

ETEC - Adolpho Berezin

A RESPONSABILIDADE DO GUIA DE TURISMO NA PREVENÇÃO DE RISCOS E ACIDENTES EM VIAGENS

**Medidas de Segurança Aplicadas pelo Guia de Turismo
para Garantir a Integridade do Viajante Durante o Percurso**

Angela da Silva Mendes

Claudia Silva de Araújo

MONGAGUÁ

2025

ANGELA DA SILVA MENDES
CLAUDIA SILVA DE ARAÚJO

A RESPONSABILIDADE DO GUIA DE TURISMO NA PREVENÇÃO DE RISCOS E ACIDENTES EM VIAGENS

**Medidas de Segurança Aplicadas pelo Guia de Turismo
para Garantir a Integridade do Viajante Durante o Percurso**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como exigência para obtenção da Habilitação
Profissional Técnica de Nível Técnico em Turismo
Receptivo, no Eixo Tecnológico Turismo,
Hospitalidade e Lazer, à Escola Técnica Estadual
Adolpho Berezin, sob orientação do Professor
Marcelo Hipólito de Moura.

MONGAGUÁ
2025

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso (TCC) tem como objetivo analisar as principais medidas de segurança aplicadas pelos guias de turismo durante roteiros terrestres, com foco na prevenção de riscos e na garantia da integridade física e emocional dos viajantes no Estado de São Paulo. A relevância é reforçada por acidentes trágicos, como o caso de uma jovem brasileira que faleceu em uma trilha guiada na Indonésia, evidenciando a responsabilidade vital e, por vezes, do guia na gestão de crises e prevenção de acidentes.

O estudo é guia pela questão central: “Como o guia de turismo aplica medidas de segurança durante o percurso para prevenir riscos e garantir a integridade dos viajantes?

O referencial teórico estabelece o guia como um gestor de segurança em ambientes de ecoturismo e turismo de aventura, abordando a diferença entre risco real (objetivo) e risco percebido (subjetivo). As hipóteses de pesquisa propõem que: 1) a comunicação efetiva é crucial para a prevenção; 2) a experiência e o treinamento formal afetam diretamente a segurança; 3) a tecnologia e o uso de ferramentas auxiliam na mitigação de riscos.

A metodologia empregada é de natureza qualitativa, combinando a lógica indutiva e dedutiva. O procedimento incluirá uma aprofundada revisão bibliográfica e análise documental (legislação e normas do setor), complementada por uma pesquisa de campo via questionário online. A coleta de dados será realizada com amostragem intencional, focando em turistas que viajaram com e sem guia, para comparar suas percepções sobre segurança e atuação profissional. A análise de dados será descritiva e comparativa, buscando comprovar a interdependência entre a qualificação do guia, a comunicação de risco e o uso de recursos tecnológicos.

Este estudo visa contribuir para a melhoria da qualidade do serviço de turismo, destacando a importância da capacitação técnica robusta e da conduta ética e preventiva do guia para a promoção de viagens mais seguras e responsáveis.

PALAVRAS-CHAVE: Guia de Turismo; Segurança em Viagens; Ecoturismo; Prevenção de Riscos; Turismo Responsável.

ABSTRACT

This study analyzes the safety measures applied by tourist guides during terrestrial itineraries in the State of São Paulo, focusing on risk prevention and traveler integrity. Motivated by tragic accidents, the central question investigates how guides utilize safety protocols to ensure group integrity. The theoretical framework establishes the guide as a safety manager in ecotourism, supported by three core hypotheses: effective communication (H1), formal training and experience (H2), and the use of technology (H3) are critical for prevention. The qualitative methodology involves a thorough bibliographic review and field research using an online questionnaire with intentional sampling of tourists who traveled with and without a guide. This comparative analysis seeks to validate the interdependence of the hypotheses and contribute to promoting safer and more responsible tourism services.

KEYWORDS: **Tourist Guide; Travel Safety; Ecotourism; Risk Prevention; Responsible Tourism.**

LISTA FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 - O DESCASO COM DUAS VIAJANTES NA CHAPADA DOS VEADEIROS | 34 |
| Figura 2 - O RELATO DE IRIA NA ÍNTegra | 34 |
| Figura 3 - Turista de 80 anos morre após ser deixada para trás em ilha por cruzeiro | 36 |

LISTA GRÁFICOS E TABELAS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 - Regulamentações Internacionais sobre Cruzeiros em Áreas Protegidas | 24 |
| Gráfico 2 - Distribuição Percentual das Acessibilidades em Salas de Aula | 24 |
| Gráfico 3 - Distribuição das Atividades Desenvolvidas pelos Alunos | 25 |
| Gráfico 4 - Composição Percentual dos Tipos de Turistas | 25 |
| Gráfico 5 - Avaliação da Sensação de Segurança pelos Turistas | 26 |
| Gráfico 6 - Sensação de Segurança Reportada pelos Turistas | 26 |
| Gráfico 7 - Segurança em Primeiro Lugar: Expectativas dos Viajantes | 27 |
| Gráfico 8 - Briefing de Segurança: Percepção dos Viajantes | 27 |
| Gráfico 9 - Segurança em Foco: Avaliação do Preparo dos Guias | 28 |
| Gráfico 10 - O Guia Inspira Segurança? Avaliação dos Viajantes | 28 |
| Gráfico 11 - Imprevistos na Viagem: Profissionalismo dos Guias | 29 |
| Gráfico 12 - Percepção dos Viajantes sobre a Experiência dos Guias | 29 |
| Gráfico 13 - Importância da Certificação Formal dos Guias | 30 |
| Gráfico 14 - O Impacto da Conduta do Guia na Experiência da Viagem | 30 |

LISTA DE SIGLAS

CEO – Chief Executive Officer

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| RESUMO..... | 3 |
| ABSTRACT..... | 4 |
| LISTA FIGURAS..... | 5 |
| LISTA GRÁFICOS E TABELAS..... | 6 |
| LISTA DE SIGLAS..... | 7 |
| INTRODUÇÃO | 10 |
| 1. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA..... | 11 |
| 2. DELIMITAÇÃO DO TEMA | 12 |
| 3. OBJETIVO GERAL..... | 13 |
| 3.1 OBJETIVO ESPECÍFICO..... | 13 |
| 4. USUÁRIO/BENEFICIÁRIO | 14 |
| 6. VIABILIDADE | 15 |
| 6.1 VIABILIDADE OPERACIONAL..... | 15 |
| 6.2 VIABILIDADE ECONÔMICA..... | 15 |
| 6.3 VIABILIDADE SOCIAL..... | 15 |
| 6.4 VIABILIDADE AMBIENTAL | 15 |
| 7. JUSTIFICATIVA..... | 17 |
| 8. HIPÓTESES..... | 18 |
| 9. METODOLOGIA | 19 |
| 9.1 MÉTODOS DE ABORDAGEM | 19 |
| 9.2 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS | 19 |
| 10. ANÁLISE SWOT..... | 22 |
| 10.1 PESQUISA DE CAMPO | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 10. REFERENCIAL TEÓRICO..... | 31 |
| 10.1 ECOTURISMO E A IMPORTÂNCIA DO GUIA NO ESTADO DE SÃO PAULO..... | 31 |
| 10.2 O CENÁRIO DO ECOTURISMO NO ESTADO DE SÃO PAULO | 31 |
| 10.3 A DEFINIÇÃO E O PAPEL ESSENCIAL DO GUIA DE TURISMO | 31 |
| 10.4 RISCO NO TURISMO DE NATUREZA: REALIDADE OBJETIVA E PERCEPÇÃO SUBJETIVA | 31 |
| 10.5 O TREINAMENTO FORMAL E A EXPERIÊNCIA PRÁTICA COMO FATORES DE SEGURANÇA..... | 32 |
| 10.6 A RESPONSABILIDADE E A PREVENÇÃO DE ACIDENTES COMO ATRIBUIÇÕES DO GUIA..... | 32 |
| 10.7 COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA: ESTRATÉGIAS DE MITIGAÇÃO DE RISCO | 32 |
| 10.7.1 Comunicação Efetiva: A Chave para a Prevenção e a Adesão (H1) | 33 |
| 10.8 TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA AUXILIAR NA MITIGAÇÃO DE RISCO (H3) | 33 |
| 10.9 A PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA: A VALIDAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL..... | 33 |
| 10.10 CASOS REFERÊNCIA: FUNDAMENTAÇÃO DO ESTUDO | 34 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 38 |
| APÊNDICE A – ESTUDO DE CASO | 39 |

INTRODUÇÃO

O Guia de Turismo é o profissional responsável por conduzir, orientar e garantir a segurança dos viajantes ao longo do percurso. Sua atuação vai além da mediação cultural, incluindo a aplicação de medidas preventivas contra riscos e acidentes, fundamentais para a integridade do grupo (BRASIL,2013). Como afirma Ignarra (1999), o guia é o ‘principal elemento de condução e garantia de bem-estar do turista’.

