



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Centro de Excelência em Turismo
Bacharelado em Turismo

MARIA CLARA CORRÊA DE ALCANTARA

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE RISCOS EM MOBILIDADE
URBANA NA PERSPECTIVA DO TURISMO NOS SETORES
HOTELEIROS SUL E NORTE DA CIDADE DE BRASÍLIA - DF**

**BRASÍLIA
2018**

MARIA CLARA CORRÊA DE ALCANTARA

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE RISCOS EM MOBILIDADE
URBANA NA PERSPECTIVA DO TURISMO NOS SETORES
HOTELEIROS SUL E NORTE DA CIDADE DE BRASÍLIA - DF**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena

**BRASÍLIA
2018**

Alcantara, Maria Clara Corrêa de

AL347 Identificação e análise de riscos em mobilidade urbana na perspectiva do turismo nos Setores Hoteleiros Sul e Norte da cidade de Brasília - DF/ Maria Clara Corrêa de Alcantara; Orientador Luiz Carlos Spiller Pena – Brasília, UnB, 2018.

64p. : il

Monografia (graduação) - Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, 2018

1. Riscos 2. Gerenciamento de Riscos 3. Mobilidade Urbana
4. Turismo

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE RISCOS EM MOBILIDADE
URBANA NA PERSPECTIVA DO TURISMO NOS SETORES
HOTELEIROS SUL E NORTE DA CIDADE DE BRASÍLIA - DF**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena – Orientador

Prof^a Dr^a Donária Coelho Duarte – Membro da Banca

Prof. Dr. Fagno Tavares de Oliveira – Membro da Banca

Brasília, 27 de junho de 2018.

Dedico este trabalho aos meus pais e ao meu irmão, que sempre estiveram do meu lado e são meus maiores exemplos de vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a minha família, maior incentivadora durante toda a minha trajetória acadêmica.

Ao meu orientador Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena, por ter sido um excelente professor durante toda minha permanência no curso e pela compreensão e confiança destinadas a mim, no longo do processo de construção deste trabalho.

A todo corpo docente do Curso de Bacharelado em Turismo desta Universidade que contribuiu para a evolução do meu conhecimento.

A todos os meus amigos que me incentivaram e torceram por mim em todos os momentos.

Por fim, agradeço a Deus por ter me dado força e sabedoria para passar por essa jornada, a qual proverá bons frutos na minha vida pessoal e profissional.

RESUMO

Este estudo monográfico foi elaborado com o objetivo principal de refletir acerca da relação entre mobilidade urbana e turismo e do necessário gerenciamento de riscos nestes dois temas, no espaço territorial onde tal relação se estabelece, a partir da identificação e posterior análise qualitativa de riscos gerados pelas atuais condições de acessibilidade e sinalização turística nos ônibus e nas calçadas. Existe uma alta demanda por esse tipo de gestão no Brasil, principalmente no setor do turismo. A pesquisa teve natureza exploratória e documental, como base para posterior análise qualitativa. Na parte teórica, que aborda o turismo como atividade econômica e fenômeno social, a mobilidade urbana no Brasil e gerenciamento de riscos, utilizou-se livros, artigos científicos, jornais, documentos oficiais, fotografias e relatórios de empresas. Os resultados e análises foram construídos por intermédio de pesquisa de campo e aplicação de questionários junto aos hotéis do Setor Hoteleiro Sul e Setor Hoteleiro Norte de Brasília - DF. Com base nos resultados obtidos priorizou-se os riscos, os quais podem vir a servir de base para futuras soluções de mobilidade urbana e turismo.

Palavras-chave: 1. Riscos 2. Gerenciamento de Riscos 3. Mobilidade Urbana 4. Turismo

ABSTRACT

This study was designed with the objective of reflecting the relationship between urban mobility and tourism and the need to treat risk management in these two themes in the territorial space where this relationship is established, from the identification and subsequent qualitative analysis of risks created by the current accessibility conditions and tourist signs on buses and sidewalks. There is a high demand for this type of management in Brazil, especially in the tourism sector. The research was exploratory and documentary, as a basis for further qualitative analysis. In the theoretical part which addresses tourism as an economic activity and social phenomenon, urban mobility in Brazil and risk management, has been used books, scientific articles, newspapers, official documents, photographs and company reports. The results and analyzes were constructed through field research and submission of questionnaires to various hotels within the South Hotel Sector and North Hotel Sector of Brasília - DF. Based on results achieved, the risks were prioritized, which could serve as a basis for future urban mobility and tourism solutions.

Keywords: 1. Risks 2. Risk Management 3. Urban Mobility 4. Tourism

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Placa de Identificação	28
Figura 2: Placas Direcionais	28
Figura 3: Placa de Distância	29
Figura 4: Placa Interpretativa	31
Figura 5: Placa interpretativa do SHN	44
Figura 6: Placa interpretativa no SHN	45
Figura 7: Buracos no ponto de ônibus do SHN.....	46
Figura 8: Ausência de pavimentação no SHN	46
Figura 9: Irregularidades na calçada do SHS	47
Figura 10: Ausência de rampas de acessibilidade no SHS	47
Figura 11: Obstáculos e ausência de pavimentação no SHS	48
Figura 12: Calçada estreita na rua de acesso ao CAT (indicado dentro do círculo vermelho)	49
Figura 13: Calçada sem pavimentação na via de acesso ao CAT	49

LISTA DE QUADROS E GRÁFICOS

Gráfico 1: Número de passageiros de ônibus e de trilhos (metrô e trem), por dia	22
Gráfico 2: Meio de deslocamento mais utilizado	24
Quadro 1: Benefícios de andar a pé	30
Quadro 2: Critérios de avaliação pertinentes	42
Quadro 3: Riscos	50
Quadro 4: Resultados de prioridade dos riscos	51
Quadro 5: Priorização dos riscos por critérios	53

LISTA DE SIGLAS

ABNT:	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRATUP:	Associação das Empresas Brasileiras de Transporte Urbano de Passageiro
CADASTUR:	Cadastro Nacional de Prestadores de Serviço de Turismo
CAT:	Centro de Atendimento ao Turista
CNI:	Confederação Nacional da Indústria
DETRAN-DF:	Departamento de Trânsito do Distrito Federal
MTUR:	Ministério do Turismo
NTU:	Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos
OMT:	Organização Mundial do Turismo
ONU:	Organização das Nações Unidas
ONUBR:	Organização das Nações Unidas (Brasil)
OTDF:	Observatório do Turismo do Distrito Federal
PcD:	Pessoa com Deficiência
PIB:	Produto Interno Bruto
PMBOK:	Guia de Conhecimento em Gerenciamento de Projetos
PNMU:	Plano Nacional de Mobilidade Urbana
SEMOB:	Secretaria de Mobilidade Urbana
SETUR-DF:	Secretaria de Turismo do Distrito Federal
SHN:	Setor Hoteleiro Norte
SHS:	Setor Hoteleiro Sul
TBC:	Turismo de Base Comunitária
TCU	Tribunal de Contas da União
UNESCO:	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 O TURISMO COMO ATIVIDADE ECONÔMICA E FENÔMENO SOCIAL.....	15
1.1. A TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE OS TURISTAS E MORADORES LOCAIS	17
1.2. TURISMO E MOBILIDADE URBANA.....	19
2 MOBILIDADE URBANA NO BRASIL	21
2.1. ACESSIBILIDADE E SINALIZAÇÃO TURÍSTICA NO SISTEMA VIÁRIO DE ACESSO A VEÍCULOS (ÔNIBUS).....	26
2.2. ACESSIBILIDADE E SINALIZAÇÃO TURÍSTICA NO SISTEMA VIÁRIO DE ACESSO AOS PEDESTRES (CALÇADAS).....	29
2.3. AÇÕES PÚBLICAS VOLTADAS À MELHORIA DA MOBILIDADE URBANA E DO TURISMO NA CIDADE DE BRASÍLIA – DF.....	32
3 GERENCIAMENTO DE RISCOS	35
3.1. A IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DE RISCOS NO PLANEJAMENTO PÚBLICO	37
4 METODOLOGIA DO TRABALHO DE PESQUISA	40
4.1 ESCOLHA DOS CRITÉRIOS PARA ANÁLISE.....	42
5 RESULTADOS E ANÁLISES	44
5.1. PREMISSAS.....	44
5.2. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS.....	51
5.3. ANÁLISE QUALITATIVA DOS RISCOS A PARTIR DO CÁLCULO DE SEVERIDADE	51
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
APÊNDICE A	63

INTRODUÇÃO

O turismo, sendo uma atividade complexa que envolve diversas partes interessadas em vários âmbitos, principalmente o social e econômico, requer profissionais capazes de gerenciar riscos em seus projetos. É carente esse tipo de gestão no Brasil, onde Brasília não foge dessa realidade. Um dos fatores de extrema importância a serem avaliados são os riscos de mobilidade urbana na perspectiva do turista, já que o mesmo precisa se deslocar para ter a experiência desejada no destino.

Os riscos elencados possuem foco na acessibilidade e na sinalização turística presentes no sistema de transporte público coletivo (ônibus) e no sistema viário de acesso aos pedestres (calçadas). Outros riscos encontrados, pertinentes ao turismo, também foram analisados.

A identificação e análise qualitativa de riscos são duas etapas iniciais do processo de Gerenciamento de Riscos, do Guia de Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (PMBOK – 6ª Edição, p. 396). Os riscos podem provocar não só efeitos negativos, mas também, positivos. Segundo o Guia PMBOK ¹(6ª Edição p. 395) “o gerenciamento de riscos tem por objetivo aumentar a probabilidade e/ou o impacto dos riscos positivos e diminuir a probabilidade e/ou o impacto dos riscos negativos, a fim de otimizar as chances de sucesso do projeto”. Nesse ínterim, o presente estudo foi adaptado para realizar a identificação e análise qualitativa dos riscos negativos (ameaças), a partir do cenário atual do objeto de estudo, servindo de apoio à elaboração de futuros projetos e ações públicas e privadas na área.

Esses projetos somente serão efetivos quando envolverem monitoramento e controle (essenciais no gerenciamento de riscos de qualquer projeto), ainda pouco aplicados, principalmente nas instituições públicas brasileiras. Isso evitaria o desenvolvimento de ações e emprego de recursos públicos sem garantia da consecução do escopo desejado. Escopo se refere a descrição detalhada do projeto e do produto que se busca realizar (PMBOK, 6ª Edição, p. 129).

Os riscos evidenciados poderão ser utilizados em projetos públicos de mobilidade urbana futuros, através da parceria entre a Secretaria de Estado de Mobilidade do Distrito Federal (SEMOB-DF), responsável por elaborar a política de transportes para o Distrito Federal, e a Secretaria Adjunta de Turismo do Distrito Federal (SETUR-DF), que tem por

¹ Guia PMBOK é o Guia do Conhecimento de Gerenciamento de Projetos do *Project Management Institute* (PMI). Atualmente está na 6ª Edição.

finalidade planejar, coordenar e executar políticas de promoção e fomento ao turismo, bem como parcerias com instituições privadas que atuam na área voltada para o turismo.

É relevante ressaltar que, para a delimitação do problema de pesquisa na cidade de Brasília – DF, definiu-se a abordagem no SHS e SHN tendo como base a informação da Pesquisa de Perfil do Turista do Observatório do Turismo (2013), de que 66% dos meios de hospedagem utilizados pelos turistas correspondem a hotéis. Desses, no Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no setor do turismo (CADASTUR), está que, dos 50 meios de hospedagem cadastrados na cidade de Brasília, 31 (cerca de 62%) estão localizados na área elencada, hospedando a grande maioria dos turistas.

O intuito deste trabalho foi relacionar a mobilidade urbana com o turismo a partir de riscos encontrados e dos impactos negativos que estes possam causar. É essencial que se busque primazia nos projetos em regiões turísticas, pois isso possibilitará uma locomoção de qualidade ao turista, onde o mesmo gastará menos, se deslocará mais rápido, terá uma interação social de maior qualidade com a comunidade local e, conseqüentemente, maior satisfação no destino visitado. Para isso, é necessário a compreensão do significado da expressão “acessibilidade espacial”, definida por Cavalcanti, (2000) como:

[...] a possibilidade tanto de acesso aos mais variados lugares e atividades quanto de uso de seus equipamentos de maneira independente. Para tanto, é necessário: ter informação sobre as atividades e os locais onde estas ocorrem; poder deslocar-se com conforto e segurança; utilizar os equipamentos e ambientes sem que seja necessário conhecimento prévio de sua utilização. Logo, é principalmente através da informação e da mobilidade – movimento de ir e vir – que o indivíduo participa dos lugares e das atividades, estabelecendo contato com as demais pessoas, ou seja, exercendo seu direito de cidadania. (CAVALCANTI, 2000)

A sinalização turística é utilizada para informar os usuários sobre a existência de atrativos turísticos e de outros referenciais, sobre os melhores percursos de acesso e, ao longo destes, a distância a ser percorrida para se chegar ao local pretendido. De acordo com o Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001), essa expressão é representada pela “[...] comunicação efetuada por meio de um conjunto de placas de sinalização, implantadas sucessivamente ao longo de um trajeto estabelecido, com mensagens escritas ordenadas, pictogramas e setas direcionais”.

A identificação e análise de riscos, no que tange à acessibilidade e sinalização turística nos ônibus e calçadas, torna-se ainda mais relevante a partir da informação levantada pela

pesquisa de Perfil de Satisfação do Turista no que tange aos quesitos de transporte e infraestrutura, realizada em 2013 pelo Observatório do Turismo do Distrito Federal (OTDF).

Nesta pesquisa, está apontado que, do total da frota de transportes do Distrito Federal, apenas 0,7% correspondem ao transporte público coletivo (ônibus). Tal realidade acaba atingindo grande parte dos turistas, pois na mesma pesquisa do OTDF, mais de 54% deles utilizam transporte público coletivo ao visitarem Brasília.

De acordo com dados da Associação das Empresas Brasileiras de Transporte Urbano de Passageiro (ABRATUP), a realidade do transporte público na capital federal é pior do que em outros grandes centros urbanos. Em 2017, a média de passageiros diários reduziu em 15% devido à péssima qualidade dos transportes e serviços fornecidos à população do Distrito Federal.

