

IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO DO RISCO EM DESTINOS TURÍSTICOS COM PERIGOSIDADE NATURAL ELEVADA: O CASO DA ILHA DA MADEIRA

Daniel Márcio F. Neves

Instituto de Investigação Interdisciplinar da Universidade de Coimbra
daniel.nevespc@gmail.com

José Luís Zêzere

Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa
zezere@campus.ul.pt

RESUMO

Considerando que a vulnerabilidade no turismo é um facto incontornável, e que os turistas costumam observar e privilegiar os destinos que evidenciam medidas e ações viradas para a sua segurança e bem-estar, torna-se relevante comunicar riscos e medidas de autoproteção adequadas às características físicas dos territórios, bem como às atividades turísticas desenvolvidas.

A ocorrência de fenómenos naturais com efeitos catastróficos nos últimos anos, em destinos turísticos como a Ilha da Madeira, tem contribuído para uma mudança de paradigma ao nível do conhecimento sobre os riscos em áreas turísticas, assistindo-se à adoção de políticas abertas e transparentes em alguns destinos turísticos, a fim de melhorar a imagem, reputação e confiança dos mercados. Contudo, verifica-se que a grande dificuldade reside na forma de comunicar o risco - informação útil sobre situações de risco para que o turista se sinta protegido e ao mesmo tempo seja protagonista da sua própria segurança,- o que por vezes leva à omissão dos riscos, por preconceitos relacionados com o alarmismo e impactos negativos para a imagem do destino turístico.

Neste contexto, os locais na Ilha da Madeira normalmente procurados pelos turistas para obtenção de informações e/ou orientações (ex. Postos de Turismo), bem como os colaboradores ligados ao sector do turismo e hotelaria, devem estar habilitados e munidos de informações sobre possíveis riscos e lugares críticos (pontos que carecem de atenção redobrada no domínio da segurança por parte dos turistas), bem como ao nível da divulgação de comportamentos e medidas de autoproteção a adotar. Adicionalmente, a organização de campanhas direcionadas para consciencialização da população criará condições favoráveis para a implementação de estratégias de comunicação e gestão de situações de risco.

Palavras-chave: Comunicação do Risco; Segurança; Autoproteção; Destino Turístico; Imagem.

Introdução

Nas últimas décadas assistimos a grandes mudanças na mentalidade, hábitos e valores da sociedade, e estas alterações fizeram com que o mundo passasse a ser visto pelas pessoas de modo diferente.

Fruto destas mudanças, o turismo tem vindo progressivamente a desenvolver-se, produzindo um crescente impacto na sociedade e na economia global e, particularmente, nos estados e regiões arquipelágicas que sempre exerceram sobre as populações continentais uma forte atracção. De entre os fatores que determinam a escolha dos destinos turísticos, a segurança desempenha um papel determinante.

Em termos de segurança, os destinos turísticos são escolhidos em função quer dos índices de criminalidade, quer do risco de ocorrência de desastres naturais, tecnológicos ou sociais, isto é, quanto maior e mais conhecidos forem os casos de incidência de manifestações de risco, menos boa será a imagem e menor será a procura dos destinos por parte de turistas. Mesmo

sabendo que, na maior parte das vezes, a ocorrência de desastres naturais ou tecnológicos acontece quando e onde menos se espera, a existência e, sobretudo, a consciência por parte dos visitantes de uma cultura e de condições materiais de segurança é fundamental na criação da imagem turística de um destino. É muito importante que o Ser Humano, antes de mais nada, se sinta seguro e tranquilo no destino que escolheu. A sua percepção de segurança poderá ser reforçada através de acções preventivas e de pro-actividade por parte do sistema de protecção civil e das entidades que concorrem para garantir um eficiente sistema de segurança e protecção ao nível local.

Saliente-se que nas diversas modalidades de viagem, desde o seu início até ao retorno ao local de origem, os turistas estão sujeitos a riscos que, se ignorados, podem causar pequenos contratempos, graves complicações ou até mesmo, em casos extremos, levar à morte. Apesar disso, é natural que as pessoas prefiram dar ênfase apenas ao prazer e ao exotismo da viagem e da experiência. Se as agências tendem a valorizar os destinos com apelos promocionais, os turistas procuram um “refúgio” do quotidiano e encontrar o lugar idealizado, mas seguro e sem perigos.

Comunicar um destino turístico, promover-lo e levar o consumidor a deslocar-se até ele é uma tarefa árdua e que envolve acções de comunicação específicas. Ter como ponto de partida a avaliação das vantagens competitivas que o destino apresenta e que podem criar valor para o consumidor, poderá ser uma fonte de inspiração para a promoção do destino. Estas especialidades da comunicação, são aquelas que melhor podem explicar ao turista o valor que pode ser construído e contribuir para que aqueles que têm percepções de segurança mais elevadas, revelem intenções mais fortes de recomendar o destino e de regressar, na lógica de que para o promotor, é mais difícil adquirir um cliente novo do que manter os clientes actuais.