A adoção dessas práticas exige preparo técnico e conhecimento das normas de segurança em atividades turísticas, conforme destaca a Organização Mundial do Turismo (OMT,2020). Assim, este trabalho busca analisar as medidas de segurança aplicadas pelos guias de turismo durante os roteiros, reforçando sua importância na promoção de viagens seguras e responsáveis.

1. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Diante dos diversos riscos que podem surgir durante uma viagem – como acidentes, mudanças climáticas, problemas de saúde ou falhas na infraestrutura – surge a seguinte questão, alinhada com os princípios da Organização Mundial do Turismo (OMT, 2020) e seu Código Mundial de Ética do Turismo (OMT, 1999) bem como com a visão de autores como Lod (2013), que aponta o guia como a figura de liderança e segurança do grupo.

Em 2025, o caso de Juliana Marins, uma jovem brasileira que morreu após cair em uma trilha guiada no vulcão Rinjani, na Indonésia, gerou grande repercussão e levantou um debate crucial sobre a responsabilidade dos guias de turismo. O grupo de Juliana estava acompanhado de um guia local, mas, em determinado ponto da trilha, a jovem teria sido deixada sozinha após relatar cansaço, resultando em um acidente fatal.¹

Esse evento trágico exemplifica a importância vital da atuação do guia na prevenção de riscos, na tomada de decisões em momentos críticos e no cumprimento de protocolos de segurança, reforçando a pergunta central deste estudo: Como o guia de turismo aplica medidas de segurança durante o percurso para prevenir riscos e garantir a integridade dos viajantes?

¹ Exame. (2025, 24 de junho). Quem é Juliana Marins, jovem carioca que morreu durante trilha em vulcão na Indonésia. Disponível em: <https://exame.com/brasil/quem-e-juliana-marins-jovem-carioca-que-esperou-16h-por-resgate-na-indonesia/>. Acesso em: 21 de setembro de 2025

2. DELIMITAÇÃO DO TEMA

Teve início em 30 de julho de 2025 e encerrará em dezembro do mesmo ano. Esse trabalho focará na análise das medidas de segurança aplicadas por guias de turismo durante viagens organizadas em roteiros terrestres, com ênfase em pequenos e médios grupos no Estado de São Paulo.

A pesquisa abordará principalmente a atuação preventiva do guia em situações comuns de risco, como acidentes, orientação em áreas de difícil acesso e emergências de saúde.

3. OBJETIVO GERAL

Analisar as principais medidas de segurança aplicadas pelos guias de turismo durante o percurso, com foco na prevenção de riscos e na garantia da integridade física e emocional dos viajantes, conforme orientações do Ministério do Turismo (BRASIL,2013) e das diretrizes internacionais de segurança em atividades turísticas (OMT,2020).

3.1 OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Identificar os principais riscos e emergências que podem ocorrer durante roteiros turísticos terrestres.
2. Investigar quais medidas de segurança são aplicadas pelos guias de turismo na prevenção desses riscos.
3. Analisar o preparo técnico e a formação exigida para que o guia de turismo atue com responsabilidade e segurança (BRASIL, 2013).
4. Avaliar a importância da conduta ética e preventiva do guia de turismo na experiência e bem-estar do viajante (OMT, 2020).

4. USUÁRIO/BENEFICIÁRIO

Guia de Turismo e Turista

5. VIABILIDADE

O conceito de viabilidade se refere à qualidade de algo ser viável, ou seja, que tem a capacidade de ser realizado ou de dar certo. É a análise que determina se um projeto, negócio, ideia ou até mesmo uma ação é possível de ser concretizada, e se os resultados esperados justificam os recursos e esforços que serão investidos.

A viabilidade não é um conceito único, pois um projeto pode ser viável em um aspecto, mas inviável em outro. Por isso, a análise de viabilidade é dividida em diferentes áreas:

5.1 VIABILIDADE OPERACIONAL

- Pesquisa em sites renomados e de confiança;
- Visita técnica para observar a atuação do guia de turismo;
- Analisar livros e artigos de autores referência no assunto em biblioteca.

5.2 VIABILIDADE ECONÔMICA

- Passagem de visita técnica para observação em campo de um guia de turismo: R\$ 300 a R\$1,500 reais por pessoa;
- Passagem de ônibus para a biblioteca ida e volta R\$ 40 reais por pessoa;
- Acesso a internet R\$124 reais por mês.

Total: R\$ 1.664 reais por pessoa (gastando R\$ 1.500 reais na viagem). Para todos os integrantes R\$3.328 reais.

Total: R\$ 464 reais por pessoa (gastando R\$ 300 reais na viagem). Para todos os integrantes R\$ 928 reais.

5.3 VIABILIDADE SOCIAL

A relevância social deste estudo reside na conscientização de turistas e empreendedores do setor de turismo sobre a importância fundamental da contratação de guias especializados.

O trabalho demonstra que, ao valorizar a presença de profissionais qualificados e devidamente regulamentados, o mercado promove um turismo mais seguro e responsável, contribuindo diretamente para a integridade física dos viajantes e para a credibilidade dos serviços turísticos.

5.4 VIABILIDADE AMBIENTAL

A viabilidade ambiental da pesquisa foca em como a atuação do guia de turismo impacta a preservação do meio ambiente. Embora o estudo não aborde um impacto ambiental direto, ele destaca a importância da atuação do guia na minimização de danos quando grupos grandes são conduzidos sem o devido acompanhamento ou sem o auxílio necessário.

O guia, como figura central da atividade, é responsável por orientar os turistas sobre o descarte correto de resíduos, a não degradação de patrimônios históricos e a proteção da fauna e flora locais, garantindo que o turismo seja uma atividade sustentável e de baixo impacto para os ecossistemas.

6. JUSTIFICATIVA

A segurança nas atividades turísticas é um tema de extrema relevância, e a atuação do guia de turismo tem papel central na prevenção de acidentes. Este trabalho se justifica pela necessidade de aprofundar a discussão sobre a responsabilidade profissional e legal do guia, visto que a ocorrência de incidentes fatais, mesmo com a presença de guias, demonstra a fragilidade dos protocolos existentes e a urgência de uma maior capacitação.

Casos como o do turista que faleceu em 2025 após cair de uma rocha no famoso Morro do Pai Inácio, na Chapada Diamantina (BA), ilustram de forma trágica a importância da prudência e do manejo de risco por parte do guia.² O turista, mesmo em uma trilha com a presença de um profissional, foi vítima de um acidente fatal. Incidentes como este, somados ao caso da jovem Juliana Marins, que morreu durante uma trilha guiada na Indonésia, evidenciam a lacuna entre a expectativa de segurança e a realidade das falhas humanas e sistêmicas.

Desse modo, a relevância desta pesquisa reside em seu potencial de contribuir para a melhoria da qualidade do serviço de turismo, destacando a importância de uma formação técnica mais robusta, um conhecimento aprofundado em primeiros socorros e a capacidade de avaliação constante de riscos.

Ao analisar como o guia aplica – ou falha em aplicar – medidas de segurança, este estudo contribui diretamente para a formação de profissionais mais preparados, mais conscientes de sua responsabilidade e, consequentemente, para a segurança e integridade de todos os viajantes.

² G1 Bahia. (2025, 14 de janeiro). Turista que morreu após cair de rocha em trilha na Chapada Diamantina é identificado. Disponível em: <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2025/01/14/turista-que-morreu-apos-cair-de-rocha-em-trilha-na-chapada-diamantina-e-identificado.ghtml>. Acesso em: 21 de setembro de 2025.

7. HIPÓTESES

- A falta da comunicação efetiva como a chave de Prevenção para entendimento da importância da contratação de Guia de Turismo;
- A Experiência e o Treinamento do Guia Afetam Diretamente a Segurança;
- A Tecnologia e o Uso de Ferramentas Auxiliam na Mitigação de Riscos.

8. METODOLOGIA

A metodologia é o estudo e a aplicação de métodos, técnicas e ferramentas para organizar e conduzir uma pesquisa, um projeto ou qualquer atividade que exija um processo estruturado. Em essência, é o “como” algo é feito. A metodologia não se limita a um conjunto de passos; ela envolve a reflexão sobre as razões por trás da escolha de cada método, a fim de garantir que o resultado seja válido, confiável e alinhado aos objetivos.

8.1 MÉTODOS DE ABORDAGEM

O presente trabalho será desenvolvido com uma abordagem qualitativa, aprofundando-se na compreensão das experiências, percepções e práticas de guias de turismo em relação à segurança dos viajantes. A metodologia empregada combinará os métodos indutivo e dedutivo.

A abordagem indutiva será utilizada para analisar e interpretar dados específicos, como a legislação aplicável e as normativas de segurança no turismo. Com base nessa análise, serão identificados padrões e generalizações sobre as responsabilidades do guia de turismo.

Em seguida, a abordagem dedutiva será aplicada para testar essas generalizações. A partir da teoria e das diretrizes de segurança já estabelecidas, serão investigadas as medidas práticas e a responsabilidade real do guia na prevenção de riscos e acidentes em viagens.