Esta situação afetou diretamente a acessibilidade dos moradores locais e dos turistas, principalmente as pessoas com deficiência – PcD² e as pessoas com mobilidade reduzida³. Em entrevista ao jornal Metrôpoles (agosto, 2017), o presidente da Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU), Otávio Vieira da Cunha Filho, informou que “diferentemente de outras cidades, Brasília poderia ter um transporte ótimo, dado o espaço viário e a facilidade para implantar faixas exclusivas. Mas falta até mesmo um projeto básico de integração entre os ônibus”.

Segundo a Lei 8.666 de 21 de junho 1993 (Lei das Licitações), um projeto básico deve “ser elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares”. Sendo assim, a elaboração de um projeto básico necessita de estudos que alavanquem o bom emprego de recursos, gerando, assim, resultados eficientes, eficazes e efetivos, não só para a administração pública, mas, também, para toda a sociedade. Estes estudos abrangem, com enorme importância, a identificação e análise de riscos. Essas etapas, essenciais para a realização do Gerenciamento de Riscos, são descritivas, mas não prescritivas, no Guia PMBOK (6ª Edição)

O objetivo geral desse trabalho é analisar acerca da relação entre mobilidade urbana e turismo e do necessário gerenciamento de riscos para o desenvolvimento desses setores, a partir da identificação e posterior análise qualitativa de riscos gerados pelas atuais condições

² PcD, segundo o Art. 2º da Lei nº 13.146, considera-se pessoa com deficiência “aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.

³ Pessoa com mobilidade reduzida, segundo Art. 3º, item IX, da Lei nº 13.146, é “aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso”.

de acessibilidade e sinalização turística nos ônibus (sistema de transporte público coletivo) e nas calçadas (sistema viário de acesso aos pedestres). Para que o objetivo geral seja atingido, definem-se objetivos específicos, que são:

- Descrever o Turismo como um fenômeno social e econômico no contexto da mobilidade / deslocamento urbano;
- Contextualizar sobre a mobilidade urbana para o turismo na cidade de Brasília – DF, a partir da caracterização da acessibilidade e da sinalização turística nos ônibus (sistema de transporte público coletivo) e nas calçadas (sistema viário de acesso aos pedestres) e das ações públicas existentes voltadas para sua melhoria;
- Descrever o método do Gerenciamento de Riscos, sua importância no planejamento público voltado à mobilidade urbana e ao turismo a partir da aplicação e análise qualitativa (priorização) dos riscos nos Setores Hoteleiros Sul e Norte da cidade de Brasília – DF.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: além desta introdução, o primeiro capítulo aborda o turismo como uma atividade econômica e como um fenômeno social que possibilitam o deslocamento e a troca de experiência entre o turista e a sociedade local. Já o segundo, identifica a mobilidade urbana no que tange aos ônibus e calçadas e as questões de acessibilidade e sinalização turística. Além disso, este capítulo evidencia ações públicas voltadas à melhoria da mobilidade urbana e do turismo na cidade de Brasília – DF.

No terceiro capítulo, o assunto tratado é o de Gerenciamento de Riscos e sua importância no planejamento público. Posteriormente, o quarto capítulo explica a metodologia utilizada para o presente estudo, bem como quais foram os critérios para análise. Já no último capítulo, são evidenciados os resultados e análises, com o levantamento de premissas, identificação e análise qualitativa dos riscos por intermédio do cálculo de severidade e priorização desses riscos.

1 O TURISMO COMO ATIVIDADE ECONÔMICA E FENÔMENO SOCIAL

O Turismo é considerado não só uma atividade econômica, mas também um fenômeno social. Essas duas questões se complementam, sendo que uma não exclui a outra. As abordagens econômicas e sociais sempre estiveram juntas no decorrer da história da humanidade. Na Antiguidade, o Turismo iniciou quando o homem saiu do sedentarismo e procurou viajar com o intuito de realizar atividades comerciais com outros povos para ir a encontros religiosos, beneficiar a saúde, praticar esportes, entre outros objetivos (IGNARRA, 2003).

A atividade econômica e o fenômeno social também acontecem sobre os territórios dos destinos turísticos, por intermédio dos suportes de infraestrutura, sendo um deles o transporte, e da superestrutura, que são as normas jurídico-administrativas, como a Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei Nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012). Assim, segundo Constituição Federal de 1988 - Art. 180, “a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico”.

Ademais, a infraestrutura e a superestrutura são explicadas como sub-sistemas por Beni (2001):

Sub-sistema da Superestrutura tem como principal elemento o ordenamento jurídico-administrativo [...] Sub-sistema da Intra-Estrutura tem como principal elemento o estudo das condições de acessibilidade à área de destinação turística e dos serviços [...] (BENI, 2001, p. 159-164).

As atividades econômicas estão diretamente ligadas às relações sociais e sua complexidade. Sem essas as práticas mercantis jamais existiriam. Para Medeiros (2009) “o comércio é uma relação social que é singular ao homem. [...] o ato de comercializar precisa refletir o desejo de alguém em adquirir algo e a conveniência de outrem em cedê-lo ou vendê-lo”.

O Plano Nacional de Turismo – PNT (2018 – 2022) afirma que “turismo é uma atividade econômica caracterizada pelo consumo de não-residentes” de onde se pode inferir que sua relevância está na contribuição significativa para o incremento da economia das destinações turísticas. Segundo Buarque (2008, p.26), essa questão permite o desenvolvimento se estiver atrelado a uma economia suficiente e competitiva, gerando riqueza local sustentável. Reforçando esta temática, de acordo com Carvalho (2010, p.471), “o turismo é uma

importante atividade econômica, que tem crescido bastante nos últimos anos, e pode proporcionar inúmeros efeitos positivos para localidades com potencial para desenvolvê-lo”.

O turismo é igualmente considerado um fenômeno social de alta complexidade, tendo em vista que essa prática proporciona o deslocamento de indivíduos à um determinado destino, com distintos objetivos. Entretanto, esses objetivos são atingidos ou não, dependendo da experiência do mesmo, que envolve não só sua relação direta com a comunidade, mas também com os serviços fornecidos pelo setor público e privado. Com isso, há o encontro do turista com a realidade do local, e isso impacta também sobre sua economia. Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo é a “[...] soma de relações e de serviços resultantes de um câmbio de residência temporária e voluntária motivada por razões alheias a negócios ou profissionais”. A soma das relações é um aspecto reforçado por Dias (2008, p. 14), quando o mesmo fala que a interação turista-comunidade “constitui-se num fenômeno social, pois seus agentes têm um ao outro como referência para seus atos”.

O turismo corresponde ao setor terciário da economia, gerando uma forte integração entre as diversas classes sociais e, por isso, se no processo do planejamento turístico houver a atuação de todas as partes interessadas, poderá proporcionar a inclusão das classes menos favorecidas. De acordo com Buarque (2006), “essa característica distingue o turismo da indústria comum, que, para expandir os lucros, pode apenas aumentar o consumo dentro de determinado grupo, sem qualquer necessidade de ampliar-se para outros, além de que, consegue cada vez mais produzir com menos homens e mais máquinas”.

Como os planejamentos turísticos no Brasil ainda são falhos, existem problemas na integração do desenvolvimento do turismo. Essa realidade é reforçada por Butler (2002 p. 85-103), quando afirma que existem fatores limitantes ao planejamento integrado, que são: falta de igualdade, ou seja, “as comunidades locais não dispõem do mesmo poder que as autoridades governamentais ou as agências externas” (planejamento local x planejamento nacional/regional); falta de vontade, isto é, ausência de “compromissos consistentes”; falta de apreciação, quando há ignorância sobre os efeitos do planejamento e da forma que o mesmo será operado; falta de mecanismos de controle, onde a regulação se dá por setores específicos; e falta de dados e conhecimento, pois esses são coletados e analisados por setor, não havendo uma “abordagem holística e integrada”.

O autor acima define no contexto do turismo que a integração ou “planejamento e desenvolvimento integrado” é o “processo de introduzir o turismo em uma área de forma que ele se mescle com os elementos já existentes”. Esses elementos se referem a um conjunto de

atividades e processos que se encontram num determinado destino turístico, onde os inter-relacionamentos já existentes e os potenciais, são de capital importância. Da mesma forma são as atitudes dos responsáveis pelo planejamento e desenvolvimento turístico e das abordagens que eles usam para coordenar e incluir todos os pontos de vista nos desenvolvimentos propostos, até mesmo o dos residentes locais. (BUTLER, 2002, p. 93).

A interação social, presente na prática do turismo, se manifesta pela “cidadania ativa”, ou seja, onde todas as pessoas são protagonistas no processo de desenvolvimento e transformação social. Segundo Green (2009), o termo “cidadania ativa”, descreve a condição em que os indivíduos utilizam seus direitos civis e políticos, com o intuito de melhorar a vida econômica e social. Assim, a prática do turismo pode beneficiar a todos os que nela são envolvidos (turistas, moradores locais, Organizações Não-Governamentais, instituições públicas e privadas, etc).

Como atividade do setor de serviços, o turismo é diferenciado, pois necessita de um número cada vez maior de pessoas com diferentes graus de especialização para que continue crescendo e se aprimorando. Sendo assim, o turismo, quando bem planejado, proporciona a inclusão social, viabiliza o intercâmbio de culturas, estimula o respeito entre distintas comunidades, permite a empatia entre pessoas e gera oportunidades de trabalho e renda (RUA, 2006).

De acordo com Lima e Costa (2014):

O turismo pode incentivar a melhoria da qualidade de vida das pessoas residentes nos destinos turísticos, desde que todos os atores locais estejam em sintonia e dispostos a cooperar mutuamente em busca do desenvolvimento. Desse modo, a gestão pública, a iniciativa privada, a sociedade civil e a população local, possuem papéis específicos no processo de mudança social. (LIMA; COSTA, 2014, p.201-227)

A partir dessa reflexão, deve haver uma maior equidade por parte da oferta turística na distribuição dos benefícios a todos as partes interessadas de um destino turístico específico. Assim, surgirá um maior bem-estar social, não apenas econômico, resultando de fato no desenvolvimento do turismo.

1.1. A TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE OS TURISTAS E MORADORES LOCAIS

No mundo existe um território utilizado para a vida das cidades, de seus moradores, antes mesmo de ser usado para o turismo, ou seja, há primeiramente uma troca de experiências entre a povoação urbana. As cidades representam um papel importante no turismo mesmo quando não é objeto final de motivação da viagem turística, devido ao seu papel na responsabilidade espacial e no planejamento para a solução de conflitos. Elas constituem-se como um local de construção de parcerias e compromissos entre atores sociais. Ademais, quando há urbanização turística, mostra que o turismo tem o poder de reinventar e criar novas funções na localidade. (STEINBERGER, 2009, P. 29-55)

Sabemos que a troca de experiências entre os turistas e moradores locais é inevitável. São dois grupos essenciais para que a atividade turística se desenvolva. De acordo com Baldissera (2012, p. 2) “o que existe entre esses dois grupos é uma necessidade de relação, já que um depende do outro”. Entretanto, nem sempre essa troca de experiências é positiva. Segundo Dall'Agnol (2012), “as comunidades receptoras tenderiam a ver o Turismo com desconfiança, porque em geral não têm a oportunidade de participar das tomadas de decisões sobre a questão nessa área. Sentem-se, com isso, excluídas e acabam não desejando a presença de turistas na sua localidade”.

Nesse contexto, Hall (2001, p. 17-35) reitera que a confiança “é um dos elementos básicos para se compreender a cooperação e o conflito entre as partes interessadas no processo de planejamento turístico” não sendo então, um processo da noite para o dia, onde o tempo é um fator importante.

A desconfiança também pode ser resolvida com o desenvolvimento do Turismo de Base Comunitária (TBC). Segundo o Instituto ECOBRASIL, o TBC:

[...] constitui-se em um processo no qual a comunidade receptiva está envolvida desde a formulação até a implementação das atividades ligadas ao turismo, isto é, ela tem de certo modo o controle da atividade. Sendo matéria prima do TBC “os saberes e fazeres da comunidade”, trazendo benefícios sociais, econômicos e culturais para todos os membros, o que ocasiona uma melhora da qualidade de vida da população. (ECOBRASIL, 2009)

Ademais, a inserção da comunidade nos processos de decisão com a exposição de suas ideias e opiniões é fundamental para o turismo ocorrer de forma mais inclusiva no destino. Além disso, os moradores locais que trabalham e atendem diretamente o turista tem condições

de entender a demanda e atender melhor os visitantes. São eles que escutam críticas, elogios e sugestões dos turistas.

Um exemplo da questão acima se relaciona aos funcionários de um hotel (receptionistas, camareiras, concierge, entre outros). Essas pessoas são parte da comunidade e, de certa forma, trabalham para proporcionar uma melhor experiência ao turista. Sendo assim, na grande maioria das vezes, o hotel ou qualquer outro meio de hospedagem, é o local onde o turista se sente mais confortável para demonstrar seus sentimentos de satisfação ou descontentamento com diversos aspectos que se fizeram presentes durante sua viagem.

De acordo com Flores (2002), “o hotel não deve somente se preocupar com a hospedagem, mas com ambientes que proporcionem aos seus clientes momentos de entretenimento, relaxamento, cuidados com a saúde, bem como gastronomia de qualidade”. Logo, dados e conhecimentos produzidos a partir da opinião dos moradores locais, que trabalham na rede hoteleira, seriam importantes para o planejamento público dos destinos turísticos, e sua consequência materializada nas tomadas de decisões. A relação tratada aqui (turistas x moradores locais) ocorre não só nos hotéis, mas principalmente na utilização de espaços e serviços públicos. Sendo assim, a análise dessa relação torna-se pertinente no âmbito da mobilidade urbana, fundamentalmente na utilização das calçadas (via de acesso aos pedestres) e dos ônibus (transporte público coletivo).

1.2. TURISMO E MOBILIDADE URBANA

Para que as relações sociais ocorram efetivamente, é essencial o deslocamento dos turistas nos destinos, proporcionando uma vivência múltipla entre os moradores locais e os viajantes. Com o grande crescimento das cidades, tornou-se inviável, para maioria das pessoas, se deslocarem a pé e/ou de bicicleta.

