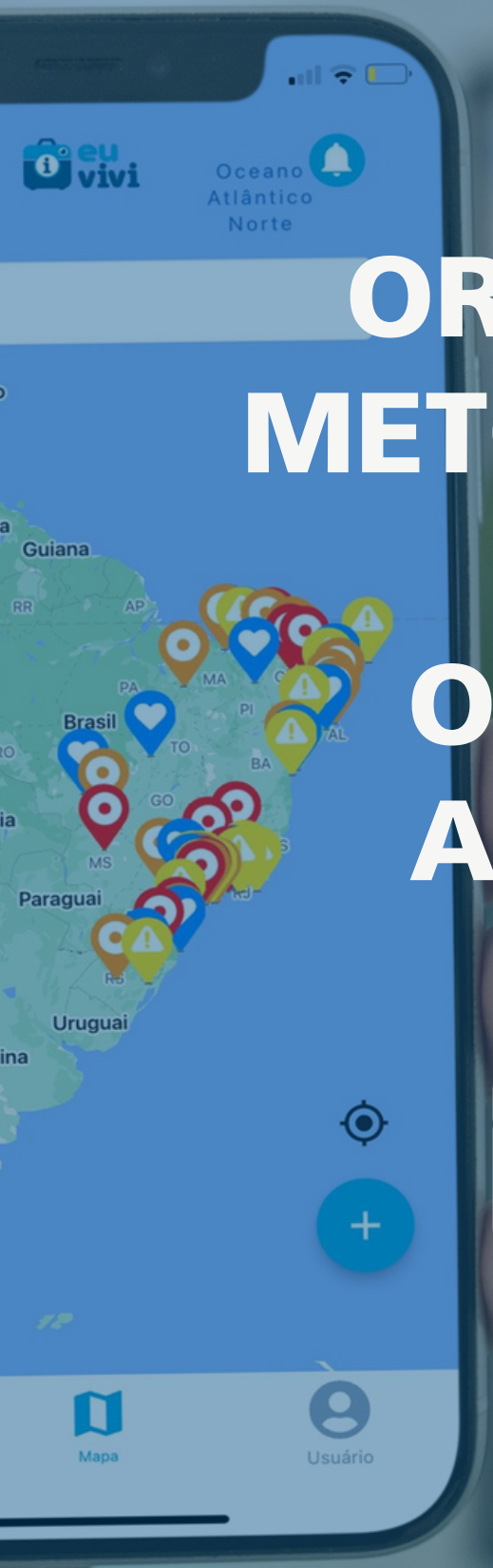


ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS

OFICINA DO APP EU VIVI

Realização: Associação Férias Vivas
Autores: Aline Bammann e Prof. Fabio Pozati
Versão do documento: fevereiro/2024

Este documento visa inspirar professores interessados em trabalhar o tema da prevenção de acidentes no turismo com seus alunos.

Apresentação: A Segurança Turística e a sua importância

A Segurança Turística reagrupa todas ações de prevenção de acidentes nas atividades de turismo, da parte do poder público, do empresariado e do turista, além da análise dos seus desafios realizada por consultores e acadêmicos.

A Segurança Turística no seu sentido mais amplo envolve todos os fatores capazes de afetar negativamente o curso da operação turística, colocando em risco a integridade física de seus participantes. Em algumas análises de cenário, o planejamento da Segurança Turística pode envolver áreas como: Segurança Pública, Segurança Viária e Aérea, além da Defesa Civil e prevenção de desastres ambientais.

A perspectiva dada para a Segurança Turística nesta iniciativa não inclui setores que estão fora do controle do profissional de turismo. Ela visa permitir um foco exclusivo nas ações que tratam diretamente do gerenciamento de risco do produto turístico.

Por ser esse tema negligenciado em larga medida, cabe uma sensibilização focada para a responsabilidade e o controle dos riscos pelo profissional do turismo.

eu vivi

QUAL É A ATUAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO FÉRIAS VIVAS NO TURISMO?

