



ESTRATÉGIA DE GESTÃO DE RISCO DE DESASTRES E COMUNICAÇÃO DE CRISE NO SECTOR DO TURISMO DA SADC



ISBN: 978-99968-76-92-9



ESTRATÉGIA DE GESTÃO DE RISCO DE DESASTRES E COMUNICAÇÃO DE CRISE NO SECTOR DO TURISMO DA SADC

Southern African Development Community (SADC) Secretariat

Parcela 54385 CBD Square
Caixa Postal Privada 0095
Gaborone, Botswana
Tel: +267 395 1863
Email: registry@sadc.int
Website: www.sadc.int

©SADC, 2025

ISBN: 978-99968-76-92-9

As informações desta publicação podem ser reproduzidas, utilizadas e partilhadas, desde que seja dado pleno reconhecimento ao editor, a Secretaria da SADC.

Citação: A Estratégia De Gestão De Risco De Catástrofes E Comunicação De Crise Do Turismo Da SADC

Sobre a SADC

A Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) é uma organização fundada e mantida por países da África Austral que têm como objetivo aprofundar a cooperação socioeconómica, política e de segurança entre os seus Estados-Membros e promover a integração regional, a fim de alcançar paz, estabilidade e prosperidade. Os Estados-Membros são: Angola, Botswana, Union of Comoros, the Democratic Republic of Congo, Eswatini, Lesotho, Madagascar, Malawi, Mauritius, Mozambique, Namibia, Seychelles, South Africa, United Republic of Tanzania, Zambia and Zimbabwe.

PREFÁCIO

É inequívoco que as indústrias de hotelaria, viagens e turismo da região da SADC, ou seja, o sector do turismo, têm sido uma área de crescimento fundamental para os Estados-Membros. No entanto, o sector é propenso a riscos - desde os riscos provocados pelo homem, aos naturais e aos híbridos - resultando em desastres que podem, a qualquer momento, ter um impacto negativo no bem-estar e na competitividade de um destino turístico. A região já teve a sua quota-parte de desastres, sendo a mais grave a pandemia da COVID-19.

A pandemia mergulhou o mundo da hotelaria, das viagens e do turismo num estado de quase abandono. Agora que o sector do turismo aprendeu a conviver com a pandemia, é fundamental conceber a Estratégia Regional de Gestão do Risco de Desastres no Sector do Turismo e o Quadro de Comunicação (a presente Estratégia), para ajudar a região da SADC a gerir os futuros riscos de desastres no Sector do Turismo de forma mais coerente. Isto deve-se ao facto de, em caso de desastre, os turistas serem frequentemente mais vulneráveis, uma vez que estão longe do seu local de residência habitual e dependem do seu anfitrião (pessoa singular/legal e comunidades locais).

Sob o olhar dos meios de comunicação social internacionais, os destinos turísticos serão avaliados pela forma como gerem os riscos de desastres. Assim, a região da SADC coloca a tónica na protecção da imagem. A assistência aos visitantes, a rapidez e a eficácia no regresso à normalidade do destino turístico e a continuidade das actividades serão determinantes para que um destino turístico mantenha a sua imagem e reputação no mercado internacional. Consequentemente, a presente Estratégia visa definir mecanismos de coordenação e orientações para os Estados-Membros da SADC, na gestão de riscos de desastres que afectam o sector do turismo, através das fases de Mitigação (identificação de risco, aviso prévio, prevenção e redução), Preparação, Resposta e Recuperação.

Aguardamos com expectativa a implementação efectiva da presente Estratégia por todos os Estados-Membros da SADC.

Obrigado.

S. Ex^a Elias M. Magosi

Secretário Executivo do Secretariado da SADC



ÍNDICE

Prefácio	ii
Lista de figuras	v
Abreviaturas e acrónimos	vi
Terminologia	vii
Prefácio	ix
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Enquadramento Histórico	1
1.2. Propósito E Objetivo	2
1.3. Âmbito De Abordagem	3
2. ANÁLISE DA SITUAÇÃO	5
2.1. Estatuto Do Turismo Da Sadc	5
2.2. A Resposta Da Sadc Às Catástrofes Regionais No Sector Do Turismo	8
2.3. Gestão Do Risco De Catástrofes No Sector Do Turismo Dos Estados-Membros	8
3. QUADRO DE GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO	11
3.1. O Quadro De Redução Do Risco De Desastres Das Nações Unidas (Undrr)	11
3.2. O Quadro Sendai Para A Redução Do Risco De Desastres	12
4. GESTÃO DE RISCO DE DESASTRES E ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO	14
4.1. Abordagem Proactiva E Holística Da Gestão Do Risco De Desastres	14
4.2. Reforçar A Colaboração Entre As Partes Interessadas	14
4.3. Objectivos	15
4.4. Factores De Risco De Desastres Subjacentes	15
5. ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO	17
5.1. Desenvolvimento De Planos Localizados De Gestão De Risco De Desastres	17
5.2. Desenvolvimento De Planos Práticos: Material E Modelos De Formação	17
5.3. Reforçar A Preparação Através De Exercícios Baseados Em Cenários	18
5.4. Estratégias De Mitigação Do Risco De Desastre No Sector Do Turismo	19
5.5. Estratégias De Preparação Do Risco De Desastre No Sector Do Turismo	21
5.6. Estratégias De Resposta A Desastre No Sector Do Turismo	23
5.7. Estratégias De Recuperação Em Caso De Desastre No Sector Do Turismo	25
6. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO DO RISCO DE DESASTRE NO SECTOR DO TURISMO	27
6.1. Estratégias De Comunicação Na Mitigação Do Risco De Desastres	27
7. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO NA PREPARAÇÃO PARA O RISCO DE DESASTRES	29
7.1. Estratégias De Comunicação Na Resposta A Desastres	
Estratégias De Comunicação Na Recuperação Em Caso De Desastre	30
7.2. Essência Da Comunicação Do Risco De Desastres E Grupos-Alvo	32
7.3. A Era Digital	33
7.4. Reforço Das Estratégias De Comunicação E Ferramentas Modernas	33
8. FACTORES DE IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA	36
8.1. Política De Gestão Do Risco De Desastres No Sector Do Turismo	36
8.2. Desenvolvimento Com Base Nos Riscos	36
8.3. Enquadramento Estrutural Do Sector Do Turismo	36
8.4. Ligação Na Gestão Nacional De Desastres Dos Estados-Membros	36
8.5. Adopção Da Estratégia Pelas Nta/Dmo/Nto Dos Estados-Membros	36
8.6. A Abordagem De Toda A Administração Pública	37

9. MODALIDADES DE EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA	38
9.1. Mecanismo De Coordenação	38
9.2. Ligação Entre A Sadc E Os Estados-Membros No Domínio Da Gestão De Desastres	38
9.3. Bem-Estar Das Pessoas Vulneráveis Na Gestão De Desastres	39
10. RESPONSABILIDADES PARTILHADAS EM MATÉRIA DE GESTÃO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO	43
10.1. Os Papeis E As Responsabilidades Do Secretariado Da Sadc	43
10.2. Os Papeis E As Responsabilidades Das Ntas Dos Estados-Membros	44
11. ESTRATÉGIAS REGIONAIS DE FINANCIAMENTO DO RISCO DE DESASTRES	45
11.1. Estratégia E Fundo Regionalda Sadc Para As Desastres, 2016-2030	45
11.2. Estratégias De Financiamento De Desastres Dos Estados-Membros	46
11.3. Cooperação Bilateral Na Gestão Do Risco De Desastres	46
12. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA	47
12.1. Responsabilidades De Monitorização	47
12.2. Indicadores De Monitorização	47
12.3. Meios De Verificação	47
13. REFORÇO DAS CAPACIDADES E PARTILHA DE CONHECIMENTOS	48
13.1. Racionalização Da Gestão Logística Dos Workshops E Formações Regionais	48
14. REFORÇO DE CAPACIDADES E PARTILHA DE CONHECIMENTOS NA GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO	49
14.1. Workshops Regionais Abrangentes E Programas De Formação	49
14.2. Racionalização Da Gestão Logística Dos Workshops E Formações Regionais	49
14.3. Avaliação Do Impacto E Melhoria Contínua	49
14.4. Racionalização Da Gestão Logística Dos Workshops E Formações Regionais	50
14.5. Avaliação Do Impacto E Melhoria Contínua	51
14.6. Abordagem De Formação Adaptada Com Base Nos Perfis Dos Participantes	51
14.7. Apoio Pós-Workshop E Aprendizagem Contínua	53
BIBLIOGRAFIA	54

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1: Chegadas De Turistas Internacionais À Região Da Sadc, 2019-2021	5
Figura 2.2: Contribuição Total Das Viagens E Do Turismo Para O Pib, 2019- 2021	7
Figura 2.3: Contribuição Total Das Viagens E Do Turismo Para O Emprego, 2019- 2021	7
Figura 3.1: Representação Do Ciclo De Gestão Do Risco De Catástrofes	11
Figure 8.1: Ligação entre a SADC e os Estados-Membros no domínio da Gestão de Catástrofes no Turismo	39

ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

APEC	Cooperação Económica Ásia-Pacífico
ASEAN	Associação das Nações do Sudeste Asiático
DMA	Departamento/Ministério/ Agência
DMO	Organização de Gestão/Marketing de Destinos
MRI	Gestão do Risco de Catástrofes
RRC	Redução do Risco de Catástrofes
PIB	Produto Interno Bruto
ONG	Organizações Não Governamentais
NTA	Administração Nacional de Turismo
NTO	Turismo Nacional/Organização Turística
PATA	Associação das Agências de Viagem da Ásia-Pacífico
RISDP	Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional
SADC	Comunidade de Desenvolvimento da África Austral
SHOC	Centro de Operações Humanitárias e de Emergência da SADC
TFCA	Área de Conservação Transfronteiriça
UNDRR	Gabinete das Nações Unidas para a Redução do Risco de Catástrofes
OMT	Organização Mundial do Turismo
CMT	Conselho Mundial de Viagens e Turismo

TERMINOLOGIA

O Gabinete das Nações Unidas para a Redução do Risco de Desastres (UNDRR) é a principal agência das Nações Unidas em questões relacionadas com a redução do risco de desastres e desenvolveu um conjunto de terminologia para o efeito. Por outro lado, o sector do turismo, liderado pela Organização Mundial do Turismo (OMT), adoptou definições específicas para orientar as questões relacionadas com o turismo. Assim, é adoptada uma combinação de terminologias, baseada principalmente no corpo terminológico da UNDRR (<https://www.undrr.org/terminology>), tal como se destaca na **Caixa 1**:

Caixa 1: Terminologia

Comunicação de crise é o processo que consiste em, uma vez iniciada uma crise, minimizar as suas consequências negativas para a organização e para as partes interessadas pelas quais a organização é responsável (OMT, 2011).

Desastre é uma interrupção grave do funcionamento de uma comunidade ou de uma sociedade, a qualquer escala, devido a actividades perigosas que interagem com condições de exposição, vulnerabilidade e capacidade, conduzindo a uma ou mais das seguintes situações: perdas e impactos humanos, materiais, económicos e ambientais (UNDRR).

Gestão de desastres é a organização, o planeamento e a aplicação de medidas de preparação, resposta e recuperação em caso de desastres (UNDRR).

Risco de desastre é a potencial perda de vidas, ferimentos ou bens destruídos ou danificados que podem ocorrer a um sistema, sociedade ou comunidade num período específico, determinado em função do perigo, exposição, vulnerabilidade e capacidade (UNDRR).

Gestão do risco de desastres é a aplicação de políticas e estratégias de redução do risco de desastres para prevenir novos riscos de desastres, reduzir os riscos de desastres existentes e gerir os riscos residuais, contribuindo para o reforço da resiliência e para a redução das perdas por desastres (UNDRR).

