segurança pública que impactam na atividade turística do destino; convidar representantes da segurança pública para integrarem as instâncias de governança turística; e planejar ações de segurança pública com a participação do setor turístico, regularmente.
Instalação ou modernização de Delegacias de Atendimento ao Turista e de equipes especializadas em segurança turística para atuarem no destino	Criar Delegacias de Atendimento ao Turista em regiões e destino turísticos com número de ocorrências envolvendo turistas; preparar equipes de agentes de segurança pública para atuarem no setor turístico; modernizar as delegacias especializadas existentes; gerar e divulgar relatórios técnicos contendo informações da segurança no destino.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.5 TRANSPORTE DE TURISTAS

O deslocamento de pessoas está no cerne do próprio conceito de turismo, daí a necessidade fundamental de se garantir a segurança no transporte de turistas para chegada e saída do país, bem como em seus deslocamentos inter e intramunicipais. A partir de uma série de dispositivos legais, como a Constituição Federal e a Lei Geral do Turismo, esse eixo versa sobre a qualidade do sistema de transportes nacional, definido no Programa Turismo Seguro como “um conjunto organizado e coordenado dos modos de transporte, de serviços e de infraestruturas que garante os deslocamentos de pessoas e cargas no território”. Como a gestão do transporte envolve outras esferas de gestão da infraestrutura do país, é objetivo a melhoria da segurança no transporte e na mobilidade de turistas em articulação com instituições competentes.

O deslocamento faz parte da atividade turística, pois a viagem somente é possível a partir da locomoção das pessoas da cidade de origem para o destino turístico. Para isso, há necessidade de infraestrutura adequada e de meios de transportes que possibilitem segurança ao viajante durante a mobilidade nos diversos destinos turísticos existentes no território nacional, das grandes cidades aos pequenos lugarejos que integram a realidade turística do Brasil.

Em uma experiência turística, as pessoas utilizam transportes especializados em turismo nas modalidades aérea, ferroviária, rodoviária e aquaviária, isoladamente ou em conjunto, a depender do percurso e do lugar a ser visitado.

Figura 5 - Perspectiva de uso modal dos transportes



Fonte: elaboração própria (2023)

Em diversas ocasiões, o turista utiliza o transporte público local no destino visitado, assim como usufrui da infraestrutura de mobilidade urbana e/ou turística disponível. Nesses casos, há necessidade de uma adequada conectividade turística que contribua com a segurança e bem-estar de turistas, prestadores de serviços turísticos e das comunidades receptoras.

De acordo com o Programa Turismo Seguro (<https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/turismo-responsavel/turismo-seguro/programa-turismo-seguro-sem-marcas-de-governo-completo.pdf>):

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

**Conectividade Turística:** é 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.

A seguir, apresentamos uma série de orientações técnicas direcionadas aos gestores de turismo focadas no desenvolvimento de ações e/ou iniciativas com ênfase no eixo de atuação “transportes de turistas voltados às comunidades receptoras, aos prestadores de serviços turísticos e aos turistas”.

### 3.5.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras

**Quadro 14 – Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras**

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Fiscalização e melhoria da qualidade dos serviços de transporte da comunidade receptora	Constituir Grupo de Trabalho com Comissão Técnica com diversas representações sociais, para propor requisitos de segurança e indicadores de qualidade nos transportes público e turístico disponíveis no destino. A partir desse documento aprovado em Conselho de Turismo e nas demais instâncias competentes, o poder público efetivará a fiscalização e o monitoramento permanente na rede de transportes, considerando as avaliações aplicadas aos usuários (população local e turistas), prestadores de serviços e empresários dos setores de transportes e do turismo.
Realização de capacitações de segurança preventiva aplicadas aos transportes turísticos	Sistematizar e ofertar cursos e oficinas de capacitação técnica direcionados à comunidade receptora, com o intuito de prevenir potenciais riscos às pessoas durante os deslocamentos e uso de equipamentos de mobilidade em áreas turísticas, em parceria com a ABNT, SEBRAE e ABETA e o poder público local.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.5.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos

Quadro 15 – Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Melhoria da qualidade dos serviços de transporte de turistas no destino	Criar linhas de crédito/financiamento, em parceria com instituições financeiras e/ou agências de fomento, para incentivar o investimento na melhoria contínua dos serviços de transporte (público e turístico), possibilitando que os prestadores de serviços do setor qualifiquem e ofereçam transporte e atividades associadas com segurança e com padrões de qualidade exigidos pelo mercado e órgãos reguladores competentes.
Oferta de cursos de capacitação e treinamentos de segurança preventiva aplicados aos transportes turísticos	Sistematizar e ofertar cursos, oficinas e workshops direcionados a prestadores de serviços turísticos do segmento de transportes, visando prevenir potenciais riscos ao usuário (residente ou turista) durante os deslocamentos e o uso de equipamentos de mobilidade em áreas turísticas, residenciais e comerciais, em parceria com a ABNT, SEBRAE, ABETA, trade turístico regional/local e o poder público.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.5.3 Orientações para gestores com foco em Turistas

Quadro 16 – Ações/Iniciativas voltadas a turistas

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Fiscalização e melhoria da qualidade dos serviços de transporte de turistas no destino	Constituir Grupo de Trabalho e Comissão Técnica com diversas representações sociais, para propor requisitos de segurança e indicadores de qualidade nos transportes público e turístico disponíveis no destino. A partir desse documento aprovado em Conselho de Turismo e nas demais instâncias competentes, o poder público fomentará a fiscalização e o monitoramento permanente na rede de transportes, considerando as avaliações aplicadas aos usuários, prestadores de serviços e empresários dos setores de transportes e do turismo.

Promoção de capacitações de segurança preventiva aplicadas aos transportes turísticos

Sistematizar e ofertar cursos e oficinas de capacitação técnica direcionados a empresários, fiscais e operadores de transportes turísticos no destino, a fim de prevenir potenciais riscos ao turista durante os deslocamentos e uso de equipamentos de mobilidade em áreas turísticas, em parceria com a ABNT, SEBRAE e ABETA.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.6 VIGILÂNCIA SANITÁRIA

O caminho para a gestão da política sanitária no turismo foi a articulação com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA –, que coordena as ações de vigilância sanitária a partir do que está disposto na Lei n. 9.782/1999.

Diante da crise sanitária global da covid-19 e de suas repercussões na economia e na sociedade, O MTur, a partir de dados dos prestadores de serviços turísticos cadastrados no Cadastur e da articulação com a ANVISA, lançou o Selo Turismo Responsável, Limpo e Seguro (<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel>), em 4 de junho de 2020, com vistas a possibilitar o retorno às atividades de forma segura.

O Brasil, o Ministério da Saúde e a ANVISA adotaram uma série de medidas para orientar os prestadores de serviços turísticos nos diversos segmentos que integram a cadeia produtiva do turismo, a desenvolverem as atividades profissionais com segurança e responsabilidade, depois de meses de paralisação das atividades em todo o território nacional.

Um conjunto de protocolos de boas práticas em segurança sanitária foi desenvolvido e destinado aos prestadores de serviços turísticos e consumidores, para que se sentissem seguros em viagem pelo país, cujo objetivo principal foi incluir e posicionar o Brasil entre os países que cumpriram medidas rígidas de segurança e de prevenção à covid-19, o que de fato aconteceu ao longo de todo o período pandêmico.