A **Associação Férias Vivas** representa a sociedade civil no mapeamento de acidentes de turismo e na identificação de suas causas e medidas de prevenção. Ao longo de mais de duas décadas de atuação, a **Associação Férias Vivas** reuniu um repertório técnico invejável sobre o tema da segurança turística e contribuiu para definir importantes paradigmas da prevenção de acidentes no país.

A primeira contribuição foi a criação normas brasileiras para a gestão de riscos no turismo de aventura. A segunda inovação é o monitoramento da segurança das atividades turísticas e de lazer: entender as causas dos acidentes e saber quais são os erros recorrentes. Acreditamos que o turista bem informado pode ser um aliado da sua segurança e dos outros. Foi pensando nisso que chegamos no **APP EU VIVI**, uma ferramenta de mapeamento colaborativo da segurança turística. Como parte de sua missão de proteger vidas no turismo, ela divulga práticas de gestão de segurança turística e cria soluções para os destinos de turismo.

MAIS SOBRE ESTE TRABALHO HISTÓRICO PODE SER VISTO NO RELATÓRIO DE ATIVIDADES ESPECIAL DE 20 ANOS.

LINK DO RELATÓRIO:
http://www.feriasvivas.org.br/wp-content/uploads/2023/01/Relatorio-de-Atividades-2022.pdf

A INICIATIVA SEGURANÇA TURÍSTICA NA SALA DE AULA

A proposta da rede de professores participantes da iniciativa é disponibilizar parte do acervo técnico da **Associação Férias Vivas** como conteúdo curricular temático para formação de futuros profissionais da área de turismo.

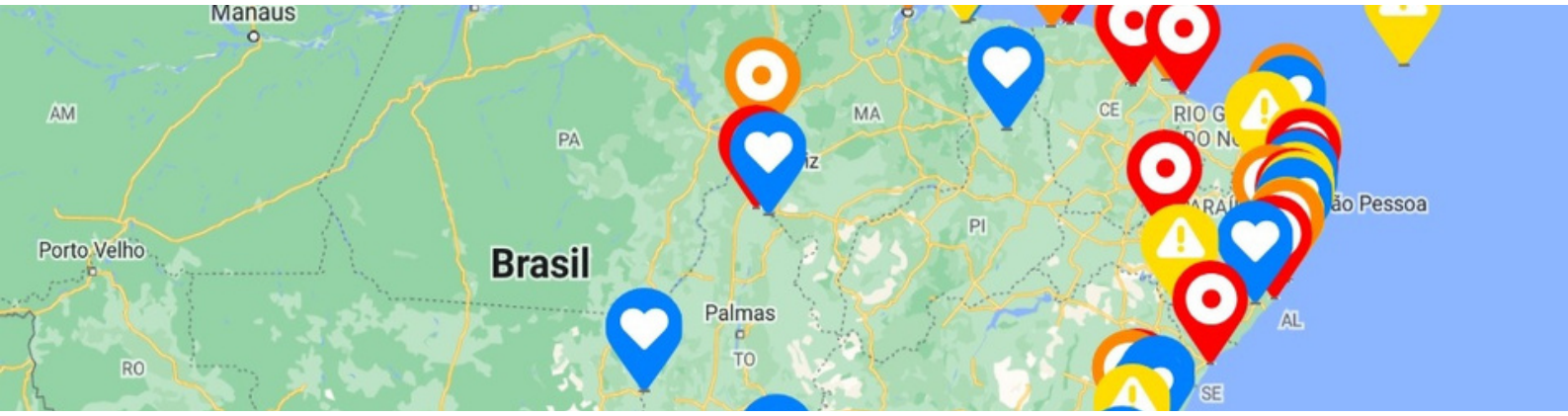
A equipe da **Associação Férias Vivas** auxilia na seleção de conteúdos e fornece a mediação necessária para participação colaborativa dos docentes.