O objetivo é, portanto, utilizar a investigação qualitativa para descrever detalhadamente o papel do guia e, ao combinar a lógica indutiva e dedutiva, construir uma análise completa e aprofundada sobre as medidas de segurança aplicadas para garantir a integridade do viajante.

8.2 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

O estudo, de natureza qualitativa, será conduzido por meio de uma abordagem metodológica que combina a revisão bibliográfica com coleta e análise de dados primários, garantindo a profundidade necessária para a compreensão da responsabilidade do guia de turismo.

Revisão Bibliográfica e Análise Documental

Esta etapa inicial será fundamental para estabelecer o referencial teórico do trabalho. Serão consultadas fontes como:

- Legislação Específica: Análise das leis e normas que regem a atividade do guia de turismo no Brasil, como a Lei do Guia de Turismo e outras legislações relacionadas à segurança no setor de turismo.
- Literaturas Acadêmicas: Pesquisa em artigos científicos, livros, dissertações e teses que abordam temas como gestão de riscos, responsabilidade civil, segurança em viagens e o papel do guia de turismo.
- Documentos de Entidades de Classe: Análise de código de ética, manuais de boas práticas e outros materiais produzidos por associações de guias e agências de turismo.

Essa fase irá seguir a lógica indutiva, permitindo que, a partir de dados específicos da legislação e da teoria, sejam identificados os princípios gerais da responsabilidade e das medidas de segurança que devem ser aplicadas.

Coleta de Dados Primários (Pesquisa de Campo)

Para aprofundar a investigação e aplicar a lógica dedutiva do estudo, será realizada uma pesquisa de campo para coletar dados diretamente dos envolvidos no assunto.

- Método: Será utilizado um questionário online elaborado e distribuído através da plataforma Google Forms. O questionário será adaptado com filtros ou ramificações lógicas para direcionar as perguntas de acordo com o perfil do participante.
- Amostragem: A coleta de dados será intencional e focada em dois grupos distintos, permitindo uma análise comparativa:
 1. Turistas que não viajaram com guia: Para compreender as razões da sua escolha e sua percepção sobre a necessidade e o valor dos serviços de um guia, especialmente no que se refere à segurança.
 2. Turistas que já viajaram com guia: Para avaliar a percepção deles sobre a segurança, o papel do guia e a eficácia das medidas de prevenção de riscos.
- Distribuição: A divulgação do questionário será feita em plataformas de redes sociais e comunidades específicas como grupos de viagens.

- Conteúdo do Questionário: O instrumento de pesquisa terá perguntas de múltipla escolha para dados demográficos.

Análise de Dados

A análise de dados será realizada de forma criteriosa para extrair o máximo de informações do material coletado. Serão adotadas abordagens complementares e comparativas:

- Análise Descritiva: As respostas de múltipla escolha serão analisadas estatisticamente, usando gráficos para apresentar o perfil dos participantes e as principais práticas de segurança relatadas por cada grupo.
- Análise Comparativa: Esta etapa será a mais importante, pois permitirá a aplicação da lógica Dedutiva do estudo. Os dados e as categorias de análise de cada grupo (turistas com e sem guia) serão comparados para identificar pontos de convergência e divergência entre suas percepções sobre a responsabilidade do guia e a segurança em viagens. Por exemplo, será possível verificar se a percepção de segurança do turista alinha-se às medidas que o guia deve aplicar.

Essa combinação de métodos e procedimentos permitirá uma visão abrangente e detalhada do tema, fornecendo uma análise rica e multifacetada sobre a responsabilidade do guia na prevenção de riscos.

9. ANÁLISE SWOT

Tabela 1 - Análise SWOT

| FORÇAS | FRAQUEZAS |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Formação técnica específica e regulamentada para guias de turismo; • Conhecimento prévio do trajeto, pontos de risco e protocolos de segurança; • Capacidade de agir rapidamente em situações emergenciais. | <ul style="list-style-type: none"> • Nem todos os profissionais têm capacitação contínua ou atualização sobre segurança; • Falta de equipamentos adequados (como kits de primeiros socorros ou comunicação); • Ausência de padronização nas práticas de segurança entre agências e roteiros; • Dificuldade de atuação em grupos numerosos ou com perfis muito diversos. |
| OPORTUNIDADES | AMEAÇAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aumento da demanda por turismo seguro e responsável pós-pandemia; • A obrigatoriedade da presença constante do guia; • Possibilidade de parcerias com órgãos de saúde, segurança e meio ambiente; • Inclusão de normas internacionais e certificações como diferencial profissional; • Incentivo de políticas públicas voltadas ao turismo sustentável e seguro. | <ul style="list-style-type: none"> • Realização de passeios por guias não credenciados ou despreparados; • Riscos naturais e imprevisíveis (chuvas fortes, acidentes, deslizamentos etc.); • Falta de fiscalização das agências e operadores sobre medidas de segurança; • Pouca valorização da função de segurança dentro do setor turístico; • Responsabilização legal em casos de acidentes graves, mesmo com prevenção; • A falta de conhecimento da importância do guia bem-preparado. |

FONTE: Autoria própria

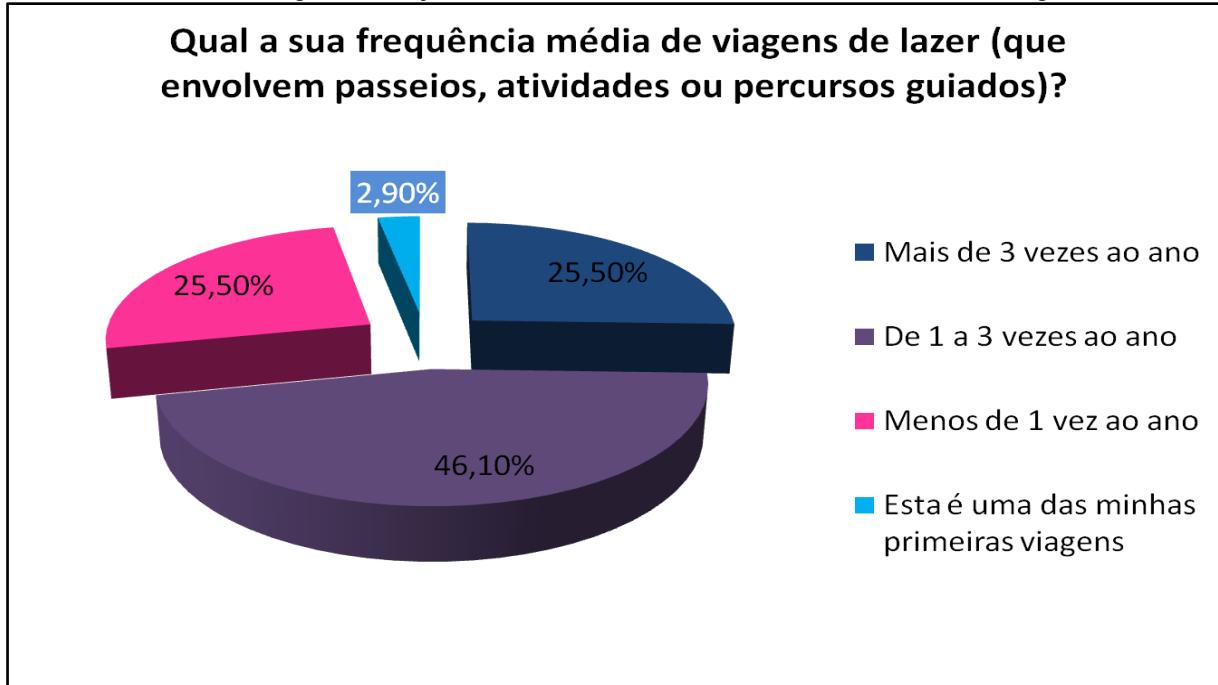
Tabela 2 - Análise TWOS

| Forças x Oportunidades | Forças x Ameaças |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Usar a formação técnica e o conhecimento específico do guia para atender à crescente procura por turismo seguro e responsável; • Utilizar a capacidade de atuação rápida em emergências e o conhecimento de protocolos de segurança para estabelecer parcerias com órgãos de saúde e segurança, oferecendo um diferencial profissional; • Usar a regulamentação da profissão para destacar as certificações e normas internacionais, atraindo cliente que buscam guias qualificados. | <ul style="list-style-type: none"> • Usar a formação técnica e o conhecimento de segurança para se diferenciar dos guias não credenciados, destacando a importância de contratar profissionais preparados para evitar acidentes; • Utilizar o conhecimento prévio de percursos e a capacidade de agir em emergências para mitigar os riscos de eventos naturais, como chuvas fortes, oferecendo um diferencial de segurança; • Usar a regulamentação da profissão e a atuação em situações de emergência para valorizar a função do guia de turismo, mostrando a importância do profissional bem-preparado para a segurança do viajante. |
| Fraquezas x Oportunidades | Fraquezas x Ameaças |
| <ul style="list-style-type: none"> • Investir em capacitação contínua e atualização sobre segurança para guias, atendendo a demanda por turismo seguro e minimizando a falta de equipamentos adequados; • Aproveitar o incentivo de políticas públicas voltadas ao turismo sustentável para buscar financiamento para adquirir equipamentos de segurança e primeiros socorros de alta qualidade; • Aproveitar o aumento de demanda por viagens seguras para criar e padronizar roteiros e protocolos de segurança em parceria com agências e outros guias, superando a falta de padronização. | <ul style="list-style-type: none"> • Atuar junto a órgãos de fiscalização para cobrar mais rigor na fiscalização de agências e guias, minimizando os riscos de acidentes e concorrência desleal; • Criar programa de capacitação específico para lidar com a dificuldade de atuação em grupos numerosos e com perfis diversos, garantindo a segurança mesmo em viagens complexas; • Buscar conhecimento sobre a responsabilidade legal em casos de acidentes graves para se proteger, minimizando a ameaça de processos e garantindo a atuação com segurança. |