Redução do risco de desastres tem por objectivo prevenir novos riscos de desastres e reduzir os existentes, bem como gerir os riscos residuais, contribuindo todos eles para reforçar a resiliência e, por conseguinte, para a consecução do desenvolvimento sustentável (UNDRR).

Sistema de Aviso Prévio é um sistema integrado de monitorização, previsão e predição de perigos, avaliação do risco de desastres, sistemas e processos de actividades de comunicação e preparação que permitem aos indivíduos, comunidades, governos, empresas e outros tomar medidas atempadas para reduzir os riscos de desastres antes dos acontecimentos perigosos (UNDRR).

Perigo é um processo, fenómeno ou actividade humana que pode causar a perda de vidas, ferimentos ou outros impactos na saúde, danos materiais, perturbações sociais e económicas ou degradação ambiental. Os perigos podem ser de origem natural, antropogénica ou sócio natural (UNDRR).

Mitigação é a redução ou minimização dos impactos adversos de uma actividade perigosa (UNDRR).

Por **riscos múltiplos** entende-se (1) a selecção de vários riscos importantes que o país enfrenta e (2) os contextos específicos em que as actividades perigosas podem ocorrer simultaneamente, em cascata ou cumulativamente ao longo do tempo, e tendo em conta os potenciais efeitos inter-relacionados (UNDRR).

Preparação é o conhecimento e as capacidades desenvolvidas pelos governos, organizações de resposta e recuperação, comunidades e indivíduos para antecipar, responder e recuperar eficazmente dos impactos de desastres prováveis, iminentes ou actuais (UNDRR).

Prevenção refere-se às actividades e medidas destinadas a evitar os riscos de desastres existentes e novos (UNDRR).

Recuperação é o restabelecimento ou a melhoria dos meios de subsistência e da saúde, bem como dos bens, sistemas e actividades económicos, físicos, sociais, culturais e ambientais de uma comunidade ou sociedade afectada por um desastre, em conformidade com os princípios do desenvolvimento sustentável e da “melhor reconstrução”, de modo a evitar ou reduzir o risco de desastres futuras (UNDRR).

Risco residual é definido como o risco de desastre que permanece sob forma não gerida, mesmo quando estão em vigor medidas eficazes de redução do risco de desastre, e para o qual devem ser mantidas as capacidades de resposta a emergências e de recuperação (UNDRR).

Resiliência é a capacidade de um sistema, comunidade ou sociedade exposta a perigos para resistir, absorver, acomodar, adaptar-se, transformar e recuperar dos efeitos de um perigo de forma atempada e eficiente, incluindo através da preservação e restauração das suas estruturas e funções básicas essenciais através da gestão do risco (UNDRR).

Resposta refere-se a uma série de acções tomadas directamente antes, durante ou imediatamente após um desastre, com vista a salvar vidas, reduzir os impactos na saúde, garantir a segurança pública e satisfazer as necessidades básicas de subsistência das pessoas afectadas (UNDRR).

Crise/desastre no sector do turismo é uma circunstância que pode ameaçar o funcionamento normal e a conduta das empresas ligadas ao turismo; prejudicar a reputação geral de um destino turístico em termos de segurança, atractividade e conforto, afectando negativamente as percepções dos visitantes sobre esse destino turístico (Sonmez, S., Apostopoulos, Y., & Tarlow, P., 1999).

Destino turístico é uma cidade, vila ou outra área que depende significativamente das receitas do turismo, que é comercializada ou se comercializa como um local para os turistas visitarem (Beirman, D., 2003).

Os factores de risco de desastres subjacentes são processos ou condições, frequentemente relacionados com o desenvolvimento, que influenciam o nível de risco de desastre, aumentando os níveis de exposição e vulnerabilidade ou reduzindo a capacidade. Os factores de risco de desastres subjacentes incluem a pobreza e a desigualdade, as alterações e a variabilidade climáticas, a urbanização rápida e não planeada e a falta de considerações sobre o risco de desastre na gestão dos solos e na gestão dos recursos ambientais e naturais, bem como factores agravantes como as alterações demográficas, as políticas não informadas sobre o risco de desastre, a falta de regulamentação e de incentivos ao investimento privado na redução do risco de desastre, as cadeias de abastecimento complexas, a disponibilidade limitada de tecnologia, a utilização insustentável dos recursos naturais, o declínio dos ecossistemas, as pandemias e as epidemias (UNDRR).

Vulnerabilidades são as condições determinadas por factores ou processos físicos, sociais, económicos e ambientais que aumentam a susceptibilidade de um indivíduo, uma comunidade, bens ou sistemas aos impactos dos perigos (UNDRR).

PREFÁCIO

Esta Abordagem foi desenvolvida para fornecer mecanismos de coordenação e directrizes ao Secretariado da SADC e à Agência Nacional de Gestão de Desastres dos Estados-Membros, Administração Nacional de Turismo (NTA), Organização de Gestão/Marketing de Destinos (DMO), e Organizações Nacionais de Turismo (NTO) na gestão dos riscos de desastres que afectam o sector do turismo. Além disso, há uma utilização articulada de comunicações eficazes: para chamar a atenção, planear, responder e recuperar de desastres que ocorrem no sector do turismo dos respectivos Estados-Membros e em todos eles; e a sua ligação estrutural ao Secretariado da SADC. Pretende-se desenvolver uma abordagem que proporcione uma direcção estratégica na implementação de medidas de redução de riscos e de desenvolvimento orientado sobre os riscos e que possa ser rapidamente activada em casos de desastres ambientais, sociais e políticas, relacionadas com a saúde, tecnológicas, económicas e outras que afectem o sector do turismo na região da SADC.

Embora não exista uma estratégia única que possa servir de guia para todas as desastres, o presente documento fornece uma abordagem genérica da gestão regional do risco de desastres e da comunicação de crises no sector do turismo. Os Estados-Membros da SADC são encorajados e devem utilizar o presente manual como referência e guia para a aplicação e o ajustamento do método de implementação em conformidade.

Uma vez que cada destino turístico é único, terá de lidar com questões diferentes que são pertinentes no sector do turismo. Existem algumas áreas essenciais de gestão de risco de desastres e certas preocupações partilhadas que são comuns entre os Estados-Membros da SADC. A pandemia da COVID-19 é um exemplo vivo dessas preocupações comuns, devido à sua natureza transfronteiriça e às perturbações sociais e perdas económicas em grande escala.

Esta abordagem baseia-se nas melhores práticas de outras organizações regionais de turismo, incluindo a Associação das Nações do Sudeste Asiático (ASEAN), a Associação das Agências de Viagem da Ásia-Pacífico (PATA) e a Cooperação Económica Ásia-Pacífico (APEC), bem como as de organizações internacionais, nomeadamente a Organização Mundial do Turismo (OMT). Além disso, são apresentadas as experiências do Secretariado da SADC e do UNDRR. Embora esta seja uma abordagem regional da SADC, a sua transposição para o direito interno, operacionalização e implementação cabe aos Estados-Membros. Por conseguinte, esta abordagem adopta a posição de que cada governo tem a responsabilidade global pelos seus destinos turísticos e por todas as questões relacionadas com a gestão dos riscos de desastres nesses destinos turísticos. No entanto, espera-se que os operadores turísticos individuais e as empresas conexas também tomem a iniciativa de desenvolver práticas de gestão dos riscos de desastres para proteger as suas actividades. As empresas do sector do turismo, juntamente com a NTA/DMO/NTO, têm a responsabilidade de prevenir e mitigar os novos riscos, reduzir o impacto dos riscos existentes e aumentar a resiliência, reduzindo simultaneamente as perdas resultantes de desastres.

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma das principais forças motrizes do desenvolvimento económico, especialmente para os países em desenvolvimento e menos desenvolvidos (Roldán, 1993). Os sectores da hotelaria, das viagens e do turismo¹ contribuem significativamente para um forte crescimento económico; para a criação de empregos qualificados e semiquaificados (especialmente para os jovens e as mulheres); para maiores receitas de exportação; para investimentos e divisas estrangeiras; para o bem-estar económico e para a estabilidade social. Embora o turismo desempenhe um papel tão importante, quer como instrumento competitivo, quer como catalisador do desenvolvimento regional, há ainda eventos adversos que ocorrem fora do controlo dos destinos turísticos e que podem pôr em risco a sua competitividade. Dado que o turismo é um dos principais sectores de exportação de bens e serviços em vários Estados-Membros da SADC, é essencial que existam condições adequadas para proteger este sector.

Esta abordagem é, portanto, desenvolvida para fornecer um guia estratégico de turismo sobre a gestão do risco de desastres, incluindo uma das suas componentes principais, a comunicação de crises. Assim, a comunicação de crises é parte integrante da abordagem prevista e está presente em todas as fases, nomeadamente a Mitigação (prevenção dos riscos de desastre identificados, redução do impacto do risco), a Preparação, a Resposta e a Recuperação.

Os riscos que as desastres acarretam para os destinos turísticos e para as empresas turísticas são extremamente variados. No entanto, a maioria dos perigos, especialmente em África, são de natureza hidrometeorológica e ambiental, incluindo inundações repentinas, secas, tempestades e terremotos (Nações Unidas, 2018) e deterioração dos ecossistemas. Independentemente da sua natureza, os perigos/riscos que afectam o sector do turismo, nomeadamente: transportes; alojamento e hospitalidade; sistemas de distribuição de viagens; e fornecimento de outras comodidades turísticas, prejudicariam seriamente o sector do turismo.

Os riscos podem aparecer inicialmente como únicos e mais tarde transformarem-se em múltiplos de qualquer um dos tipos de riscos de perigo que podem resultar em desastres que afectam potencialmente o sector do turismo de forma negativa, que podem ser classificados como: (1) Ambientais; (2) Sociais e político; (3) Relacionados com a saúde; (4) Tecnológicos; e (5) Económicos (OMT, 2011). Nesta abordagem, será sublinhado que as partes interessadas devem, como principal responsabilidade, gerir os riscos de desastres, com vista a atingir três objectivos: (1) prevenção de novos riscos, (2) redução dos riscos existentes e (3) aumento da capacidade de resiliência e redução das perdas causadas por desastres.

1.1. ENQUADRAMENTO HISTÓRICO

A Comunidade de Desenvolvimento da África Austral (SADC) é uma Comunidade Económica Regional composta por 16 Estados-Membros, nomeadamente; Angola, Botswana, Comores, República Democrática do Congo, eSwatini, Lesoto, Madagáscar, Malawi, Maurícias, Moçambique, Namíbia, Seychelles, África do Sul, República Unida da Tanzânia, Zâmbia, Zimbábue. Criada em 1992, a SADC está empenhada em promover a integração regional e a erradicação da pobreza na África Austral através do desenvolvimento económico e da garantia da paz e da segurança.

O desenvolvimento do turismo regional, no contexto da SADC, é impulsionado pelo Programa de Turismo da SADC 2020-2030, que foi aprovado numa reunião conjunta dos Ministros da SADC responsáveis pelo Ambiente, Recursos Naturais e Turismo, que teve lugar em Outubro de 2019 em Arusha, na Tanzânia. O Programa, que foi desenvolvido pelo Secretariado da SADC em estreita colaboração com os Estados-Membros, compreende cinco objectivos estratégicos: nomeadamente, para:

- 1) estimular a circulação e o fluxo de visitantes para e dentro da região.
- 2) melhorar e proteger a reputação turística e a imagem da região.
- 3) desenvolver o turismo em áreas de conservação transfronteiriças (ACTF).
- 4) melhorar a qualidade das experiências dos visitantes e os níveis de satisfação; e
- 5) potenciar as parcerias e a colaboração no sector de turismo.