O período da Revolução Industrial, no século XVIII, na Inglaterra, gerou a conquista de direitos sociais e propiciou uma forte transformação no conceito de viajar, pois houve uma acelerada urbanização e a criação das horas de trabalho limitadas, sobrando tempo para que os trabalhadores investissem no seu descanso e lazer. A partir dessa realidade, sobreveio a necessidade do surgimento dos transportes, mais especificamente os coletivos, com o objetivo de proporcionar o deslocamento de um maior número de pessoas.

Contudo, foi apenas no século XX que o desenvolvimento rodoviário ganhou impulso no período da III Revolução Industrial, também conhecida como Revolução Técnico-Científica Informacional. Isto é reforçado por Milton Santos (2008), o qual diz que, neste período:

Ampliam-se as redes de transporte, que se tornam mais densas e mais modernas; e, graças à modernização das comunicações, criam-se as condições de fluidez do território, uma fluidez potencial, representada pela presença das infraestruturas, e uma fluidez efetiva, significada pelo seu uso. (SANTOS, 2008)

A partir disso, produtos, cargas e pessoas passaram a ser transportados com maior facilidade, oportunizando a integração entre diversos lugares e povos. Todavia, somente no século XX que o deslocamento, tendo o turismo como finalidade, passou a ser um fenômeno de massa (OMT, 2003; REJOWISKI, 2002). Segundo a Organização Mundial do Turismo – OMT (2003, p. 23), o que ocorreu “foi uma combinação de desejo, mobilidade e dinheiro que possibilitou o turismo de massa”.

Como estímulo para esse fenômeno, questões como o surgimento de férias remuneradas, aumento do poder aquisitivo, crescimento da economia e busca dos trabalhadores pelo lazer, foram primordiais. Com isso, viajar se tornou mais cômodo e rápido por intermédio da modernização dos meios de transporte e de comunicação.

Diante deste panorama, é crível dizer que os transportes coletivos são de extrema importância para o deslocamento urbano, para o fluxo de informações e, assim, para o funcionamento da economia, na qual o segmento turístico continuará em crescimento. Segundo o secretário-geral da OMT, Zurab Pololikashvili, em entrevista para o Jornal do Comércio – RS (janeiro, 2018), haverá “um aumento entre 3% e 4% na chegada de turistas estrangeiros no mundo em 2018. Ele destacou a importância da indústria turística, que representa 10% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial, no terceiro setor exportador do mundo”.

Para o turismo prosperar em determinada cidade é imprescindível que, primeiramente, a mobilidade urbana dos moradores locais seja garantida pelo poder público. Assim, com a comunidade satisfeita acerca de seu deslocamento, esta sensação será compartilhada com o turista, o qual terá motivos para voltar ao destino.

2 MOBILIDADE URBANA NO BRASIL

Atualmente, os grandes centros urbanos do mundo vivem sob a pressão da mobilidade urbana, onde a mesma é um dos fatores que precisa ser aprimorado devido ao crescimento populacional. Segundo a Organização das Nações Unidas – ONU, “espera-se que a população mundial chegue a 8,6 bilhões em 2030, 9,8 bilhões em 2050 e que supere os 11,2 bilhões em 2100”.

O autor Bartelt (2012, p.4) diz o seguinte: “os debates na Terceira Conferência da ONU sobre Moradia e Desenvolvimento Sustentável das Cidades, a UN HABITAT 3, que aconteceu no Equador em outubro de 2016, não deixaram dúvida: o transporte urbano está em posição proeminente na lista dos maiores desafios globais. Mais que metade da população mundial hoje vive em cidades. Na América Latina e Caribe, são 80%, e no Brasil, 85%. A tendência é aumentar”.

A mobilidade urbana é imprescindível para a melhoria da vida dos cidadãos e para a produtividade econômica. Além disso, segundo o Secretário-Geral da ONU, Ban Ki-moon, com bom planejamento, a mobilidade pode contribuir para combater mudanças climáticas. Entretanto, o setor de transporte ainda não dá o devido reconhecimento a esta questão.

Neste panorama, foi apenas em 2012, vinte anos após a promulgação da Constituição Federal no Brasil, que diretrizes gerais cabíveis à mobilidade urbana foram estabelecidas. É a Lei nº 12.587, de janeiro de 2012 que determina os princípios, objetivos e diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. De acordo com esta lei, mobilidade urbana é a “condição em que se realizam os deslocamentos de pessoas e cargas no espaço urbano”.

A mobilidade urbana vai muito além da circulação de veículos. De acordo com Pires:

A mobilidade é, de forma equivocada, associada exclusivamente à circulação de veículos. Contudo, é um atributo das cidades e se refere à facilidade de deslocamento de pessoas e bens no espaço urbano, ou seja, é o resultado da interação entre os deslocamentos de pessoas e bens. (PIRES, 2017, p. 7)

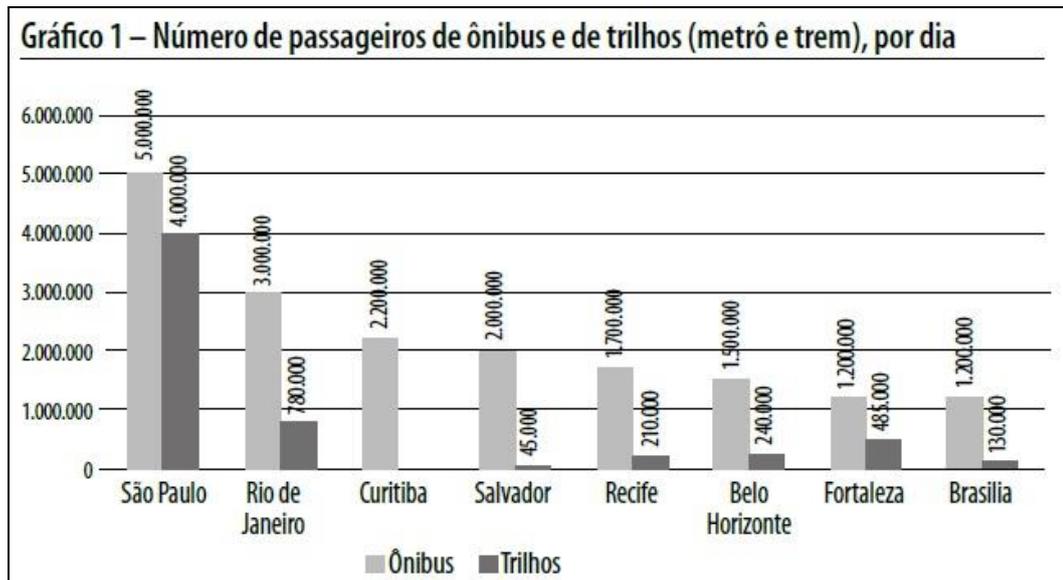
Neste contexto reforçando o que foi discutido no item 1.1 deste trabalho, o Estado tem o dever de assegurar que esta interação entre deslocamentos de pessoas e bens ocorra com primazia, já que o desenvolvimento da mobilidade urbana é do interesse de todos. Entretanto, as ações do Estado devem estar em harmonia com o desejo popular, pois “o empoderamento das pessoas na cidade é reflexo de um lugar onde os cidadãos discutem o que querem para si e para o local onde vivem” (PIRES, 2016). Entretanto, deve-se ressaltar que o surgimento das

idades também são reflexo do empoderamento dos seres humanos. Almeida (2016), afirma essa questão:

Para dinamizar a mobilidade urbana temos de resgatar o sentido de cidade, com inclusão, participação social e busca da qualidade de vida; afinal as cidades são uma grande invenção da humanidade (ALMEIDA, 2016).

A realidade no Brasil, no que tange a mobilidade urbana, infelizmente, não condiz com a de países desenvolvidos. “O automóvel parece ser a espinha dorsal da mobilidade urbana no Brasil. A participação relativa desse meio de transporte individual no total das viagens motorizadas é exacerbada”. Além disso, dentre os meios coletivos, a supremacia dos ônibus é absoluta nas metrópoles brasileiras (ALMEIDA, 2016, p. 41; apud FAGNANI, 2016). Segue abaixo um gráfico que mostra essa questão, sobretudo na cidade de Brasília, onde tem um amplo espaço para aplicação de novos meios de transporte coletivo mas os ônibus ainda prevalecem.

Gráfico 1



Fonte: <http://www.mobilize.org.br/estatisticas/41/os-maiores-sistemas-de-transporte-do-brasil.html> (apud FAGNANI, 2016)

Apesar deste panorama, o Brasil possui a Lei da Política Nacional de Mobilidade (LEI Nº 12.587/12), que possibilita:

[...] a mudança do modelo de deslocamento nas cidades, com a introdução de conceitos da mobilidade sustentável [...] e a implementação de outro princípio que é a equidade no uso do espaço público de circulação, vias e logradouros. Esta passou a ser uma bandeira de luta da sociedade para

democratizar o espaço público das vias que, ligada à diretriz que determina a prioridade dos modos de transportes não motorizados sobre os motorizados, e dos serviços de transporte público coletivo sobre o transporte individual motorizado, promoveria uma revolução no uso das vias públicas e conseqüentemente na qualidade de vida de nossas cidades” (AFFONSO, 2015; apud ALMEIDA, 2016 p. 85)

Ainda segundo Affonso (2015), a mobilidade urbana no Brasil, graças à Lei 12.587/12, pode ser desenvolvida como uma mobilidade sustentável. O autor diz que ela é digna de ser chamada de “Estatuto da Mobilidade Sustentável”, já que sua vigência manifesta a todo o país que houve uma alteração significativa na orientação e na implementação da política de Estado quanto à mobilidade urbana deixando de lado a política pública de “mobilidade da exclusão social” – que universaliza a utilidade e a propriedade dos veículos individuais – e passa a ter uma política de “mobilidade cidadã”, na qual o transporte público está como eixo estruturante, mas também há o transporte não motorizado, como bicicletas, além de calçadas acessíveis a todas as pessoas, inclusive aquelas com algum grau de deficiência, passando a ser o centro da ação dos governos a democratização do uso das vias públicas e que toda essa transformação deve ser conduzida de forma democrática e com transparência. (AFFONSO, 2015; apud ALMEIDA, 2016 p. 85)

Ademais, no Estatuto da Cidade (LEI Nº 10.257, DE 10 DE JULHO DE 2001), tem como atribuições de interesse da política urbana “instituir diretrizes para desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico, transporte e mobilidade urbana, que incluam regras de acessibilidade aos locais de uso público”.

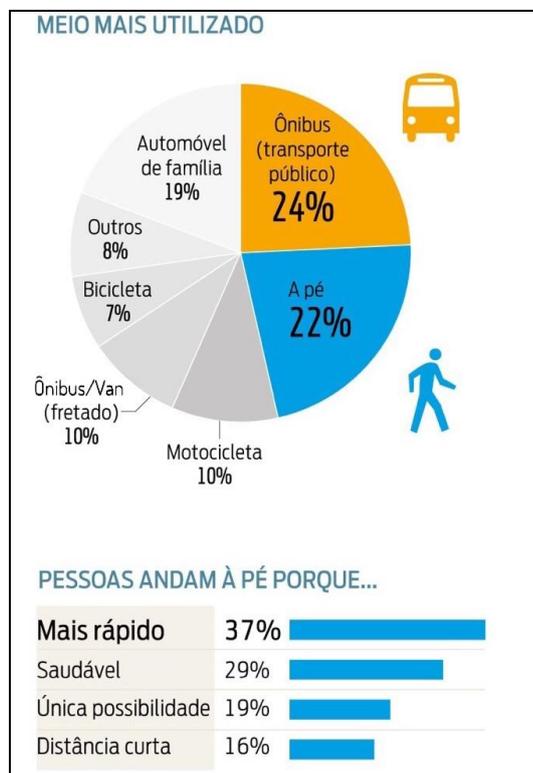
Além disto, é importante ressaltar que há Política Nacional de Mobilidade Urbana – PNMU⁴, a qual está fundamentada nos seguintes princípios: “acessibilidade universal; desenvolvimento sustentável das cidades nas dimensões socioeconômicas e ambientais; equidade no acesso dos cidadãos ao transporte público coletivo; eficiência, eficácia e efetividade na prestação dos serviços de transporte urbano; gestão democrática e controle social do planejamento e avaliação da PNMU; segurança nos deslocamentos das pessoas; justa distribuição dos benefícios e ônus decorrentes do uso dos diferentes modos e serviços; equidade no uso do espaço público de circulação, vias e logradouros; e eficiência, eficácia e efetividade na circulação urbana” (LEI Nº 12.587/12).

⁴ Art. 1º A Política Nacional de Mobilidade Urbana é instrumento da política de desenvolvimento urbano de que tratam o inciso XX do art. 21 e o art. 182 da Constituição Federal, objetivando a integração entre os diferentes modos de transporte e a melhoria da acessibilidade e mobilidade das pessoas e cargas no território do Município (Lei nº 12.587/2012).

Para que a lei acima seja efetivamente aplicada pelas prefeituras brasileiras, deve-se respeitar igualmente o princípio constitucional da autonomia, já que o Decreto-Lei nº 201, de 27 de fevereiro de 1967, determina que cabe ao prefeito “garantir o transporte público e a organização do trânsito”.

A Confederação Nacional da Indústria (CNI) realizou uma pesquisa em 2015, com 2.002 pessoas em 142 municípios. Nesta, são evidenciados quais os meios de deslocamento mais utilizados pelos brasileiros. A seguir o gráfico explicativo:

Gráfico 2: Meio de deslocamento mais utilizado



Fonte: Confederação Nacional das Indústrias (apud. Gazeta do Povo)

No gráfico acima vemos claramente que é preciso ser investido em novos meios de transporte público coletivo no Brasil, e na melhoria de infraestruturas para pedestres. Ademais, no mundo, no que diz respeito ao turismo, o uso do transporte público pelos turistas é crescente em face da modernização dos equipamentos, maior rapidez, flexibilidade nas escolhas dos passeios e preços mais acessíveis (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2008).