No fim de 2023, a iniciativa Segurança Turística na Sala de Aula tomou corpo com a proposta de desenvolver um formato pré-validado para sensibilizar e formar os alunos na gestão de risco no turismo : **as oficinas práticas do Aplicativo EU VIVI.**

CONHEÇA OS CONTEÚDOS COMPARTILHADOS ENTRE OS PROFESSORES.

LINK DA PÁGINA DEDICADA:
http://www.feriasvivas.org.br/sala-de-aula

COMO É A OFICINA PRÁTICA DO APLICATIVO EU VIVI?



Na oficina, os alunos serão convidados a mapear casos reais de acidentes em viagens e a refletir sobre os desafios do setor de turismo que estão envolvidos, como *overtourism*, falta de fiscalização, sinalização insuficiente, entre outros. Nesse momento, usamos a discussão de casos para ilustrar que a profissão tem uma responsabilidade legal e social. Podemos descontrair em sala de aula ao dizer que quem optou pela área de turismo vire e mexe ouve da família e amigos que é uma profissão tranquila, de puro lazer e descanso. Sendo que, na verdade, é uma vocação que exige muito planejamento e atenção aos detalhes, pois lida diretamente com vidas humanas.

A oficina prática é proposta em três tempos:

PARTE 1	**Exposição sobre a responsabilidade do profissional de turismo, panorama dos acidentes no Brasil e o mapeamento realizado pelo Aplicativo EU VIVI.**
PARTE 2	**Atividade em grupo com a pesquisa de casos reais e apresentação das causas e medidas possíveis de prevenção de acidentes no turismo.**
PARTE 3	**Mediação do professor da discussão em torno dos desafios encontrados no desenvolvimento de polos turísticos e análises das experiências retratadas.**

Confira a seguir orientações da Associação Férias Vivas para cada uma das etapas da oficina prática do Aplicativo EU VIVI.

RECOMENDAÇÕES PARA A PARTE 1: EXPOSIÇÃO

Quando a equipe da Associação Férias Vivas apresenta uma sensibilização sobre a importância da prevenção de acidentes, ela parte da percepção que este tema ainda é pouco discutido, ainda que de extrema relevância para os profissionais de turismo.

Uma proposta é se inspirar na lógica abaixo:

- **Tenha consciência de que acidentes podem ocorrer!**
- **Reconhecendo que acidentes de turismo são mais comuns do que imaginamos, saiba como evitá-los.**

O professor pode mostrar casos que ilustram essa preocupação, escolhendo acidentes de repercussão nacional ou acidentes da sua própria região.

CASOS COMENTADOS PODEM SER ENCONTRADOS NO PERFIL @FERIASVIVAS E NO LIVRO CASOS REAIS.

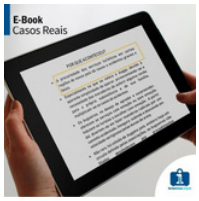
LINK DO LIVRO ACIDENTES DE TURISMO: CASOS REAIS:

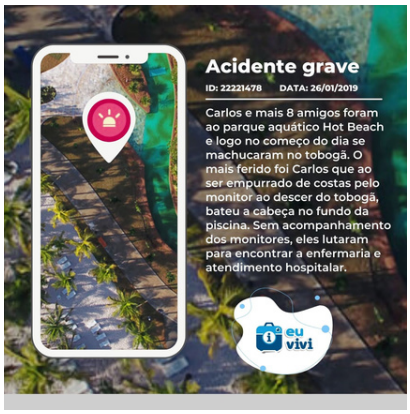
https://www.feriasvivas.org.br/livro-digital-gratis-casos-reais/

LINK DAS REDES SOCIAIS:

https://www.instagram.com/feriasvivas

https://www.facebook.com/feriasvivas





Vale ressaltar em sala de aula que proporcionar atividades de turismo com segurança e transparência em relação aos riscos é uma obrigação de todo profissional. É igualmente um direito básico do consumidor o direito "à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentam".

