

# Oportunidades & Negócios

BOLETIM DO SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

SERVIÇOS

Outubro-2012

## Certificação - diferencial competitivo para empresas de turismo de aventura

1



*“É evidente o potencial turístico brasileiro, principalmente quando se considera a enorme diversidade das belezas naturais espalhadas pelo seu imenso território”.*

1  
Fonte imagem: Disponível em: <<http://migre.me/bigYq>>. Acesso em 24/10/2012 às 13:00.

**SEBRAE**

Serviço Brasileiro de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas

É evidente o potencial turístico brasileiro, principalmente quando se considera a enorme diversidade das belezas naturais espalhadas pelo seu imenso território. Sabemos que muito ainda se pode explorar e que investimentos em infraestrutura precisam ser feitos para que os resultados possam ser alavancados.

Com o crescimento da importância da ecologia, o consumidor passou a buscar com maior frequência o lazer próximo à natureza, fazendo surgir, assim, uma nova modalidade de turismo, o ecoturismo. Quase concomitantemente a esse movimento, surgiu uma demanda por um lazer associado também a atividades esportivas, em especial aquelas que traziam o espírito aventureiro. Dava-se início, então, ao turismo de aventura, com uma grande variedade de ofertas, tais como o rafting, o arvorismo, as escaladas em montanhas, o rapel, entre tantas outras.

As empresas do setor de turismo perceberam o enorme potencial de crescimento desta modalidade e trataram de estruturar-se para prestar serviços nesta área. Agências, hotéis, empresas de transporte e os próprios especialistas em cada modalidade de atividade de turismo de aventura desenvolveram pacotes

para atender à grande demanda que surgia no mercado.

No entanto, sabemos que o ecoturismo e o turismo de aventura oferecem riscos maiores aos seus usuários, pois as atividades apresentam maiores oportunidades de acidentes. Para um desenvolvimento sustentável do segmento, sem expor os turistas a um perigo excessivo à sua segurança e integridade física, faz-se necessário investir em normas e procedimentos que estabeleçam um padrão mínimo de qualidade para a prestação desses serviços. A exemplo do que vem sendo realizado em diversos outros setores, surgem as primeiras iniciativas de normalização e certificação das empresas de ecoturismo e turismo de aventura. A certificação é um diferencial competitivo, uma vez que confere às empresas certificadas maior credibilidade junto ao cliente.

O Programa Aventura Segura (PAS), uma iniciativa do Ministério do Turismo, em parceria com o Sebrae Nacional, executado e liderado pela Abeta, tornou-se o maior movimento de organização e desenvolvimento do segmento de Turismo de Aventura e Ecoturismo no país. O programa, iniciado em 2006, é

1



*Escalada é uma das atividades desenvolvidas no Turismo Ecológico.*

1

Fonte imagem: Disponível em: <[http://oglobo.globo.com/blogs/arquivos\\_upload/2011/02/419\\_949-Escalada%20do%20ultimo%20dia%20no%20Monte.jpg](http://oglobo.globo.com/blogs/arquivos_upload/2011/02/419_949-Escalada%20do%20ultimo%20dia%20no%20Monte.jpg)>. Acesso em 24/10/2012 às 14:19.

uma soma de ações de fortalecimento institucional, geração e disseminação de conhecimento, qualificação de pessoas e empresas, subsídio à certificação para condutores e empresas, formação de grupos voluntários de busca e salvamento (GVBS), responsabilidade socioambiental, campanha do consumo consciente e de acessibilidade no turismo de aventura.

Hoje, de acordo com a Lei Geral do Turismo, as empresas que trabalham com Turismo de Aventura devem obrigatoriamente dispor de um Sistema de Gestão da Segurança. Por isso, as empresas que participaram do programa estão um passo a frente neste processo.

Segundo do presidente da ABETA, Jean-Claude Razel, muitas destas empresas receberam uma auditoria conduzida por um organismo certificador acreditado pelo Inmetro, cujo objetivo era atestar se o SGS foi implementado em conformidade com a NBR 15331 - Sistema de Gestão da Segurança - Requisitos. Quem obteve êxito no processo conquistou também a certificação do Sistema de Gestão da Segurança em Turismo de Aventura. É uma vitória para o empresariado e para os turistas, afinal de contas, eles passam a contar com uma referência a mais na hora de contratar os serviços destas empresas. É só ficar de olho em quem tem o selo do Inmetro.