Padrões de saúde e higiene fazem parte do cotidiano da sociedade, em especial, nos lugares turísticos que precisam garantir a qualidade sanitária recomendada

pelos órgãos competentes dos locais visitados, da água e do ar, da hospedagem e da alimentação, produtos e serviços com potencial de consumo por parte de moradores e visitantes dos destinos turísticos.

Os prestadores de serviços, as comunidades receptoras e os turistas passaram por um processo de aprendizagem para conviver com os efeitos da pandemia e com a presença do vírus no mundo a partir do ano de 2020. Desde então, protocolos e normas de segurança sanitária foram direcionados aos diversos setores produtivos da economia, com destaque para o setor turístico.



O Selo Turismo Responsável, Limpo e Seguro é 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 (BRASIL, 2020).

O Selo Turismo Responsável (<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel>) foi uma das iniciativas para a Retomada do Turismo, prevista na Portaria n. 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 da covid-19. São campos 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.

O Selo Turismo Responsável disponibiliza conteúdo online para facilitar acesso e compreensão dos protocolos adequados e necessários à potencialização da segurança, voltados a quinze segmentos do setor turístico que integram o Cadastur, em conformidade com a Lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008.

Para o segmento de hospedagem (<https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/segmento/meios-de-hospedagem.php>) foram desenvolvidos protocolos específicos de segurança sanitária, sistematizados por setores como: Recepção, Governança, Alimentos & Bebidas, Eventos e Lazer.

No Brasil, o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária compreende o conjunto de ações que promovem a proteção da saúde da população, inclusive a proteção em ambientes onde existe um grande fluxo de pessoas, como aeroportos, terminais rodoviários e outros. Além disso, é dever dos Estados e do Distrito Federal executarem atividades de fiscalização, regulamentação e de controle na área da vigilância sanitária.

### **IMUNIZAR É PRECISO PARA A SAÚDE PÚBLICA E A SEGURANÇA TURÍSTICA!**

O Programa Nacional de Imunizações do Brasil tem avançado ano a ano para proporcionar melhor qualidade de vida à população com a prevenção de doenças. Tal como ocorre nos países desenvolvidos, o Calendário Nacional de Vacinação do Brasil contempla não só as crianças, mas também adolescentes, adultos, idosos, gestantes e povos indígenas. No total, são disponibilizadas na rotina de imunização 19 vacinas cuja proteção inicia ainda nos recém-nascidos, podendo se estender por toda a vida (Programa Nacional de Imunizações – PNI, 2022).

Na página virtual do Ministério da Saúde consta uma série de orientações a respeito da vacinação para prevenir diversos tipos de doenças e infecções, inclusive com dicas para turistas brasileiros e estrangeiros (<https://www.gov.br/saude/pt-br>).

Orientações para estrangeiros que visitarão o Brasil: No Brasil, não há obrigatoriedade de comprovação vacinal para entrada no país. No entanto, o Ministério da Saúde recomenda que os turistas internacionais atualizem a sua situação vacinal previamente à chegada ao Brasil, conforme as orientações do calendário de vacinação do país de origem ou residência, em especial, as vacinas contra febre amarela, poliomielite, sarampo e rubéola, difteria e tétano (BRASIL, 2022).

Mais informações sobre as campanhas de vacinação, o Plano Nacional de Imunização e as exigências para os turistas podem ser consultadas no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2023/janeiro/ministerio-da-saude-divulga-cronograma-do-programa-nacional-de-vacinacao-de-2023>.

A seguir, apresentamos uma série de orientações técnicas direcionadas aos gestores de turismo focadas no desenvolvimento de ações e/ou iniciativas com ênfase no eixo de atuação Vigilância sanitária voltados às comunidades receptoras, aos prestadores de serviços turísticos e aos turistas.

### 3.6.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras

**Quadro 17 - Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras**

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Oferta de cursos de capacitação e produção de material com orientação técnica direcionados aos produtores locais do setor de alimentos e bebidas	Oferecer capacitações na área de vigilância sanitária junto às comunidades receptoras e aos produtores rurais; produzir material técnico de orientação para os produtores locais explicando sobre as normas adequadas de produção, armazenamento, distribuição e consumo dos produtos agropecuários, considerando o consumidor turista.
Criação de manuais e cartilhas de boas práticas de vigilância sanitária para o setor produtivo local	Elaborar materiais técnicos contendo boas práticas de vigilância sanitária; divulgar e compartilhar o material produzido nos ambientes virtuais e fisicamente para os produtores locais; criar um selo ou certificado para os ambientes e propriedades produtivas que desenvolvam boas práticas de vigilância sanitária, para dar visibilidade à ação e informar turistas, prestadores de serviços e empresários do setor turístico.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.6.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos

Quadro 18 – Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Oferta de cursos de capacitação profissional com orientações técnicas direcionados a prestadores de serviços turísticos	Capacitar profissionais e produzir material técnico para orientar os prestadores de serviços turísticos do destino sobre as normas e os procedimentos usuais no setor turístico, com destaque para os segmentos de hospedagem, eventos, lazer e entretenimento, transportes, e alimentos e bebidas.
Elaboração de manuais e cartilhas de boas práticas de vigilância sanitária para o setor turístico regional/local	Formatar materiais técnicos, informativos e didáticos contendo boas práticas de vigilância sanitária, voltados a prestadores de serviços turísticos dos diversos segmentos de mercado.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.6.3 Orientações para com foco em Turistas

Quadro 19 – Ações/Iniciativas voltadas a turistas

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Oferta de cursos de capacitação e produção de material com orientação técnica direcionada às empresas do setor de gastronomia	Construir uma agenda de cursos semestrais junto ao trade turístico local para oferecer capacitações no campo da vigilância sanitária em ambientes gastronômicos; produzir material técnico de orientação para empresas e profissionais do setor de gastronomia; desenvolver indicadores de qualidade para o produto gastronômico do destino; e mensurar o nível de satisfação dos turistas em relação à gastronomia e aos equipamentos comerciais do setor.
Criação de manuais e cartilhas de boas práticas em vigilância sanitária para o setor turístico regional/local	Formalizar parceria institucional entre a vigilância sanitária estadual ou municipal e a instância de governança turística regional/local, para formatação de materiais técnicos com as boas práticas; divulgar e compartilhar o material produzido nos ambientes virtuais para o setor turístico; criar um selo ou certificado para as empresas do setor turístico que desenvolvam boas práticas de vigilância sanitária, para dar visibilidade à ação e informar o turista.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.7 COMUNICAÇÃO POSITIVA

A ideia é produzir e disseminar conteúdos acessíveis que contribuam para a melhoria da segurança turística e ampliação da sensação de segurança no turismo de forma on-line, a partir do website <http://www.viajelegal.turismo.gov.br/index.html#>, e também em eventos e feiras de turismo. O objetivo é que o website se torne a principal ferramenta para disseminar os conhecimentos estruturados aos públicos beneficiados pelas ações previstas no programa, em especial os turistas, os prestadores de serviços turísticos, os profissionais do turismo e a comunidade local receptora.

A comunicação positiva, além de compartilhar informações relevantes para turistas, prestadores de serviços e comunidades receptoras, também exerce uma função estratégica ao potencializar o uso de ferramentas e recursos físicos e digitais para melhor orientar os turistas e as comunidades receptoras, a exemplo do emprego de mecanismos de sinalização no destino como os avisos de perigo, risco, cuidado em ambientes urbanos e rurais, alertando as pessoas sobre o lugar ou local a ser visitado, de modo a evitar situações indesejáveis e prezar pela imagem positiva do destino e a experiência turística segura.