FONTE: Autoria própria

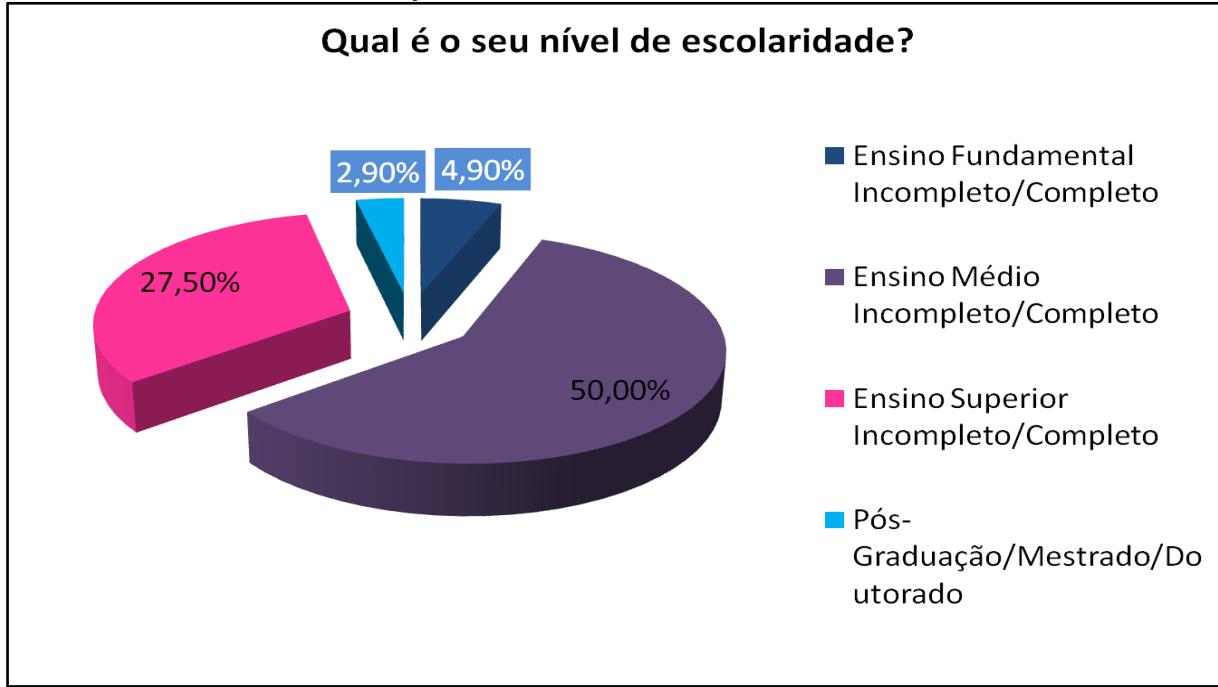
9.1 PESQUISA DE CAMPO

Gráfico 1 - Regulamentações Internacionais sobre Cruzeiros em Áreas Protegidas



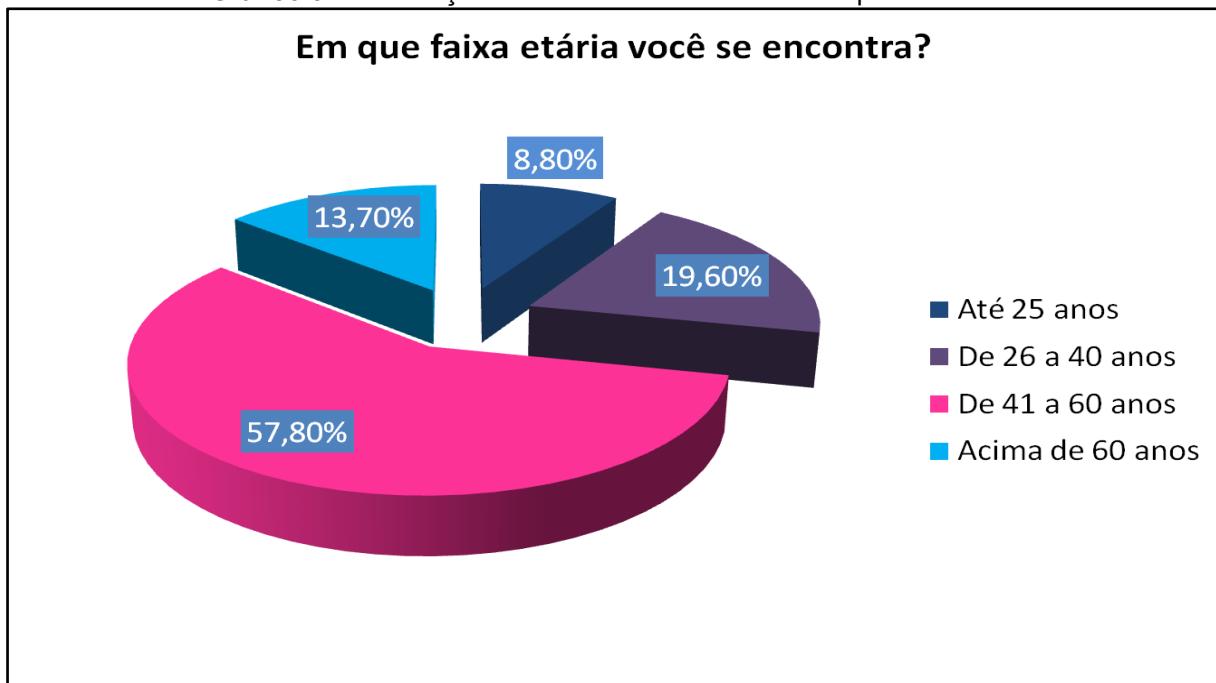
FONTE: Autoria Própria

Gráfico 2 - Distribuição Percentual das Acessibilidades em Salas de Aula



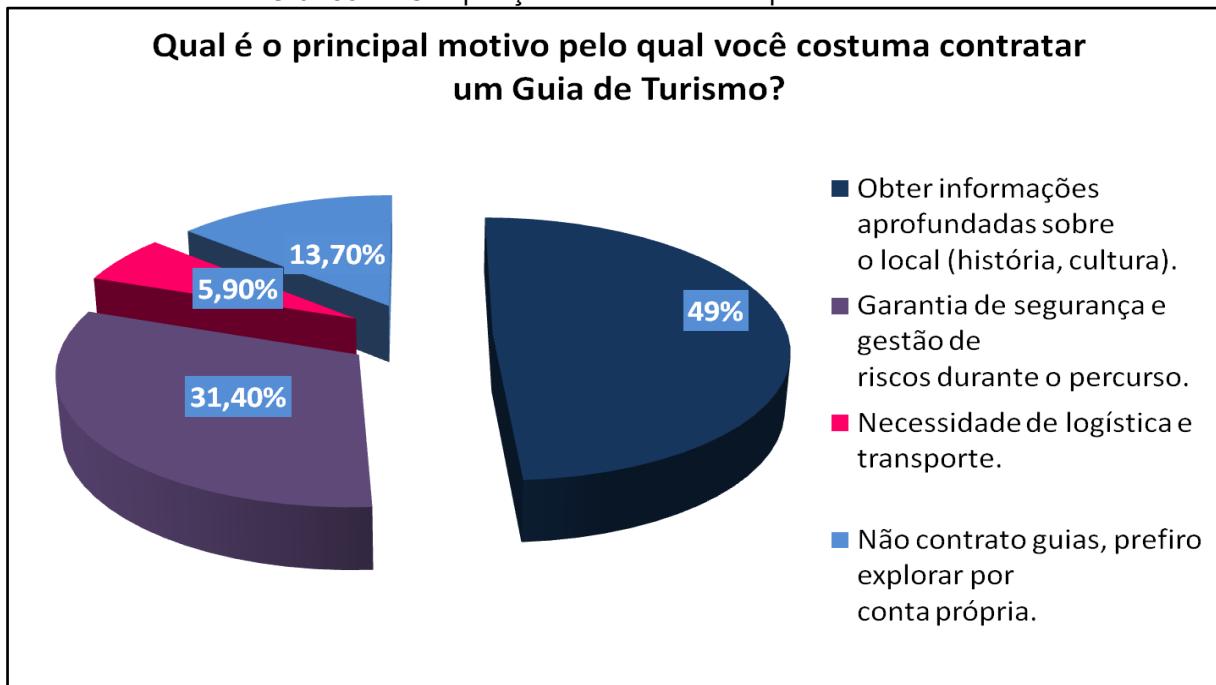
FONTE: Autoria Própria

Gráfico 3 - Distribuição das Atividades Desenvolvidas pelos Alunos



FONTE: Autoria Própria

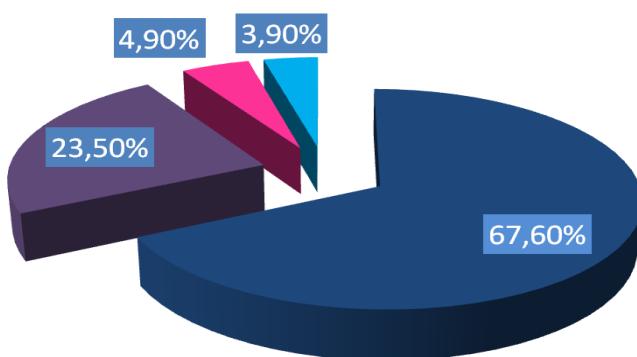
Gráfico 4 - Composição Percentual dos Tipos de Turistas



FONTE: Autoria Própria

Gráfico 5 - Avaliação da Sensação de Segurança pelos Turistas

Você considera o Guia de Turismo essencial para a segurança da viagem, especialmente em locais de natureza ou alto risco?

**FONTE:** Autoria Própria**Gráfico 6 - Sensação de Segurança Reportada pelos Turistas**

Você sabe que os Guias de Turismo devem ter registro oficial (CADASTUR) e formação técnica para atuar?

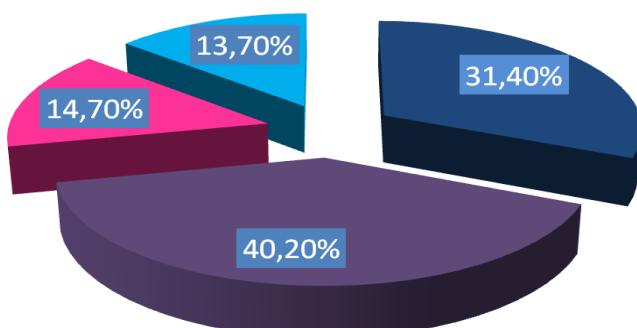
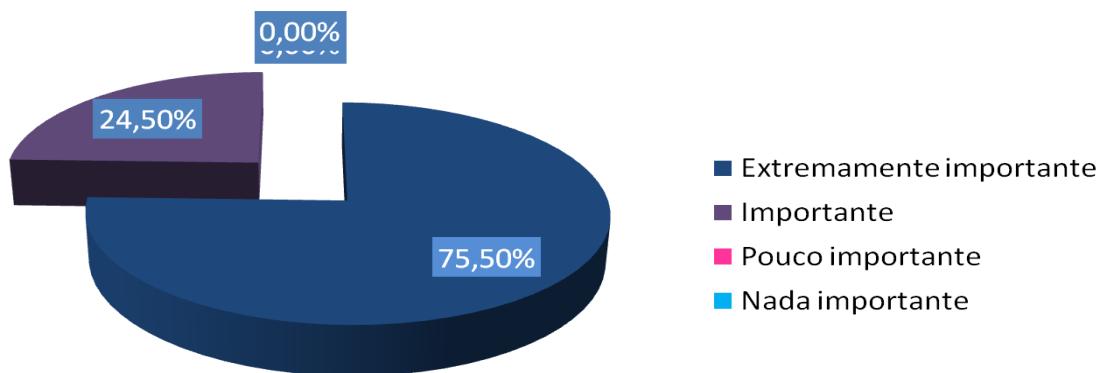
**FONTE:** Autoria Própria

Gráfico 7 - Segurança em Primeiro Lugar: Expectativas dos Viajantes

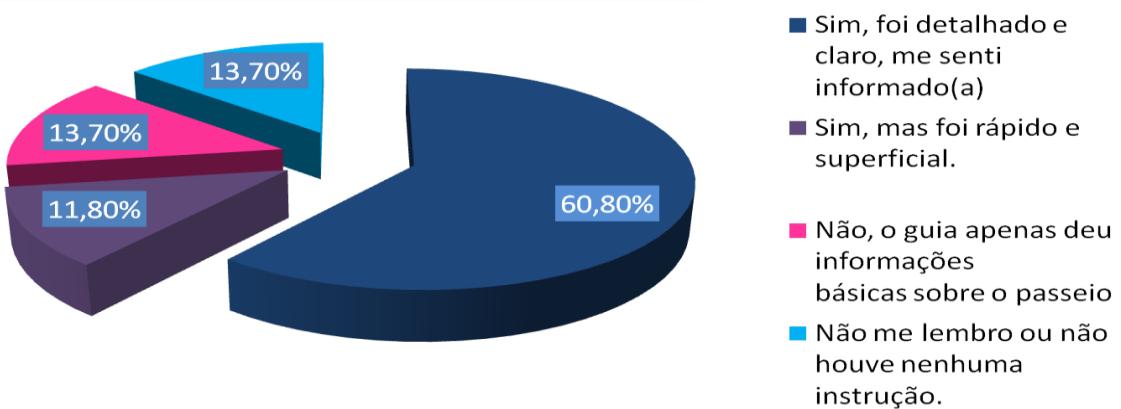
Em uma escala de 1 a 4, quanto importante é o preparo do guia em primeiros socorros para que você se sinta confortável em uma viagem?



FONTE: Autoria Própria

Gráfico 8 - Briefing de Segurança: Percepção dos Viajantes

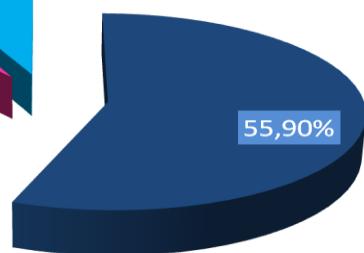
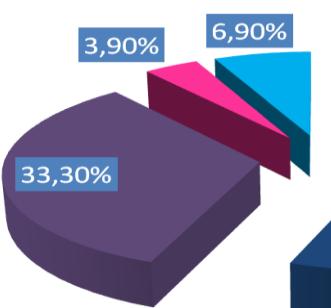
Ao iniciar a viagem ou atividade, o guia apresentou um briefing de segurança detalhado (ex: riscos do percurso, procedimentos em caso de emergência, pontos de encontro)?



FONTE: Autoria Própria

Gráfico 9 - Segurança em Foco: Avaliação do Preparo dos Guias

O guia demonstrou ter conhecimento e preparo específico para lidar com situações de primeiros socorros ou emergências (mesmo que não tenha sido necessário utilizar)?

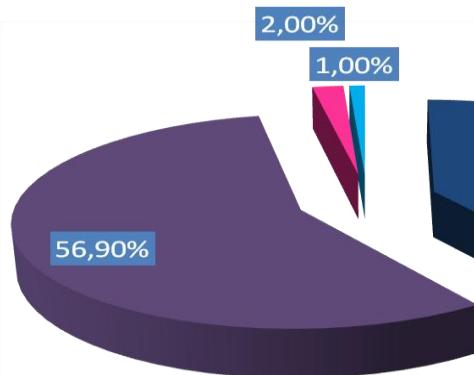


- Sim, senti muita confiança no preparo técnico dele(a).
- Sim, mas não tenho certeza do nível de treinamento
- Não, ele(a) parecia pouco preparado(a) para crises
- Não percebi preparo algum e não me senti seguro(a) em relação a isso