A Percepção e a Avaliação de Riscos no Turismo

Nos territórios insulares, como o caso concreto da Ilha da Madeira, cujas dimensões são determinadas pelas necessidades da sua gestão, a sua variação dos riscos ocorre a diferentes níveis, tais como: Área; Geomorfologia; Hidrologia; Biodiversidade; Ordenamento do território; Sistemas administrativos, culturais e socioeconómicos. As características geográficas e a quantidade de recursos disponíveis na Ilha da Madeira, como sabemos, é bastante apetecível, o que explica, em grande parte, a forte pressão turística e urbanística a que tem sido sujeita. No entanto, não podemos esquecer que constitui um recurso insubstituível, finito e não renovável a escala humana.

A ilha da Madeira é dotada de grande dinâmica, onde o mar e a terra interagem constantemente. Não admira, por isso, que seja alvo de processos complexos, muitos dos quais são, ainda, mal conhecidos. A atuação destes processos confere uma dinâmica muito intensa, da qual resulta a sua constante mutabilidade. Estas complexidades e variabilidades, inerentes aos sistemas naturais presentes, estão na origem das suas grandes potencialidades mas, simultaneamente, tornam-na num território de perigosidade natural elevada e de difícil gestão, dada a relativa facilidade com que os fatores de risco se alteram.

Neste domínio, a comunicação dos riscos reveste-se de vital importância para que os turistas expostos a riscos estejam conscientes desse facto. Impõe-se, portanto, que o risco a que estão sujeitos lhes seja comunicado, que saibam interpretar os sinais, que se possam autoprotger, adotando posturas adequadas que possam optar por aquele destino e/ou atividade conscientemente. Perante isto, surgem algumas questões pertinentes, nomeadamente:

- Será que os turistas, estão conscientes da vulnerabilidade a que estão sujeitos?
- Será que conhecem o tipo de riscos que poderão ter de enfrentar?
- Será que sabem o que esta na origem desses riscos?
- Será que reconhecem as causas das situações de risco?
- Optariam por visitar determinados sítios se as tivessem alertado a priori?
- Quem serão ou quem deverão ser as entidades com competência na comunicação do risco?
- Como procederiam ou como deveriam proceder a tal tarefa?
- Qual o timing certo para o fazer?

Estas questões consubstanciam-se no argumento central que é o de que na atualidade a comunicação de riscos é imprescindível, e uma exigência, dada a panóplia de riscos naturais e tecnológicos com que lidamos e a quantidade e diversidade de informação a que temos acesso, embora nem sempre muito clara. (Santos, 2008). A presente comunicação é elaborada no âmbito da Tese de Doutoramento Intitulada “A Influência da Segurança na Imagem e Escolha dos Destinos Turísticos: Segurança e Gestão do Risco na Ilha da Madeira”, ao Programa Doutoral em Ciências do Risco - Território Risco e Políticas Públicas promovido pelas Universidade de Coimbra, Lisboa e Aveiro, a qual aborda de uma forma geral, a segurança e gestão do risco no turismo.

Saliente-se que no desenvolvimento do estudo supramencionado pretende-se dar a conhecer a atitude dos turistas que visitam a Ilha da Madeira perante situações de risco, a forma como é efetuada a comunicação do risco e tenta averiguar quem são as entidades com competência para o fazer.

Segundo Flynn e Slovic (2000), “o risco é um ajuizar da exposição potencial no perigo, sob uma série de circunstâncias, que podem ser definidas e caracterizadas com vários níveis de pormenor”. Neste contexto, o risco esta presente em todas as atividades, ou seja, tudo o que o Ser Humano faz comporta perigo mas só se tem noção dele quando algo corre mal. No entanto, esta perceção não é efetuada do mesmo modo por todas as pessoas. Um especialista não vê o risco na mesma perspetiva de um leigo, isto é, de uma pessoa não especialista. Convém esclarecer que por perceção do risco se entende a forma como os não especialistas pensam sobre o risco e refere-se à avaliação subjetiva do grau de ameaça potencial de um determinado acontecimento ou atividade” (Lima, 2005), ou seja, a forma como o público se apercebe do risco e das suas possíveis consequências.