Os maiores louros são dos empresários que atuam no mercado da vida ao ar livre e que participaram ativamente do Programa Aventura Segura. Eles deram um salto fenomenal de qualidade e profissionalização, fortalecendo as próprias empresas e se preparando para os futuros desafios do turismo nacional, focados nos grandes eventos que o país receberá nos próximos quatro anos.

## **O impacto do Programa Aventura Segura no segmento**

Uma das ações prioritárias foi a de mensurar os resultados do segmento e o relatório de impacto do programa, que mostrou que o tíquete médio do ecoturista e do turista de aventura no país aumentou 161% entre 2008 e 2010, passando de R\$ 112 para R\$ 293 por dia de viagem. O faturamento das empresas participantes cresceu de R\$ 290 milhões para de R\$ 515 milhões no mesmo período, sendo atendidos em média mais de 5,3 milhões de turistas. Os números positivos refletem a maior confiança que os clientes sentem com o serviço em função da existência de normas de segurança.

O Aventura Segura já atendeu 17 destinos, distribuídos em 13 estados, contemplando

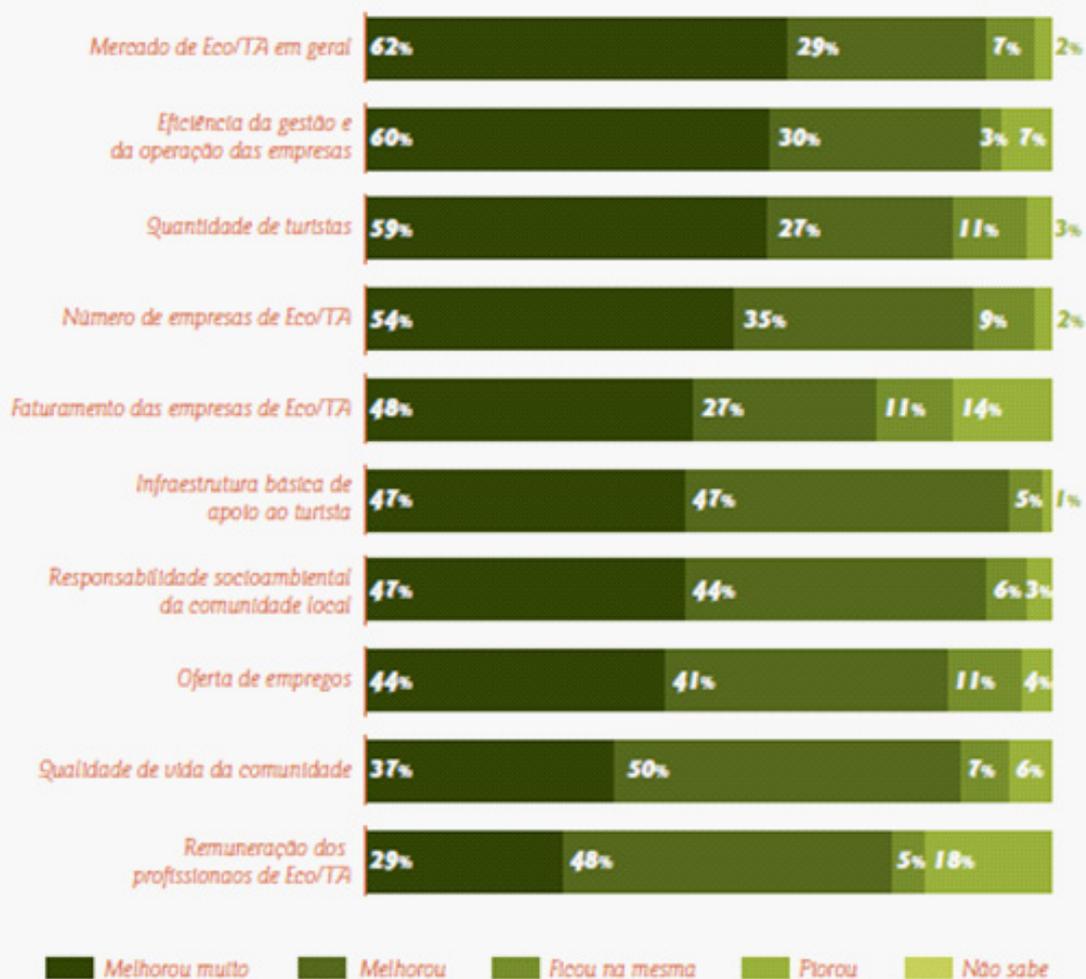
todas as regiões brasileiras. Além de qualificar empresas e profissionais, o programa os auxiliou na implementação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS), tendo como referência a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), com o desenvolvimento de 28 normas e ainda um processo de certificação em ecoturismo e turismo de aventura com respaldo do Inmetro. Ao todo, o programa mobilizou cerca de 100 municípios e mais de 600 empresas. Segundo o Sr. Antônio Carlos Barros de Oliveira, Gerente Geral de Certificação da ABNT, desde março de 2010 até o presente momento, aproximadamente 200 empresas já foram auditadas e estão em processo de certificação pela Norma NBR 15331. Antônio Carlos destaca que o passo de prover ferramentas gerenciais para as empresas do segmento, realizado antes mesmo do processo de cer-