FONTE: Autoria Própria

Gráfico 10 - O Guia Inspira Segurança? Avaliação dos Viajantes

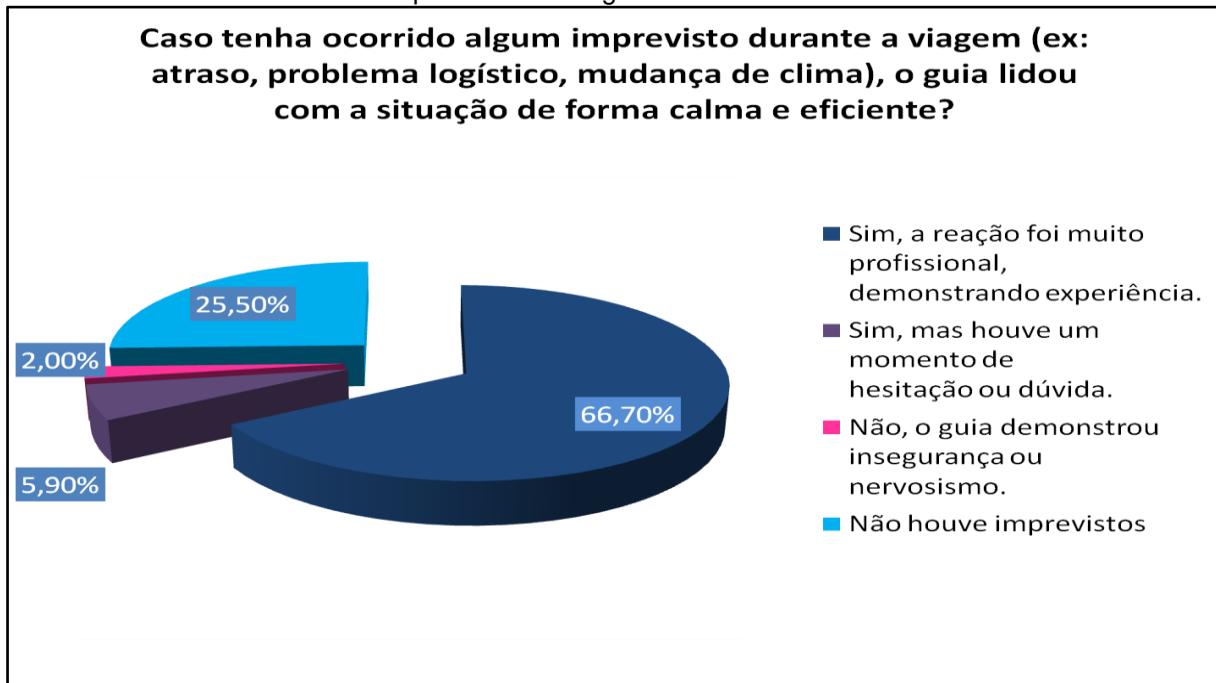
Em uma escala de 1 a 4, o quanto seguro(a) você se sentiu durante o percurso guiado devido à postura e condução do Guia?



- Totalmente seguro(a)
- Seguro(a)
- Pouco Seguro(a)
- Inseguro(a)