O nível de aprofundamento desta questão ficará a critério de cada professor de acordo com a matriz curricular:

- Para destacar a responsabilidade dos profissionais de turismo, o professor pode recorrer à página Orientações Jurídicas que apresenta a base legal mobilizada nos processos judiciais, os conceitos de responsabilidade civil e penal e algumas jurisprudências selecionadas com os valores de indenização.

  LINK DA PÁGINA ORIENTAÇÕES JURÍDICAS:
  https://www.feriasvivas.org.br/orientacao-juridica

- Se o curso tiver relação com as atividades de turismo de aventura e ecoturismo, o professor pode detalhar o Decreto 7381 e também destacar os trabalhos realizados com as normas técnicas brasileiras de segurança no turismo de aventura que apresentam requisitos mínimos de segurança.

  LINK DO ARTIGO SOBRE O DECRETO 7381:
  https://www.feriasvivas.org.br/fvc-entenda-o-decreto-7381

Os casos apresentados pelo professor podem, portanto, incluir uma reflexão sobre a responsabilidade do prestador de serviço, no que tange a falta de cuidado, a negligência e a imperícia dos profissionais. Dados da Associação Férias Vivas podem enriquecer esta análise.

Mais de 4.000 casos foram compilados no Relatório Brasileiro de Acidentes de Turismo para analisar as causas mais frequentes dos acidentes de turismo.

LINK DOS DADOS ESTATÍSTICOS:
https://www.feriasvivas.org.br/portfolio-items/rbat

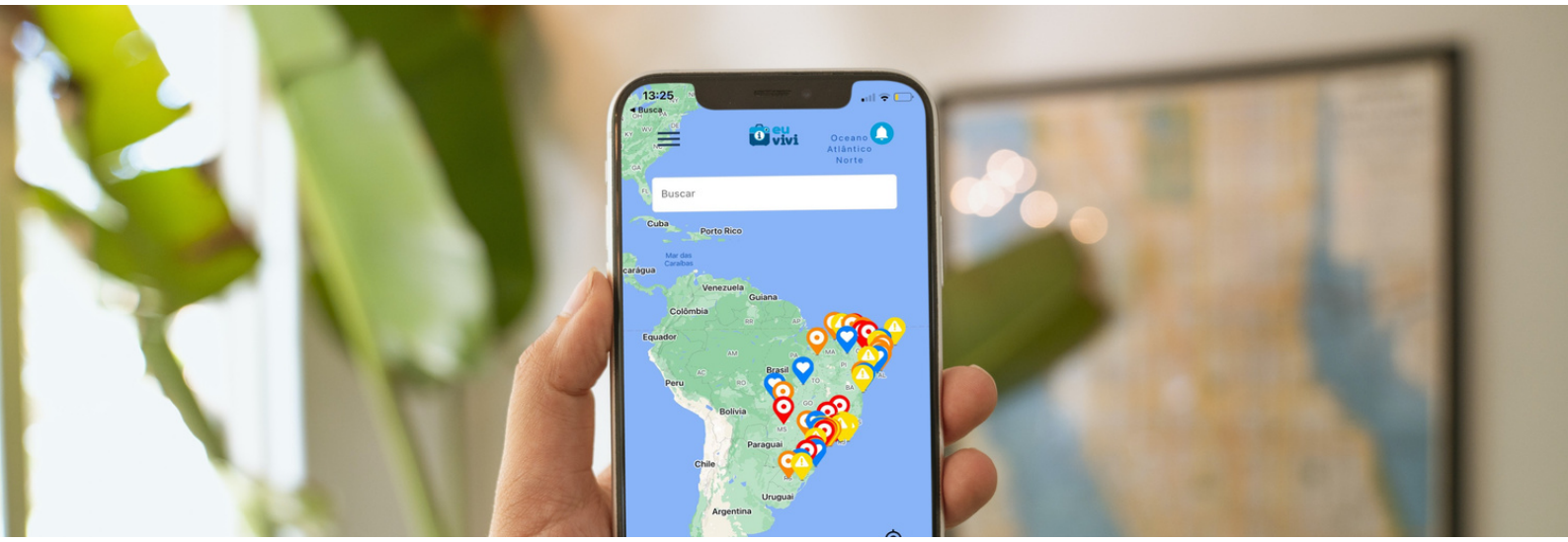
Desde 2002, a Associação Férias Vivas realiza dessa forma um "observatório da segurança turística". Este monitoramento dos acidentes nas atividades de turismo tem como intuito, entre outros:

- Defender e conscientizar o viajante brasileiro fazendo com que sejam observados e respeitados os direitos do consumidor.
- Incentivar o depoimento de famílias vítimas de acidentes para denunciar irregularidades e cobrar reparações.
- Ampliar a base de dados existente sobre segurança turística em atividades de turismo para identificar padrões e evitar recorrências.
- Promover a disseminação de boas práticas empresariais para os profissionais de turismo que queiram prevenir acidentes.
- Encontrar oportunidades de melhoria, em conjunto com órgãos públicos, por meio de soluções efetivas e multiplicáveis que contribuam para a profissionalização do setor de turismo.

Uma parte importante deste mapeamento é realizada com a participação colaborativa de viajantes e profissionais de turismo pelo Aplicativo EU VIVI, que conheceremos em detalhes a seguir.

LINK PARA A LANDING PAGE DO APP EU VIVI:
https://www.feriasvivas.org.br/aplicativoeuvivi

O APP EU VIVI EM DETALHES

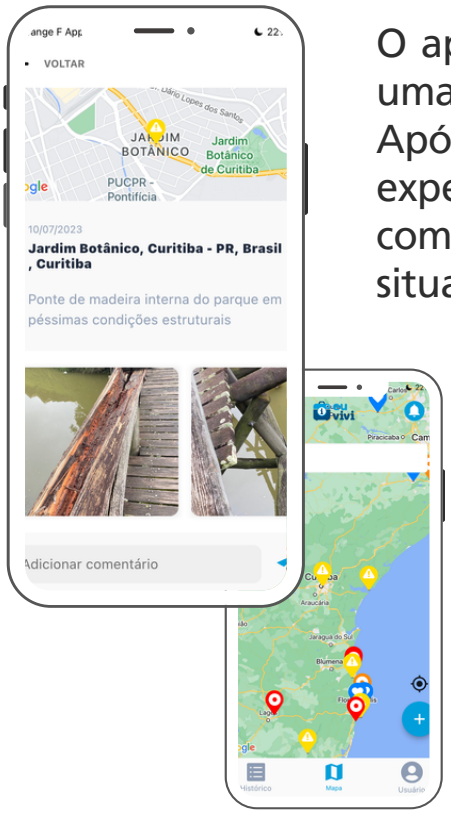


O aplicativo EU VIVI é a solução mobile da Associação Férias Vivas para aumentar a rede de impacto, agilizar o processo de mapeamento e consolidar a cultura da segurança no turismo. A ideia de criar um aplicativo surgiu para incentivar o mapeamento colaborativo de experiências ligadas à segurança turística, partindo da visão de que a informação correta pode salvar vidas. Ele é uma tecnologia para a transformação social, que atua como canal de comunicação direto com o turista.

Ele é interativo, totalmente gratuito e uma ferramenta incrível de sensibilização de viajantes e profissionais. O aplicativo EU VIVI foi lançado ao público em 2017 em uma primeira versão experimental. Em 2022, ele foi reformulado e os códigos de programação foram atualizados para acompanhar as evoluções do mercado de aplicativos. Ele está disponível para os sistemas Android e iOS e todos podem participar gratuitamente.