Entretanto, é preciso uma reflexão sobre determinados acontecimentos nos últimos sete anos no Brasil, com os diversos megaeventos, tais como a Conferência da ONU sobre Meio Ambiente (Rio+20), Jogos Mundiais Militares, Jornada Mundial da Juventude, Copa do Mundo de Futebol e Jogos Olímpicos. Esses foram realizados em diversas cidades e, conseqüentemente, as comunidades locais criaram expectativas quanto às promessas do governo de gerar legados ao país.

Segundo Paula (2015, p. 8) “nos discursos de autoridades de governo, a ênfase na melhoria da mobilidade urbana, com a adoção de novos sistemas de transporte, construção de vias e viadutos e reconfiguração da malha metro ferroviária, foram uma constante. Diversos e controversos, os legados colocaram o tema em evidência. Mas não pode ser esquecido também que o tema foi o estopim das manifestações das Jornadas de Junho em 2013, quando o aumento das passagens de ônibus em São Paulo levou milhares de pessoas às ruas, num movimento que se alastrou pelo país em pautas diversas”.

Sendo assim, vê-se o quanto a mobilidade sustentável é essencial à população e aos turistas de uma localidade. Para Paula (2015, p. 11), “mais do que simples deslocamentos pela cidade, a mobilidade urbana envolve qualidade de vida, uma outra apropriação do espaço público, revalorização da cidade, além de outros aspectos”. De acordo com o documento do Habitat III⁵ de 2016:

O objetivo [da mobilidade urbana sustentável] é criar um acesso universal ao transporte seguro, limpo e acessível para todos, que por sua vez pode facilitar o acesso a oportunidades, bens e serviços. A acessibilidade e a mobilidade sustentável têm a ver com a qualidade e a eficiência de alcançar os destinos e reduzir as distâncias. Conseqüentemente, a mobilidade urbana sustentável é determinada pelo grau em que a cidade, em seu conjunto, é acessível a todos os seus moradores, incluindo os pobres, os idosos, os jovens, as pessoas com deficiência, as mulheres e as crianças. (ONU-HABITAT – PNUMA, 2015, p. 1)

A mobilidade urbana refere-se diretamente à circulação. Baseada no Sistema Viário de Acesso⁶, que oferece diversos meios de deslocamento, permite que os turistas e moradores os utilizem no percurso até o destino desejado. Assim, num certo momento, são motoristas, noutro passageiros e depois pedestres. A mudança de papéis desperta interesses diferentes: de

⁵ “Terceira Conferência das Nações Unidas sobre Moradia e Desenvolvimento Urbano Sustentável, realizada em Quito, no Equador [...] Entre as principais disposições do documento, está a igualdade de oportunidades para todos; o fim da discriminação; a importância das cidades mais limpas; a redução das emissões de carbono; o respeito pleno aos direitos dos refugiados e migrantes; a implementação de melhores iniciativas verdes e de conectividade, entre outras”. (ONUBR, 2016)

⁶ É a base para a implementação de sinalização e distribuição das viagens, sendo constituído pelas vias eleitas para acesso aos atrativos, tanto para os deslocamentos realizados por veículos quanto por pedestres (Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001).

fluidez no tráfego, de facilidade para estacionamento e de segurança ao caminhar pelas vias (GUIA BRASILEIRO DE SINALIZAÇÃO TURÍSTICA, 2001).

Para todos esses papéis que podem ser desempenhados por um morador, mas também por turistas, a implementação de sinalização até o destino turístico, bem como estando nele, é fundamental para gerar a acessibilidade como um dos atributos que facilitam o deslocamento e apropriação do espaço público pelo turista.

2.1. ACESSIBILIDADE E SINALIZAÇÃO TURÍSTICA NO SISTEMA VIÁRIO DE ACESSO A VEÍCULOS (ÔNIBUS)

Esta seção do Capítulo 2, bem como a próxima (2.2), descrevem o que é essencial para o entendimento dos dois principais critérios utilizados (acessibilidade e sinalização turística) na identificação e análise qualitativa dos riscos em mobilidade urbana. Sendo assim, primeiramente, é preciso compreender o panorama dos ônibus.

A facilidade de deslocamento de pessoas nas cidades depende do sistema de transporte público de passageiros, pois caracteriza a importância da qualidade de vida de uma sociedade e, por consequência, do seu grau de desenvolvimento econômico e social (FERRAZ e TORRES 2004, apud SILVA 2017).

Diante disso, os critérios de acessibilidade e sinalização turística utilizados para avaliação da qualidade do transporte público coletivo na percepção dos usuários, se bem planejados e implementados, contribuem para um transporte público de qualidade e, assim, satisfação não só dos moradores locais, mas dos turistas. Destarte, vários autores traçam esses critérios.

Para Ferraz e Torres (2004), os critérios são: Conservação e limpeza; Temperatura; Número de portas; Altura dos degraus; Segurança; Número e nome nas linhas; Lotação; Assentos e cobertura nas paradas; Identificação das paradas; Indicação das estações de transferência; Postos para informar e receber reclamações; Folhetos com horários e itinerários; Iluminação pública; Comportamento do motorista/cobrador; Tempo; Valor da tarifa. (FERRAZ e TORRES, 2004, apud SILVA 2018)

Já segundo Bubicz e Sellitto (2009), os critérios de qualidade na percepção dos usuários são: Lotação dos veículos; não deixar clientes nas paradas; respeito aos horários; tempo de espera; preço da passagem; informações; limpeza; segurança e qualidade nas paradas. (BUBICZ e SELLITTO, 2009, apud SILVA 2018)

O serviço de transporte público por ônibus desempenha um importante papel no espaço urbano, sobretudo, o grau de acessibilidade disponível em seus deslocamentos e o direito de ir e vir, garantido pela constituição brasileira (MARINS, 2007, apud SILVA 2017).

A acessibilidade, pela Lei nº 12.587/12 é a “facilidade disponibilizada às pessoas que possibilite a todos autonomia nos deslocamentos desejados, respeitando-se a legislação em vigor”.

A acessibilidade que garante o livre deslocamento com equidade, autonomia e privacidade para todos, é conhecida como “Acessibilidade Ambiental”. Esta, “deve garantir igualdade de oportunidades na interação com o espaço construído, permitindo que todos se desloquem livremente com conforto e segurança; que tenham autonomia e privacidade; e que assumam o controle sobre as condições ambientais necessárias à interação social e ao desenvolvimento pessoal” (FERNANDINO, 2006, p. 3)

Para o turismo se desenvolver em determinado local, é muito importante que exista acessibilidade nos seus atrativos e recursos como, por exemplo, nos serviços de transporte público coletivo. Esses, devem ser apoiados e sustentados pela acessibilidade para que a experiência do turista seja positiva no que tange o deslocamento (PAGE, 2001; PALHARES, 2002). Com isso, será mais provável o retorno do turista ao destino.

Nesse contexto, a acessibilidade é fundamental ao turismo, pois segundo Duarte e Borda (2013), ela:

[...] visa, primordialmente, o reconhecimento do outro (o deficiente) em seus direitos e responsabilidades. Busca, portanto, colocá-lo não como alguém “digno de pena”, mas como alguém capaz de exercer todas as atividades turísticas de forma equânime – como um igual. (DUARTE; BORDA, 2013, p. 369)

Quando os locais turísticos (cidades, seus estabelecimentos e seus serviços) são acessíveis, os turistas com deficiência ou mobilidade reduzida os reconhecem e se fidelizam. Assim, há o retorno dessas pessoas pelo bem-estar adquiridos em seus deslocamentos, e isso contribui para o desenvolvimento do turismo no destino. Essa questão é afirmada pela professora da Universidade de Brasília, Donária Coelho Duarte, em entrevista especial para a Rádio Câmara. O turista com mobilidade reduzida ou com deficiência, acaba sendo fiel:

[...] A partir do momento que aquele estabelecimento se torna acessível, ele propaga, então, um ganho em termos de atendimento àqueles turistas. Aí pode a família inteira viajar porque sabe que naquelas férias será bem atendida. (DUARTE, 2017)

Como foi dito anteriormente, além da acessibilidade, no que tange o turismo, a sinalização turística também deve estar presente nos ônibus e nas vias de acesso a veículos. Segundo o Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001)⁷, para os usuários de veículos em geral, são necessárias placas de identificação turística, direcionais e de distância. Segue abaixo o exemplo de cada uma dessas placas que seguem uma padronização internacional:

Figura 1: Placa de Identificação



Fonte: Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001)

Figura 2: Placas Direcionais



Fonte: Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001)

⁷ O Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001) é um documento vigente, mas está em processo de revisão.

Figura 3: Placa de Distância



Fonte: Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001)

O Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001) ainda enfatiza que, por meio da sinalização, “são oferecidas as informações que substanciam o senso de posicionamento e o reconhecimento espacial, além de serem supridas as necessidades básicas de orientação para deslocamentos em territórios desconhecidos. Cumpre ainda significativo papel quando oferece dados suplementares a respeito do universo e da natureza dos atrativos dispostos ao longo da malha viária urbana, ou nos percursos rodoviários existentes entre eles”.

2.2. ACESSIBILIDADE E SINALIZAÇÃO TURÍSTICA NO SISTEMA VIÁRIO DE ACESSO AOS PEDESTRES (CALÇADAS)

O investimento público nas calçadas é primordial, tendo em vista que estas são as principais vias de acesso a pedestres. Além disso, “[...] em muitas cidades brasileiras, mais de 30% dos deslocamentos diários da população são feitos exclusivamente a pé” (GOLD, 2003, p. 1, apud FARIAS, 2015). De acordo com Bicalho (2016) andar a pé é:

[...] o modo de transporte mais antigo e mais praticado até hoje, mesmo com todo o desenvolvimento tecnológico da sociedade industrial. As viagens a pé são um importante modo de deslocamento, isoladamente ou como complemento de outro meio de transporte; por exemplo, além das viagens feitas integralmente a pé, é preciso caminhar para ir até um ponto de ônibus ou mesmo do local de estacionamento de um veículo particular até o destino final, e vice-versa, na volta. (BICALHO, 2016, p. 136)

Acerca dos critérios de avaliação da qualidade das calçadas destaca-se o pensamento e abordagem do tema por Litman (2000, apud FARIAS, 2015). Ao tratar dos benefícios desse tipo de deslocamento o autor estratifica aqueles relacionados ao indivíduo e os que dizem respeito às comunidades. O Quadro 1 apresenta a distribuição dos benefícios de andar a pé:

Quadro 1: Benefícios de andar a pé

Benefícios diretos (indivíduo)	Benefícios indiretos (comunidade)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mobilidade, particularmente importante para os não condutores (incluindo crianças, idosos e pessoas com deficiência); ➤ Baixo custo; ➤ Exercício, faz bem à saúde e garante bem-estar [...]; ➤ Aumento de interação social [...]; ➤ Prazer pessoal. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redução do congestionamento do tráfego; ➤ Redução da poluição do ar e poluição sonora; dos motores dos veículos; ➤ Melhoria da saúde pública; ➤ Comunidades mais habitáveis; ➤ Maior interação com a sociedade, gerando ruas mais seguras; ➤ Maior recurso e acesso para os turistas.

Fonte: LITMAN, 2000, apud FARIAS, 2015, tradução FARIAS, 2015, p. 25

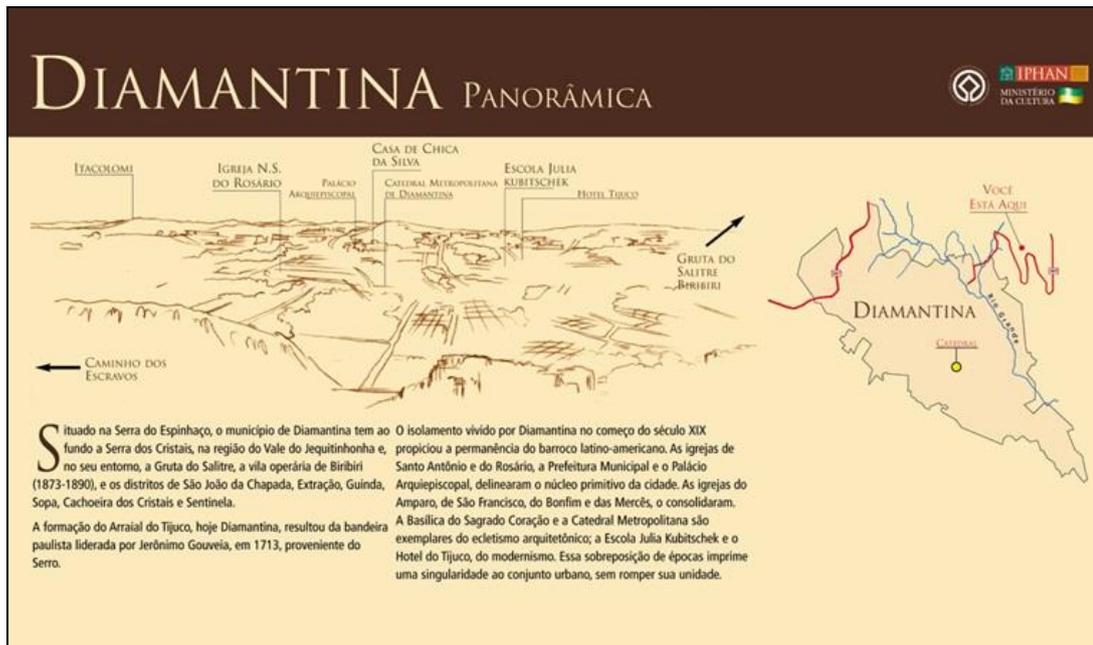
Criar espaços atraentes e seguros é essencial para conceber cidades habitáveis e com qualidade de vida. Por isso, existem sete princípios básicos para projetar pensando em pedestres, que são: espaços seguros, espaços acessíveis a todos, espaços interligados, espaços fáceis de usar, espaços agradáveis, espaços multifuncionais e espaços econômicos. (LITMAN, 2000, apud FARIAS, 2015, p. 26).