¹ Os sectores da hotelaria, viagens e turismo são empresas de produtos e serviços que servem exclusivamente (mais de 90%) os turistas (em oposição às que se destinam tanto a residentes locais como a turistas). São classificados pela OMT como Serviços de Transporte (por exemplo, companhias aéreas, serviços ferroviários, transporte aquático de passageiros, transportes terrestres e serviços de aluguer); Serviços de Alojamento e Hospitalidade (por exemplo, hotéis, motéis e outros tipos de alojamento para visitantes e estabelecimentos de restauração e bebidas); Sistemas de Distribuição de Viagens (por exemplo, grossistas turísticos, operadores turísticos e agências de viagens, serviços de reserva); e, Fornecedores de outros Serviços (por exemplo, parques temáticos e outros tipos de atracções, lojas de retalho especializadas, complexos desportivos e recreativos e de entretenimento). Estas empresas não prosperariam sem o turismo.

Esta reunião conjunta dos Ministros da SADC encarregou o Secretariado da SADC de elaborar um plano de acção orçamentado, identificando as principais acções prioritárias para implementação na Fase I do Programa de Turismo da SADC 2020-2030. A estratégia 2.1 e o objectivo n.º 2 do programa centram-se em “melhorar e defender a reputação e a imagem turística da região” e, mais especificamente, identificam a necessidade de elaborar uma “estratégia de comunicação de crises turísticas”.

Juntamente com o Programa de Turismo 2020-2030, o Secretariado da SADC formulou um Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional (RISDP) 2020-2030, que fornece um quadro orientador para a implementação da integração regional e da agenda e programas de desenvolvimento da SADC até ao ano 2030. O RISDP 2020-2030 inclui questões transversais, nomeadamente a gestão do risco de desastres, em que um dos objectivos estratégicos do plano é melhorar a gestão do risco de desastres para apoiar a resiliência regional. São pretendidos cinco resultados no âmbito do objectivo estratégico de melhorar a gestão do risco de desastres em apoio à resiliência regional:

Resultado 1: Esforços coordenados e eficazes de resposta e recuperação para fazer face ao impacto das alterações climáticas e das desastres naturais, das pandemias e das pragas migratórias.

Resultado 2: Reforço da gestão dos riscos de desastres e da governação na região.

Resultado 3: Reforço do planeamento da avaliação do risco de desastres e da preparação para as mesmas.

Resultado 4: Aumento dos investimentos na gestão dos riscos de desastre para facilitar a adaptação às alterações climáticas e a resiliência das comunidades; e

Resultado 5: Reforço das intervenções regionais e nacionais de recuperação em caso de desastres (melhor reconstrução).

Neste contexto, o Secretariado da SADC procurou elaborar uma Estratégia Regional de Comunicação de Crises de Turismo e Gestão de Desastres, para melhorar e proteger a reputação do turismo e a imagem da região.

A abordagem da gestão do risco de desastres no sector do turismo e da comunicação de crises está, por conseguinte, directamente ligado ao Resultado 4 do RISDP da SADC, ao fornecer e implementar instrumentos para aumentar a resiliência da indústria regional do turismo face a desastres e pandemias.

1.2. PROPÓSITO E OBJETIVO

O propósito do presente trabalho é desenvolver uma abordagem regional de Gestão de Risco de Desastres no Sector do Turismo e Comunicação de Crise que forneça uma direcção estratégica na implementação de medidas de redução de risco e desenvolvimento orientado sobre o risco e que possa ser rapidamente activada em casos de perigos induzidos pelo homem, naturais ou híbridos, resultando em desastres que afectam o sector do turismo na região da SADC.

Destina-se a fornecer um quadro orientador para facilitar as iniciativas dos países para conceber as suas próprias estratégias em harmonia com a presente Estratégia regional; para alinhar a política e as práticas das Agências Nacionais de Gestão de Risco de desastres, Administração Nacional de Turismo (NTA), Organização de Gestão de Destino/Marketing (DMO) e Organização Nacional de Turismo (NTO) no que diz respeito à redução dos riscos de desastres para o sector do turismo. O trabalho traça:

- 1) Estratégias subsidiárias de mitigação (incluindo o aviso prévio), preparação, resposta e recuperação em caso de desastres que afectam o sector do turismo na região da SADC.
- 2) Estratégias e modalidades de comunicação para a gestão do risco de desastres no sector do turismo na região da SADC.
- 3) Acordos de coordenação institucional e definição de papéis na gestão das comunicações de crise no sector do turismo; e
- 4) Fontes de financiamento e capacidades de gestão de desastres que afectam o sector do turismo na região da SADC.

O objectivo desta abordagem é melhorar e defender a reputação, a imagem e a competitividade do turismo da região da SADC como destino turístico.

1.3. ÂMBITO DE ABORDAGEM

Esta abordagem reconhece as ligações entre as desastres e o turismo, que se manifestam, sem dúvida, em pelo menos quatro domínios, nomeadamente:

1) O turismo como causa de desastres:

O turismo pode causar desastres através da redução da biodiversidade, das alterações climáticas, da alteração dos solos, da perda de recursos não renováveis e da utilização insustentável de recursos renováveis. O turismo exerce uma enorme pressão sobre a utilização local do solo e da água, o que pode conduzir à erosão dos solos, ao aumento da poluição, à perda de habitats naturais e a uma maior pressão sobre as espécies ameaçadas de extinção. Estas actividades podem dar origem a espécies invasoras de vegetação, deslizamentos de terras e incêndios florestais. Acampar, por exemplo, quando uma fogueira acesa por campistas é deixada sem vigilância pode resultar num incêndio florestal de grandes proporções. O sector também contribuiu para a expropriação e deslocação de comunidades indígenas e minorias étnicas, para a poluição ambiental, para conflitos sobre a utilização de recursos naturais e para a desigualdade política e socioeconómica em muitos países de acolhimento. O sector do turismo também pode causar desastres “naturais”, por exemplo, o desenvolvimento descontrolado nas zonas costeiras de destinos turísticos pode incluir o abate de vegetação costeira, como os mangais.

Para o efeito, a OMT (1999) desenvolveu um Código Mundial de Ética para o Turismo, que é um conjunto abrangente de princípios destinados a orientar os principais intervenientes no desenvolvimento do turismo. Dirigida aos governos, à indústria das viagens, às comunidades e aos turistas, visa ajudar a maximizar os benefícios do sector, minimizando simultaneamente o seu impacto potencialmente negativo no ambiente, no património cultural e nas sociedades de todo o mundo.

2) O turismo como um amplificador de desastres:

O turismo também agrava certas desastres e problemas ambientais, nomeadamente os relacionados com a saúde, que implicam a propagação de doenças transmissíveis devido à mobilidade dos turistas, de um local para outro.

3) O turismo como “vítima” de desastres:

O turismo é vulnerável a um leque mais vasto de crises do que outros sectores e a sua ocorrência tende a ser mais frequente no sector. As desastres podem provocar perturbações nos serviços de transporte e nas viagens, como o cancelamento de voos, e danos nas infra-estruturas de transporte e em algumas atracções turísticas físicas. Por sua vez, a economia também sofre, especialmente nos países que dependem fortemente do sector. Quando os perigos/ riscos afectam os serviços de transporte; os serviços de alojamento e hospitalidade; os sistemas de distribuição de viagens; e os fornecedores de outras comodidades turísticas, o sector do turismo é afectado negativamente.

4) O papel do turismo como catalisador do processo de recuperação:

O sector do turismo contribui de forma diferente em todas as fases da gestão do risco de desastres (MRI), mas é principalmente significativo em termos de partilha de informação e comunicação. Podem observar-se mudanças mais fundamentais nas fases de recuperação e resolução a longo prazo, em que o turismo é sobretudo importante na recolha de informações, na aprendizagem de experiências em matéria de gestão de crises de desastres, na reforma institucional e no desenvolvimento estratégico de quadros de turismo sustentável e na comercialização de destinos turísticos pós-desastre.

Assim, a premissa em que se baseia esta abordagem é a do turismo como vítima de desastres. O seu objectivo é orientar a mitigação do risco de desastres (identificação e prevenção de desastres), a preparação, a resposta e a recuperação. Assim, o papel do sector do turismo na gestão dos riscos de desastres será enunciado em cada uma das quatro fases cíclicas da gestão de riscos de desastres, em conformidade com o quadro do Gabinete das Nações Unidas para a Redução dos Riscos de Desastres (UNDRR): ou seja, identificação dos riscos e aviso prévio, preparação, resposta e recuperação. Além disso, a comunicação em caso de crise, sendo parte integrante da abordagem prevista, será integrada em todo o ciclo.

Como cada Estado-Membro da SADC tem a sua própria política e/ou estratégia nacional de gestão de desastres, esta abordagem não substitui ou suplanta esses instrumentos. Em vez disso, está lado a lado com a estratégia nacional de gestão de desastres e ajuda as ANT, DMO e ONT dos Estados-Membros a gerir melhor as desastres nacionais e transfronteiriças que afectam o sector do turismo na região da SADC. Esta abordagem foi concebida para orientar a coordenação das actividades de gestão de desastres a nível regional da SADC, em ligação com os Estados-Membros e todos os outros actores no sector do turismo. Assim, apresenta uma abordagem alargada para a gestão de desastres regionais, em vez da profundidade das intervenções individuais dos Estados-Membros. Os respectivos Estados-Membros devem elaborar a sua estratégia de gestão de desastres no sector do turismo com estratégias de comunicação dos riscos como um factor de sucesso fundamental para a aplicação desta abordagem regional.

Este trabalho tem como base a Estratégia e Fundo de Preparação e Resposta a Desastres da SADC, 2016-2030 (2017); o Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional da SADC, 2020-2030 (2020); e as Directrizes de Integração da

Redução do Risco de Desastres da SADC (2021). Por conseguinte, a presente estratégia complementa estes documentos estratégicos regionais.

A região da SADC pode ser confrontada com uma série de riscos de desastres; no entanto, esta abordagem exorta e deixa aos Estados-Membros a tarefa de identificar áreas específicas de riscos que são mais susceptíveis de ameaçar cada país. Embora exista uma série de desastres que afectam os destinos turísticos e os turistas, a OMT (2011) classifica os riscos de desastre em cinco categorias:

- 1) Ambientais, incluindo fenómenos geológicos e meteorológicos extremos, e situações provocadas pelo homem, como as alterações climáticas e a desflorestação.
- 2) Sociais e políticos, incluindo motins, vagas de criminalidade, actos terroristas, violações dos direitos humanos, golpes de Estado, eleições violentamente contestadas.
- 3) Relacionados com a saúde, tais como epidemias de doenças que afectam os seres humanos ou os animais.
- 4) Tecnológicos, incluindo acidentes de transporte e falhas nos sistemas informáticos; e
- 5) Económicos, tais como grandes flutuações cambiais e crises financeiras.