O emprego adequado de ferramentas de comunicação e orientação como a sinalização turística em áreas de visitação, especialmente em ambiente frágeis ambientalmente, como praia, lagos, rios, florestas, falésias costeiras e montanhas, por exemplo, requer maior atenção por parte do poder público, do trade turístico, das comunidades receptoras e de turistas, pois todos, de alguma forma, podem ser impactados com os efeitos provenientes de um potencial incidente ou acidente que venha a acontecer e que possa gerar risco à integridade física e/ou psicoemocional às pessoas.

Nesse sentido, não é possível evitar a ocorrência de desastres naturais, mas é importante comunicar às pessoas sobre os potenciais riscos e fomentar medidas de prevenção a acidentes é uma alternativa viável a ser efetivada nos destinos turísticos por gestores públicos, prestadores de serviços turísticos e comunidades receptoras.

A seguir, apresenta-se uma série de orientações técnicas direcionadas aos gestores de turismo focadas no desenvolvimento de ações e/ou iniciativas com ênfase no eixo de atuação “comunicação positiva” voltados às comunidades receptoras, aos prestadores de serviços turísticos e aos turistas.

## 3.7.1 Orientações para gestores com foco em Comunidades Receptoras

Quadro 20 – Ações/Iniciativas voltadas a comunidades receptoras

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Criação de aplicativo (APP) com orientações sobre segurança turística e rede de apoio aos residentes	Disponibilizar um APP contendo informações e orientações de segurança turística voltadas à comunidade receptora.
Elaboração de informativos sobre os potenciais riscos naturais e sociais no destino	Divulgar informativos sobre situações de riscos de forma impressa e digital, destacando os locais de visitação, ocorrência constante de fenômenos naturais, e de como proceder nessas situações adversas.

Fonte: elaboração própria (2023)

## 3.7.2 Orientações para gestores com foco em Prestadores de Serviços Turísticos

Quadro 21 – Ações/Iniciativas voltadas a prestadores de serviços turísticos

AÇÃO/INICIATIVA	COMO IMPLEMENTAR
Desenvolvimento de aplicativo (APP) com orientações sobre segurança turística no destino	Firmar parcerias entre o setor público e a iniciativa privada para discutir e formatar conteúdo, definir a origem de recursos e as contrapartidas para a criação, manutenção e atualização do APP; inserção de ferramenta no APP de alertas de riscos, contatos e orientações de como proceder em situações adversas no ambiente de trabalho ou durante a prestação de serviço; gerar mapas temáticos de segurança, mobilidade, questões climáticas, por exemplo.
Elaboração de materiais informativos sobre os potenciais riscos naturais e sociais no destino	Disponibilizar informativos físicos e digitais sobre situações de riscos, destacando as principais ocorrências de fenômenos naturais e orientações de como proceder nessas situações adversas.

Fonte: elaboração própria (2023)

### 3.7.3 Orientações para gestores com foco em Turistas

Quadro 22 – Ações/Iniciativas voltadas a turistas

<b>AÇÃO/INICIATIVA</b>	<b>COMO IMPLEMENTAR</b>
Criação de conteúdo com orientações sobre segurança turística e rede de apoio ao visitante, como Apps e portais on-line	Realizar parcerias entre setor público, iniciativa privada e terceiro setor para discutir e formatar conteúdo, e definir a origem de recursos e contrapartidas para a criação e operacionalização de Apps e/ou portais on-line; disponibilizar informações sobre situações de riscos de forma impressa e digital, destacando os locais de visitaç�o, a ocorr�ncia constante de fen�menos naturais e as orienta�es de como proceder nessas situa�es adversas.
Implanta�o de sinaliza�o voltada � seguran�a do turista	Sinalizar o destino com placas informativas tur�sticas claras, e tamb�m com avisos e indica�o de alertas, ou seja, de situa�es de perigo/risco. S�o exemplos de sinaliza�o para essa finalidade: identifica�o de riscos; de emerg�ncia; de alerta; de obriga�o; de proibi�o e de conscientiza�o.

Fonte: elabora o própria (2023)



## 4. Boas práticas de segurança turística

**A** expressão boas práticas deriva do inglês best practice e refere-se às técnicas identificadas como as melhores para realizar uma determinada tarefa, atividade ou procedimento para alcançar objetivos em comum.

Nesse sentido, segue uma série de boas práticas de segurança turística, a partir dos eixos de atuação do Programa Turismo Seguro, direcionada ao desenvolvimento de destinos turísticos seguros, voltada ao bem-estar de turistas, de prestadores de serviços turísticos e de comunidades receptoras.

### 4.1 DEFESA CIVIL

Uma das boas práticas na área de Defesa civil pode ser observada na cidade de Brusque (SC), que promove campanhas regulares e monitoramento 24 horas de alerta de desastres ambientais em parceria com a Defesa civil do Governo do Estado. Para qualquer indício de problema, orienta-se comunicar à Coordenadoria Municipal de Defesa civil, por meio do telefone de emergência 199, ou ao Corpo de Bombeiros, no número 193, conforme instruções presentes no site da prefeitura.

Figura 6 - Campanha #DefesaCivilSomosTodosNós



Fonte: Prefeitura Municipal de Brusque (SC) (2022). Disponível em: <https://defesacivil.brusque.sc.gov.br/>

A inovação e o emprego das tecnologias contribuíram para a eficiência do trabalho da Defesa civil na cidade de Ouro Preto (MG), criado em 2018 e atualizado em 2022 (nas versões do sistema iOS e Android). O aplicativo “Defesa Civil – Ouro Preto” é uma ferramenta para acompanhar as áreas de risco no município e para o cidadão ou visitante prevenir-se de possíveis acidentes. A seguir, consta o banner com os principais serviços do App:

Figura 7 - Aplicativo “Defesa Civil – Ouro Preto”

**JÁ CONHECE O APP DA DEFESA CIVIL DE OURO PRETO?**

**Ele permite ao cidadão:**

- ☑ Verificar as áreas de risco mapeadas no município;
- ☑ Acompanhar a quantidade de chuva;
- ☑ Contribuir relatando possíveis incidentes.

Em parceria com o Serviço Geológico do Brasil - CPRM e CEMADEN

**Defesa Civil - Ouro Preto**

Aponte a câmera do seu celular para o QR-Code e baixe o aplicativo

DISPONÍVEL NO Google Play

PREFEITURA OURO PRETO  
O futuro é feito agora

DEFESA CIVIL  
OURO PRETO

Fonte: Prefeitura Municipal de Ouro Preto; Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais (Cemaden); Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais (CPRM); Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI)

Criar mecanismos e ferramentas para auxiliar na prevenção a situações de riscos iminentes é fundamental para o desenvolvimento do turismo nas cidades brasileiras, almejando o bem-estar e a proteção das comunidades receptoras, turistas e prestadores de serviços turísticos nos destinos.