Riscos Inerentes ao Turismo na Ilha da Madeira

Como referimos, na Ilha da Madeira, as situações mais críticas estão associadas à desorientação e perda de indivíduos de um determinado grupo. Muitas vezes o afastamento do grupo, mesmo que por poucos instantes, em terrenos desconhecidos, difíceis e com condições meteorológicas adversas, por exemplo com má visibilidade, podem levar a incidentes ou mesmo a acidentes de alguma gravidade. Quando analisamos os factores que mais contribuem para este tipo de situações saltam logo à vista as características climáticas da ilha, com particular evidência para a ocorrência frequente de nevoeiros em altitude (Fig.1), bem como a existência de muitos topoclimas determinados pela influência do relevo. As pessoas desorientadas podem facilmente ser vítimas de cansaço e de hipotermia, podendo, em casos extremos, acontecer mesmo a morte. Os factores naturais que mais facilitam a desorientação são: terreno bastante acidentado e, em certas zonas, com vegetação densa diminuindo a visibilidade; paisagem monótona em alguns sectores, criando dificuldades em estabelecer pontos de referência; existência de uma

extensa área sem vias de comunicação, não obstante, a boa sinalização e informação sobre os percursos (Neves, et al., 2010).



Figura 1 - Fatores desencadeantes de Acidentes nos Percursos Pedestres (Nevoeiro)

Existem, também, nas áreas em estudo, factores naturais que propiciam a ocorrência de quedas. A paisagem é marcada pelo acidentado do relevo em que as vertentes são, habitualmente, juncadas de cascalheiras e blocos de diferentes dimensões. Assim, especialmente fora dos caminhos e trilhos marcados, o terreno é bastante irregular, declivoso e juncado de pedras soltas. A ocorrência de chuva e o aumento de humidade junto aos cursos de água tornam os fragmentos de rocha ainda mais escorregadios. A visibilidade reduzida resultante das condições atmosféricas ou da ausência de luz solar bem como a realização de caminhadas em trilhos bastante irregulares, facilita, também a ocorrência de quedas, que ocorrem com frequência, também, quando da realização de actividades de aventura. O acesso a pontos de água para lazer (Fig. 2) faz-se, em muitas áreas, pelo meio da vegetação, em locais bastante acidentados e de piso irregular, o que concorre para o mesmo efeito (Neves, et al., 2010).



Figura 2 - Sinalização de Condições Perigosas

Para os turistas que visitam a Ilha da Madeira, a grande questão que se coloca é a de que o descanso e o lazer tão esperados podem transformar-se, subitamente, em situações de dor e angústia, se a segurança não for, de facto, incorporada em todos os pormenores da viagem. Muitas vezes são, se não ocultados, pelo menos pouco divulgados, para não prejudicar a imagem do destino turístico Madeira. No entanto, esta estratégia, a longo prazo, acaba por ser pouco útil, na medida em que dificulta o estudo e implementação de medidas para evitar e socorrer casos de novos acidentes.

Os profissionais do turismo têm por obrigação fornecer aos turistas uma informação realista e objectiva sobre os destinos, as condições de viagem, de acolhimento e de estada. Devem também assegurar a transparência perfeita das cláusulas dos contratos propostos aos clientes, quer em matéria da natureza, preço e qualidade dos serviços que se comprometem fornecer, quer das contrapartidas financeiras que lhes incumbem em caso de ruptura unilateral, por sua parte, dos referidos contratos. Nestes contratos as questões de segurança devem ser claramente inscritas, e não omitidas, como quase sempre acontece.

De acordo com os princípios do Código Mundial de Ética do Turismo, as autoridades públicas têm por missão assegurar a protecção dos turistas e dos seus bens. Devem conceder especial atenção à segurança dos turistas estrangeiros, por causa da sua particular vulnerabilidade e devem disponibilizar-lhes meios específicos de informação, de prevenção, de protecção, de seguros e de assistência. Por outro lado, os atentados, agressões, raptos ou ameaças visando os turistas e os trabalhadores da indústria turística, bem como as destruições voluntárias de instalações turísticas ou de elementos do património cultural ou natural, devem ser severamente condenadas e reprimidas em conformidade com as respectivas legislações nacionais.

Como exercício final, considerando os impactes resultantes dos 2 grandes desastres que ocorreram na Ilha da Madeira em 2010 (Aluvião de 20 Fevereiro e os incêndios florestais com início a 13 de Agosto), as questões de segurança mostram-se absolutamente fundamentais para a consolidação dos destinos e dos produtos turísticos. Saliente-se que estes eventos potenciaram uma discussão político-social em torno do risco, nomeadamente no que diz respeito à vulnerabilidade do sector do turismo, pelo facto de a segurança constituir uma variável incontornável nesta actividade e ser hoje preponderante a escolha do destino também em função da imagem de segurança a nível físico, psicológico e material que este oferece (Neves, et al., 2010).

De acordo com Lima (2006), a comunicação de riscos é essencial para informar ou para promover a adoção de medidas de autoprotecção, devendo ser feita de forma a envolver o público no processo, ou seja: deve incluir as suas preocupações; indicar o que há a fazer; apontar as áreas de incerteza.