2. ANÁLISE SITUACIONAL

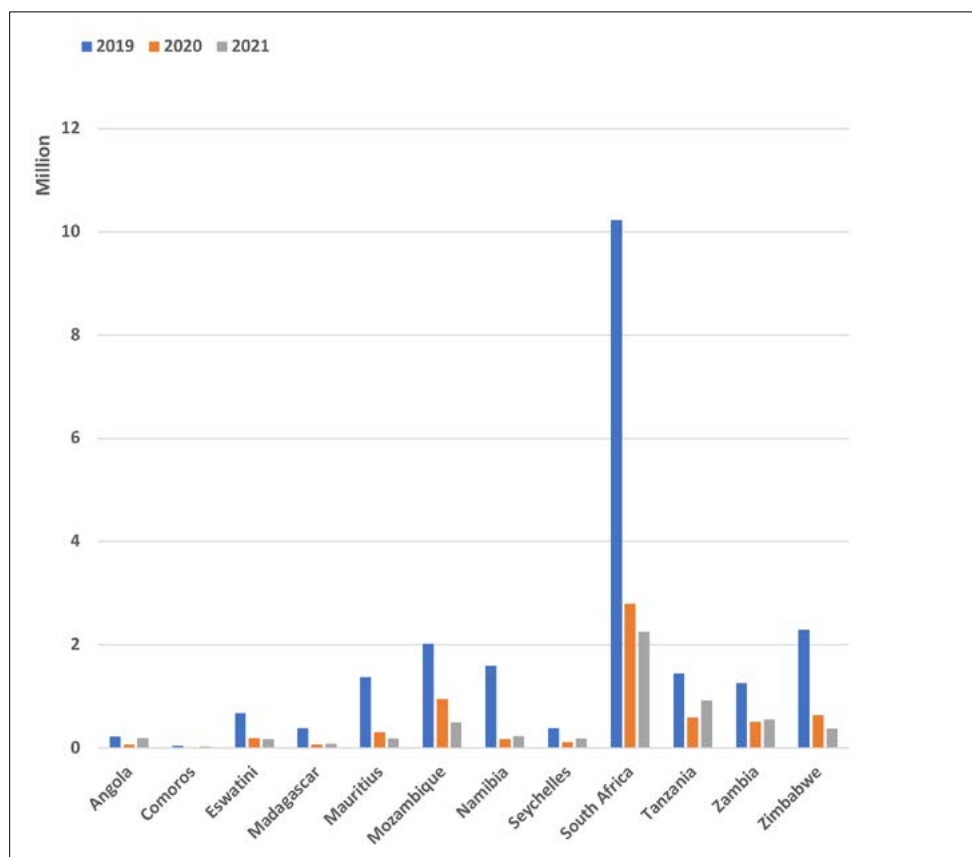
Um inquérito a nível da região da SADC, concebido para estabelecer a situação do turismo e da gestão do risco de desastres na região, foi administrado aos Estados-Membros num conjunto de quatro questionários: (1) o Ministério/Departamento/Agência Central (MDA) responsável pela gestão de desastres nacionais no país; (2) as organizações comerciais do sector privado do turismo e entidades seleccionadas; (3) as MDA do turismo; e (4) as ONG do turismo e as comunidades. Além disso, foi realizada uma análise documental onde um conjunto de literatura pertinente foi revisto e, a partir do qual, a situação do turismo e da gestão do risco de desastres dos Estados-Membros foi estabelecida.

2.1. ESTATUTO DO TURISMO DA SADC

Em 2019, a região da SADC teve uma colheita abundante, com os Estados-Membros a receberem a sua quota ideal de visitas turísticas internacionais. A África do Sul, por exemplo, recebeu mais de 10 milhões de turistas (Figura 2.1). Os dados relativos ao Botswana, à RDC, ao Lesoto e ao Malawi não estavam disponíveis aquando da publicação da presente estratégia, pelo que foram omitidos. É evidente que os anos de 2020 e 2021 foram os piores anos em termos de chegadas de visitantes internacionais na Região. No final de 2021, os países dos Estados-Membros ainda não tinham recuperado os níveis de chegada de turistas do ano pré-pandémico de 2019. As chegadas de turistas internacionais à África do Sul, por exemplo, diminuíram de 10.228.000 em 2019 para 2.802.000 no final de 2020.

Invariavelmente, as indústrias do turismo são conhecidas por serem voláteis, enfrentando riscos económicos, políticos, ambientais e sanitários que frequentemente afectam negativamente o sector. A pandemia da COVID-19 é um exemplo vivo das desastres que afectaram o sector do turismo. Enquanto pandemia sanitária, a COVID-19 provocou uma verdadeira paralisação das viagens e do turismo a nível mundial. No final de Março de 2020, a OMT estabeleceu que 83% (217) dos destinos turísticos mundiais tinham em vigor várias restrições de viagem relacionadas com a COVID-19, aumentando para 100% no final de Abril de 2020. No final do primeiro trimestre de 2020, o turismo internacional registou uma quebra de 22% em relação ao mesmo período de 2019. Só em Março de 2020, as chegadas diminuíram 57% na sequência da instituição de confinamentos, restrições de viagem e encerramento de aeroportos e fronteiras nacionais. Os países emergentes e em desenvolvimento, incluindo os países da SADC, foram dos mais atingidos pelos impactos económicos negativos da pandemia, como mostra a Figura 2.1 abaixo.

Figura 2.1: Chegadas de turistas internacionais à região da SADC, 2019-2021



Fonte: OMT (2022)

De igual modo, o CMT (2022) divulgou o relatório de impacto económico das viagens e do turismo para os anos de 2019, 2020 e 2021 (Quadro 2). O relatório sublinha que a contribuição total das viagens e do turismo para o PIB da SADC diminuiu um pouco mais de 50%, passando de cerca de 51,7 mil milhões de USD no ano pré-pandémico de 2019 para cerca de 25,8 mil milhões de USD em 2020 (uma perda de 25,9 mil milhões de USD). A contribuição das viagens e do turismo para o PIB da África do Sul, por exemplo, diminuiu de 27,4 mil milhões de dólares em 2019 para 12,2 mil milhões de dólares em 2020.

Tabela 2: Contribuição total das viagens e do turismo para o PIB e o emprego

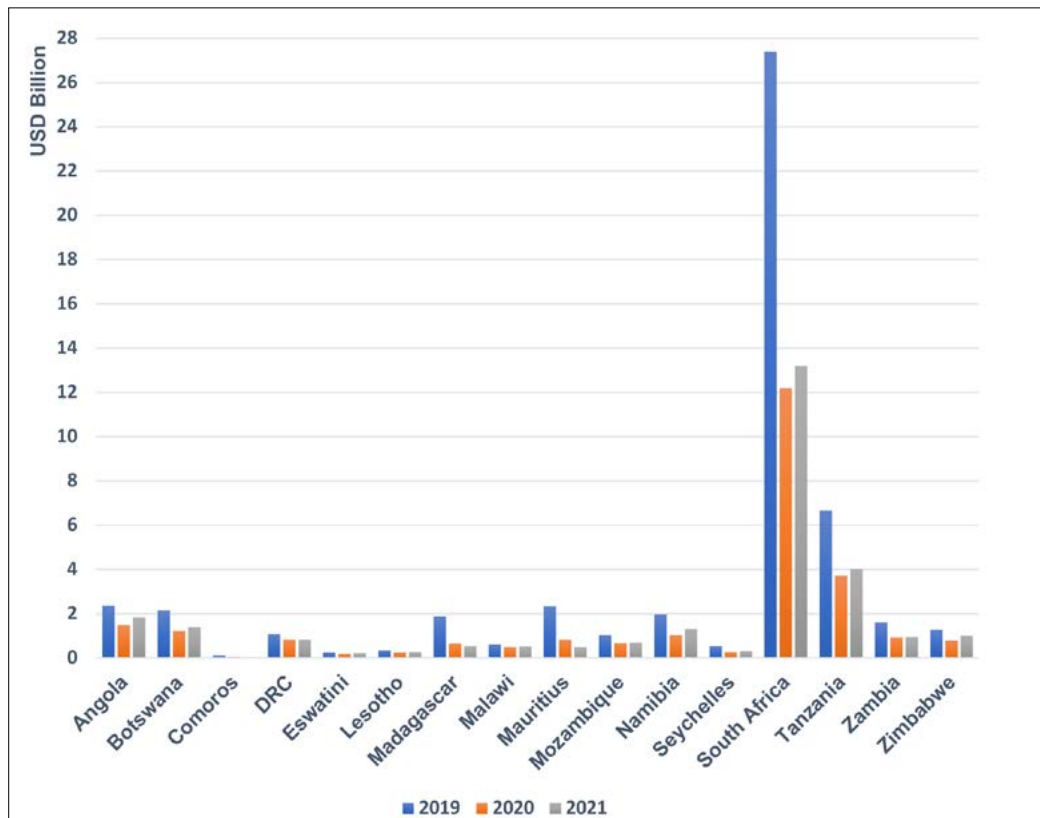
País	Contribuição total das viagens e do turismo para o PIB (milhões de USD)			Contribuição total das viagens e do turismo para o Emprego (000)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Angola	2,367	1,488	1,830	422	346	363
Botswana	2,150	1,230	1,413	83	67	70
União das Comores	124	50	59	21	16	17
RDC	1,100	854	853	493	421	418
Reino de Eswatini	253	201	221	18	15	16
Reino do Lesoto	357	249	277	91	73	76
Madagáscar	1,887	677	552	804	607	677
Malawi	622	491	513	587	498	513
Maurícias	2,345	850	492	106	72	75
Moçambique	1,045	692	697	671	530	532
Namíbia	1,967	1,044	1,316	108	87	94
Seychelles	536	287	319	21	15	16
África do Sul	27,400	12,200	13,200	1,510	1,060	1,080
Tanzânia	6,663	3,738	4,033	1,530	1,330	1,380
Zâmbia	1,597	944	959	478	367	369
Zimbabwe	1,292	797	1,028	181	148	165
TOTAL	51,706	25,792	27,762	7,123	5,651	5,862

Fonte: CMT, 2022

Do mesmo modo, o total de empregos relacionados com o turismo na SADC diminuiu 19,7%, passando de cerca de 7,1 milhões de empregos em 2019 para cerca de 5,7 milhões de empregos em 2020 (uma perda de 1,5 milhões de empregos relacionados com o turismo). Mais uma vez, tomando o exemplo da África do Sul, os empregos ligados ao turismo diminuíram de cerca de 1.510.000 empregos em 2019 para cerca de 1.060.000 empregos em 2020 (Quadro 2). As Figuras 2.2 e 2.3 fornecem uma apresentação visual das tendências em termos de impacto económico das viagens e do turismo da SADC para os anos de 2019, 2020 e 2021.

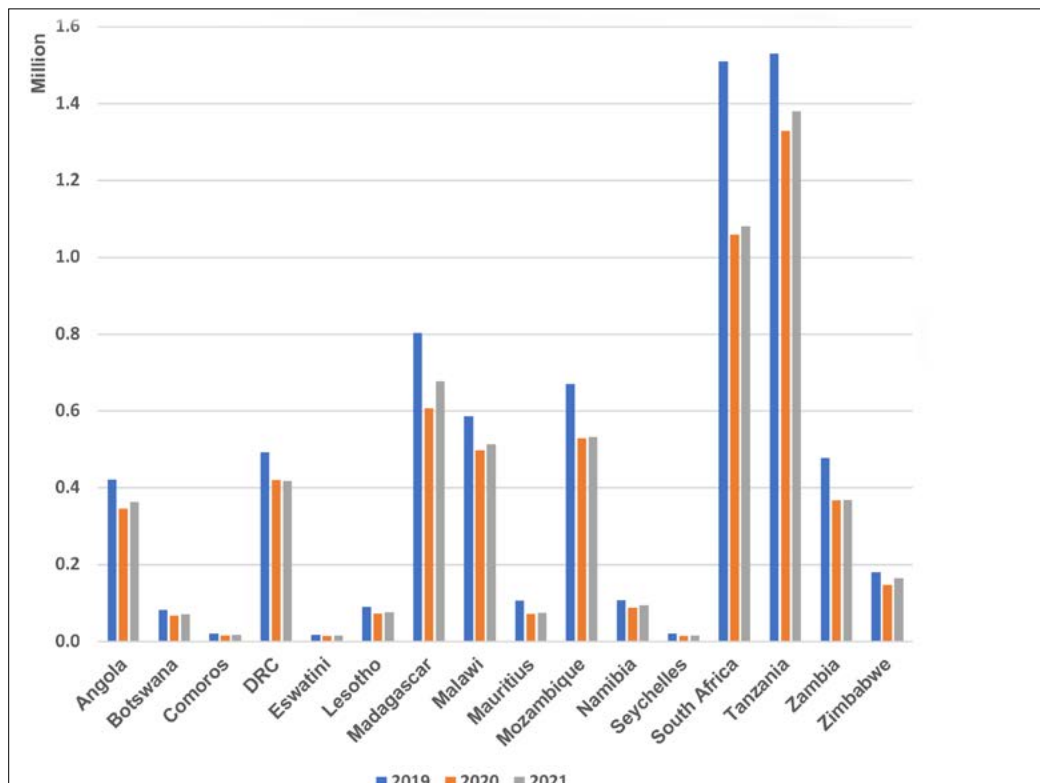
É evidente que a única desastre relacionada com a saúde se transformou em múltiplas desastres que afectaram as economias. Os impactos foram sentidos tanto a nível nacional como a nível das famílias, com a perda de emprego. No início de 2020, o CMT tinha projectado que o sector do turismo da SADC perderia entre 17,5 e 40 mil milhões de USD em PIB e entre 2,0 e 4,5 milhões de empregos ligados ao turismo.