Outra boa prática no campo da Defesa Civil foi desenvolvida pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), que resultou na oferta de quatro cursos na modalidade a distância (abertos, gratuitos e com certificação), na área de Proteção e Defesa Civil, destinados a agentes que atuam nessa área nos estados e municípios, à sociedade civil e demais interessados na temática de gestão de risco e de desastres, a saber:

- ◆ Proteção e Defesa Civil: introdução à Política Nacional ((30 horas/aula) – O Curso 1 foi desenvolvido em 2021 pelo Centro de Estudos e Pesquisas em Engenharia e Defesa Civil (Ceped) em parceria com a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (Sedec). Faz parte da Capacitação em Proteção e Defesa Civil. O curso foi desenvolvido com o intuito de apresentar a temática Proteção e Defesa Civil, com ênfase na Política Nacional, nos seus principais conceitos e no contexto que a envolve.
- ◆ Proteção e Defesa Civil (30 horas/aula): Atuação no Âmbito Municipal – O Curso 2 foi desenvolvido com o intuito de apresentar a temática Proteção e Defesa Civil, com ênfase na Política Nacional, nos seus principais conceitos e no contexto que a envolve.
- ◆ Proteção e Defesa Civil: Gestão de Risco (30 horas/aula) – O Curso 3 foi desenvolvido com o intuito de apresentar etapas da Gestão de Riscos de Desastres (GRD), sendo que a GRD ocorre principalmente no período de normalidade, ou seja, quando ainda não há a ocorrência de um desastre; englobando as ações de prevenção, mitigação e preparação.
- ◆ Proteção e Defesa Civil: Gestão de Desastre (30 horas/aula – <https://www.escolavirtual.gov.br/login>) – Neste curso, você compreenderá como ocorre a gestão de desastres, quais são os principais conceitos e fases aplicadas. Além disso, você também saberá quais são as medidas iniciais, as ações práticas de respostas, os órgãos envolvidos e as ações de recuperação social e de reconstrução, entendendo também quando decreta.

**Figura 8 - Cursos ofertados pela ENAP na área de Proteção e Defesa Civil**

Curso	Descrição	Carga-horária	Modalidade
<b>Proteção e Defesa Civil: Atuação no Âmbito Municip...</b>	O curso foi desenvolvido com o intuito de apresentar a temática Proteção e Defesa Civil, com ênfase na Política Nacional...	30h	A distância
<b>Proteção e Defesa Civil: introdução à Política Na...</b>	A formação Proteção e Defesa Civil: introdução à Política Nacional - Curso 1 foi desenvolvida em 2021 pelo Ceped (Centr...	30h	A distância
<b>Proteção e Defesa Civil: Gestão de Risco - Curso 3</b>	O curso foi desenvolvido com o intuito de apresentar etapas da Gestão de Riscos de Desastres (GRD), sendo que a GRD oco...	30h	A distância
<b>Proteção e Defesa Civil: Gestão de Desastre - Cur...</b>	Neste curso, você compreenderá como ocorre a gestão de desastres, quais são os principais conceitos e fases aplicadas. ...	30h	A distância

Fonte: ENAP (2023)

O Governo do Estado, por meio da Defesa Civil de Santa Catarina e em parceria com Instituto Federal Catarinense de Camboriú (IFC), preparou um material informativo trilingue (em português, espanhol e inglês) para atender os visitantes estrangeiros, alertando sobre potenciais tempestades que podem resultar em raios e vendavais, como também, provocar alagamentos e enxurradas. A seguir, apresenta-se o panfleto oficial da campanha informativa com uma série de cuidados que o turista precisa tomar para se proteger.

Figura 9 - Cartilha da Defesa Civil de SC com orientações para proteção em casos de mau tempo

**PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL PARA TURISTAS**  
**PROTECCIÓN Y DEFENSA CIVIL PARA LOS TURISTAS**  
**PROTECTION AND CIVIL DEFENSE FOR TOURISTS**

**DICAS DE PREVENÇÃO    CONSEJOS DE PREVENCIÓN    PREVENTION TIPS**

**1 - Evite abrigar-se ou estacionar embaixo das árvores ou linhas elétricas.**  
 Evite refugiarse o estacionarse debajo de árboles o cables eléctricos.  
 Avoid sheltering or parking under trees or power lines.

**2 - Não permaneça no mar em caso de tempestade ou tempo instável.**  
 No permanezca en el mar en caso de tormenta o clima inestable.  
 Do not stay at sea in case of storm or unstable weather.

**3 - Não transite em áreas alagadas.**  
 No transitar en zonas inundadas.  
 Do not transit in flooded areas.

**4 - Durante enchurradas não deixe crianças brincando no mar, em rios ou córregos. Elas podem ser levadas pela correnteza, as águas podem estar contaminadas e provocar doenças graves.**  
 No permita que los niños jueguen en el agua de la inundación, el mar o la corriente, ya que pueden inundarse o contaminarse y causar enfermedades graves.  
 Do not let children play in the flood, sea or stream water, as they may be flooded or contaminated, causing serious illness.

**5 - Jamais se aproxime de cabos elétricos arrebitados.**  
 Jamás se aproxime de cables eléctricos arrebitados.  
 Never come in contact with broken electrical cables.

**6 - Não permaneça em áreas abertas como campos de futebol, quadras de tênis e estacionamentos ou na praia.**  
 No permanezca en áreas abiertas como campos de fútbol, manzanas de tenis y estacionamientos.  
 Do not stay in open areas such as soccer fields, tennis courts and parking lots.

**7 - Não se aproxime de cercas de arame, varais metálicos, linhas aéreas e trilhos.**  
 No se aproxime de cercas alámbrico, varais metálicos, líneas aéreas y raias.  
 Do not approach wire fences, metal poles, overhead lines, and rails.

**8 - Evite lugares que ofereçam pouca ou nenhuma proteção contra raios (Pequenas construções não protegidas, como celeiros, tendas ou barracas, quiosques, veículos conversíveis, motocicletas, bicicletas, etc.).**  
 Evite lugares que oferten poca o ninguna protección contra rayos (Pequeñas construcciones no protegidas, como celeiros, tiendas o barracas, quiosques, vehículos sin capota como motocicletas, bicicletas, etc.).  
 Avoid places that no offer lightning protection (small unprotected buildings, such as barns, tents or stalls, kiosks, roadside vehicles such as motorcycles, bicycles, etc.).

**9 - Evite estruturas altas, tais como torres, linhas telefônicas, de energia elétrica e topo de prédios.**  
 Evite estructuras altas como torres, líneas telefónicas, líneas eléctricas y cimas de edificios.  
 Avoid tall structures such as towers, telephone lines, power lines and tops of buildings.

**ALERTAS POR SMS / SMS ALERTS**  
 Envie um SMS para 40199 como o CEP de sua rua. É grátis.  
 Enviar un SMS al 40199 con el código postal de tu dirección. Es gratis.  
 Send a SMS to 40199 with your Zip Code. It's free.  
 Para descadastrear envie SAIR para 40199  
 Para cancelar la suscripción, envía SAIR al 40199  
 To unsubscribe send SAIR to 40199

**INFORMAÇÕES OFICIAIS / INFORMACION OFICIAL / OFFICIAL INFORMATION**  
[www.defesacivil.sc.gov.br](http://www.defesacivil.sc.gov.br)  
[facebook.com/defesacivilsc](https://facebook.com/defesacivilsc)  
[@defesacivilsc](https://twitter.com/defesacivilsc)

EMERGENCIA/EMERGENCY/EMERGENCIA	
<b>199</b> POLÍCIA MILITAR	<b>193</b> BOMBEIROS
<b>190</b> SAMU	<b>192</b> SAÚDE
<b>181</b> POLÍCIA CIVIL	<b>DPTUR</b> DEFESA CIVIL DE SANTA CATARINA 183 3648-9725