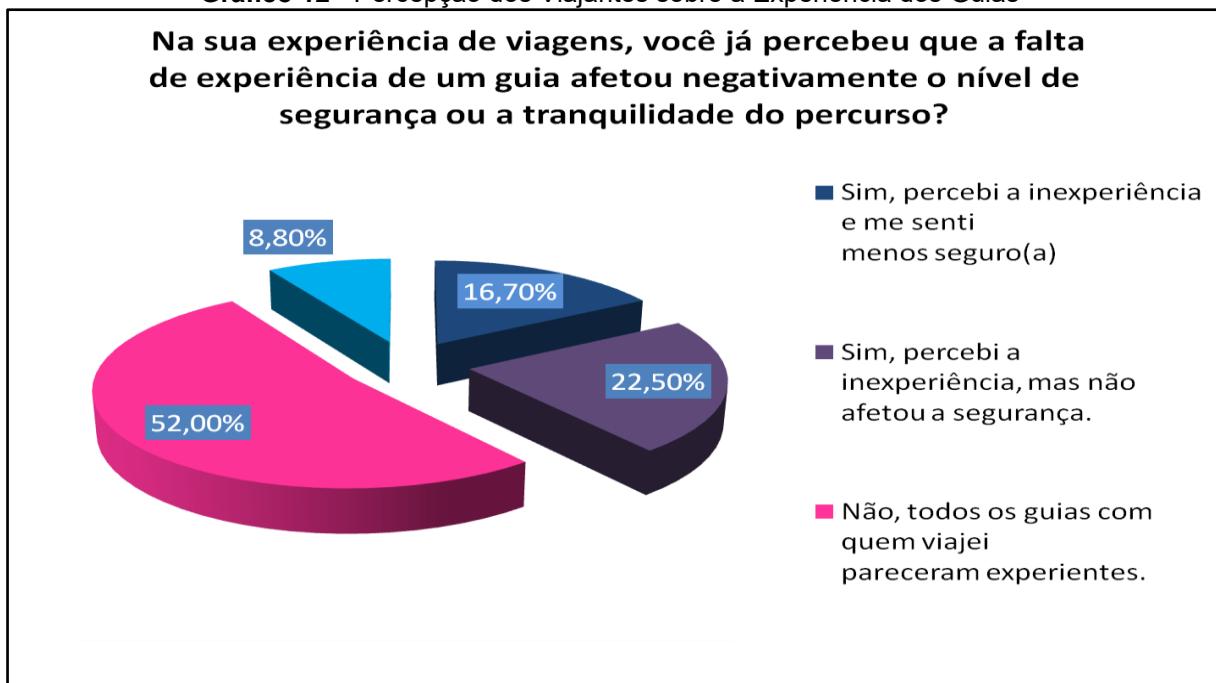
FONTE: Autoria Própria

Gráfico 11 - Imprevistos na Viagem: Profissionalismo dos Guias



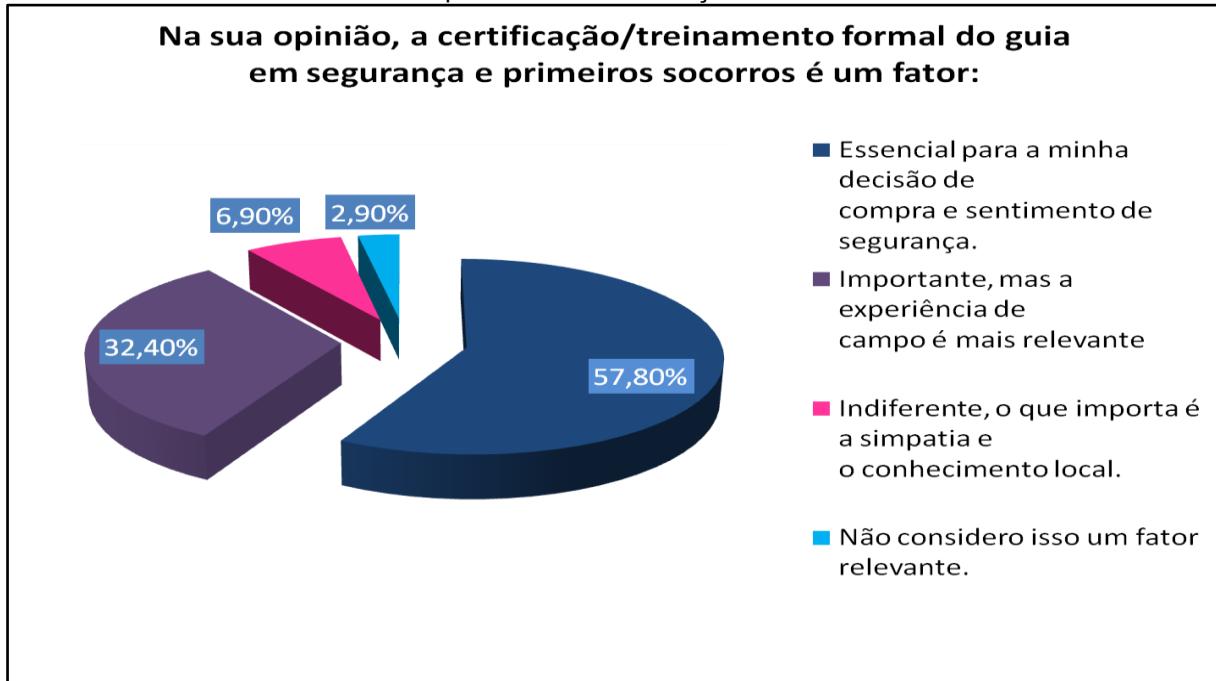
FONTE: Autoria Própria

Gráfico 12 - Percepção dos Viajantes sobre a Experiência dos Guias



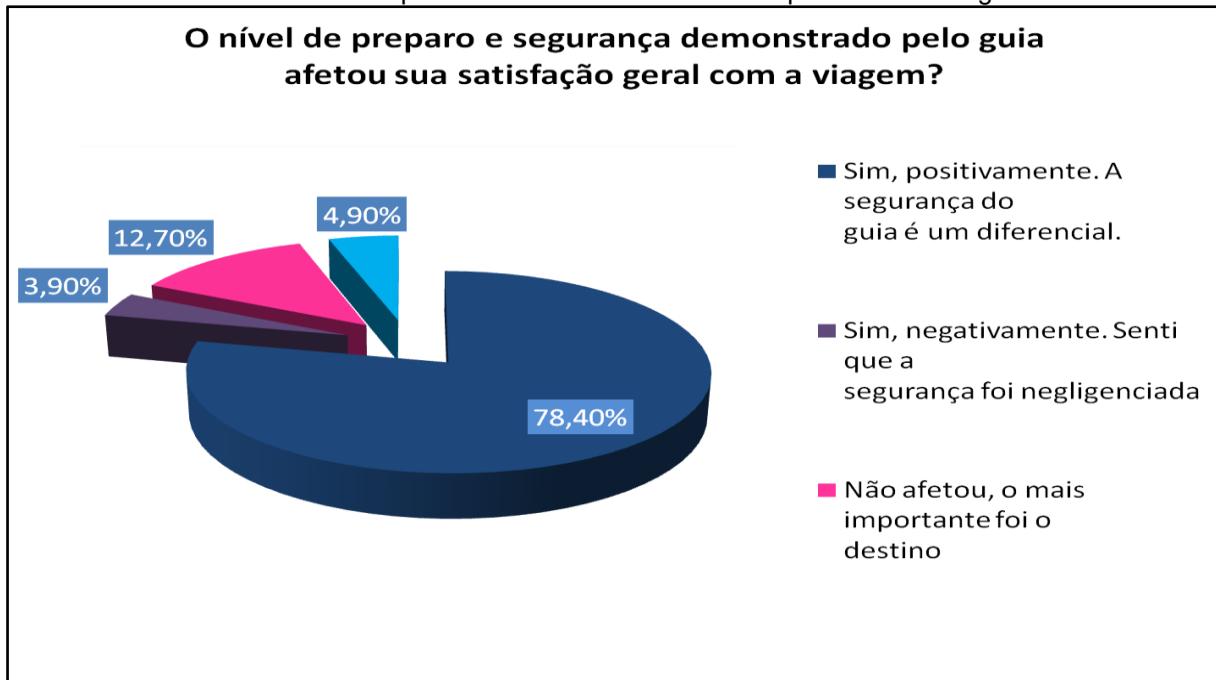
FONTE: Autoria Própria

Gráfico 13 - Importância da Certificação Formal dos Guias



FONTE: Autoria Própria

Gráfico 14 - O Impacto da Conduta do Guia na Experiência da Viagem



FONTE: Autoria Própria

10. REFERENCIAL TEÓRICO

10.1 ECOTURISMO E A IMPORTÂNCIA DO GUIA NO ESTADO DE SÃO PAULO

Este capítulo estabelece o contexto do turismo de natureza e a relevância do profissional Guia em ambiente de risco.

10.2 O CENÁRIO DO ECOTURISMO NO ESTADO DE SÃO PAULO

O Estado de São Paulo, além de ser um polo econômico, possui um vasto e diversificado potencial para o Ecoturismo e o Turismo de Aventura, abrangendo serras, matas, cavernas e litoral. Cidades como Brotas, Iporanga e as regiões da Mantiqueira e do Litoral Sul se destacam pela oferta de atividades em ambientes naturais. Tais atividades, como trilhas, rapel e flutuação, são procuradas por oferecerem experiências imersivas, mas carregam consigo um inerente risco objetivo.

Esta característica de risco justifica a atuação do Guia de Turismo, que deixa de ser um mero informador cultural para se tornar um gestor de segurança e um mediador entre os turistas e o ambiente natural.

10.3 A DEFINIÇÃO E O PAPEL ESSENCIAL DO GUIA DE TURISMO

Legalmente, o Guia de Turismo é regulamentado e deve ter seu registro ativo no CADASTUR (Lei nº 11,771/2008). Sua função vai além da interpretação ambiental; ele é o guardião da segurança do grupo. O papel do Guia Receptivo, em particular, envolve acolhimento e a responsabilidade primária pela logística e, sobretudo, pela integridade física dos viajantes durante todo o percurso. Essa responsabilidade ganha peso ético e legal em ambientes de natureza, onde a resposta a um imprevisto deve ser imediata e técnica.

10.4 RISCO NO TURISMO DE NATUREZA: REALIDADE OBJETIVA E PERCEPÇÃO SUBJETIVA

No Ecoturismo, é fundamental diferenciar o Risco Real (Objetivo), inerente à atividade (ex: risco de queda, acidente geográfico), do Risco Percebido (Subjetivo), que é a sensação de segurança do turista. O Guia atua ativamente para reduzir o risco real por meio da sua postura e comunicação. O sucesso da viagem, portanto, está diretamente ligado à capacidade do Guia de gerenciar a segurança em ambas as dimensões.

10.5 O TREINAMENTO FORMAL E A EXPERIÊNCIA PRÁTICA COMO FATORES DE SEGURANÇA

A qualificação do Guia é uma combinação indissociável de dois fatores: o Treinamento Formal e a Experiência de Campo. O treinamento formal engloba a formação técnica obrigatória e as certificações específicas, como Primeiros Socorros em Áreas Remotas e técnicas de Resgate. Essa base técnica oferece o protocolo necessário para uma resposta eficaz em crises. Por outro lado, a experiência prática confere ao profissional a capacidade de antecipação, o “olhar treinado” para identificar perigos iminentes e a confiança necessária para liderar em situações de alta pressão. A ausência de um desses pilares compromete a segurança integral do grupo.

10.6 A RESPONSABILIDADE E A PREVENÇÃO DE ACIDENTES COMO ATRIBUIÇÕES DO GUIA

A prevenção deve ser a tônica da atuação do Guia. Isso envolve a checagem prévia de equipamentos, a análise da rota e o monitoramento das condições climáticas. A responsabilidade do Guia, neste contexto, é tão alta que incidentes reais como o caso da Juliana Marins na Indonésia, servem como evidência dramática de que a negligência ou a falta de qualificação técnica podem gerar consequências irreparáveis. A prevenção é, portanto, a principal forma de mitigação da responsabilidade civil do profissional.