Conforme Fanini (2016), a acessibilidade urbana abrange todo o processo de deslocamento, quando afirma que:

[...] A acessibilidade diz respeito à fase inicial e final do deslocamento, ou seja, quando estamos saindo ou chegando aos pontos extremos de nossas viagens. Se desejarmos priorizar a acessibilidade em determinado espaço viário dedicaremos a maior parte dele [...] a calçadas para pedestres". (FANINI, apud PAULA, 2016, p. 78)

A sinalização turística nas calçadas aprofunda a dimensão da acessibilidade quando compreende a aplicação de placas interpretativas, que são mais detalhadas, explicando sobre o local ou atrativo turístico. São placas com mapas e informações gerais e/ou específicas de determinado atrativo turístico. A seguir um exemplo dessa placa:

Figura 4: Placa Interpretativa



Fonte: Guia Brasileiro de Sinalização Turística (2001)

Existem outras referências, por parte da sociedade civil organizada que debruçam sobre o tema e buscam soluções técnicas para vencer as limitações da falta de acessibilidade. A Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) chamada Mobilize Brasil⁸ descreveu critérios de avaliação de calçadas para a realização da Campanha “Calçadas do Brasil”, os quais podem complementar os princípios de Litman (2000) de forma mais prática. São eles: “irregularidades no piso; [...] degraus que dificultam a circulação; outros obstáculos, como postes, telefones públicos, lixeiras, bancas de ambulantes e de jornais, entulhos etc; existência de rampas de acessibilidade; iluminação adequada da calçada; sinalização para pedestres; paisagismo para proteção e conforto”.

Tendo em vista a gama de soluções para os problemas de mobilidade urbana, é possível refletir então, que se forem aplicadas, a acessibilidade e sinalização no o turismo será um fator de reforço para a qualidade de vida no ambiente urbano, em todo o Sistema Viário de Acesso, não confundindo e prejudicando mais as pessoas, e sim orientando-as.

⁸ Mobilize Brasil é uma realização da Associação Abaporu, organização sem fins lucrativos qualificada como OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), fundada em 2003, e que atua nas áreas de educação, cultura e cidadania.

2.3. AÇÕES PÚBLICAS VOLTADAS À MELHORIA DA MOBILIDADE URBANA E DO TURISMO NA CIDADE DE BRASÍLIA – DF

Uma política de mobilidade urbana significa ter um conjunto de princípios e diretrizes que orientem as ações públicas em consonância com as necessidades de deslocamento da população (PIRES, 2016). Além disso, no âmbito do turismo, a gestão pública possui um papel estratégico, em seus níveis inter e intrarregional, principalmente na criação de infraestrutura básica e turística. Essa base física é criada com a finalidade de atrair investimento privado, sendo característica do setor turístico, a Parceria Público - Privado (PPP). No Brasil, as políticas públicas de turismo têm sido criadas, sobretudo, com esta finalidade (CRUZ, 2000; FONSECA, 2005).

As PPPs, são asseguradas pela Lei nº 11.079/04, a qual “institui normas gerais para licitação e contratação de parceria público-privada no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios”. A partir de uma possível parceria público/privada, as políticas de turismo terão um papel de eixo articulador de diversas políticas sociais. Isso porque o turismo pode aprimorar a infraestrutura material, por intermédio da urbanização e fortalecimento institucional (RUA, 2006).

Contudo, existem aspectos negativos da infraestrutura no que tange a urbanização da cidade de Brasília, mais especificamente no âmbito da mobilidade urbana. Isso, mesmo diante da necessidade de implementação de políticas eficazes e equitativas para atender a todos. Na Capital Federal, dados mostram que 24,7% das pessoas com mobilidade reduzida levam mais de uma hora nos trajetos diários, contra 18,5% daquelas que não possuem dificuldade. A cidade foi a que apresentou dados com maior disparidade de porcentagem entre as pessoas com mobilidade reduzida e as que disseram não possuir dificuldade de locomoção (RODRIGUES; apud PAULA, 2016).

Uma ação pública interessante, lançada em 2017 na cidade de Brasília – DF foi a Semana Nacional de Trânsito e Mobilidade. Realizada pelo Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN-DF), com apoio da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), teve o objetivo de ampliar a conscientização sobre a segurança no trânsito. Além disso, a iniciativa promoveu a mobilidade urbana sustentável, discutiu avanços e desafios da legislação de trânsito e o papel dos agentes sociais, a fim de garantir um trânsito mais seguro e mais humano (ONUBR, 2017).

Atualmente, em Brasília, a Política de Mobilidade Ativa do Distrito Federal, com apoio da ONU Meio Ambiente, promete incentivar alternativas como o uso de bicicletas e caminhadas na mobilidade urbana, tendo em vista que, atualmente, 41% dos deslocamentos na cidade são feitos com carro – é o índice mais alto de todo Brasil. Essa ação visa democratizar o acesso aos centros urbanos, garantindo que ciclistas e pedestres possam percorrer a Capital Federal e outras cidades do DF com segurança (ONU Brasil – ONUBR, 2018).

Ainda em fase de concepção e planejamento, a iniciativa deverá sair do papel em setembro de 2018, quando o governo começará a realizar melhorias na infraestrutura. A nova política também visa integrar formas de “mobilidade ativa” — a pé e com bicicleta — ao sistema público de transporte. Serão promovidas ações de conscientização para mudar hábitos e comportamentos dos moradores [...] (ONUBR, 2018).

Um exemplo de interação foi que, em dezembro do ano passado, funcionários do governo de Brasília organizaram dois workshops, reunindo 45 pessoas envolvidas com a questão do deslocamento urbano. O primeiro grupo contou com integrantes do público em geral. O segundo, com representantes da sociedade civil. Também estiveram presentes membros de companhias de transporte, de associações comerciais, do governo, técnicos e acadêmicos. Três pessoas com deficiência visual, auditiva e de mobilidade reduzida, participaram dos encontros (ONUBR, 2018).

Há, também, o Programa de Mobilidade Urbana de Brasília, lançado em 2016, o Circula Brasília. Este, segundo o documento do programa, visa “priorizar o transporte coletivo e não motorizado; integração entre os modos de transporte; requalificação urbana (calçadas, ciclovias); melhoria na qualidade da prestação dos serviços; implantação de tecnologia na melhoria da mobilidade; maior confiabilidade do sistema; e melhoria na qualidade de vida e ambiental”.

Outrossim, o Circula Brasília engloba mais de 80 ações de curto, médio e longo prazo. As medidas envolvem a melhoria da integração entre os modais, a requalificação urbana, a adoção de novas tecnologias e a valorização da acessibilidade (GOVERNO DE BRASÍLIA, 2016).

Na cidade de Brasília, um projeto público de mobilidade urbana e turismo foi realizado e alcançou o objetivo de entrega do produto principal ao turista de Brasília. Criada em abril de 2011, a linha executiva do aeroporto atende uma média de 18 mil pessoas por mês. Os ônibus têm capacidade para acomodar 42 passageiros sentados, ar-condicionado, rede

sem fio para internet (Wi-Fi), acessibilidade (plataforma para entrada de cadeirantes) e motor traseiro — mais silencioso e eficiente. Quatro funcionários da TCB fluentes em inglês e espanhol acompanham os embarques no aeroporto, entregam folhetos informativos e facilitam a comunicação com turistas estrangeiros (AGÊNCIA BRASÍLIA, 2016).

Além disso, a linha de ônibus executivo passa pelo Eixo L Sul, Esplanada dos Ministérios, Setor Hoteleiro Norte, Centro de Convenções Ulysses Guimarães, Setor Hoteleiro Sul, Eixo W Sul e retorna ao terminal do aeroporto. O tempo médio do percurso é de 1h08. Muitos turistas também utilizam essa linha para passear pelos principais pontos turísticos, como Catedral, Praça dos Três Poderes e Estádio Nacional de Brasília Mané Garrincha (AGÊNCIA BRASÍLIA, 2016).

Apesar das ações apresentadas, são poucas as que trouxeram resultados de sucesso para as pessoas que utilizam ônibus e se locomovem a pé na cidade, tendo em vista que existem diversos problemas a serem resolvidos na mobilidade urbana e a ausência de outros meios de transporte coletivo menos prejudiciais, como trens e metrô que carregam um maior número de passageiros mais rapidamente.

3 GERENCIAMENTO DE RISCOS

Na perspectiva do turismo no Brasil, são poucos os estudos que abordam a gestão de riscos. Existem diversos fatores que influenciam a atividade turística de alguma forma e que naturalmente apresentam riscos. O desenvolvimento de uma mobilidade urbana sustentável é uma delas, a qual já foi evidenciada como fundamental para o turista ter uma boa experiência no destino.

Antes de entender o Gerenciamento de Riscos, é necessário a compreensão do que significa riscos. Embora a prática de gestão de riscos tenha sido desenvolvida ao longo do tempo e em muitos setores a fim de atender necessidades diversas, a adoção de processos consistentes em uma estrutura abrangente pode ajudar a assegurar que o risco seja gerenciado de forma eficaz, eficiente e coerentemente ao longo de uma organização (NBR ISO 31000: 2009).

Para o economista de Harvard, Peter L Bernstein (1997, p.1) “o risco não significa perigo, ele simplesmente significa não saber o que o futuro reserva. Atualmente, nessa percepção reside o cerne da gestão de risco para as empresas”.

A melhor expectativa de gerenciamento de risco é que uma abordagem sistemática irá recompensá-lo com um conjunto de cenários e oportunidades de refletir sobre os possíveis resultados. Como identificar e lidar com o risco é um sinal de maturidade tanto para o mundo empresarial como em cenários políticos (BERNSTEIN 1997, p.1).

Seguindo a linha de Peter Bernstein, no Guia sobre a gestão de riscos no serviço público, publicado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), Stephen Hill define o risco como a probabilidade de que um evento, seja ele bom ou mau, ocorra no futuro, pois “Frequentemente enfocamos o aspecto negativo do risco (por exemplo, ser morto, perder dinheiro, ser humilhado, etc.), mas é importante lembrar que o risco inclui tanto eventos positivos como negativos” (HILL, 2006, p.37).

Habitualmente, o risco possui uma conotação negativa. Porém, existem oportunidades positivas decorrentes da assunção de riscos - a inovação e o risco ocorrem simultaneamente e, por isso, a exposição ao risco é essencial para o crescimento, seja na esfera privada ou pública. Isto é reforçado por Aaron Wildavsky:

O risco é uma precondição essencial para o desenvolvimento humano; se parássemos de assumir riscos, inovações técnicas e sociais necessárias para solucionar muitos dos problemas mundiais desapareceriam. De fato, muitos dos riscos existentes na sociedade moderna resultam de benefícios gerados

por inovações sociais e tecnológicas. Por outro lado, a imprudência insensata também não é uma boa ideia. Em vez disso, precisamos definir um caminho intermediário no qual o acaso – com suas incertezas e ambiguidades inerentes – seja levado em consideração de maneira objetiva, racional e eficiente. (WILDAVSKY 1079, p. 32, apud ÁVILA, 2014):

Segundo o PMBOK (6ª Edição, p. 397), existem tanto riscos positivos, quanto negativos. E, com isso, “o Gerenciamento de Riscos objetiva explorar ou aumentar os riscos positivos (oportunidades) e, ao mesmo tempo, evitar ou reduzir os riscos negativos (ameaças)”. Complementando, “o gerenciamento de riscos tem por objetivo aumentar a probabilidade e/ou o impacto dos riscos positivos e diminuir a probabilidade e/ou o impacto dos riscos negativos, a fim de otimizar as chances de sucesso do projeto”.

Para se chegar aos riscos e realizar uma análise qualitativa dos mesmos, é imprescindível o registro (entradas) e análise das premissas. Segundo o Guia PMBOK (6ª Edição, p.415-430), “premissas podem formar entradas para a análise qualitativa de riscos se forem avaliadas como representando um risco aos objetivos do projeto [...]” além disso, “a análise de premissas [...] explora a validade das premissas para determinar qual representa um risco para o projeto. ” Ademais, as premissas são suposições que se tornam fatos dos quais um raciocínio, estudo ou análise são iniciados. Terribili Filho (2011, p. 61) reforça essa questão quando afirma que as premissas são “tudo o que era desconhecido e que se assumiu como ‘verdadeiro’. São hipóteses, suposições”.

O processo de gestão de riscos foi definido pela Organização Internacional de Padronização (*International Organization for Standardization – ISO 3100:2009*) como a “aplicação sistemática de políticas, procedimentos e práticas de gestão para as atividades de comunicação, consulta, estabelecimento do contexto, e na identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e análise crítica dos riscos”. É, também, uma forma organizada de identificar e medir os riscos e de desenvolver, selecionar e gerenciar as opções para seu controle (KERZNER, 2006, p. 238).

A norma NBR ISO 31000 é derivada da norma AZ/NZS 4360, elaborada pela Austrália em conjunto com a Nova Zelândia, em 1995. O propósito da norma foi especificar os elementos do processo de gerenciamento de riscos que poderiam ser implementados em qualquer tipo de indústria ou setor da economia. A norma não preconiza um modelo de sistema de gestão de riscos (FRANCO, 2017). O projeto e a implementação da gestão de riscos seguem as necessidades de cada organização, seus objetivos particulares, seus produtos e serviços, seus processos e práticas específicas empregadas (AS/NZS 4360,1995).

Assim como o Guia PMBOK (6ª Edição), que descreve as melhores práticas de Gerenciamento de Projetos e, onde o Gerenciamento de Riscos é uma das dez áreas de conhecimento, a ISO 31000 não é uma norma certificável. Ela é uma norma que descreve uma abordagem genérica para gerenciar qualquer forma de riscos sistematicamente, transparente e com credibilidade, e em qualquer contexto e escopo (ISO 31000, apud FRANCO 2017). Essa norma especifica 11 princípios que podem ser seguidos em uma organização para que a gestão de riscos seja eficaz. São elas:

A gestão de riscos cria e protege valor [...]; A gestão de riscos é parte integrante de todos os processos organizacionais [...]; A gestão de riscos é parte da tomada de decisões [...]; A gestão de riscos aborda explicitamente a incerteza [...]; A gestão de riscos é sistemática, estruturada e oportuna [...]; A gestão de riscos baseia-se nas melhores informações disponíveis [...]; A gestão de riscos é feita sob medida [...]; A gestão de riscos considera fatores humanos e culturais [...]; A gestão de riscos é transparente e inclusiva [...]; A gestão de riscos é dinâmica, iterativa e capaz de reagir a mudanças [...]; e A gestão de riscos facilita a melhoria contínua da organização. (ISO 31000, 2009, p. 7-8)

De acordo com Ávila (2014), “o risco é a possibilidade de que aquilo que é esperado não aconteça, o risco não implicará necessariamente em algo indesejável, já que os resultados em torno do esperado podem apresentar tanto benefícios como malefícios, dependendo se resultado estiver abaixo ou acima do esperado. Assim então, podemos reconhecer o risco como a probabilidade (chance) do indesejado acontecer ou de um evento adverso ao esperado se realizar”.