Figura 2.2: Contribuição total das viagens e do turismo para o PIB, 2019- 2021



Fonte: Conselho Mundial de Viagens & Turismo (2022)

Figura 2.3: Contribuição total das viagens e do turismo para o Emprego, 2019- 2021



Fonte: Conselho Mundial de Viagens & Turismo (2022)

2.2. A RESPOSTA DA SADC ÀS DESASTRES REGIONAIS NO SECTOR DO TURISMO

A gestão de desastres tem sido uma componente importante da estratégia global da SADC para o desenvolvimento regional. A primeira Cimeira da SADC realizada a 17 de Agosto de 1992, em Windhoek, Namíbia, recomendou a elaboração de uma estratégia regional de gestão de desastres e um progresso significativo foi feito na sua institucionalização.

Em 2001, a SADC lançou uma Estratégia Sub-Regional de Gestão de Desastres que abrange a segurança alimentar, o clima, o ambiente e a gestão da água. A Unidade Regional de Aviso Prévio da SADC desenvolve informações sobre ameaças meteorológicas, condições de seca e segurança alimentar.

Em 2019, o Secretariado da SADC criou a Unidade de Redução do Risco de Desastres (RRC) com o mandato de coordenar a MRI na região e facilitar a tradução de instrumentos globais, como o Quadro de Sendai de 2015, na agenda de integração regional. Em 2011, foi inaugurada a Plataforma Regional da SADC para a Redução do Risco de Desastres. A Unidade de RRC tem a responsabilidade de promover a integração da RRC noutros sectores, bem como a nível regional e dos Estados-Membros, através da promoção de intervenções políticas e programáticas adaptadas à RRC. A unidade de RRC trabalha com várias direcções, incluindo a Direcção de Alimentação, Agricultura e Recursos Naturais (FANR), que alberga a Unidade de Coordenação do Turismo (UCT).

Em 2017, a SADC elaborou a Estratégia e o Fundo de Preparação e Resposta a Desastres com o objectivo de criar uma cultura de segurança e resiliência a desastres, reforçando o aviso prévio, a preparação e a resposta para uma recuperação rápida na região da SADC até 2030. A presente Estratégia e este fundo estavam a ser revistos com vista a formular recomendações para a nova estratégia aquando da publicação da presente estratégia de turismo.

A estratégia de gestão de desastres da SADC e os seus outros programas têm ajudado a reforçar o compromisso político e os arranjos institucionais na gestão de desastres e redução de risco. Note-se que a DRM na SADC foi consolidada no âmbito do Plano Estratégico Indicativo de Desenvolvimento Regional da SADC (RISDP), 2020-2030, desenvolvido em 2020, que expõe a estratégia de Gestão de Risco de Desastres (DRM). No entanto, existem protocolos e directrizes sectoriais, incluindo o:

- 1) Protocolo sobre a Cooperação nas Áreas da Política, da Defesa e da Segurança (2001) - Artigo 2.º; que salienta o reforço da capacidade regional no que respeita à gestão de desastres e à coordenação da assistência humanitária internacional;
- 2) Protocolo sobre a Saúde (1999) - Artigo 25.º sobre Serviços de Saúde de Emergência e Gestão de Desastres, que apela à cooperação, coordenação e gestão de situações de desastre e emergência; colaboração e facilitação dos esforços regionais no desenvolvimento de planos de sensibilização, redução de riscos, preparação e gestão de desastres naturais e de origem humana; e desenvolvimento de mecanismos de cooperação e assistência com os serviços de emergência; e
- 3) Política Regional da Água (1995) que inclui disposições políticas para a protecção da população contra desastres ligadas à água (segurança pessoal e protecção da propriedade), previsão de desastres, gestão e mitigação.

De acordo com a Avaliação da Situação Regional do Risco de Desastres, foi estabelecido que os principais perigos que afectam a região da SADC incluem a seca e a segurança alimentar, ciclones tropicais, tempestades, inundações, incêndios florestais, terremotos, deslizamentos de terras e epidemias que afectam os seres humanos, os animais e a vida selvagem, bem como as culturas, tais como a gripe aviária, a malária e a cólera (SADC, 2020).

Até agora, a SADC tem lidado marginalmente com as crises do turismo regional, mas ainda não elaborou um Protocolo ou Directrizes sobre a Gestão de Desastres Turísticas Regionais. Com o encerramento da Organização Regional de Turismo da África Austral (RETOSA), a Unidade de Coordenação do Turismo do Secretariado da SADC, através da presente Estratégia, está a colaborar com a indústria do turismo e os seus parceiros para promover um sector de turismo respeitável para a região.

2.3. GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO DOS ESTADOS-MEMBROS

2.3.1. Políticas e legislação

As iniciativas nacionais para desenvolver quadros institucionais têm sido geralmente bem sucedidas no estabelecimento de políticas, legislação, planos e agências para a gestão do risco de desastres. Muitos quadros políticos nacionais continuam a centrar-se na resposta como principal meio de lidar com os desastres ou estabelecem ligações fracas entre a identificação e a compreensão dos riscos, a preparação, a resposta e a recuperação. A maioria dos Estados-Membros não dispõe de uma estratégia exclusiva de gestão dos riscos de desastre para o turismo.

No entanto, embora existam limitações na orientação política sobre a Redução do Risco de Desastres (RRC) no sector do turismo, existem outras políticas, legislações e medidas que influenciam ou contribuem para a resiliência do sector do turismo. Estas políticas, legislações e medidas são elaboradas em concertação com outras partes interessadas (sector privado) e colocam a sustentabilidade no seu centro (PNUA e OMC, 2005). Entre outras coisas, facilitam a passagem de um turismo de baixo impacto para um turismo de alto impacto e desenvolvem uma forma de turismo que traria rendimentos às comunidades rurais. Na África do Sul, por exemplo, desde os anos 2000, as políticas procuram apoiar processos de reconstrução e desenvolvimento, sendo a capacitação e a transformação social as forças motrizes (PNUA e OMC, 2005).

2.3.2. Estruturas

As agências nacionais de gestão do risco de desastres e as unidades de protecção civil foram mandatadas para a redução do risco de desastres (RRC) e a gestão do risco de desastres (DRM) nos vários Estados-Membros. A maioria dos Estados-Membros dispõe de planos de emergência multirrisco, mas com uma integração limitada do sector do turismo. Por conseguinte, as leis não prevêm especificamente a gestão de desastres no sector do turismo. Assim, não existe um quadro legal que forneça autoridade adequada às MDA do turismo para agir na gestão de desastres. No entanto, os Comitês Nacionais de Redução e Gestão do Risco de Desastres são compostos por representantes do Ministério responsável pelo turismo. Observa-se que os papéis e as responsabilidades do sector do turismo só são assumidos durante os períodos de crise (preparação, resposta e recuperação), mas não o são na mitigação (aviso prévio e prevenção).

2.3.3. Recursos

2.3.3.1. Recursos Financeiros

Um desafio predominante para os Estados-Membros da SADC é o financiamento da DRM. Vários Estados-Membros elaboraram estratégias de financiamento do risco de desastres, enquanto alguns outros têm diferentes formas de mecanismos de financiamento na sua legislação ou políticas. Algumas estratégias nacionais incluem a criação de fundos específicos para a gestão de riscos de desastres naturais, mas muitas vezes a tónica é colocada na ajuda, na resposta e na recuperação, mais do que no aviso prévio e na preparação, fases que promovem a comunicação dos riscos. As principais fontes são o orçamento nacional, a ajuda internacional e os donativos das ONG. De um modo geral, os recursos para fazer face às desastres (recursos financeiros, técnicos e infra-estruturas) são limitados.

Na frente legislativa, poucos Estados-Membros especificaram um fundo da DRM na sua legislação; no entanto, a operacionalização desse fundo continua a ser um desafio em toda a região. Além disso, os fundos existentes estão centralizados a nível nacional, o que provoca atrasos na mobilização para os níveis provincial, distrital ou local. A maior parte das administrações locais não tem capacidade para mobilizar fundos por si próprias e os regimes de microfinanciamento existentes destinam-se geralmente a pequenas empresas. Não existem disposições financeiras para programas de redução de riscos a nível da NTA, DMO ou NTO.

Nalguns Estados-Membros, os parceiros de desenvolvimento fornecem a maior parte dos recursos financeiros para a resposta e a recuperação, mas, em geral, os parceiros de desenvolvimento têm dificuldade em satisfazer as necessidades de financiamento de todo o sistema de RRC. O financiamento inadequado da RRC é o resultado de muitos factores, incluindo a baixa prioridade atribuída à redução do risco de desastres no planeamento do desenvolvimento nacional e na orçamentação; a falta de mecanismos de financiamento específicos para as desastres; e a utilização limitada de mecanismos de dispersão e transferência de riscos, como o microfinanciamento, a transferência formal de riscos através de pacotes de seguros e agrupamentos de riscos privados. Alguns planos nacionais de redução de risco de desastres fazem provisões para o financiamento das suas operações mas, na prática, as estruturas nacionais de redução de risco de desastres na região da SADC geralmente sofrem de apoio financeiro inadequado. A intervenção da Capacidade Africana de Risco (ARC) que facilita o financiamento do risco de desastres só trabalha com sete (7) Estados-Membros (eSwatini, Lesoto, Malawi, Moçambique, Madagáscar, Zâmbia, Zimbabwe) na região, concentrando-se na seca e no desempenho agrícola e desde então tem desenvolvido mecanismos para as inundações. A Agência também desenvolveu recentemente as soluções de seguros paramétricos para surtos e epidemias e inundações urbanas.

2.3.3.1. Recursos físicos

Embora poucos países disponham de recursos físicos suficientes, em geral há uma inadequação do equipamento e dos materiais necessários para mitigar, preparar, responder e recuperar de desastres. Em geral, por exemplo, há falta de infra-estruturas resilientes às alterações climáticas, estradas intransitáveis durante a estação das chuvas e centros de evacuação inadequados. Nas zonas remotas/rurais, as infra-estruturas podem não estar bem equipadas para fazer face a desastres.