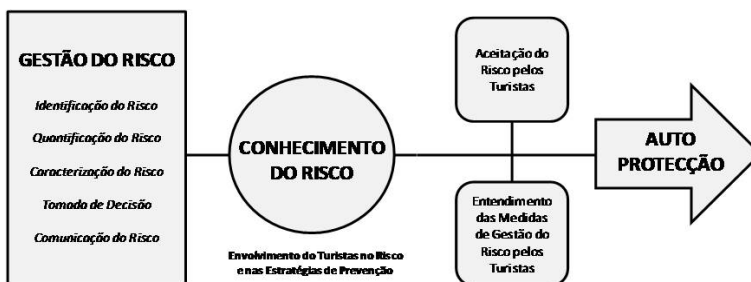


Figura 3 - Fatores Contingências da Aceitabilidade do Risco no Turismo

A comunicação eficiente de riscos deve incluir o fornecimento da informação sobre esses riscos de modo a permitir, aos indivíduos, tomar decisões ou alterar comportamentos que reduzam a sua exposição a esses riscos e, consequentemente, atenuar os danos sociais (Fig. 3), no geral (Alaszewski, 2005). Segundo Hampel (2006), a comunicação de risco tem as seguintes funções:

- Educação e sensibilização;
- Formação sobre o risco e indução de mudança de comportamento (para ajudar as pessoas a lidarem com os riscos);
- Confiança nas instituições que fazem a avaliação e a gestão do risco;
- Envolvimento em situações relacionadas com o risco e resolução de conflitos;

Considerações Finais

O risco existente para os turistas é impossível de eliminar em absoluto, uma vez que ele é inerente às actividades praticadas. No entanto, este risco pode ser fortemente mitigado através de um conjunto de iniciativas para sensibilizar e incentivar medidas de auto protecção. É importante que os operadores turísticos responsáveis por estas actividades melhorem as condições de segurança dos produtos que oferecem. Outro aspecto fundamental passa pela regulação da actividade, por exemplo com a criação de uma linha de apoio aos utentes em que seja possível dar e receber informações sobre os percursos e actividades a realizar.

Referências Bibliográficas

- ALASZEWSKI, A. (2005): Risk communication: identifying the importance of social context in Health, Risk and Society, Vol. 7, no 2, pp. 101-105;
- BECK, U. (1992) - Risk society. Towards a new modernity, Sage, London.
- BENSON, C. et al. (2001): NGO Initiatives in risk reduction in Disaster, vol.2;
- CUNHA, Lúcio; CRAVIDÃO, Fernanda Delgado (1998) - "Notas para uma geografia dos desportos radicais em Portugal". Inforgeo.
- CURBET, J. (2005), Turismo y Seguridad: una relación de amor-odio, Seguridad Sostenible, [on line], Edición 25, Disponível em: www.iigov.org/ss/article.
- DAKE, K. (1992): Myths of Nature: Culture and the Social Construction of Risk in Social Issues, vol.48, no4;
- GURABARDHI, Z.; GUTTELING, J. M. e KUTTSCHEUTER, M. (2004): The development of risk communication - an empirical analysis of the literature in the field in Science Communication, Vol. 25, no 44, pp. 323-349;
- GRUNEWALD, L. (2001), Seguridad: Manual de Pautas de Seguridad para el Residente y el Visitante de un Destino Turístico, Disponível em: <http://www.paph-oea-cct.com/>
- HAMPEL, J. (2006): Different concepts of risk - a challenge for risk communication in International Journal of Medical Microbiology (in press);
- KASPERSON, R. E. (1992): The social amplification of risk: progress in developing an integrative framework in Krinsky, S. e Golding, D. (Editores), Social Theories of Risk, CT, Praeger, pp. 153-178;
- NEVES, Daniel (2010) - Turismo e Riscos na Ilha da Madeira. Avaliação, percepção, estratégias de planeamento e prevenção. Diss. Mestrado em Dinâmicas Sociais e Riscos Naturais e Tecnológicos. Coimbra.
- PETTS, J. et al. (2001): Social Amplification of Risk: The Media and the Public, HSE;
- LIMA, M. L. (2005): Percepcao de riscos ambientais in L. Soczka (Ed.), Contextos Humanos e Psicologia Ambiental, Fundacao Calouste Gulbenkian, Lisboa, pp. 203-245;
- RINALDI, A. (2007): A Importância da Comunicação de Risco para as Organizações, dissertação apresentada ao Cento Universitario do SENACXANDRA.pd;
- SLOVIC, P.(2001): The Risk game in Journal of Hazardous Materials, no 86, pp. 17-24;