10.7 COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA: ESTRATÉGIAS DE MITIGAÇÃO DE RISCO

Este capítulo desenvolve as Hipóteses 1 e 3, mostrando como a comunicação e as ferramentas de apoio otimizam a segurança.

10.7.1 Comunicação Efetiva: A Chave para a Prevenção e a Adesão (H1)

A Comunicação Efetiva é o elo entre o conhecimento do guia e a cooperação do turista. A sua Hipótese 1 (A falta da comunicação efetiva como a chave de Prevenção) é essencial. O briefing de segurança de qualidade, claro e com autoridade, não apenas informa os riscos, mas também estabelece a liderança e a confiança no profissional. Quando o Guia demonstra conhecimento e preparo através da comunicação, o turista tende a aderir aos protocolos de segurança, prevenindo acidentes causados por desobediência ou má-compreensão.

10.8 TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA AUXILIAR NA MITIGAÇÃO DE RISCO (H3)

Conforme a Hipótese 3 (A Tecnologia e o Uso de Ferramentas Auxiliam na Mitigação de Riscos), ferramentas como GPS, rastreadores via satélite e aplicativos de monitoramento meteorológico são recursos valiosos para a gestão de riscos. É importante ressaltar, contudo, que a tecnologia é apenas um instrumento de apoio. Ela só se torna efetiva nas mãos de um Guia que possui o treinamento e a experiência (H2) para interpretar os dados e tomar a decisão correta.

10.9 A PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA: A VALIDAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

O Referencial Teórico converge para a necessidade de medir a Percepção de Segurança do viajante. A união da Comunicação Efetiva (H1), do Treinamento e Experiência (H2), e do uso estratégico da Tecnologia (H3) deve resultar em um alto grau de satisfação e confiança no serviço. A pesquisa de campo buscará, portanto, comprovar se esses fatores teóricos são percebidos pelo turista e se eles são determinantes na avaliação da qualidade e segurança do Guia de Turismo.

10.10 CASOS REFERÊNCIA: FUNDAMENTAÇÃO DO ESTUDO

Figura 1 - O DESCASO COM DUAS VIAJANTES NA CHAPADA DOS VEADEIROS



FONTE: <https://feriasvivas.org.br/o-preco-que-o-turista-paga-pela-negligencia-de-profissionais-irresponsaveis/>

Figura 2 - O RELATO DE IRIA NA ÍTEGRA



FONTE: <https://feriasvivas.org.br/o-preco-que-o-turista-paga-pela-negligencia-de-profissionais-irresponsaveis/>

O relato detalha uma **experiência desastrosa** na Chapada dos Veadeiros, onde a contratação de um guia, apesar de bem-intencionado, resultou em graves acidentes e total abandono.

A autora e seu namorado contrataram o guia gringo "Devon" para passeios de 10 dias, notando **dispersão e falta de atenção** em momentos anteriores.

No último dia, durante a trilha da Cachoeira do Segredo, o grupo de amigos sofreu dois acidentes graves em sequência, expondo a **total falta de preparo** do guia.

Primeiro, uma amiga, Yasmin, **caiu e abriu o supércílio** profundamente ao atravessar um córrego, necessitando de curativo.

O guia Devon prestou socorro com **materiais básicos e sem assepsia**, e o grupo decidiu seguir, apesar do ferimento.

Minutos depois, a autora **pisou em falso e deslocou a patela** (joelho), em um momento em que o guia estava ausente.

A autora precisou recolocar o joelho no lugar sozinha, gritando de dor, enquanto o guia demorou a aparecer, **incentivando-a a continuar a trilha**.

O guia demonstrou total omissão, **não a auxiliou nem a carregou**, continuando a andar na frente (e, especula-se, para fumar maconha).