2.3.4. Formação

O desenvolvimento de competências e de capacidades no domínio da gestão de desastres é um pré-requisito, dada a natureza dinâmica das desastres. No entanto, a formação e o reforço das capacidades do pessoal que responde a desastres no sector do turismo são insuficientes, em termos de competências e conhecimentos em matéria de gestão de desastres. Existe alguma formação e reforço das capacidades, tendo a SADC criado uma equipa de resposta a emergências composta por 73 membros dos Estados-Membros. No entanto, as principais lacunas de formação dizem respeito ao impacto do turismo e às abordagens necessárias especificamente para este sector, bem como aos exercícios práticos. A formação também não é fornecida de forma adequada às comunidades, especialmente nas zonas de risco onde existe a probabilidade de ocorrência de desastres.

2.3.5. Comunicação e Ligações

Os principais Comités Nacionais de Coordenação dos Riscos de Desastre/Fora dos Estados-Membros poderiam ser mais responsáveis pela criação de um melhor canal de comunicação para que a informação e os relatórios cheguem às instituições de turismo relativamente a diferentes tipos de desastres. A estrutura de gestão de desastres deve envolver todos os níveis de comando desde o nível nacional, ministerial, até ao nível local, criando assim uma ligação entre as unidades responsáveis.

A NTA, a DMO e/ou a NTO de alguns Estados-Membros, nomeadamente Madagáscar e as Seychelles, elaboraram uma estratégia de comunicação de crises no sector do turismo ou estão actualmente a elaborá-la, como é o caso da África do Sul. No entanto, a África do Sul está muito à frente na gestão de desastres/crises no Sector do Turismo, uma vez que as suas várias instituições governamentais de turismo, incluindo os parques nacionais, já têm em vigor estratégias de gestão e comunicação de desastres. Do mesmo modo, as Seychelles, ao prepararem-se para os riscos múltiplos, incluindo as alterações climáticas no sector do turismo, prepararam directrizes especiais para os barcos de recreio, hotéis e pensões.

3. QUADRO DE GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO

3.1. QUADRO DE REDUÇÃO DO RISCO DE DESASTRES DAS NAÇÕES UNIDAS (UNDRR)

Ao desenvolver uma abordagem coerente de Gestão de Risco de Desastres no Sector do Turismo e Comunicação de Crise e Gestão de Desastres para a região da SADC, é importante adoptar um quadro que irá orientar o seu desenvolvimento. Idealmente, a abordagem prevista deve abranger todas as fases da gestão de desastres, desde o período anterior ao pós-evento.

Faulkner (2001), um investigador de renome na área do turismo, desenvolveu o primeiro quadro abrangente de gestão de desastres turísticos. Na procura de acções estratégicas mais precisas para cada fase, Faulkner enumera seis fases de gestão de desastres:

- 1) Pré-evento - quando uma crise potencial pode ser planeada ou evitada.
- 2) Prodrómica - quando é evidente que uma crise está iminente.
- 3) Emergência - quando os efeitos do desastre se fazem sentir e são necessárias acções para proteger pessoas e bens.
- 4) Intermédia - quando as necessidades a curto prazo da população tiverem sido satisfeitas e as actividades de recuperação tiverem início.
- 5) Longo prazo - quando as actividades de recuperação tiverem sido institucionalizadas e a organização, a comunidade e as partes interessadas voltarem ao estado anterior ao desastre; e
- 6) Resolução - quando as organizações aprendem com o desastre e desenvolvem processos actualizados para lidar com a experiência do desastre.

Por outro lado, nos seus trabalhos sobre a redução do risco de desastres, o Gabinete das Nações Unidas para a Redução do Risco de Desastres (UNDRR) identifica um ciclo de quatro fases:

- 1) Mitigação - Minimizar os efeitos do desastre. Os exemplos incluem a criação do aviso prévio, o desenvolvimento de códigos e a delimitação de zonas, análises de vulnerabilidade e educação pública.
- 2) Preparação - Planear a forma de responder. Exemplos disso são os planos de preparação; exercícios/formação de emergência; e sistemas de alerta.
- 3) Resposta - Esforços para minimizar os perigos criados por um desastre. Exemplos incluem busca e salvamento; ajuda de emergência; e
- 4) Recuperação - Regresso da comunidade à normalidade. Exemplos disso são o alojamento temporário, os subsídios e os cuidados médicos.

Observa-se que a quarta fase do UNDRR (ou seja, a recuperação) engloba as três fases posteriores de Faulkner, a saber: Intermédio, Longo prazo e Resolução. Por conseguinte, esta abordagem adopta o quadro do UNDRR. Assim, as estratégias propostas serão alinhadas com as quatro fases do processo de gestão de risco de desastres, nomeadamente Mitigação, Preparação, Resposta e Recuperação (Figura 3.1). É importante notar que não se trata de fases de um desastre, mas de estratégias para a sua gestão.

Figura 3. 1: Representação do ciclo de gestão do risco de desastres



Fonte: Baseado no UNDRR

As fases do ciclo de gestão do risco de desastres (Figura 3.1) não ocorrem isoladamente ou em ordem hierárquica. Pelo contrário, sobrepõem-se. A duração de cada fase depende em grande medida da magnitude e da gravidade do perigo. Consequentemente, as estratégias de gestão do risco de desastres precisam claramente de articular um conjunto de acções apropriadas para cada uma das fases.

É de salientar a comunicação em caso de crise/desastre. É sublinhado aqui que a comunicação de crise é uma componente chave da gestão de risco de desastres, uma vez que cada desastre deve ser gerida através das quatro fases. Assim, a comunicação de crise é parte integrante da abordagem prevista e está presente em todas as fases, desde a Mitigação até à Recuperação.

Ao adoptar o quadro do UNDRR, são tidas em conta as necessidades especiais da indústria do turismo. O quadro fornece aos destinos turísticos uma abordagem lógica, metódica e interligada da gestão de desastres (APEC, 2004). A abordagem é elaborada para orientar a coordenação das actividades de gestão do risco de desastres a nível regional da SADC, em ligação com os Estados-Membros e todos os outros actores no sector do turismo nos Estados-Membros. Os princípios pertinentes do Quadro de Sendai para a redução do risco de desastres também foram incorporados na abordagem.

3.2. QUADRO SENDAI PARA A REDUÇÃO DO RISCO DE DESASTRES

O Quadro de Sendai para a Redução do Risco de Desastres 2015-2030 foi adoptado na Terceira Conferência Mundial das Nações Unidas sobre a Redução do Risco de Desastres, realizada de 14 a 18 de Março de 2015 em Sendai, no Japão. O Quadro tem por objectivo:

“Prevenir novos riscos de desastres e reduzir os existentes através da aplicação de medidas económicas, estruturais, jurídicas, sociais, sanitárias, culturais, educativas, ambientais, tecnológicas, políticas e institucionais, integradas e inclusivas, que previnam e reduzam a exposição ao perigo e a vulnerabilidade às desastres, aumentem a preparação para a resposta e a recuperação e reforcem, assim, a resiliência”.

Ao elaborar a Estratégia para a região da SADC, a abordagem é guiada pelos princípios do Quadro de Sendai sobre a Redução do Risco de desastres (SFDRR), considerando as circunstâncias nacionais, e consistente com as leis nacionais, bem como as obrigações e compromissos internacionais, nomeadamente:

- 1) Cada Estado-Membro é o principal responsável pela prevenção e redução do risco de desastres, nomeadamente através da cooperação internacional, regional, sub-regional, transfronteiriça e bilateral. A redução do risco de desastres é uma preocupação comum a todos os Estados e a medida em que os países em desenvolvimento podem reforçar e aplicar eficazmente as políticas e medidas nacionais de redução do risco de desastres no contexto das suas circunstâncias e capacidades respectivas pode ser reforçada através de uma cooperação internacional sustentável.
- 2) A redução do risco de desastres exige que as responsabilidades sejam partilhadas pelos governos centrais e pelas autoridades, sectores e intervenientes nacionais relevantes, conforme adequado às suas circunstâncias nacionais e sistemas de governação.
- 3) A gestão do risco de desastres tem por objectivo proteger as pessoas e os seus bens, a saúde, os meios de subsistência e os activos produtivos, bem como os bens culturais e ambientais, promovendo e protegendo simultaneamente todos os direitos humanos, incluindo o direito ao desenvolvimento.
- 4) A redução do risco de desastres exige um compromisso e parcerias de toda a sociedade. Exige também a capacitação e a inclusão, a participação acessível e não discriminatória, prestando especial atenção às pessoas desproporcionadamente afectadas por desastres, especialmente as mais pobres e em maior risco. Deve ser integrada uma perspectiva de género, idade, deficiência e cultura em todas as políticas e práticas, e deve ser promovida a liderança das mulheres e dos jovens. Neste contexto, deve ser dada especial atenção à melhoria do trabalho voluntário organizado dos cidadãos.
- 5) A redução e a gestão dos riscos de desastres dependem de mecanismos de coordenação dentro e entre sectores e com as partes interessadas a todos os níveis, e requerem o pleno envolvimento de todas as instituições estatais de natureza executiva e legislativa a nível nacional e local e uma articulação clara das responsabilidades entre os intervenientes públicos e privados, incluindo as empresas e as universidades, com vista a assegurar a proximidade mútua, a parceria, a complementaridade das funções e a responsabilização e o acompanhamento.
- 6) Embora o papel de facilitador, orientador e coordenador dos governos nacionais e federais continue a ser essencial, é necessário capacitar as autoridades locais e as comunidades locais para reduzirem o risco de desastres, nomeadamente através de recursos, incentivos e responsabilidades de tomada de decisões, conforme adequado.
- 7) A redução do risco de desastres exige uma abordagem vários riscos e uma tomada de decisões inclusiva e informada sobre os riscos, baseada no intercâmbio aberto e na divulgação de dados desagregados, nomeadamente, mas não exclusivamente, por sexo, idade e deficiência, bem como em informações facilmente acessíveis, actualizadas, compreensíveis, de base científica e não sensíveis aos riscos, complementadas por conhecimentos tradicionais.

- 8) O desenvolvimento, o reforço e a aplicação das políticas, dos planos, das práticas e dos mecanismos pertinentes devem visar a coerência, se for caso disso, das agendas relativas ao desenvolvimento e ao crescimento sustentáveis, à segurança alimentar, à saúde e à segurança, às alterações e à variabilidade climáticas, à gestão ambiental e à redução dos riscos de desastre. A redução dos riscos de desastres e o desenvolvimento orientado sobre os riscos são essenciais para alcançar o desenvolvimento sustentável.
- 9) Embora os factores de risco de desastre possam ser de âmbito local, nacional, regional ou global, os riscos de desastres têm características locais e específicas que devem ser compreendidas para a determinação de medidas destinadas a reduzir o risco de desastres.
- 10) A abordagem dos factores de risco de desastres subjacentes através de investimentos públicos e privados orientados sobre os riscos de desastres é mais eficaz em termos de custos do que a dependência primária da resposta e recuperação pós-desastre e contribui para o desenvolvimento sustentável.
- 11) Na fase de recuperação, reabilitação e reconstrução pós-desastre, é fundamental prevenir a criação e reduzir o risco de desastres através de uma “reconstrução melhor” e do aumento da educação e sensibilização do público para o risco de desastres.
- 12) Uma parceria mundial eficaz e significativa e um maior reforço da cooperação internacional, incluindo o cumprimento dos compromissos assumidos pelos países desenvolvidos em matéria de ajuda pública ao desenvolvimento, são essenciais para uma gestão eficaz dos riscos de desastres; e
- 13) Os países em desenvolvimento, em especial os países menos desenvolvidos, os pequenos Estados insulares em desenvolvimento, os países em desenvolvimento sem litoral e os países africanos, bem como os países de rendimento médio e outros países que enfrentam desafios específicos em matéria de risco de desastres, necessitam de um apoio adequado, sustentável e atempado, nomeadamente através de financiamento, transferência de tecnologia e reforço das capacidades dos países desenvolvidos e dos parceiros, adaptado às suas necessidades e prioridades, por eles identificadas.