**APROVEITE O VERÃO COM SEGURANÇA / DISFRUTA EL VERANO CON SEGURIDAD / ENJOY SUMMER SAFELY**

**INSTITUTO FEDERAL de Santa Catarina**    **DEFESA CIVIL SANTA CATARINA**    **SANTA CATARINA**

Fonte: Defesa civil de Santa Catarina (2020)

O Governo Federal, por meio do Ministério do Desenvolvimento Regional (atual Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional), em conformidade com a Portaria n. 182, de 1º de fevereiro de 2021 ([https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/protecao-e-defesa-civil/boas-praticas/001\\_boaspraticas\\_documentoacao\\_portaria182\\_aprovacao\\_regulamento\\_tecnico](https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/protecao-e-defesa-civil/boas-praticas/001_boaspraticas_documentoacao_portaria182_aprovacao_regulamento_tecnico)).

pdf), que aprovou o Regulamento Técnico para o Banco de Boas Práticas em Ações de Proteção e Defesa civil da secretaria nacional de proteção e Defesa civil, disponibilizou um conjunto de orientações e recomendações a partir do banco nacional de boas práticas agrupadas por eixos temáticos, conforme ilustrado a seguir.

Figura 10 - Áreas temáticas do banco de boas práticas



Fonte: MIDR (2023)



Para obter mais informações sobre as boas práticas por eixo temático desenvolvidas no seu município ou destino turístico, acesse o portal do Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional: <https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/protecao-e-defesa-civil/boas-praticas/formulario-boas-praticas>.

Os órgãos do Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil (Sinpdec) disponibilizaram esse espaço para a consulta de boas práticas existentes no Brasil e para novos cadastros de boas práticas que ocorrem nas diferentes realidades municipais e estaduais.

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

Na realidade brasileira, é possível encontrar diversas boas práticas direcionadas a ações de prevenção à exploração de crianças e adolescentes, em especial, voltadas ao setor turístico.

Uma boa prática de alto impacto social é uma iniciativa do Governo Federal, por meio da parceria entre o Ministério do Turismo e o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (atualmente [2023] designado por dois novos Ministérios, a saber: 1. das Mulheres e 2. dos Direitos Humanos e da Cidadania), que desenvolveram, conjuntamente, o Código de Conduta Brasil contra a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo.



O Código de Conduta 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.

Para mais informações, acesse: <http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/index.php/pt/>.

No portal on-line do Código de Conduta Brasil, empresas e prestadores de serviços turísticos encontrarão os seguintes documentos orientadores e normativos: Manual do Multiplicador; Portaria do Código de Conduta; e o Plano Nacional de Enfrentamento à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes.

Ao acessar o portal, empresas e prestadores de serviços turísticos que se comprometerem com o enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes no contexto do turismo deverão estar cadastradas no Cadastur e firmar Termo de Compromisso por meio do Sistema de Monitoramento do Código de Conduta. Essa

ação é um exemplo nacional que necessita de uma maior adesão do setor turístico nacional, principalmente de empresas e prestadores de serviços turísticos que atuam nos destinos de maior fluxo de visitantes nas diferentes regiões do país.

Divulgar e sensibilizar o Código de Conduta Brasil deve ser um compromisso por todos os que integram o trade turístico nacional, regional e local, como estratégia de desenvolvimento, respeito à dignidade humana e proteção integral das crianças e adolescentes contra qualquer tipo de exploração ou de violação de seus direitos.

Dentre as boas práticas, pode-se destacar experiências institucionais, como a iniciativa do Ministério do Turismo, em parceria com a Universidade de Brasília, que resultou na elaboração do Manual do Multiplicador - Projeto de Prevenção à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes no Turismo, destinado à formação de multiplicadores por todas as regiões do país com objetivo de se tornar referência nas ações de capacitação voltadas para o tema.

O Manual é uma ferramenta para a formação de uma rede de enfrentamento contra a exploração sexual de crianças e adolescentes capaz de atuar nos destinos turísticos do Brasil.

**Figura 11 - Manual do Multiplicador**



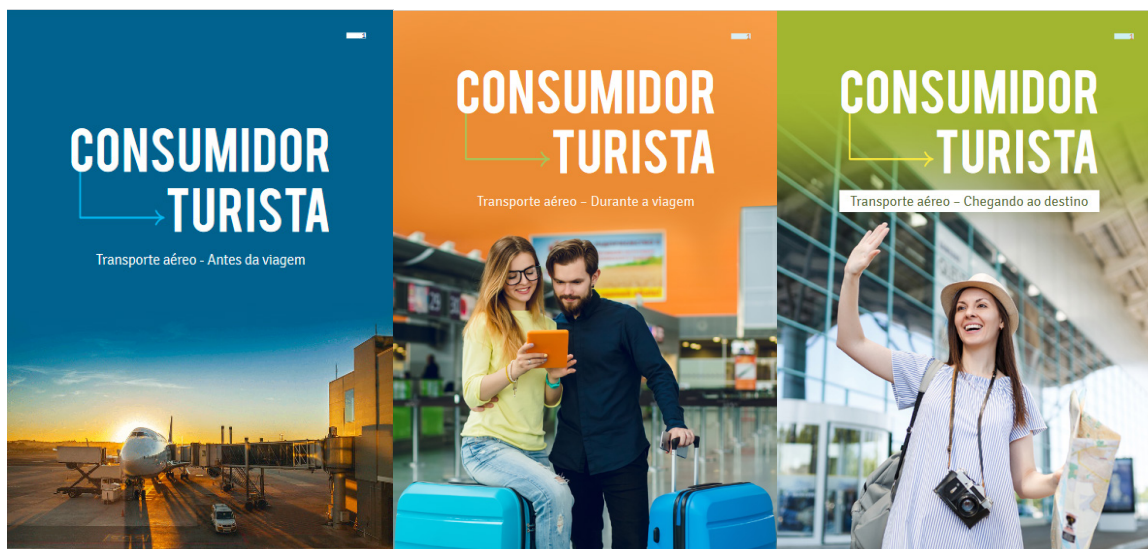
Fonte: Ministério do Turismo (2022).

Mais informações sobre as recomendações técnicas do Manual do Multiplicador estão disponíveis no link: <http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/images/documentos/ManualdoMultiplicador-Digital.pdf>.

## 4.3 RELAÇÕES DE CONSUMO NO TURISMO

É considerada uma boa prática no campo das relações de consumo no turismo a publicação da trilogia informativa desenvolvida pelos Ministérios do Turismo e da Justiça e Segurança Pública, composta pelas edições: “Consumidor Turista: Transporte aéreo - Antes da viagem”, “Consumidor Turista: Transporte aéreo - Durante a viagem” e “Consumidor Turista: Transporte aéreo - Chegando ao destino” produzidos em colaboração com Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e em parceria com a plataforma digital [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br).

Figura 12 - Publicações Consumidor Turista



Fonte: Ministério do Turismo; Ministério da Justiça e Segurança Pública; Agência Nacional de Aviação Civil (2021)

As publicações voltadas ao setor aéreo (<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/consumidor-turista>) abordam temas como: documentação necessária para realização da viagem, acessibilidade, embarque/desembarque, bagagem, viagem com animal de estimação, atrasos e cancelamentos de voos, regras especiais em decorrência da pandemia da covid-19, extravio da bagagem, dentre outros. As publicações se propõem a informar os direitos e deveres dos consumidores na preparação de viagens e contratação de serviços.