tificação, foi imprescindível para um melhor desenvolvimento do projeto. Ele lembra que, apesar de parecer um número inexpressivo de empresas certificadas, a semente do turismo de aventura praticado com segurança foi plantado no Brasil de forma pioneira em relação ao resto do mundo, havendo apenas

que dar continuidade ao investimento de assistência às empresas.

A pesquisa desenvolvida em 2010 pelo Programa Aventura Segura demonstra como é a percepção sobre o impacto do projeto.

Gráfico 35 – Benefícios do Programa Aventura Segura



Fonte - Pesquisa eletrônica, 2010.

Base - 430 ofertantes

Em sua opinião, de 2007/2008 para cá, o que aconteceu com cada um dos itens a seguir?

Resposta estimulada: 5 Aumentou muito 4 Aumentou 3 Ficou na mesma 2 Diminuiu 1 Diminuiu muito

Nessa mesma pesquisa os empresários consideraram como os principais benefícios da certificação, a diminuição dos riscos de acidentes (76% das respostas), o reforço na imagem positiva da empresa frente aos clientes (68%), o aumento da competitividade no mercado de Ecoturismo e Turismo de Aventura (63%), a conformidade com as Normas da ABNT (33%), o pioneirismo na implementação das Normas de segurança (24%) e o aumento do número de clientes atendidos (12%) (Gráfico 36).

Todo esse movimento faz do Brasil um pioneiro em certificação de ecoturismo e turismo de aventura. Em parceria com o Reino Unido, o país lidera o Grupo de Trabalho de Turismo de Aventura na Organização Internacional para Normalização (ISO), órgão responsável pela padronização e normalização de bens e serviços reconhecidos pela Organização Mundial do Comércio. O objetivo é criar três normas internacionais que servirão de referência para as empresas que operam com atividade de turismo de aventura.

## **A preocupação em conscientizar o turista**

O Programa Aventura Segura não se limita a ações com as empresas do segmento, mas também procura criar a consciência do turista de aventura sobre a necessidade de que ele próprio evite fazer coisas que tragam riscos à sua saúde e integridade física. Para isso, criou e procura divulgar o que chamou de os dez mandamentos do turista de aventura:

- 1.** Peça referências e confira se a empresa que oferece o serviço está formalizada e se tem alvará de funcionamento.
- 2.** Verifique se a empresa oferece seguro que cubra atividades de aventura e natureza.
- 3.** Verifique se a empresa conhece e aplica as normas técnicas brasileiras para a atividade que oferece. Pergunte à empresa se ela tem um Sistema de Gestão da Segurança implementado, conforme a norma.
- 4.** Os equipamentos devem estar em boas condições de uso.
- 5.** Lembre-se: sempre que tirar os pés do chão esteja de capacete e sempre que entrar na água esteja de colete.
- 6.** Aja de acordo com as regras ambientais em sua aventura: não faça fogo, não contamine o rio e ande sempre por trilhas demarcadas. Produza pouco lixo e traga-o de volta.
- 7.** Confira o estado do estojo de primeiros socorros que a empresa está levando e tenha na sua mochila seus remédios específicos.
- 8.** Seja responsável, conheça e respeite seus limites.
- 9.** Hidrate-se, alimente-se e mantenha-se aquecido. A melhor pessoa para cuidar de você é você mesmo!
- 10.** Conheça o “Programa Aventura Segura” e descubra o nosso país de um jeito novo!

Busque empresas aderidas ao Aventura Segura nos destinos.  
Pratique turismo de aventura com consciência.

## A preocupação com a sustentabilidade ambiental

Juntamente com o processo de certificação quanto à segurança do Turismo de Aventura, há uma preocupação em se criar a consciência no empresário do segmento sobre a importância da preservação do meio ambiente. A ideia é que o processo seja estendido aos próprios turistas criando, cada vez mais, uma preocupação do ser humano com o meio ambiente.

É relevante ressaltar que o Turismo de Aventura foi definido pela Oficina Nacional de Turismo de Aventura da EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo, realizada em 2001 como um segmento de mercado turístico que

promove a prática de atividades de aventura e esporte recreacional, em ambientes naturais e espaços urbanos ao ar livre, que envolvam emoções e riscos controlados, exigindo o uso de técnicas e equipamentos específicos, a adoção de procedimentos para garantir a segurança pessoal e de terceiros e o respeito ao patrimônio ambiental e socio-cultural. O Turismo de Aventura, a exemplo do Turismo Ecológico, procura levar turistas a ambientes naturais, colocando-os em contato direto com a natureza, desenvolvendo a consciência de preservação e conservação num processo, de educação ambiental.

1



*“O Turismo de Aventura, a exemplo do Turismo Ecológico, procura levar turistas a ambientes naturais, colocando-os em contato direto com a natureza, desenvolvendo a consciência de preservação e conservação num processo, de educação ambiental”.*

1

Fonte imagem: Disponível em: <<http://www.blumenaunicas.com.br/wp-content/uploads/2011/03/emprego-Blumenu.jpg>>. Acesso em 19/09/2012 às 15:39.

## Testemunhos de quem se certificou

Muitos empresários do segmento de Turismo investem em certificações. O resultado tem sido positivo como revelam alguns empresários:

A agência Nas Alturas, localizada em Lençóis (BA), na Chapada da Diamantina, participou do programa e recebeu a certificação no ano passado para a realização de atividades de rapel e escalada. “Tivemos que mudar tudo, a começar pela forma de pensar a empresa, que passou a ter procedimentos padronizados em todas as etapas do trabalho. Isso atraiu novo público, como famílias e pessoas da terceira idade”, conta a sócia-proprietária da agência, Vanessa Almeida (1).

Ronaldo Jr., sócio proprietário da Marumby Montanhismo, testemunha sobre a credibilidade que os grupos de busca e salvamento trouxeram ao seu negócio, pelo fato de não existir um Corpo de Bombeiros no local que pudesse atender a chamados de emergências. A percepção dos turistas com a relação à preocupação de lhes oferecer mais segurança foi positiva e ajudou a consolidar ainda mais a venda do serviço (2).

O sócio-diretor da Trilhas do Brasil, Rosier Alexandre, conta que em 2010 começou a sistematizar a gestão da segurança da empresa. “Até então, tínhamos toda uma preocupação com a segurança, mas não tínhamos documentos. O processo de sistematização e aferição de que estamos em conformidade com a norma técnica é trabalhoso e rigoroso. Porém, o resultado é excelente”, afirma o empresário. (ASN). (3)

## O momento e as perspectivas do turismo de aventura no Brasil

O crescimento da demanda, assistido na década de 90, estancou nos últimos anos, variando de um destino para outro, mas isso parece ser um fenômeno que atinge o setor como um todo. Não há consenso sobre suas causas. Mas se o momento atual é percebido como crítico, as perspectivas futuras são otimistas. Os empreendedores do turismo de aventura acreditam na concretização e no sucesso dos processos de normalização e certificação, tidos como fundamentais para a retomada do crescimento do setor e para o maior reconhecimento deste perante a sociedade.