Um **outro guia que passava** ofereceu ajuda, emprestando um tensor e um cajado, evidenciando o despreparo de Devon.

Após chegarem à cachoeira, Devon arranjou uma carona para as duas feridas, mas **separou o grupo** em uma área sem sinal de celular sob forte chuva.

Ao chegarem ao estacionamento onde a carona estaria, **não havia ninguém**, e o guia as abandonou para "procurar" as outras amigas que já estavam voltando.

As duas feridas, debilitadas, **esperaram sozinhas por cerca de três horas** sem água ou comunicação, até escurecer.

Elas tiveram que **andar por mais duas horas e meia** até conseguirem uma carona, forçando o joelho da autora até o limite (quase 18 km no total).

Chegaram ao hospital **quase 21h da noite**, famintas e em estado de choque, enquanto o guia estava no *camping* com as amigas, acreditando que tudo estava bem.

O guia ainda tentou se defender no hospital, **culpando as vítimas e as amigas** e depois bloqueando a comunicação.

Dois meses depois, Yasmin ficou com uma **cicatriz permanente** por não ter recebido os pontos a tempo.

A autora **rompeu o ligamento patelar**, resultando em um mês e meio de imobilização, atrofia muscular, danos psicológicos e **gastos de cerca de R\$ 10.000**.

O relato serve como um **alerta severo** sobre a importância de contratar apenas guias certificados e a triste constatação do descaso e despreparo no setor de turismo de aventura.

Figura 3 - Turista de 80 anos morre após ser deixada para trás em ilha por cruzeiro



FONTE: <https://aventurasnahistoria.com.br/noticias/historia-hoje/turista-de-80-anos-morre-apos-ser-deixada-para-tras-em-ilha-por-cruzeiro.phtml>

O caso envolve a morte de **Suzanne Rees**, uma passageira australiana de 80 anos, durante um cruzeiro na Grande Barreira de Corais, em Queensland, Austrália.

A idosa estava a bordo do navio de cruzeiro **Coral Adventurer** e participava de uma excursão de desembarque na remota **Ilha Lizard**.

Durante uma caminhada em uma trilha íngreme, a Sra. Rees **se separou do grupo para descansar** ou porque se sentiu mal devido ao calor intenso.

Investigações indicam que ela teria sido **orientada a voltar sozinha** para o navio, sem ser acompanhada por nenhum membro da tripulação.

O navio **zarpou ao pôr do sol** sem perceber a ausência da passageira.

A tripulação do cruzeiro **só notou o desaparecimento** da Sra. Rees mais tarde, durante o jantar, quando ela não compareceu à refeição.

O navio **retornou à ilha** horas depois, e uma grande operação de busca foi montada, envolvendo equipes terrestres, marítimas e um helicóptero.

As buscas foram **suspensas durante a madrugada** e retomadas pela manhã.

O **corpo de Suzanne Rees foi encontrado sem vida** na ilha no domingo de manhã (o incidente ocorreu no sábado).

A causa exata da morte não foi divulgada, mas o caso é tratado pelas autoridades como uma **morte súbita** e não suspeita.

O episódio chocou a Austrália e levantou sérias questões sobre os **protocolos de segurança e a contagem de passageiros** por parte da empresa de cruzeiros.

A família da vítima criticou a **falta de bom senso e o descuido** da tripulação por ter deixado uma idosa doente retornar desacompanhada.

A **Autoridade Marítima da Austrália** e a polícia de Queensland estão investigando o trágico incidente para apurar as responsabilidades.

O caso serve como um **alerta trágico** sobre falhas humanas e a importância crítica de protocolos de segurança rigorosos em excursões de cruzeiro, especialmente em áreas remotas.

A empresa responsável pelo cruzeiro afirmou estar **colaborando integralmente** com as investigações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do Turismo.

Manual do Guia de Turismo.

Brasília: MTur, 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). Tourism and Safety Guidelines.

Madrid, 2020.

OLIVEIRA, J. P.; SILVA, M. R. Segurança em atividades turísticas: uma análise do papel do guia. *Revista Turismo & Gestão*, v. 10, n. 2, 2019.

<https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/nordeste/ba/homem-escorrega-e-morre-apos-tentar-tirar-foto-em-cachoeira-na-bahia/>

<https://g1.globo.com/mundo/noticia/2025/10/29/mulher-morre-apos-ter-sido-esquecida-por-navio-de-cruzeiro-em-ilha-da-australia.ghtml>

<https://feriasvivas.org.br/o-preco-que-o-turista-paga-pela-negligencia-de-profissionais-irresponsaveis/#>

APÊNDICE A – ESTUDO DE CASO

O presente estudo de caso visa ilustrar a interdependência entre a qualificação profissional do guia (Hipótese 2), o uso de ferramentas tecnológicas (Hipótese 3) e a comunicação de risco (Hipótese 1) na garantia da integridade do viajante. O cenário escolhido é uma trilha de ecoturismo em um morro no litoral paulista.

O Guia de Turismo, Carlos, com oito anos de experiência comprovada em rotas de natureza, liderava um grupo de 20 turistas. Carlos possui certificação e treinamento atualizado em Resgate e Primeiros Socorros em Áreas Remotas.

Durante o percurso, o Guia Carlos utilizava um sistema de alerta meteorológico e um aplicativo de rastreamento (GPS) em seu dispositivo móvel, conforme previsto em seu protocolo de segurança (validando a Hipótese 3: A Tecnologia e o Uso de Ferramentas Auxiliam na Mitigação de Riscos).

A tecnologia indicou uma rápida e inesperada instabilidade climática, alertando sobre a aproximação de ventos fortes e chuva intensa. Carlos sabia, por sua experiência e conhecimento prévio (validando a Hipótese 2: A Experiência e o Treinamento do Guia Afetam Diretamente a Segurança), que um trecho à frente era particularmente vulnerável a desmoronamentos e deslizamentos com a ocorrência de chuva forte.

A posse da informação em tempo real, aliada ao seu treinamento formal, permitiu que Carlos iniciasse o protocolo de desvio imediatamente.

Em vez de simplesmente mudar a direção da caminhada, o Guia Carlos demonstrou o valor da comunicação efetiva (validando a (Hipótese 1: A falta de comunicação como a chave de Prevenção)).

Ele reuniu o grupo, comunicou o risco real de forma clara e objetiva, citando a instabilidade climática detectada e a periculosidade do trecho. Ao justificar a mudança de rota com base em dados e em sua autoridade profissional, Carlos evitou o pânico e garantiu a confiança dos viajantes na decisão. A comunicação demonstrou que a medida não era um mero capricho, mas uma ação preventiva essencial.

O grupo acatou a mudança de rota de forma imediata e ordeira. Horas após o desvio, a rota original foi interditada pela Defesa Civil devido ao temporal.

Este estudo de caso demonstra que o sucesso na prevenção de acidentes em turismo reside na integração das três hipóteses:

1. A Experiência e o Treinamento do Guia (H2) fornecem a base de conhecimento para a tomada de decisão.
2. A Tecnologia (H3) atua como um recurso potencializador para o alerta precoce.
3. E, crucialmente, a Comunicação Efetiva (H1) é o fator que garante a cooperação do grupo, transforma a medida preventiva em uma ação de valor perceptível para o turista e, em última instância, assegura a integridade física de todos.

| 10.11 PERÍODO | 2025 | | | | | | 2025 | | | | | |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|
| Etapa da Pesquisa | Jan. | Fev. | Mar. | Abr. | Mai. | Jun. | Julh. | Ago. | Set. | Out. | Nov. | Dez. |
| INTRODUÇÃO | | | | | | | | | | | | |
| FORMULAÇÃO DO PROBLEMA | | | | | | | | | | | | |
| DELIMITAÇÃO DO TEMA | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO GERAL | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO ESPECÍFICO | | | | | | | | | | | | |
| USUÁRIO BENEFICIÁRIO | | | | | | | | | | | | |
| Entrega Parcial do PDTCC (Prévia) | | | | | | | | | | | | |
| VIABILIDADE | | | | | | | | | | | | |
| VIABILIDADE OPERACIONAL | | | | | | | | | | | | |
| VIABILIDADE ECONÔMICA | | | | | | | | | | | | |
| VIABILIDADE SOCIAL | | | | | | | | | | | | |
| VIABILIDADE AMBIENTAL | | | | | | | | | | | | |
| JUSTIFICATIVA | | | | | | | | | | | | |
| Apresentação do DTCC | | | | | | | | | | | | |
| HIPÓTESES | | | | | | | | | | | | |
| METODOLOGIA | | | | | | | | | | | | |
| MÉTODOS DE ABORDAGEM | | | | | | | | | | | | |
| MÉTODOS E PROCEDIMENTOS | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE SWOT | | | | | | | | | | | | |
| PESQUISA DE CAMPO | | | | | | | | | | | | |
| REFERENCIAL TEÓRICO | | | | | | | | | | | | |
| Coleta de dados | | | | | | | | | | | | |

FONTE: Autores (2025/2025)