Outra boa prática de relações de consumo no turismo nasceu da parceria entre a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) e o Governo do Estado de São Paulo, que resultou na publicação Dicas para o Consumidor Turista (<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/07/consumidorturistajulho-brasao2022.pdf>), um material digital que orienta o visitante sobre serviços de transportes, hospedagem, lazer/gastronomia e cultura, compras, benefícios para pessoas idosas (com mais de 60 anos de idade), leis antifumo e antiálcool para menores, dicas de segurança e elenca telefones úteis de serviços públicos.

## 4.4 SEGURANÇA PÚBLICA

Boas práticas de Segurança Pública com impactos no setor turístico são fundamentais para o desenvolvimento do turismo responsável e seguro para turistas, prestadores de serviços turísticos e comunidades receptoras.



As boas práticas são, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) e a comunidade internacional de direitos humanos, iniciativas bem sucedidas que: a) apresentam impacto tangível na melhoria da qualidade de vida; b) são resultado de parceria efetiva entre setor público, privado e as organizações da sociedade civil; e c) têm sustentabilidade social, cultural, econômica e ambiental. As boas práticas assim pretendem mudar o quadro burocrático/profissional pelo qual as relações entre Estado e sociedade civil se constituíram ao longo dos anos e fizeram com que um e outro se distanciasse, com prejuízo evidente da qualidade dos serviços prestados pelo Estado e da ausência de participação qualificada da população na administração das coisas públicas.

Fonte: Observatório de Segurança Pública de São Paulo (2022).

Uma boa prática no eixo de Segurança Pública que merece destaque é RS SEGURO – Programa Transversal e Estruturante de Segurança Pública –, lançado na manhã de 28 de fevereiro de 2019, pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul. A partir de estudos sobre a criminalidade, considerando que a violência é uma questão complexa que representa também desafios sociais e econômicos, o Governo do Estado elaborou um programa com medidas estruturantes, orientadas pelo tripé de diretrizes: Integração

+ Inteligência + Investimento Qualificado. Trata-se de um programa estruturante que busca soluções sustentáveis no tempo para a melhoria contínua dos indicadores de criminalidade.

O RS SEGURO é norteado por quatro eixos principais: combate ao crime; políticas sociais preventivas e transversais; qualificação do atendimento ao cidadão; e Sistema Prisional. Possui foco de atuação territorial, em áreas com indicadores de maior criminalidade e vulnerabilidade socioeconômica, alicerçado em quatro eixos centrais: Combate ao Crime; Políticas Sociais Preventivas e Transversais; Qualificação do Atendimento ao Cidadão; e Sistema Prisional.

Em relação ao eixo Combate ao Crime e com base em um diagnóstico dos municípios considerados prioritários, o RS Seguro elaborou uma sistemática para colocar em prática o uso aprimorado de dados estatísticos no combate ao crime, primeiro eixo do programa. Foi definida a realização mensal do monitoramento de quatro indicadores, três comuns a todos os municípios: crimes violentos letais intencionais: homicídio, latrocínio, feminicídio etc.; roubo de veículos; e roubo a pedestre; além de um indicador escolhido conforme a realidade local de cada município atendido com a política pública.

Para fazer o monitoramento desses indicadores nos 23 municípios, a equipe técnica do RS Seguro, em conjunto com a Brigada Militar, o Instituto-Geral de Perícias e a Polícia Civil, elaborou um processo com ciclos mensais de Gestão de Estatística em Segurança (GESeg), com quatro instâncias de análise (Avaliação intramunicipal, Avaliação municipal, Colegiado de Segurança, Colegiado de Governo). O GESeg qualifica a gestão e o planejamento com um trabalho de governança, com alinhamento na área de Segurança Pública do Rio Grande do Sul.

O sistema utilizado pela Gestão de Estatística em Segurança (GESeg), desenvolvido pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado (Procergs) para atender a Secretaria da Segurança Pública (SSP) no âmbito do Programa RS Seguro, foi escolhido como grande vencedor do Prêmio Gartner Eyes on Innovation Awards For Government 2021.

Figura 13 - Prêmio *Gartner Eyes on Innovation Awards For Government 2021*



Fonte: Secretaria da Segurança Pública - SSP/RS (2023)

Essa experiência (<https://ssp.rs.gov.br/rs-seguro>), embora recente, apresenta-se na sociedade brasileira como um caso exitoso no campo das políticas públicas de segurança, considerando que se trata de um esforço conjunto com a integração de diversas áreas do Governo do Estado, em parceria com a União, Municípios, outros Poderes, iniciativa privada e sociedade civil.

## 4.5 TRANSPORTE DE TURISTAS

No destino turístico Gramado (RS), algumas iniciativas que utilizam uma variação de transportes para fins turísticos podem ser consultadas no “Portal Gramado” (<https://portalgramado.com.br/>), um site especializado em informações e serviços turísticos com conteúdos sobre: a cidade (previsão do tempo, agenda cultural e de eventos), atrativos turísticos, meios de hospedagem, atividades e práticas culturais e de lazer, restaurantes, comércio e dicas de compras, passeios turísticos, e os transportes (passeios privativos, táxis, locação de veículos, transfer in e out).

Um destaque em relação ao transporte de turistas no destino é o passeio em ônibus panorâmico com duração de duas horas por toda a cidade de Gramado para a execução de um city tour guiado.

**Figura 14 - Transporte turístico: “Passeio Jardineira Panorâmico”**



**Fonte: Portal Gramado (2023)**

A segurança dos turistas e prestadores de serviços deve ser prioritária em todas as modalidades de transportes, especialmente naqueles adaptados para fins turísticos, como é o caso da Jardineira de Gramado. A cidade de Gramado e entorno também oferecem outros passeios turísticos com uso de transportes diversificados como: Trem Maria Fumaça (Tour Uva e Vinho Passeio de Trem, um clássico das Serras Gaúchas), ônibus antigo (Valle a bordo da Princesinha), ônibus turístico (Bustour Panorâmico) e veículos de luxo (Drive Experience – Passeio Super Carros).

A experiência exitosa em atividade nas Serras Gaúchas é um exemplo da intermodalidade no uso dos transportes associados aos principais passeios turísticos da região, obedecendo à legislação e às regras vigentes do setor de transportes (agências reguladoras), com registro no Cadastur/MTur, possibilitando mais segurança a turistas, prestadores de serviços turísticos e comunidades receptoras.

Figura 15 - Transportes turísticos



Fonte: Portal Gramado (2023)

Desde 2019, o destino turístico Petrópolis (RJ) vem testando o uso de mais um modelo de veículo turístico, em substituição às charretes de tração animal. A Companhia Petropolitana de Trânsito e Transportes - CPTrans - acompanha a testagem de “Tuktuks” pelas ruas do Centro Histórico. Cada veículo tem capacidade para transportar duas pessoas e utiliza uma motocicleta de 150 cilindradas.

A iniciativa do Poder Executivo local em substituir as tradicionais charretes é uma atitude inédita no país. O fim do uso dos cavalos para tração dos veículos foi uma decisão chancelada por 117 mil pessoas em um plebiscito realizado em 2018, segundo a Prefeitura Municipal de Petrópolis.

**Figura 16 - Tuktuks para uso turístico**



Fonte: Prefeitura Municipal de Petrópolis (2019)

Salienta-se que essas iniciativas de transportes para fins turísticos são importantes e necessárias, assim como é preciso buscar alternativas que considerem, especialmente, as condições de segurança, infraestrutura de mobilidade, conforto e acessibilidade para turistas e demais usuários desse tipo de serviços nos destinos turísticos nacionais.