À vista disso, é incontestável a existência de diversos documentos e autores que orientam práticas mais assertivas para o sucesso de um gerenciamento de riscos. Opções não faltam e precisam ser mais utilizadas pelas organizações brasileiras.

3.1. A IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DE RISCOS NO PLANEJAMENTO PÚBLICO

No setor público, uma preocupação central na gestão de riscos é o dever de cuidar do bem público – os riscos sempre devem ser gerenciados mantendo-se, em primeiro plano, o interesse público. Nesse contexto, a decisão acerca de como equacionar os benefícios e perdas potenciais é o principal aspecto da gestão de riscos (ÁVILA, 2014).

Segundo Ávila (2014), “essa difícil tarefa de estimar os riscos e avaliar alternativas tecnicamente válidas e socialmente aceitáveis recai sobre os formuladores de políticas

públicas, que devem estar preparados para tomar decisões: ‘A capacidade do governo de gerenciar riscos depende das habilidades dos seus funcionários’ (PCO⁹, 2000, apud ÁVILA 2014) ”.

De acordo com o Tribunal de Contas da União – TCU, a “governança no setor público compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade” Além disso, o TCU, tem como um dos seus objetivos estratégicos intensificar ações que promovam a melhoria da gestão de riscos e controles na administração pública, afirmando que:

[...] a gestão de riscos é elemento fundamental para a construção da governança corporativa. A implantação e o aprimoramento da gestão de riscos na organização constituem um processo de aprendizagem organizacional que começa com o desenvolvimento de uma consciência sobre a importância de gerenciar riscos e avança com a implementação de práticas e estruturas necessárias à gestão de riscos. O ápice desse processo se dá quando a organização conta com uma abordagem consistente para gerenciar riscos e com uma cultura organizacional aderente aos princípios e práticas da gestão de riscos. Espera-se que as informações apresentadas neste documento, além de úteis ao TCU para o planejamento de futuras ações de controle, possam contribuir com o processo de tomada de decisão dessa entidade acerca das medidas necessárias para fortalecer a gestão de corporativa e ampliar a efetividade organizacional. (TCU, apud, OLIVEIRA, 2016, p. 42)

Não foram encontrados casos de sucesso da utilização de gestão de riscos no setor público brasileiro. Além disso, mesmo no setor privado onde se espera encontrar mais esse tipo de gestão, os dados não são promissores. Apenas 36% das empresas adotam práticas de gestão de risco, segundo pesquisa da Marsh Risk Consulting (MRC)¹⁰. O baixo número de empresas engajadas no tema, segundo especialistas, atesta que a gestão de riscos ainda não é um assunto amadurecido no País. Na análise do presidente da PwC Brasil, Fernando Alves, o Brasil ainda se encontra na 'infância' nessa área, caminhando para a adolescência. “O mundo desenvolvido já está na fase adulta”, afirma. (ESTADÃO, 2018)

Ultimamente, vemos no Brasil projetos públicos com metas a curto prazo, sem a mínima identificação de riscos que podem ocorrer. Segundo Sidnei Ito a adoção de metas

⁹ PCO – Privy Council Office. Escritório do Conselho Privado: Grupo de Trabalho de Secretários Executivos Adjuntos para a Gestão de Riscos. Órgão equivalente à Casa Civil da Presidência da República no Brasil. (ÁVILA, 2014)

¹⁰ “A Marsh Risk Consulting (MRC), é uma organização global que oferece soluções inovadoras e personalizadas, cobrindo uma ampla gama de riscos seguráveis e não seguráveis”. (Disponível em: <<https://www.marsh.com/br/services/marsh-risk-consulting.html>>

agressivas de curto prazo é uma característica organizacional que pode ser nociva à sobrevivência do negócio no longo prazo. “Se você não cria medidores de risco que se preocupem com a forma que essas metas sejam atingidas, você pode quebrar a empresa. ” (ITO, apud, ESTADÃO, 2018)

4 METODOLOGIA DO TRABALHO DE PESQUISA

Com o intuito de melhor compreender o objeto de pesquisa, o procedimento utilizado foi a pesquisa bibliográfica e a documental. A primeira foi desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos (GIL, 2008).

A segunda, a pesquisa documental, recorreu a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (FONSECA, 2002, p. 32).

Para a contextualização do trabalho e ordenamento das ideias dos três primeiros capítulos – “O turismo como uma atividade econômica e como um fenômeno social”, “Mobilidade Urbana” e “Gerenciamento de Riscos” – foi realizada uma pesquisa descritiva, a partir de análise documental e bibliográfica já caracterizada. Esse tipo de pesquisa tem como objetivo central a descrição das características de determinado fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis, assim como o levantamento de atitudes de uma população (GIL, 2008).

Para o capítulo de “resultados e análises”, onde estão as premissas que apoiaram a identificação e análise qualitativa dos riscos existentes (etapas 11.2 e 11.3, respectivamente, do processo de Gerenciamento de Riscos do Guia PMBOK – 6ª Edição p. 396) e priorização dos riscos, além da pesquisa documental, utilizou-se também pesquisa exploratória. Esse tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema [...]. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL, 2008).

Os critérios de análise presentes neste capítulo de metodologia possibilitaram o levantamento das premissas. Para isso, além da utilização da pesquisa já explanada no parágrafo anterior, a autora também fez uso de registro fotográfico como suporte técnico, nos dias 27 e 28 de maio de 2018, a fim de realizar os primeiros apontamentos a partir da percepção da pesquisadora.

Além disso, como premissa, ainda foi contatada por e-mail, a Secretaria Nacional de Desenvolvimento Urbano, localizada no Ministério das Cidades. Foi questionado se existem materiais de projetos realizados na área de mobilidade turística na cidade de Brasília. Todavia, o Setor de Projetos deu o parecer de que não existe nenhum contrato com este objeto firmado

com a cidade de Brasília. Há apenas a ação da Secretaria Nacional de Desenvolvimento Urbano de "Apoio a Projetos e Obras de Reabilitação Urbana Acessível em Áreas Urbanas", que tem como foco principal a reabilitação urbana acessível.

Após a verificação das premissas, no que diz respeito ao recorte espacial, houve uma identificação dos riscos (oportunidades e ameaças) existentes no contexto de ônibus e de calçadas, no Setor Hoteleiro Sul – SHS e no Setor Hoteleiro Norte – SHN da cidade de Brasília – DF. Os riscos elencados, concernem sobre a acessibilidade, sinalização turística e outros considerados pertinentes pela autora. A partir disso, foi montado um questionário com 15 perguntas correspondentes a cada um dos riscos, os quais foram aplicados nos dias 29 e 30 de maio de 2018 nos hotéis do local definido.

A porção do território foi escolhida justamente por ser onde a maioria dos turistas ficam alojados. Além disso, o intuito foi alcançar uma melhor confiabilidade nas respostas que seriam apresentadas, pois são nos hotéis onde encontramos as pessoas mais qualificadas em compreender a percepção dos turistas e quanto os riscos podem impactá-los. Os funcionários dos hotéis, em tese, recebem reclamações, elogios e sugestões constantemente.

Não foi considerado pertinente aplicar o questionário diretamente com os turistas já que o período de desenvolvimento deste trabalho correspondeu a uma época de baixa temporada na cidade. Logo, a amostra de turistas seria pequena e não valeria para a pesquisa.

A análise qualitativa utilizada foi o “Cálculo de Severidade”. Com este cálculo, os riscos são priorizados e podem vir a servir de base para futuras ações públicas e privadas na área do tema em questão. Segundo o autor Terribili Filho (2011, p. 117), “para que os riscos sejam priorizados pode-se fazer a análise qualitativa do risco e/ou a análise quantitativa. Para a análise qualitativa, deve-se calcular a severidade do risco, dada pelo produto entre Probabilidade e Impacto (média aritmética entre a quantidade de impactos avaliados) – fórmula [Severidade = Probabilidade * Impacto]”. Sendo assim, colocada em ordem crescente, indica a prioridade dos riscos.

Para este cálculo, cada uma das 15 perguntas foi avaliada numa escala unitária (0 a 10) para facilitar a percepção das pessoas que responderam ao questionário e, após isso, foi convertida para uma escala de porcentagem (0% a 100%). Essa escala é sugerida pelo Guia PMBOK (6ª Edição) e defendida por Terribili Filho (2011). Em seguida, para indicar a probabilidade de cada risco, calculou-se a média das respostas dos 26 hotéis.

Após essa fase, o próximo passo foi avaliar os impactos, de acordo com Terribili Filho (2011, p. 118), que defende a avaliação em uma escala de 1 a 5, a qual é representada

respectivamente: 1 (muito baixo), 2 (baixo), 3 (médio), 4 (alto) e 5 (muito alto). Pontuou-se os impactos a partir das seguintes dimensões: custo para o turista, tempo de deslocamento e qualidade na interação com a comunidade local. Esses, foram adaptados a partir do que o autor Terribili Filho (2011, p. 117) descreve, quando afirma que “o impacto deve avaliar as diversas dimensões como custo, prazo, e qualidade” Esta análise foi feita pelas percepções da própria autora a partir dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso e da pesquisa de campo.

4.1 ESCOLHA DOS CRITÉRIOS PARA ANÁLISE

Para levantar premissas e posteriormente elencar riscos, é preciso definir critérios de avaliação a partir de autores que trazem o que deve ser melhor avaliado para a qualidade de transportes e infraestruturas relacionadas. Assim, o quadro abaixo orienta o desenvolvimento do capítulo seguinte. Sendo assim, segue abaixo o quadro com os critérios de avaliação pertinentes:

Quadro 2: Critérios de avaliação pertinentes

	Ônibus	Calçadas
Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adequação para deficientes físicos ➤ Estado das paradas de ônibus (assentos e cobertura) ➤ Frequência de veículos circulando 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rampas de acessibilidade ➤ Irregularidades que dificultam ou impedem o trânsito de pedestres (buracos, elevações, pedras soltas, ausência de pavimentação) ➤ Obstáculos (lixos, entulhos e placas e postes no meio das calçadas)
Sinalização turística	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Placas de indicativo de direção e de distância aos atrativos ➤ Placas de identificação (apenas imagem do local) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Placas interpretativas (mais detalhadas)
Outros	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança pública (sentimento de segurança dentro do ônibus) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Segurança pública (sentimento de segurança com policiamento nas vias de circulação) ➤ Segurança geral (iluminação das vias de circulação)
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deslocamento ao Centro de Atendimento ao Turista e estado atual do mesmo 	

Quadro adaptado dos autores: de Ferraz e Torres (2004), Bibicz e Sellitto (2009), Litman (2000) e Mobilize Brasil (2012)

Em relação ao foco dos riscos (acessibilidade e sinalização turística), é importante ressaltar que os critérios de qualidade utilizados para avaliação de cada um deles foram adaptados a partir da defesa de alguns autores. Para abordagem nos ônibus, os autores definidos foram Ferraz e Torres (2004) e Bubicz e Sellitto (2009).

Em relação às calçadas, utilizou-se o autor Litman (2000), e dados de estudo concebido pela Mobilize Brasil (2012) que gerou a campanha “Calçadas no Brasil”. Além disso, foi utilizado o Guia Brasileiro de Sinalização Turística para alocação de critérios avaliados nos ônibus e nas calçadas

5 RESULTADOS E ANÁLISES

5.1. PREMISSAS

O registro das premissas deste trabalho, tem o objetivo de servir de orientação para a identificação dos riscos. Segundo o Guia PMBOK (6ª Edição, p. 124), o registro de premissas “reúne todas as premissas e restrições que orientam as especificações técnicas, estimativas, cronograma, riscos, etc.”.

Ademais, os registros feitos tanto por pesquisa documental, como pela avaliação presencial da autora, na delimitação espacial definida para este estudo, mostraram que a maioria dos turistas (cerca de 54,3%), utilizam transporte urbano coletivo na cidade de Brasília, segundo pesquisa do perfil do turista, realizada pelo Observatório do Turismo – DF. Além disso, existe apenas um tipo de ônibus, o “executivo – aeroporto” que passa dentro do SHS e SHN, da qual corresponde às linhas 113, 113.1 e 113.2.

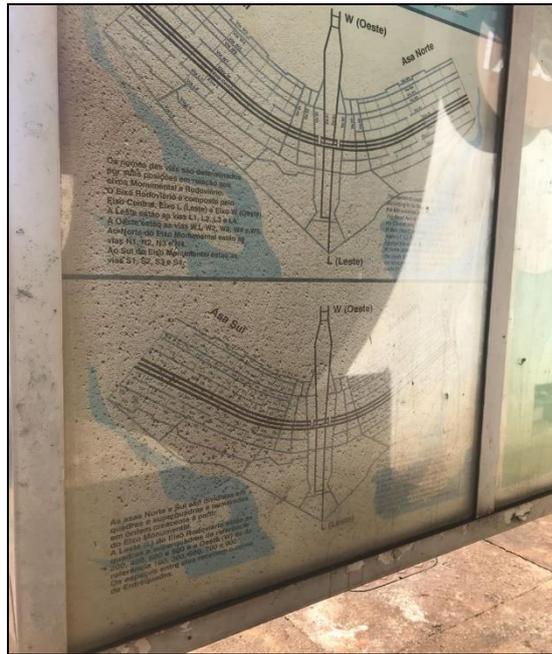
Foi observado, também, que existe pouca sinalização turística (placas interpretativas) e que esta está em péssimo estado de conservação. Como registro, seguem fotos abaixo:

Figura 5: Placa interpretativa do SHN



Fonte: própria autora

Figura 6: Placa interpretativa no SHN



Fonte: própria autora

Para o registro das duas fotos acima é importante destacar que a visualização das mesmas, mesmo durante o dia, foi prejudicada, tendo em vista que apresentava bastante sujeira e partes enferrujadas nas placas. Além disso, a placa apresentava textos com fontes pequenas e não possuía nenhuma comunicação em Braile (sistema de leitura para pessoas com deficiência visual).