Uma rede de especialistas acompanha os turistas e os profissionais de turismo na prevenção de acidentes, proporcionando mais segurança e tranquilidade. O objetivo é mobilizar todos, começando com o mercado consumidor e, assim, incentivar os empresários e os gestores públicos a corrigir situações de risco, divulgando para todas as partes interessadas as medidas de segurança implementadas. As boas práticas de prevenção de acidentes, por fim, inspiram a rede a se profissionalizar e a se conectar!

O aplicativo EU VIVI reúne informações sobre boas práticas na prevenção de acidentes, identifica situações de risco e divulga casos reais de acidentes ocorridos em locais de turismo.



O aplicativo é bem fácil de usar: o usuário tira uma foto e descreve a experiência que viveu. Após a validação das informações, as experiências aparecem no mapa, sinalizadas com um ícone colorido, sendo classificadas em: situação de risco, acidente e boas práticas.

BOAS PRÁTICAS

SITUAÇÃO DE RISCO

ACIDENTE

ACIDENTE FATAL

Em seguida, o desafio de todos é mobilizar as pessoas envolvidas para avaliar ações corretivas que sejam eficazes. O Aplicativo EU VIVI também é uma ferramenta de gestão, que permite identificar ações prioritárias de Segurança Turística nos destinos. A Associação Férias Vivas oferece suporte para implementação das propostas, acompanhando e divulgando a evolução dos resultados.

O APLICATIVO CONTA COM UM GUIA DE USO ILUSTRADO.

LINK DO GUIA DE USO DISPONÍVEL ONLINE:

http://www.feriasvivas.org.br/wp-content/uploads/2023/06/FeriasVivas_Guia-de-Uso-App-EuVivi_jun2023.pdf

RECOMENDAÇÕES PARA A PARTE 2: ATIVIDADE EM GRUPO

A atividade em grupo é a apresentação e análise de um caso de acidente de turismo. É interessante que o aluno seja orientado a escolher um caso relacionado a sua área de atuação atual ou futura. Isso permitirá um maior interesse na atividade e a possibilidade de aplicação concreta do que está sendo discutido. Esse é o objetivo: prepará-lo para uma atuação profissional responsável.

O aluno também pode ser encorajado a buscar um caso de acidente que ocorreu com alguém próximo, um amigo ou familiar. Isso permitirá que eles tenham acesso aos detalhes do caso, como as causas do acidente, qual foi o atendimento prestado ou quais impactos financeiros e emocionais foram sofridos. Esses detalhes não costumam ser tratados com exatidão quando buscamos casos retratados na mídia.

Ao longo da atividade, é importante fugir do formato de relato de caso pouco analítico, que se assemelha a um boletim policial.

A seguir, temos um exemplo:

LINK DE ARTIGO DE JORNAL: https://www.acidadeon.com/araraquara/cotidiano/morte-de-homem-que-passou-mal-em-cachoeira-da-antiga-usina-tamoio-e-investigada

COTIDIANO › Morte de homem que passou mal em cachoeira da antiga Usina Tamoio é investigada

Morte de homem que passou mal em cachoeira da antiga Usina Tamoio é investigada

Moisés Becassi foi socorrido pelo Corpo de Bombeiros, mas morreu na Santa Casa; testemunhas disseram que ele deixou a represa aos gritos

Da Redação 25 de setembro de 2023 **Atualizado:** 25 de setembro de 2023

Esse formato, bem comum na divulgação de acidentes de turismo, não nos permite saber o que de fato ocorreu e não nos sensibilizam sobre como evitar uma situação de risco semelhante.

A apresentação bem feita de um caso de acidente pode iniciar com imagens que ilustrem o destino e mostrem o porquê desse turismo ser visitado e o seu potencial turístico.

A análise do caso escolhido deve, em seguida, explicar em detalhes o ocorrido e a interpretação de quais foram as principais causas envolvidas.