Para reduzir os impactos humanos no meio ambiente, uma das apostas é o transporte urbano sustentável a partir do uso de transportes menos impactantes e poluentes ao meio ambiente.

A sustentabilidade envolve a melhoria nos processos de transporte público, redução na emissão de gases poluentes, economia no gasto de combustíveis e outras medidas inteligentes para aumentar a mobilidade urbana. Iniciativas que devem ser incentivadas no destino, possibilitando uma rede de infraestrutura e de segurança para a realização de passeios de bicicleta ou a pé, aluguel de carros elétricos, uso de transportes públicos coletivos de qualidade, compartilhamento de carros via aplicativos, dentre alternativas viáveis e politicamente responsáveis.

## 4.6 VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Durante o período de pandemia da covid-19, o setor turístico teve que se reformular e inovar nas ações de mercado, planejamento das viagens e experiências nos destinos. Iniciativas que estão em vigência no contexto atual, em um cenário de “pós-pandemia” e retomada plena da atividade turística.

Uma dessas boas práticas de Vigilância Sanitária foi desenvolvida pela Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA), que se sensibilizou e teve a iniciativa de produzir o Manual de Boas Práticas Sanitárias no Turismo de Natureza – ABETA (<https://abeta.tur.br/download/manual-de-boas-praticas-sanitarias-turismo-de-natureza/>), que orienta sobre os cuidados e o controle da contaminação pelo coronavírus nas operações turísticas e atividades de turismo de natureza no país.

**Figura 17 - Chamada para o download do material técnico da ABETA**



Fonte: ABETA (2023)

Uma iniciativa da Prefeitura Municipal de Maceió (AL) em parceria com a Vigilância Sanitária de Maceió resultou no treinamento com adoção de boas práticas de manipulação de alimentos e a importância da manutenção preventiva de sistemas de ar-condicionado no setor hoteleiro. A ação é permanente e acontece, sistematicamente, junto ao trade turístico da cidade.

Trata-se de um portfólio de orientações técnicas aplicáveis aos destinos turísticos do Brasil, a partir dos eixos de atuação do Programa Turismo Seguro.

## 4.7 COMUNICAÇÃO POSITIVA NO TURISMO

Considera-se uma boa prática, a iniciativa da Associação Férias Vivas, responsável pela plataforma on-line (<https://www.feriasvivas.org.br>) cujo slogan é “a sua referência na adoção de práticas seguras em atividades de turismo”. O ambiente digital reúne conteúdos acessíveis que contribuem com a ampliação da sensação de segurança no turismo, compartilhando dicas de segurança e sugestão de destinos seguros.

Figura 18 - Público-alvo da Férias Vivas

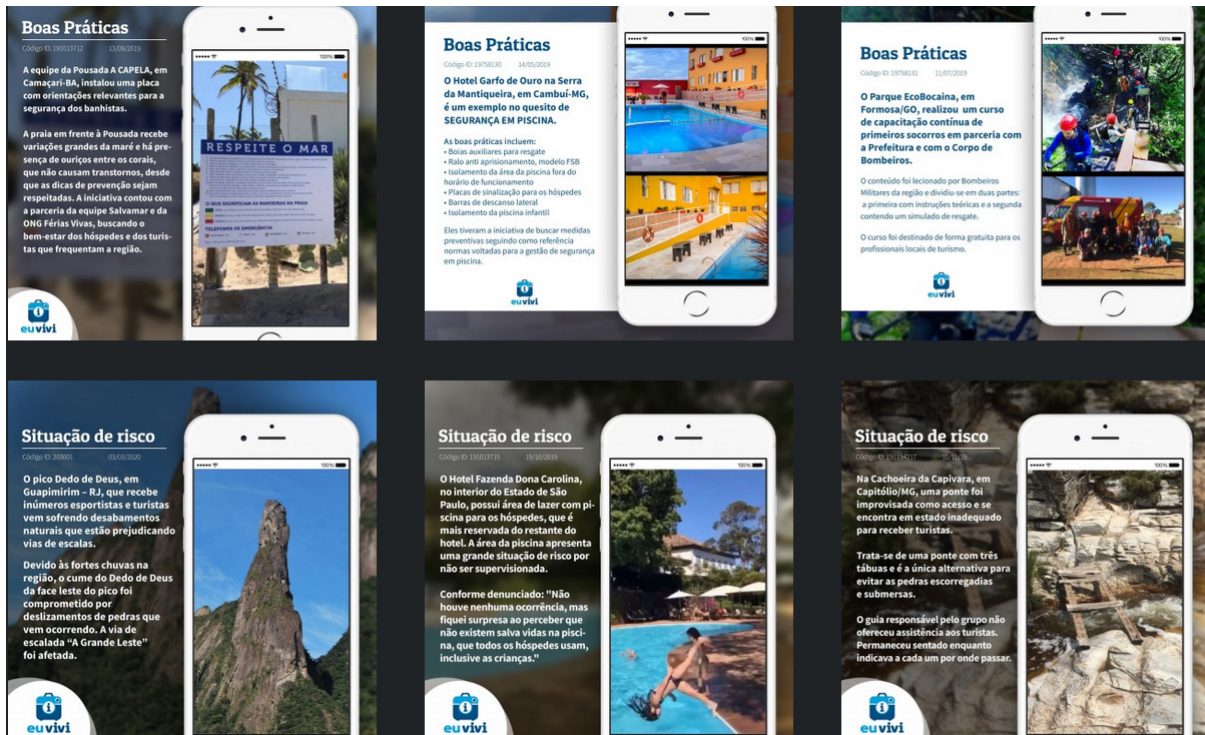


Fonte: [feriasvivas.org.br](https://feriasvivas.org.br). (2022)

O emprego de uma plataforma on-line destinada a orientações de segurança e prevenção a acidentes, voltada a turistas, prestadores de serviços turísticos e comunidades receptoras sobre medidas de como evitar potenciais problemas e riscos, pode resultar na satisfação das pessoas e potencializar a experiência turística positiva no destino. Nesse sentido, os gestores de turismo têm um papel relevante na criação e implementação de ações e iniciativas que possam levar a comunicação positiva aos visitantes, prestadores de serviços e comunidades receptoras.

A Associação Férias Vivas também desenvolveu o Aplicativo Eu Vivi (<https://www.feriasvivas.org.br/aplicativoeuvivi/>), uma iniciativa que se diferencia dos demais aplicativos voltados para turismo, pois é focado na segurança do turista, e na proposição de soluções para situações de risco, valorizando os profissionais que atuam com segurança e responsabilidade.

Figura 19 - Aplicativo Eu Vivi



Fonte: feriasvivas.org.br/aplicativoeuvi. (2022)

A ferramenta colaborativa atua com embasamento técnico na linha de frente da segurança turística, mantendo constantemente em pauta a importância da prevenção a acidentes nas viagens.

Para conhecer outras boas práticas de Segurança Turística, acesse o portal on-line do Mapa Brasileiro do Turismo Responsável no link: <http://mapadoturismoresponsavel.turismo.gov.br/>.

Trata-se de uma ferramenta digital interativa que possibilita conhecer roteiros, experiências e destinos de destaque na perspectiva do Turismo Responsável nas cinco macrorregiões do país, que possuem boas práticas de Sustentabilidade e de Turismo de Base Comunitária, além de Segurança Turística.