Ao aderir a estes princípios, o Quadro de Sendai recomenda uma acção orientada dentro e entre sectores pelos Estados a nível nacional e regional em quatro áreas prioritárias, nomeadamente: (1) compreender o risco de desastres; (2) reforçar a governação do risco de desastres para gerir o risco de desastres; (3) investir na redução do risco de desastres para aumentar a resiliência; e (4) melhorar a preparação para as desastres para uma resposta eficaz e para “melhor reconstrução” na recuperação, reabilitação e reconstrução.

4. GESTÃO DE RISCO DE DESASTRES E ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

São necessárias estratégias de gestão dos riscos de desastres para ajudar a manter a confiança dos viajantes e do sector do turismo e para minimizar o impacto de um desastre no destino turístico. A gestão do risco de desastres tem por objectivo proteger as pessoas e os seus bens, a saúde, os meios de subsistência e os activos produtivos, bem como os bens culturais e ambientais, promovendo e protegendo simultaneamente todos os direitos humanos, incluindo o direito ao desenvolvimento (De Silva, Amaratunga, & Haigh, 2022).

A comunicação de crises é uma componente crítica da gestão do risco de desastres. Uma boa comunicação baseada nos princípios da honestidade e da transparência é a chave para uma gestão bem-sucedida dos riscos de desastres, desde a fase de mitigação até à fase de recuperação. Assim, as comunicações não devem ser efectuadas apenas quando um desastre atinge um destino, mas sim a partir da fase de Mitigação (ou seja, identificação e gestão dos riscos de desastres). O objectivo desta abordagem é melhorar e defender a reputação, a imagem e a competitividade da região.

4.1. ABORDAGEM PROACTIVA E HOLÍSTICA DA GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES

A região da SADC reconhece a importância crítica de adoptar uma abordagem proactiva e holística para a gestão do risco de desastres (DRM) no sector do turismo. Esta abordagem engloba todo o espectro do ciclo de DRM: mitigação, preparação, resposta e recuperação. Ao adoptar a presente Estratégia abrangente, a região pretende aumentar a sua capacidade de resistência às desastres e minimizar os seus impactos negativos na indústria do turismo.

O aspecto proactivo desta abordagem sublinha a necessidade de antecipar e planear as potenciais desastres antes que estas ocorram. Isto envolve:

1. a realização de avaliações de risco exaustivas para identificar potenciais perigos específicos do sector do turismo de cada Estado-Membro.
2. o desenvolvimento e a aplicação de medidas de redução dos riscos para minimizar a probabilidade e o impacto potencial das desastres.
3. a criação de sistemas de aviso prévio adaptados às necessidades do sector do turismo.
4. a promoção de uma cultura de preparação entre todos os intervenientes no sector do turismo.

A natureza holística desta abordagem garante que todas as fases do ciclo de gestão de riscos de desastres sejam abordadas de forma abrangente:

1. Mitigação: a implementação de medidas para prevenir novos riscos de desastres e reduzir os existentes no sector do turismo.
2. Preparação: o desenvolvimento dos conhecimentos e das capacidades dos intervenientes no sector do turismo para antecipar, responder e recuperar eficazmente de desastres.
3. Resposta: a garantia de acções rápidas e coordenadas durante ou imediatamente após um desastre para salvar vidas, reduzir os impactos na saúde, garantir a segurança pública e satisfazer as necessidades básicas dos turistas e das empresas turísticas afectadas.
4. Recuperação: a restauração e melhoria das instalações, dos serviços e dos meios de subsistência do sector do turismo de forma a aumentar a resistência e reduzir o risco de desastres no futuro.

Ao adoptar esta abordagem proactiva e holística, a região da SADC pretende criar um sector do turismo mais resistente, capaz de suportar e recuperar rapidamente de vários tipos de desastres, salvaguardando assim a contribuição significativa da indústria para o desenvolvimento económico e o bem-estar social da região.

4.2. REFORÇO DE COLABORAÇÃO ENTRE AS PARTES INTERESSADAS

A região da SADC reconhece que a gestão eficaz do risco de desastres no sector do turismo requer uma colaboração sólida entre as diversas partes interessadas. A presente Estratégia sublinha a necessidade crítica de reforçar e formalizar parcerias entre os intervenientes no sector do turismo, as agências governamentais e as comunidades locais para criar uma resiliência abrangente.

Os principais aspectos desta colaboração reforçada incluem:

1. Cooperação Interagência: Promover ligações mais fortes entre as organizações nacionais de turismo, as agências de gestão de desastres, os departamentos de meteorologia e outros organismos governamentais relevantes para garantir o planeamento e respostas de forma coordenada.
2. Parcerias Público-Privadas: Incentivar a participação activa das entidades governamentais e das empresas de turismo do sector privado no desenvolvimento e aplicação de estratégias de gestão dos riscos de desastres.

3. Envolvimento da Comunidade: Integrar as comunidades locais no processo de gestão do risco de desastres, reconhecendo o seu conhecimento único das condições locais e o seu papel de primeira intervenção em muitas situações de crise.
4. Coordenação Regional: Facilitar a colaboração entre os Estados-Membros da SADC para enfrentar os riscos transfronteiriços e partilhar as melhores práticas na gestão de desastres relacionadas com o turismo.
5. Partilha de Informação Estabelecer mecanismos eficazes para o intercâmbio atempado de informações críticas entre todos os intervenientes antes, durante e após os desastres.
6. Formação e Exercícios Conjuntos: Realização regular de exercícios de simulação de desastres com vários intervenientes para testar e melhorar as capacidades de resposta em colaboração.
7. Planeamento Inclusivo: Assegurar que todos os intervenientes relevantes, incluindo representantes de grupos vulneráveis do sector do turismo, participem no processo de planeamento da gestão dos riscos de desastres.

Para operacionalizar esta colaboração reforçada, a estratégia recomenda:

- Criar comités formais de gestão do risco de desastres, compostos por vários intervenientes, a nível nacional e local, em cada Estado-Membro.
- Desenvolver protocolos claros para a comunicação e coordenação interagências e intersectorial durante todas as fases do ciclo de gestão do risco de desastres.
- Criar plataformas para o diálogo regular e a partilha de conhecimentos entre as partes interessadas do turismo, as agências governamentais e as comunidades locais.
- Implementar mecanismos para a mobilização e afectação conjunta de recursos para apoiar iniciativas colaborativas de gestão do risco de desastres.

Ao aumentar a colaboração entre todos os principais intervenientes, a região da SADC pretende criar uma abordagem mais integrada e eficaz para a gestão do risco de desastres no sector do turismo, construindo, em última análise, uma indústria mais resiliente e sustentável.

4.3. OBJECTIVOS

O objectivo da gestão do risco de desastres é duplo: (1) reduzir o impacto das desastres; e (2) promover processos de desenvolvimento que ajudem a reduzir os riscos de desastres. A redução dos impactos das desastres exige a transformação da gestão das desastres numa abordagem de redução dos riscos, promovendo simultaneamente um desenvolvimento sensível aos riscos e informado sobre os riscos. Por conseguinte, é necessária a integração da redução do risco de desastres no planeamento e nas práticas de desenvolvimento. No que diz respeito ao sector do turismo, os principais objectivos da gestão de desastres turísticas são minimizar o impacto negativo de um desastre num destino turístico e permitir que o destino recupere rapidamente para a situação anterior ao desastre, ou melhor. No entanto, procura passar da gestão das desastres para a gestão dos riscos de desastre. A gestão das desastres pode ser descrita como uma função secundária, enquanto a gestão dos riscos de desastre é considerada a função primária.

A par da gestão dos riscos de desastre, existe a comunicação de crises. O objectivo da comunicação de crise é utilizar a comunicação como uma ferramenta eficaz para proteger a reputação e a credibilidade do destino turístico, fornecendo proactivamente informações precisas e atempadas aos principais intervenientes. Se não comunicar eficazmente sobre o risco, ou se não o fizer de todo, pode alimentar rumores, corroer a confiança, dificultar soluções e aumentar o risco (através do pânico e da adopção de medidas erradas).

A chave para uma boa comunicação de crise é identificar os riscos de desastre mais prováveis que podem ocorrer (realizando perfis de risco de desastre para destinos/sítios turísticos), cada um com os seus próprios desafios únicos, e depois desenvolver um sistema de aviso prévio específico com planos de comunicação de risco e respostas para cada evento. É importante notar que a comunicação relativa à DRM só é boa se o destinatário a interpretar correctamente e tomar as medidas adequadas necessárias. A este respeito, são vitais medidas regulares de reforço das capacidades através de formação, simulações/exercícios ao longo da cadeia de comunicação de DRM.

Apesar do risco residual, os destinos turísticos, os operadores e a indústria do turismo podem minimizar as perturbações e facilitar o regresso às operações normais através da aplicação de estratégias de gestão eficientes e eficazes. Os destinos turísticos e os operadores turísticos serão inevitavelmente responsabilizados pelos visitantes pelo seu nível de preparação e pela sua capacidade de responder e recuperar de uma crise empresarial ou dos efeitos de um desastre na comunidade.

4.4. FACTORES DE RISCO DE DESASTRES SUBJACENTES

Na tentativa de passar da gestão de desastres para a gestão de riscos de desastres, é importante compreender os factores de risco de desastres subjacentes, que são definidos como “processos ou condições, muitas vezes relacionados com o desenvolvimento, que influenciam o nível de risco de desastres, aumentando os níveis de exposição e vulnerabilidade ou reduzindo a capacidade” (UNDRR).

De acordo com a UNDRR(<https://www.undrr.org/terminology/underlying-disaster-risk-drivers>), os factores de risco de desastres subjacentes, que indiscutivelmente funcionam num ciclo vicioso, incluem:

- 1) Pobreza e desigualdade.
- 2) Alterações climáticas e variabilidade.
- 3) A urbanização rápida e não planeada e a ausência de considerações sobre o risco de desastres na gestão do território e na gestão dos recursos ambientais e naturais.
- 4) Alterações demográficas.
- 5) Falta de regulamentação e de incentivos ao investimento privado na redução do risco de desastres.
- 6) Políticas não baseadas no risco de desastres.
- 7) Cadeias de abastecimento complexas.
- 8) A disponibilidade limitada de tecnologia.
- 9) utilização insustentáveis dos recursos naturais; e
- 10) Ecossistemas em declínio.

Os factores de risco de desastres subjacentes estão frequentemente interligados e são de natureza sistémica e podem ser de âmbito local, nacional ou global, mas têm características locais e específicas que devem ser compreendidas pelos indivíduos que gerem o risco de desastres, de modo a que possam ser determinadas medidas para reduzir o risco. A pobreza, por exemplo, pode ser de âmbito nacional, mas agrava alguns riscos, que por sua vez agravam algumas desastres a nível local. A pobreza é um factor importante na intensificação dos perigos em desastres. As medidas para reduzir o risco devem passar pelas fases do ciclo de gestão de riscos de desastres naturais, nomeadamente a mitigação, a preparação, a resposta e a recuperação.