Normalmente, há atrasos costumeiros de ônibus na cidade de Brasília. Isso se intensificou no período de realização deste estudo, visto que houve paralisação no mês de maio de 2018 e 40% da frota parou de circular. Isso ocasionou esperas de até 2h nos pontos de ônibus (Portal G1 – DF, 2018). Além disso, das três linhas do ônibus “executivo – aeroporto” (113, 113.1 e 113.2), duas delas apresentaram atraso nos pontos de ônibus do Setor Hoteleiro Norte de, pelo menos, cinco minutos no dia 31 de maio de 2018.

A linha “executivo – aeroporto” garante uma acessibilidade universal e um custo-benefício para quem deseja fazer um rápido *tour* pelos atrativos turísticos. Isso está baseado nos *feedbacks* do site “TripAdvisor”. Das 476 avaliações, 88% são positivas, divididas em excelente (50%) e muito bom (38%).

Já nos ônibus comuns, a situação é diferente. A Secretaria de Mobilidade emitiu 196 autos de infração por problemas de acessibilidade em ônibus e micro-ônibus. Do total, 96 veículos foram recolhidos, retidos ou apreendidos. Executada pela Subsecretaria de

Fiscalização, Auditoria e Controle da pasta, a ação tem como foco verificar se os equipamentos para pessoas com deficiência no transporte público estão em pleno funcionamento (Portal Metrôpoles, 2017).

No que diz respeito as calçadas dos setores hoteleiros, a situação é bastante precária. Foram encontrados buracos, poucas rampas de acesso, irregularidades e obstáculos nas vias. As fotos a seguir registram o elencado anteriormente:

Figura 7: Buracos no ponto de ônibus do SHN



Fonte: própria autora

Com o registro acima podemos observar que se torna fácil tropeçar ou se acidentar de alguma forma ao andar neste ponto de ônibus, principalmente pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida.

Figura 8: Ausência de pavimentação no SHN



Fonte: própria autora

Figura 9: Irregularidades na calçada do SHN



Fonte: própria autora

Na figura 8 e 9, é nítida a precária pavimentação e ausência de postes de iluminação onde os carros estacionam. Este ambiente pode dificultar o deslocamento a pé de algum hóspede com malas para carregar, ou de alguém carregando um carrinho de bebê, bem como deficientes físicos e pessoas com mobilidade reduzida.

Figura 10: Ausência de rampas de acessibilidade no SHN



Fonte: própria autora

Para o registro acima, vê-se a obrigatoriedade do pedestre andar no meio da rua e se submeter a possíveis acidentes. Além disso, mesmo se houvesse rampas de acessibilidade, os entulhos e obstáculos nas calçadas deveriam ser retirados.

Figura 11: Obstáculos e ausência de pavimentação no SHS



Fonte: própria autora

Na visita ao SHS E SHN, nos dias 29 e 30 de maio, não foi identificado policiamento. Outro fator preocupante é a precária iluminação noturna. Segundo Stacciarì, pelo jornal “Correio Braziliense” (2017), nos setores hoteleiros, “há falta de iluminação, mau cheiro, entulho espalhado, placas depredadas e insegurança. Hoteleiros e turistas reclamam da vulnerabilidade da porta para fora. Na visão de quem frequenta a área, o quadro reflete um ambiente que sofre com a degradação”.

De acordo com subsecretário de Gestão da Informação da Secretaria de Segurança Pública do DF, Marcelo Durante, só o fato de uma região ser mal iluminada, com lixo espalhado e mato alto, contribui para a degradação e a promoção da sensação de medo e vulnerabilidade. “Necessariamente, as pessoas se veem em risco. Mas existem dois itens principais. A gente vive um processo de crise econômica, com a degradação de áreas urbanas, ruas e avenidas, especialmente quando se fala em população de rua e usuários de droga. Nesse contexto, a iluminação é um fator central, na medida em que se abrem espaços que permitam a essas pessoas agirem nesses locais” (DURANTE 2017, apud STACCIARI, 2017)

Posteriormente, observou-se a dificuldade de deslocamento até o Centro de Atendimento ao Turista – CAT, no Setor Hoteleiro Norte, pois a via de acesso a pedestres apresenta-se insuficiente, com uma calçada muito estreita de um lado da rua e ausência de calçada do outro. Esses fatos estão apresentados nas próximas figuras 12 e 13, respectivamente. Já para os turistas instalados no Setor Hoteleiro Sul, essa dificuldade é ainda maior, tendo em vista que não existe nenhum CAT nesta região.

Figura 12: Calçada estreita na rua de acesso ao CAT (indicado dentro do círculo vermelho)



Fonte: própria autora

Figura 13: ausência de pavimentação na rua de acesso ao CAT



Fonte: própria autora

5.2. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

A partir do registro dessas premissas, formulou-se uma lista de identificação dos riscos. O quadro a seguir identifica os riscos no âmbito do transporte público coletivo (ônibus) e no âmbito das vias de acesso aos pedestres (calçadas):

Quadro 3: Riscos

ID	Descrição
01	Deslocamento de turistas, hospedados no Setor Hoteleiro Sul (SHS) e Norte (SHN), de Brasília, por intermédio de linhas comuns de ônibus;
02	Existência de apenas um tipo de ônibus dentro do setor hoteleiro (linha executivo – aeroporto);
03	Insatisfação do turista com a falta de sinalização turística;
04	Ocorrência de atrasos nas linhas de ônibus;
05	Utilização da linha de ônibus "Executivo Aeroporto" por turistas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida (crianças, idosos, gestantes e obesos);
06	Utilização das linhas de ônibus comuns, por turistas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida (crianças, idosos, gestantes e obesos);
07	Exposição do turista aos desníveis (buracos) nas calçadas próximas às áreas de embarque e desembarque de ônibus;
08	Sensação dos turistas de insegurança dentro dos ônibus;
09	Sensação dos turistas de insegurança, devido à ausência de policiamento no SHS e SHN;
10	Sensação de insegurança dos turistas no deslocamento noturno, devido à precária iluminação;
11	Insatisfação dos turistas, no tocante à precária pavimentação nas vias de circulação;
12	Insatisfação dos turistas, no tocante à precária disponibilidade de rampas de acesso nas calçadas;
13	Insatisfação dos turistas com as irregularidades e obstáculos nas calçadas;
14	Dificuldade de deslocamento dos turistas até os Centros de Atendimento ao Turista – CAT; e
15	Possibilidade de os turistas encontrarem os Centros de Atendimento ao Turista – CAT, fechados.

Fonte: Própria autora

5.3. ANÁLISE QUALITATIVA DOS RISCOS A PARTIR DO CÁLCULO DE SEVERIDADE

A fórmula dessa análise qualitativa é representada da seguinte forma:

$$\text{Severidade} = \text{Probabilidade} * \text{Impacto}$$

A partir disso, foi necessário definir a probabilidade de cada risco ocorrer. Por isso, aplicou-se um questionário¹¹ (Apêndice A), contendo 15 perguntas relacionadas aos riscos identificados.

A probabilidade de o risco ocorrer deve ser levantada por profissionais da área em questão. Segundo, Terribili Filho (2011), “a probabilidade é um processo intuitivo e subjetivo, com base em conhecimento (referências históricas) dos profissionais do projeto”, com isso, nessa pesquisa, essa questão foi adaptada para a experiência de profissionais da área de hotelaria e turismo que atuam no território delimitado.

Os questionários foram aplicados em 31 hotéis cadastrados no Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo (CADASTUR). Desse total pelo menos um funcionário, nesse caso recepcionista ou concierge, dos 26 hotéis aceitaram responder.

A partir disso, com as respostas convertidas em porcentagem e o cálculo das médias, o próximo passo foi avaliar os impactos para cada uma das dimensões escolhidas. Reforçando, foram essas: custo para o turista, tempo de deslocamento e qualidade na interação com a comunidade local.

Com a probabilidade e impacto dos riscos definidos, o cálculo de severidade permitiu a priorização dos mesmos (quadro 4). Estes dados possibilitam que o setor público aloque recursos humanos e financeiros, crie projetos e direcione ações para mitigar os riscos encontrados. A seguir o quadro 4 destaca os resultados da análise qualitativa junto com a prioridade de cada risco:

Quadro 4: Resultados de Prioridade dos Riscos

RISCOS							
ID	Probabilidade	Impacto				Severidade	Prioridade
		Custo	Tempo	Qualidade	Média		
01	Deslocamento de turistas, hospedados no Setor Hoteleiro Sul (SHS) e Norte (SHN), de Brasília, por intermédio de linhas comuns de ônibus;						
	24,23%	2	4	4	3,33	0,81	10
02	Existência de apenas um tipo de ônibus dentro do setor hoteleiro (linha executivo – aeroporto);						

¹¹ Questionários “[...] são conjuntos de perguntas escritas, projetadas para acumular rapidamente informações de um grande número de correspondentes. [...] utilizados quando uma análise estatística é apropriada”.

RISCOS							
ID	Probabilidade	Impacto				Severidade	Prioridade
		Custo	Tempo	Qualidade	Média		
	51,92%	4	3	2	3,00	1,56	4
03	Insatisfação do turista com a falta de sinalização turística;						
	60,77%	1	5	1	2,33	1,42	7
04	Ocorrência de atrasos nas linhas de ônibus;						
	26,92%	1	5	3	3,00	0,81	10
05	Utilização da linha de ônibus "Executivo Aeroporto" por turistas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida (crianças, idosos, gestantes e obesos);						
	15,77%	3	4	2	3,00	0,47	14
06	Utilização das linhas de ônibus comuns, por turistas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida (crianças, idosos, gestantes e obesos);						
	10,77%	2	5	4	3,67	0,39	15
07	Exposição do turista aos desníveis (buracos) nas calçadas próximas às áreas de embarque e desembarque de ônibus;						
	40,38%	1	2	1	1,33	0,54	13
08	Sensação dos turistas de insegurança dentro dos ônibus;						
	28,08%	2	1	4	2,33	0,66	12
09	Sensação dos turistas de insegurança, devido à ausência de policiamento no SHS e SHN;						
	66,15%	2	1	4	2,33	1,54	5
10	Sensação de insegurança dos turistas no deslocamento noturno, devido à precária iluminação;						
	58,85%	2	2	4	2,67	1,57	3
11	Insatisfação dos turistas, no tocante à precária pavimentação nas vias de circulação;						
	43,46%	1	4	3	2,67	1,16	8
12	Insatisfação dos turistas, no tocante à precária disponibilidade de rampas de acesso nas calçadas;						
	55,77%	1	5	3	3,00	1,67	2
13	Insatisfação dos turistas com as irregularidades e obstáculos nas calçadas;						
	51,92%	2	5	3	3,33	1,73	1
14	Dificuldade de deslocamento dos turistas até os Centros de Atendimento ao Turista – CAT;						
	53,85%	1	3	4	2,67	1,44	6
15	Possibilidade de os turistas encontrarem os Centros de Atendimento ao Turista – CAT, fechados.						
	41,54%	2	2	3	2,33	0,97	9

Fonte: própria autora

Quadro 5: Priorização dos riscos por critérios

RISCOS		
ID	ACESSIBILIDADE	Prioridade
13	Insatisfação dos turistas com as irregularidades e obstáculos nas calçadas;	1
12	Insatisfação dos turistas, no tocante à precária disponibilidade de rampas de acesso nas calçadas;	2
02	Existência de apenas um tipo de ônibus dentro do setor hoteleiro (linha executivo – aeroporto);	4
11	Insatisfação dos turistas, no tocante à precária pavimentação nas vias de circulação;	8
15	Possibilidade de os turistas encontrarem os Centros de Atendimento ao Turista – CAT, fechados;	9
04	Ocorrência de atrasos nas linhas de ônibus;	10
01	Deslocamento de turistas, hospedados no Setor Hoteleiro Sul (SHS) e Norte (SHN), de Brasília, por intermédio de linhas comuns de ônibus;	10
07	Exposição do turista aos desníveis (buracos) nas calçadas próximas às áreas de embarque e desembarque de ônibus;	13
05	Utilização da linha de ônibus "Executivo Aeroporto" por turistas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida (crianças, idosos, gestantes e obesos);	14
06	Utilização das linhas de ônibus comuns, por turistas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida (crianças, idosos, gestantes e obesos);	15
ID	SINALIZAÇÃO TURÍSTICA	Prioridade
14	Dificuldade de deslocamento dos turistas até os Centros de Atendimento ao Turista – CAT;	6
03	Insatisfação do turista com a falta de sinalização turística;	7
ID	OUTROS	Prioridade
10	Sensação de insegurança dos turistas no deslocamento noturno, devido à precária iluminação;	3
09	Sensação dos turistas de insegurança, devido à ausência de policiamento no SHS e SHN;	5
08	Sensação dos turistas de insegurança dentro dos ônibus;	12

Fonte: Própria autora

Como dito anteriormente, os quadros acima mostram que a probabilidade foi determinada por profissionais que trabalham com turistas e os impactos foram avaliados pela autora nas três dimensões, em uma escala de 1 a 5.

Com a severidade calculada, o quadro quatro enfatiza a prioridade de cada um dos 15 riscos, ou seja, enumera de forma crescente quais são os riscos com maior grau de severidade.

Essa prioridade pode servir de apoio na criação de projetos públicos que visem a extenuação do risco.

Os resultados mostraram que nenhum dos riscos levantados são nulos, ou seja, menores que 1%, já que todos impactam o turista de alguma forma. Os três riscos identificados com maior grau de severidade e que impactam negativamente os turistas são: Insatisfação dos turistas com as irregularidades e obstáculos nas calçadas (13); Insatisfação dos turistas, no tocante à precária disponibilidade de rampas de acesso nas calçadas (12); e Sensação de insegurança dos turistas no deslocamento noturno, devido a precária iluminação (10).