## **5. A segurança turística como elemento fundamental para o turismo responsável**

**A** Segurança Turística, por meio da prevenção, do cuidado e da proteção às pessoas e ao patrimônio público e privado, colabora com a concepção de Turismo Responsável, abrangendo os eixos temáticos: defesa civil, prevenção à exploração de crianças e adolescentes no turismo, relações de consumo, segurança pública, transporte de turistas, vigilância sanitária e comunicação positiva. O conteúdo de cada eixo de atuação do Turismo Seguro se soma ao desenvolvimento e à vivência de experiências turísticas mais responsáveis, éticas, inclusivas e sustentáveis.

O Turismo Responsável é uma expressão do estilo de vida contemporâneo, que almeja, a partir de diferentes práticas, de experiências e de modalidades do turismo, promover ações e iniciativas com base nas premissas da sustentabilidade; de princípios éticos; de políticas de inclusão; de respeito à diversidade sociocultural e à dignidade humana; de valorização da cultura local; da convivência harmoniosa com o ambiente; da diversidade de gênero, geração, raça e etnia; de respeito e envolvimento mais ativo das comunidades receptoras; e de estímulo à adoção de estratégias que resultem na realização de um turismo seguro nos destinos de viagem.

Nesse contexto, a Segurança Turística é uma dimensão político-institucional e um dos pilares do Turismo Responsável, na promoção de ambientes mais seguros, saudáveis e justo socialmente, com expectativas positivas no tocante à proteção e ao bem-estar físico e psicoemocional das pessoas (prestadores de serviços turísticos, comunidades receptoras e turistas).

O Ministério do Turismo mapeou as experiências exitosas desenvolvidas em destinos turísticos do Brasil no área de Segurança Turística, como se pode consultar no link: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/seguranca-turistica-conheca-destinos-brasileiros-que-sao-exemplos-na-protecao-de-turistas-e-trabalhadores>.

O gestor de turismo tem responsabilidades no que diz respeito à Segurança Turística como uma dimensão fundamental do Turismo Responsável. Sendo assim, deve assumir esse compromisso público, além de desenvolver competências técnicas, operacionais e gerenciais para contribuir com a criação e execução de políticas públicas e/ou organizacionais a partir de iniciativas e boas práticas, que promovam a realização de um turismo seguro para todos os visitantes, mas, que prioritariamente, possibilitem a segurança dos residentes e trabalhadores do destino turístico.

# Referências

AGARWAL, S. PAGE, S. J. MAWBY, R. Tourist security, terrorism risk management and tourist safety. **Annals of Tourism Research**. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103207>.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8069.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm). Acesso em: 28 jun. 2023.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 13.853, de 8 de julho de 2019**. Altera a Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Lei/L13853.htm#art1](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13853.htm#art1). Acesso em: 2 jul. 2023.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 2 jul. 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Quando chamar a Defesa Civil**. Disponível em: <https://www.facebook.com/SenadoFederal/photos/a.176982505650946/1375741262441725/?type=3>. Acesso em: 2 jul. 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo no 186/2008. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em: 2 jul. 2023.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008**. 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. Disponível em: [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=599831#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20as%20Atividades%20e,1975%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20Provid%C3%Aancias](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=599831#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20as%20Atividades%20e,1975%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20Provid%C3%Aancias). Acesso em: 28 jun. 2023.

BRASIL. **Decreto n. 10.822, de 28 de setembro de 2021.** Institui o Plano Nacional de Segurança Pública e Defesa Social 2021-2030. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2021/decreto-10822-28-setembro-2021-791792-publicacaooriginal-163506-pe.html>. Acesso em: 28 jun. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Portaria MTur n. 754, de 10 de novembro de 2020.** 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. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2020/portaria-n-754c-de-10-de-novembro-de-2020>. Acesso em: 2 jul. 2023.

BRASIL. **Lei n. 11.7771, de 18 de novembro de 2008** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9782.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9782.htm). Acesso em: 8 jul. 2022.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20prote%C3%A7%C3%A3o%20do%20consumidor%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%Aancias.&text=Art.,Art](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20prote%C3%A7%C3%A3o%20do%20consumidor%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%Aancias.&text=Art.,Art). Acesso em: 28 jun. 2023.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=49.,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=49.,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio). Acesso em: 7 jul. 2022.

BRASIL. **Lei n. 8.623/19, de 18 de novembro de 2019.** Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8623.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%208.623%2C%20DE%2028%20DE%20JANEIRO%20DE%201993.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20profiss%C3%A3o%20de,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8623.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%208.623%2C%20DE%2028%20DE%20JANEIRO%20DE%201993.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20profiss%C3%A3o%20de,%C3%A9%20regulado%20pela%20presente%20Lei). Acesso em: 8 jul. 2022.

BRASIL. **Lei n. 9.782, de 26 de janeiro de 1999.** Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9782.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9782.htm). Acesso em: 8 jul. 2022.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. **Disque Direitos Humanos: Relatório 2019.** Brasília: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Calendário nacional de vacinação.** Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/c/calendario-nacional-de-vacinacao>. Acesso em: 10 jul. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur). **Embratur propõe criação de áreas de segurança turística no país.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-02/embratur-propoe-criacao-de-areas-de-seguranca-turistica-no-pais>. Acesso em: 5 jul. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cadastro de Prestadores Turísticos - Cadastur.** Disponível em: <http://www.cadastur.turismo.gov.br>. Acesso em: 29 nov. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Informações do Turismo Responsável.** Disponível em <http://www.gov.br/turismo.informacoesdoturismoresponsavel>. Acesso em: 8 jul. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Manual do Multiplicador**: Projeto de Prevenção à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes no Turismo. Brasília: Universidade de Brasília; Centro de Excelência em Turismo; Ministério do Turismo, 2013.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Manual do Multiplicador**: Projeto de Prevenção à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes no Turismo. Brasília: Instituto Federal de Brasília; Ministério do Turismo, 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo (2018-2020)**: mais emprego e renda para o Brasil. Brasília: Ministério do Turismo, 2018.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Programa Turismo Seguro**. Brasília: Ministério do Turismo, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/turismo-responsavel/turismo-seguro/programa-turismo-seguro-sem-marcas-de-governo-completo.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Selo Responsável**. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/seloresponsavel/protocolo-para-turistas.php>. Acesso em: 10 jul. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Responsável no Brasil** [recurso eletrônico]. Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto e Ricardo Lanzarini (coord.). 1 ed. Natal: SEDIS-UFRN; Brasília: Ministério do Turismo, 2023. Disponível em: [https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/56891/1/TurismoResponsavelBrasil\\_Barreto\\_2023.pdf](https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/56891/1/TurismoResponsavelBrasil_Barreto_2023.pdf). Acesso em: 23 mar. 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Viaje legal**. Disponível em: <http://www.viajelegal.turismo.gov.br/dicas.html>. Acesso em: 28 nov. 2022.

FBSP. **Escuta dos Profissionais de Segurança Pública do Brasil**. Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2021.

ISTO É MATO GROSSO DO SUL. **Turismo de MS e Procon assinam termo de cooperação para acordos durante pandemia**. Disponível em: <https://www.turismo.ms.gov.br/turismo-de-ms-e-procon-assinam-termo-de-cooperacao-para-acordos-durante-pandemia/>. Acesso em: 7 jul. 2022.



# BRASIL

TURISMO RESPONSÁVEL 



MINISTÉRIO DO  
TURISMO