O aluno pode se inspirar na metodologia de análise de casos da Associação Férias Vivas, que é uma reflexão sobre o caso a partir de três questões:

- O que aconteceu? A resposta é um relato objetivo dos acontecimentos, sem sensacionalismo ou opiniões parciais.
- Por que aconteceu? A resposta é um detalhamento das possíveis causas que levaram ao acidente.
- Como poderia ser evitado? A resposta é uma reflexão sobre as ações preventivas e corretivas que os responsáveis poderão colocar em prática para evitar acidentes semelhantes.

E como seria na prática essa análise?

Na oficina, os alunos podem compartilhar suas reflexões sobre os casos selecionados por eles, como no exemplo abaixo.

Análise do Caso

O que aconteceu?

A descida foi autorizada com duas pessoas no mesmo cabo. A dupla atingiu uma velocidade acima do previsto e o freio da tirolesa não funcionou. Houve lesões moderadas. Foram 40 minutos até o atendimento médico, por insistência da cliente, que é advogada.

Por que aconteceu?

Falta de clareza sobre os limites da estrutura. Descaso da equipe com a segurança. Falta de um Plano de Ação para Emergências.

RECOMENDAÇÕES PARA A PARTE 3: DISCUSSÃO

A discussão final é o momento de trazer para a sala de aula a conclusão de que acidentes de turismo são fruto de descaso e que podem, sim, ser evitados. Não são, portanto, mera fatalidades.

É interessante conectar este momento de engajamento dos alunos com uma reflexão maior sobre os desafios do setor de turismo que estão em alta, como:

- O *overtourism* que se apresenta de maneira descontrolada, sem planejamento da oferta turística e como a superlotação aumenta o risco de acidentes.
- A falta de fiscalização que permite novos entrantes no mercado de turismo sem qualificação suficiente e o impacto que a oferta amadora e informal traz para a segurança de todos.
- O impacto das notícias rápidas nas redes sociais que não permitem margem para erro e como os profissionais podem usar essas plataformas para valorizar seu trabalho e o turismo responsável.

O mercado está evoluindo rápido, mas vemos que está ainda se profissionalizando no que tange ao gerenciamento de risco no turismo. Por fim, formar o aluno com estas competências analíticas é oferecer a ele uma formação profissional e humana. É proporcionar uma oportunidade dele se destacar no atual mercado de trabalho.

RELATO DA EXPERIÊNCIA PILOTO REALIZADA NA FATEC-SP EM 2023

Sobre a contribuição da disciplina, acho que a atividade proposta foi fundamental para o aprendizado dos alunos. Ela tem uma relação muito direta com o assunto tratado que é a segurança, acidentes, prevenção e sobre os riscos. Então veio para somar e muito no aprendizado deles. A atividade de inserção de informações no aplicativo também foi bastante válida. Os alunos de forma geral acharam fácil interagir no aplicativo e inserir a informação. O que a gente sente falta é de uma maior divulgação do aplicativo. Os alunos ficaram de falar sobre a ferramenta com as pessoas que eles conhecem, nos lugares onde trabalham.

E também a disponibilidade do livro Casos Reais impresso e em formato ebook foi muito interessante. Pois, a partir do livro, nós abordamos cases que estavam lá e os alunos tinham que relatar aos colegas os casos que escolheram do livro. Então foi legal também para trocar ideia, informações e experiências. E tudo isso abasteceu nosso debate sobre o que faltou em relação a ações preventivas.

É uma disciplina super importante e eu vejo poucos cursos de turismo com essa preocupação. E isso é muito relevante quando você pensa em organização de viagens, elaboração de roteiros, recepção de turistas em determinados lugares. O trabalho da Férias Vivas da disseminação da informação é muito importante para o profissional do turismo. Só tenho a agradecer e apoiar a iniciativa da oficina prática do APP EU VIVI.

Prof. Dr. Fábio Pozati
Coordenador Geral dos Cursos de Turismo da UNIP e Professor da FATEC

feriasvivas.org.br