Pode-se dizer que o turismo de aventura praticado no Brasil, quando comparado a países como a Nova Zelândia, a Costa Rica, os EUA, a África do Sul e muitos dos países

européus, ainda está em processo de crescimento gradual. Por outro lado, considera-se inigualável a diversidade e atratividade dos recursos naturais aqui existentes. O grande trunfo brasileiro é, sem dúvida, o potencial natural a ser explorado, no que se refere a destinos com as mais diversas vocações.

Ainda pesam como principais ameaças a falta de preparo de parte dos empreendedores e de padronização dos serviços, a dificuldade de manutenção e expansão das empresas e também a transformação, ainda incipiente, do turismo de aventura em turismo de massa, hoje muito restrito às classes A e B.

Nota-se, portanto, que as soluções para um crescimento sustentável passam pela normalização, certificação e sustentabilidade. A

ideia é tornar as empresas cada vez mais competitivas.

E para quem está, de alguma maneira envolvido no segmento, cabe destacar a realização do ABETA Summit 2012 - 9º Encontro Brasileiro de Ecoturismo e Turismo de Aventura que acontecerá entre os dias 29 e 31 de outubro em Socorro (SP). O evento, que já integra o calendário mundial dos segmentos, é mais uma vez organizado pela ABETA - Associação

Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura.

O objetivo maior é reunir as lideranças do mercado da vida ao ar livre no Brasil para promover a troca de experiências e conhecimento, incentivar a comercialização, buscar caminhos conjuntos para fortalecer os atores desta cadeia de valor e celebrar este encontro.

**BOLETIM OPORTUNIDADES & NEGÓCIOS** é uma publicação da Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros  
**SEBRAE** -Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional: **Roberto Simões**  
Diretor-Presidente: **Luiz Barretto**  
Diretor-Técnico: **Carlos Alberto dos Santos**  
Diretor de Administração e Finanças: **José Claudio dos Santos**

UAMSF - Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros  
UACS - Unidade de Atendimento Coletivo - Serviço  
Consultor Conteudista: **Marcos Rabstein**  
Diagramação: **Renan Carvalho**

Endereço: SGAS 604/605, módulos 30 e 31, Asa Sul, Brasília/DF, CEP: 70.200-645

### Referências bibliográficas:

- Site do Programa Aventura Segura, em <http://www.aventurasegura.org.br/> ;
- “Diagnóstico do Turismo de Aventura no Brasil”, 2009, Ministério do Turismo e ABETA, em [http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Relatorio\\_Diagnostico\\_Turismo\\_Aventura.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Relatorio_Diagnostico_Turismo_Aventura.pdf);
- Artigo “Programa Aventura Segura ganha destaque internacional”, em <http://www.agencia-sebrae.com.br/noticia/12229658/comercio/programa-aventura-segura-ganha-destaque-internacional/?indice=10>; (1)
- Artigo “Pró-atividade em busca da Certificação”, em <http://site.observatoriodaaventura.org.br/home/?pag=noticias&idNoticia=131>; (2)
- Veículo: Jornal do Comércio – Porto Alegre/ RS - Data: 26/05/2011 - Editora: 2º Caderno - Página: 04 (3)
- Artigo “Ecoturismo e Turismo de Aventura em alta no Brasil”, em <http://www.aventurasegura.org.br/noticias/ecoturismo-e-turismo-de-aventura-em-alta-no-brasil/> ;
- Relatório de Impactos do Programa Aventura Segura, de 2011;
- “A Educação Ambiental como Instrumento de Sustentabilidade do Turismo”, tese de mestrado de Joana D’Arc da Silva Rodrigues e Luciane Aparecida Melo Lopes;