Os riscos apresentados de forma agrupada no quadro cinco, proporcionam uma visão analítica dentro dos critérios estabelecidos, oferecendo a possibilidade de subsidiar projetos de implantações de melhorias em cada área específica. Contudo, é importante ressaltar que, muitas vezes, há chances significativas dessa abordagem não atender aos riscos com maior severidade, pois o maior risco de um determinado critério pode ter um grau de severidade baixo quando comparado aos riscos de outros critérios. Um exemplo desse caso é que, o risco de ID 14, mesmo sendo o primeiro do critério de sinalização turística, é menos prioritário em relação ao ID 13, primeiro no que tange a acessibilidade, pois corresponde a 6ª prioridade do total de riscos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer da leitura foi possível desenvolver o problema de pesquisa que se buscou analisar. Este se refere aos possíveis riscos existentes na mobilidade urbana dos Setores Hoteleiros Sul e Norte da cidade de Brasília – DF, qual a escala de impactos no turismo e quais são os riscos que devem ser priorizados. Foram contextualizados diversos conceitos e assuntos.

Nos dois primeiros objetivos específicos, realizou-se uma pesquisa descritiva, a partir de análise documental e bibliográfica já caracterizada. Já para o último objetivo específico, foi aplicada uma pesquisa exploratória, que pode proporcionar maior familiaridade com o problema, e determinar a priorização dos riscos através da análise qualitativa (Cálculo de Severidade).

Com este trabalho, compreendeu-se que o turismo é um fenômeno social e econômico, possibilitando o deslocamento urbano e a troca de experiência entre pessoas de lugares e culturas diferentes. Assim, é possível refletir acerca da importância da relação entre mobilidade e turismo. Essa, abordada a partir da acessibilidade e sinalização turística, imprescindíveis nas vias de acesso a veículos e pedestres – análise de ônibus e calçadas – mostrou-se necessária no recorte espacial deste estudo.

A escolha do tema deu-se pela observação da autora acerca da insuficiente mobilidade nos Setores Hoteleiros Sul e Norte da cidade de Brasília – DF. Essa observação gerou algumas premissas, com o intuito de listar riscos, analisar como estes podem afetar o turista e, quais são os mais prioritários. Com isso, foi viável alcançar o objetivo geral desse trabalho e, assim, compreender que é factível realizar gerenciamento de riscos em todas as áreas relacionadas ao turismo. Isto, se aplicado nas organizações, principalmente públicas, poderá orientar de forma mais assertiva na criação de projetos e outras ações e aplicações de recursos humanos e financeiros.

Ademais, com este estudo percebe-se que as ações públicas que unem mobilidade urbana e turismo na cidade de Brasília, principalmente no SHS e SHN, são precárias e não resultam em melhorias significativas para as atividades turísticas. Essa conclusão deu-se pelo resultado da análise qualitativa constatando os três maiores riscos a serem solucionados, dos 15 listados. Foram eles: Insatisfação dos turistas com as irregularidades e obstáculos nas calçadas; Insatisfação dos turistas, no tocante à precária disponibilidade de rampas de acesso

nas calçadas; e sensação de insegurança dos turistas no deslocamento noturno, devido à precária iluminação.

Esta pesquisa pode contribuir, então, para futuros estudos na área de Gerenciamento de Riscos no turismo, os quais ainda são carentes no Brasil e, ao mesmo tempo, servir de base para futuros gestores da área pública ou privada aplicarem projetos mais eficientes e eficazes, alcançando objetivos a longo prazo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Evaristo, org. **Mobilidade urbana no Brasil**. (ISBN 978-85-5708-049-2). Editora Fundação Perseu Abramo. São Paulo, 2016.

ANDRADE, Monic Apolinario de. **A integração do transporte público urbano com o Turismo Cívico na cidade de Brasília**. Brasília, 2009

ÁVILA, Marta Dulcélia Gurgel. **Gestão de riscos no setor público: Controle estratégico para um processo decisório eficiente**. 2014.

BALDISSERA, Luana Maria; BAHL, Miguel Bahl. **Turistas e moradores locais: Uma reflexão teórica dessa relação**. UCS – RS. Caxias do Sul, 2012.

BARCELLOS, Cláudia Márcia. **Mobilidade urbana: efeitos causados pelo turismo de massa no município de Cabo Frio**. 2016

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 4ª ed. rev. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2001

BERNSTEIN, Peter L. **Desafio aos deuses: a fascinante história do risco**. Rio de Janeiro. Editora: Campus, 1997

BUTLER, R. W. Problemas e temas da integração do desenvolvimento do turismo. In: PEARCE, D. G. Desenvolvimento em turismo: temas contemporâneos. São Paulo: Contexto, 2002. (p. 85-103)

BRASIL, Câmara dos Deputados/ **O desafio da mobilidade**. Centro de Estudos e Debates Estratégicos, Consultoria Legislativa; relator Ronaldo Benedet; consultores legislativos Antônia Maria de Fátima Oliveira (coord.) ... [et al]. – Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2015.

BRASIL. GOVERNO DE BRASÍLIA, **Circula Brasília**. Disponível em: <<http://www.brasilia.df.gov.br/4514/>>. Acesso maio 2018

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO, **Guia Brasileiro de Sinalização Turística**. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/publicacoes/item/41-guia-brasileiro-de-sinalizacao-turistica.html>> . Acesso maio 2018

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022**. Mais emprego e renda para o Brasil. Brasília - DF. 2018. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.html>>. Acesso maio 2018

BRASIL. MOBILIZE BRASIL. **Campanha Calçadas do Brasil**. Disponível em: <<http://www.mobilize.org.br/midias/pesquisas/relatorio-calcadas-do-brasil---jan-2013.pdf>>. Acesso maio 2018

BRASIL. Norma ABNT NBR ISO 31000:2009. **Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes**. 2009

BRASIL. ONUBR. Disponível em: <<http://onu.org.br/>> Acesso em: maio 2018

CAVALCANTE, Leila de Sena; ALVES, José Vicente Pontes. **Transporte turístico: uma análise sobre a atuação das transportadoras turísticas rodoviárias do estado de Roraima/ Brasil**. Revista Geográfica de América Central. Número Especial EGAL, 2011-Costa Rica

DALL'AGNOL, Sandra. **Impactos do turismo x comunidade local**. UCS – RS. Caxias do Sul, 2012.

DISTRITO FEDERAL. DFTRANS. **Transporte Urbano do Distrito Federal. Horários dos ônibus**. Disponível em: <<http://www.sistemas.dftrans.df.gov.br/horarios/src/mapas/index>>. Acesso em: abril 2018

DISTRITO FEDERAL. SETUR-DF. Secretaria de Estado de Turismo do Distrito Federal. **Relatório da Pesquisa de Perfil e Satisfação do Turista no Distrito Federal. Projeto**

DUARTE, Donária Coelho; BORDA, Gilson Zehetmeyer. **Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília.** Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. São Paulo, 7(3), pp. 365-383, set./dez. 2013.

DUARTE, Donária Coelho; LEMOS, Géssika da Silva. **Turismo acessível: estudo da legislação brasileira e internacional sobre os direitos de pessoas com deficiência.** Inc.Soc., Brasília, DF, v.10 n.2, p.119-131, jan./jun. 2017

Observatório do Turismo do Distrito Federal, 2013. Disponível em <http://observatorio.setur.df.gov.br/files/4414/1633/3494/13_RELATORIO_PESQUISA_PEFIL_E_SATISFACAO_DO_TURISTA.pdf>. Acesso em: abril 2018

FARIAS, Marjorie Maria Abreu Gomes de. **A qualidade das calçadas: um estudo de caso da Av. Pres. Epitácio Pessoa – PB.** João Pessoa, 2015.

FERNANDINO, Sandra Fagundes. **Acessibilidade Ambiental: das disposições legais à inclusão espacial das pessoas com deficiência.** Rio de Janeiro, 2006

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

FRANCO, Fernando. **Governança e Gestão de Riscos em Organizações Públicas.** APOSTILA. Apostila. 2017

GONÇALVES, Daniele Cabral. **A relação entre transporte e turismo: o caso do rio de janeiro.** Rio de Janeiro – RJ, Brasil, 2008.

HALL, Colin M. **Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos.** São Paulo. Capítulos: Política e planejamento turístico: o imperativo sustentável (2001, p. 17-35)

IGNARRA, L, R. **Fundamentos do Turismo.** São Paulo. Pionera Thompson Learning, 2003

LIMA, Renata Mayara Moreira de; COSTA, João Bosco Araújo da Costa. **Os Caminhos do Desenvolvimento no Turismo: o deslocamento da abordagem centralizada na renda**

para a abordagem com foco nas pessoas. Turismo & Sociedade (ISSN: 1983-5442). Curitiba, v. 7, n. 2, p. 201-227, abril de 2014

MONLEVADE, Ana Paula Bistaffa de. **Por uma Sociologia do Turismo: Estudo Introdutório.** UCS - RS. (ISSN: 1806-0447). Caxias do Sul, julho 2017

OMT. **Guia de desenvolvimento do Turismo Sustentável.** 2. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2003.

ONU (2017). Disponível em: < <http://onu.org.br/>> Acesso em: maio de 2018.

PAGE, Stephen. **Transporte e turismo.** tradução Roberto Cataldo Costa – Porto Alegre: Bookman, 2001.

PALHARES, Guilherme Lohmann (2002). **Transportes turísticos.** São Paulo: Aleph.

PAULA, Marilene de; BARTELT, Dawid Danilo, organizadores. **Mobilidade urbana no Brasil: desafios e alternativa.** (ISBN 978-85-62669-20-0). Fundação Heinrich Böll, Rio de Janeiro, 2016.

PIRES, Antonio Cecilio Moreira; PIRES, Regina Gabriel Moreira (org). **Mobilidade Urbana: desafios e sustentabilidade.** (ISBN 978-85-92835-00-2). São Paulo: Ponto e Linha, 2016.

PLANALTO. **DECRETO-LEI Nº 201, DE 27 DE FEVEREIRO DE 1967.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0201.htm> Acesso em: maio 2018

PLANALTO. **LEI Nº 12.587, DE 03 DE JANEIRO DE 2012.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112587.htm> Acesso em: maio 2018

PLANALTO. **LEI Nº 13.146, DE 06 DE JULHO DE 2015.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm> Acesso em: maio 2018

PLANALTO. **LEI Nº 8.666, DE 21 DE JUNHO DE 1993**. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/18666cons.htm> Acesso em: maio 2018

PMI, Project Management Institute, Editor. **Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK)** / Sexta Edição. Newton Square, PA: Project Management Institute, 2017

RÁDIO CÂMARA, 2017. Disponível em:
<http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/radio/materias/REPORTAGEM-ESPECIAL/536103-TURISMO-NO-BRASIL-ACESSIBILIDADE-E-VIAJANTES-BLOCO-5.html>

REJOWSKI, Mirian (2002). **Turismo no Percurso do Tempo**. São Paulo: Aleph.

RODRIGUES, Marcos Antonio. **Análise do transporte coletivo urbano com base em indicadores de qualidade**. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal de Uberlândia, 2008.

RUA, M. G. **Turismo e Políticas Públicas de Inclusão**. In: **Diálogos do Turismo – uma viagem de inclusão**. Ministério do Turismo, Instituto Brasileiro de Administração Municipal. Rio de Janeiro. Ed. IBRAM, 2006

SILVA, José Alan Barbosa Da; SILVA, Solange da. **Critérios de qualidade em serviços de transporte público urbano: uma contribuição teórica**. *Brazilian Journal of Production Engineering*, São Mateus, Vol. 4, N.º 1, p. 83 - 98. (2018). Editora CEUNES/DETEC.

STEINBERGER, Marília. **Turismo, território usado e cidade: uma discussão pré-teórica**. In: STEINBERGER, Marília. **Territórios turísticos no Brasil Central**. Brasília: LGE Editora, (2009, p. 29-55)

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO – CET
BACHARELADO EM TURISMO
MONOGRAFIA: IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE RISCOS EM MOBILIDADE
URBANA NA PERSPECTIVA DO TURISMO NOS SETORES HOTELEIROS SUL E
NORTE DA CIDADE DE BRASÍLIA - DF

Questionário de probabilidade dos riscos

Escala de probabilidade em porcentagem (0% a 100%) reduzida à estimativa de 0 a 10.

Nº do Risco	Perguntas	Escala (0 a 10)
1	Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, quantos utilizam ônibus comuns para se deslocar do setor hoteleiro a outros locais de Brasília?	()
2	Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam hotel, quantos mostram insatisfação com a existência de apenas um tipo de ônibus (executivo – aeroporto) dentro do setor hoteleiro?	()
3	Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, quantos mostram insatisfação com a falhas na sinalização turística?	()
4	Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, quantos mostram insatisfação com o atraso dos ônibus?	()
5	Pela sua experiência, a cada 10 turistas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida (crianças, idosos, gestantes e obesos) que se hospedam neste hotel, quantos utilizam o ônibus “executivo aeroporto”?	()
6	Pela sua experiência, a cada 10 turistas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida (crianças, idosos, gestantes e obesos) que se hospedam neste hotel, quantos utilizam ônibus comuns?	()
7	Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, quantos mostram insatisfação com os desníveis (buracos) nas calçadas próximas às áreas de embarque e desembarque de ônibus?	()
8	Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, quantos mostram sensação de insegurança dentro dos ônibus?	()
9	Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, quantos mostram sensação de insegurança devido à ausência de policiamento?	()

- 10 Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, ()
quantos mostram sensação de insegurança, no deslocamento noturno, com a
precária iluminação?
- 11 Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, ()
quantos mostram insatisfação com a precária pavimentação nas vias de
circulação?
- 12 Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, ()
quantos mostram insatisfação com a precária disponibilidade de rampas de
acesso nas calçadas?
- 13 Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, ()
quantos mostram insatisfação com as irregularidades e obstáculos nas
calçadas?
- 14 Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam hotel, quantos ()
mostram ter dificuldade de deslocamento até os Centros de Atendimento ao
Turista – CAT?
- 15 Pela sua experiência, a cada 10 turistas que se hospedam neste hotel, ()
quantos encontram o Centro de Atendimento ao Turista – CAT fechado?

Questionário aplicado por: _____ Data: _____

Nome do Hotel: _____