O papel do turismo na abordagem dos factores de risco de desastres subjacentes deve basear-se nos princípios do turismo sustentável no contexto dos sistemas ambientais, sociais, económicos e políticos. A este respeito, a Organização Mundial do Turismo (OMT) publicou um Código Mundial de Ética para o Turismo (1999), que exorta os turistas a respeitarem o artigo 3.º: O turismo, factor de desenvolvimento sustentável (OMT , 1999, pp.10-11), que exorta a que:

- 1) Todos os intervenientes no desenvolvimento do turismo devem salvaguardar o ambiente natural com vista a alcançar um crescimento económico sólido, contínuo e sustentável, orientado para a satisfação equitativa das necessidades e aspirações das gerações presentes e futuras.
- 2) Todas as formas de desenvolvimento turístico que permitam poupar recursos raros e preciosos, nomeadamente água e energia, e evitar ao máximo a produção de resíduos, devem ser prioritárias e incentivadas pelas autoridades públicas nacionais, regionais e locais.
- 3) O escalonamento no tempo e no espaço dos fluxos de turistas e visitantes, nomeadamente os que resultam de licenças pagas e férias escolares, e uma distribuição mais equilibrada das férias devem ser procurados para reduzir a pressão da actividade turística sobre o ambiente e aumentar o seu impacto benéfico na indústria do turismo e na economia local.
- 4) As infra-estruturas turísticas devem ser concebidas e as actividades turísticas programadas de modo a proteger o património natural constituído pelos ecossistemas e pela biodiversidade e a preservar as espécies selvagens ameaçadas de extinção; os intervenientes no desenvolvimento turístico, e em especial os profissionais, devem aceitar a imposição de limitações ou restrições às suas actividades quando estas são exercidas em zonas particularmente sensíveis: regiões desérticas, polares ou de alta montanha, zonas costeiras, florestas tropicais ou zonas húmidas, propícias à criação de reservas naturais ou áreas protegidas; e
- 5) O turismo de natureza e o ecoturismo são reconhecidos como sendo particularmente propícios ao enriquecimento e à valorização do turismo, desde que respeitem o património natural e as populações locais e estejam em conformidade com a capacidade de carga dos sítios.

5. ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO

5.1. DESENVOLVIMENTO DE PLANOS LOCALIZADOS DE GESTÃO DE RISCO DE DESASTRES

Embora a estratégia regional da SADC forneça um quadro geral para a gestão do risco de desastres no sector do turismo, é imperativo que cada Estado-Membro elabore planos de gestão do risco de desastres adaptados aos seus contextos específicos. A presente Estratégia recomenda vivamente que cada Estado-Membro da SADC crie e implemente um plano de gestão de risco de desastres abrangente e centrado no Sector do Turismo que aborde os seus riscos únicos, recursos e paisagem turística.

As principais componentes dos planos de gestão de risco de desastres localizados devem incluir:

1. Avaliação de Riscos: Realizar avaliações de risco exaustivas e específicas para cada destino, com vista a identificar e dar prioridade aos potenciais perigos e vulnerabilidades específicos do sector do turismo de cada Estado-Membro.
2. Inventário de Recursos: Compilar um inventário pormenorizado dos recursos disponíveis, incluindo capital humano, infra-estruturas e reservas financeiras, que podem ser mobilizados em caso de desastre.
3. Levantamento dos Intervenientes: Identificar todos os intervenientes locais relevantes, incluindo agências governamentais, empresas de turismo, organizações comunitárias e serviços de emergência, e defina as suas funções e responsabilidades.
4. Protocolos de Comunicação: Estabelecer canais e protocolos de comunicação claros e adequados a nível local para a divulgação de informações antes, durante e depois de um desastre.
5. Reforço de Capacidade Local: Desenvolver programas de formação e iniciativas de reforço das capacidades adaptadas às necessidades e capacidades específicas dos intervenientes locais no sector do turismo.
6. Considerações Culturais: Incorporar as normas culturais locais, as línguas e os conhecimentos tradicionais nas estratégias de gestão do risco de desastres.
7. Mitigação do Impacto Económico: Desenvolver estratégias relevantes a nível local para mitigar o impacto económico das desastres no sector do turismo, tendo em conta a estrutura económica única de cada Estado-Membro.
8. Planeamento da Recuperação: Criar planos de recuperação que se alinhem com os objectivos de desenvolvimento local e com as características específicas da indústria do turismo de cada Estado-Membro.

Os Estados-Membros são encorajados a rever e a actualizar regularmente os seus planos localizados, idealmente numa base anual, para garantir que continuam a ser relevantes e eficazes face à evolução dos riscos e à mudança das paisagens turísticas.

Ao elaborar estes planos localizados de gestão de risco de desastres, os Estados-Membros da SADC estarão mais bem equipados para proteger os seus sectores de turismo, minimizar o impacto de desastres e assegurar uma recuperação rápida, contribuindo assim para a resiliência geral da indústria regional do turismo.

5.2. DESENVOLVIMENTO DE PLANOS PRÁTICOS: MATERIAL E MODELOS DE FORMAÇÃO

Para facilitar o desenvolvimento eficiente e efectivo de planos de gestão de risco de desastres em toda a região da SADC, esta abordagem fornece materiais de formação, modelos práticos e quadros para os Estados-Membros e intervenientes do turismo. Estes recursos centram-se particularmente em duas áreas críticas: comunicação de crises e planos de gestão de incidentes.

5.2.1. Modelo de Plano de Comunicação de Crise

Uma comunicação eficaz é fundamental durante uma crise. O Secretariado da SADC fornece um modelo de plano de comunicação de crise abrangente que inclui:

1. Identificação dos intervenientes e informações de contacto
2. Funções e responsabilidades da equipa de comunicação
3. Modelos de mensagens pré-aprovados para vários cenários
4. Canais e protocolos de comunicação
5. Estratégias de gestão dos meios de comunicação social
6. Procedimentos de comunicação interna
7. Monitorização e avaliação de eficácia na comunicação

Os Estados-Membros e as organizações de turismo são encorajados a adaptar este modelo às suas necessidades e contextos específicos.

5.2.2. Quadro do Plano de Gestão de Incidentes

O quadro do plano de gestão de incidentes oferece uma abordagem estruturada para responder e gerir situações de desastres. Entre as principais componentes contam-se:

1. Sistema de classificação de incidentes
2. Protocolos de activação
3. Estrutura de comando de incidentes
4. Procedimentos de afectação de recursos
5. Directrizes para a evacuação e resposta a emergências
6. Medidas de continuidade das actividades
7. Revisão pós-incidente e processos de aprendizagem

Esta abordagem e os respectivos materiais foram concebidos para serem flexíveis e escaláveis, permitindo a sua aplicação a vários tipos e escalas de incidentes que afectam o sector do turismo.

Os Estados-Membros e os intervenientes do sector do turismo são incentivados a:

1. Adaptar a abordagem e os modelos ao contexto local e aos riscos específicos.
2. Testar e actualizar regularmente os seus planos através de simulações e exercícios de simulação.
3. Certificar-se de que todo o pessoal relevante recebe formação sobre a utilização destes planos.
4. Partilhar as suas experiências e melhorias com o Secretariado da SADC para contribuir para a melhoria contínua destes recursos.

Ao fornecer estas ferramentas e modelos práticos de formação, a região da SADC pretende padronizar e elevar a qualidade do planeamento da gestão do risco de desastres em todo o sector do turismo, aumentando assim a resiliência geral da indústria a potenciais crises e desastres.

5.3. REFORÇAR A PREPARAÇÃO ATRAVÉS DE EXERCÍCIOS BASEADOS EM CENÁRIOS

A abordagem da SADC coloca uma ênfase significativa no uso de exercícios de formação baseados em cenários como uma ferramenta crítica para melhorar a preparação para desastres no sector do turismo. Estes exercícios proporcionam oportunidades inestimáveis para as partes interessadas testarem os seus planos, melhorarem as suas capacidades de tomada de decisões e identificarem lacunas na sua preparação antes de enfrentarem crises reais.

5.3.1. Tipos de Exercícios Baseados em Cenários

A estratégia recomenda a implementação de uma série de exercícios baseados em cenários, incluindo:

1. Exercícios de Simulação: Sessões baseadas em debates em que os membros da equipa se reúnem num ambiente informal para discutir os seus papéis e respostas durante várias situações de emergência.
2. Exercícios Funcionais: Estes simulam condições de emergência específicas e centram-se na coordenação, integração e interacção de políticas, procedimentos, funções e responsabilidades antes, durante ou depois de um incidente simulado.
3. Exercícios à Escala Real: Exercícios abrangentes que envolvem várias agências, jurisdições e partes interessadas numa simulação altamente realista de um cenário de desastre.

5.3.2. Componentes-Chave de Exercícios Eficazes Baseados em Cenários

Para maximizar os benefícios destes exercícios, deve incorporar as seguintes componentes:

1. Cenários Realistas: Desenvolver cenários de exercício com base em avaliações de risco específicas para o sector do turismo de cada Estado-Membro.
2. Envolvimento de várias intervenientes: Incluir representantes de todas as principais partes interessadas, incluindo agências governamentais, empresas de turismo e comunidades locais.
3. Objectivos Claros: Definir objectivos claros e mensuráveis para cada exercício, com vista a orientar os participantes e facilitar a avaliação.
4. Testes de Esforço: Incorporar elementos que testem os limites dos planos e capacidades actuais para identificar áreas de melhoria.
5. Balanço e Avaliação: Efectuar uma análise exaustiva após o exercício para registar as lições aprendidas e informar as revisões do plano.

5.3.3. Directrizes de Implementação

O Secretariado da SADC recomenda que os Estados-Membros e as partes interessadas do sector do turismo:

1. realizem exercícios baseados em cenários pelo menos uma vez por ano, com exercícios mais frequentes em zonas de alto risco ou durante as épocas altas do turismo.
2. alternem os cenários de modo a abranger uma vasta gama de potenciais desastres e crises relevantes para o sector do turismo.
3. aumentem progressivamente a complexidade dos exercícios à medida que as capacidades melhoram.
4. envolvam observadores ou avaliadores externos para fornecerem informações objectivas.
5. documentam e partilham as lições aprendidas com estes exercícios com outros Estados-Membros através de plataformas facilitadas pela SADC.

5.4. ESTRATÉGIAS DE MITIGAÇÃO DO RISCO DE DESASTRE NO SECTOR DO TURISMO

Um desastre pode ser evitado se existirem sistemas adequados de previsão e monitorização ou se os riscos que conduzem a um desastre tiverem sido cuidadosamente avaliados e geridos, antes de se intensificarem e se transformarem num desastre total. Para tal, é necessário monitorizar e detectar quaisquer riscos ou incidentes emergentes e estabelecer linhas de comunicação claras e abertas com a agência que gere o risco na origem, de modo a permitir um fluxo de informação preciso e atempado quando os riscos se desenvolvem. Os planos de gestão de desastres devem ser, em grande medida, genéricos para acomodar uma série de situações de desastres e para poderem dar respostas adequadas e atempadas através de planos táticos, dependendo do tipo de risco de desastre. Estes planos táticos podem ser activados quando se torna evidente a iminência de um risco específico de desastre. Isto é útil para proporcionar uma sensação de segurança e conforto aos turistas que visitam os sítios turísticos.

Os destinos turísticos devem aconselhar as empresas/organizações do sector do turismo a desenvolverem procedimentos operacionais normalizados (PON) mínimos para as suas instalações, de modo a reduzir os efeitos dos desastres e a criação de riscos nas suas áreas de actividade. É fundamental que cada empresa tenha o seu próprio plano de aviso prévio e de preparação, bem como medidas para poder fazer face à situação e minimizar o impacto.

Os governos, em consulta com o sector do turismo, devem assumir a responsabilidade principal pela gestão dos destinos turísticos, uma vez que têm a autoridade legislativa e os recursos necessários para responder rápida e eficazmente a uma série de acontecimentos adversos que possam ameaçar o sector do turismo. É importante promover e integrar as abordagens de gestão dos riscos de desastre em toda a indústria do turismo, dada a dependência do turismo como um dos principais factores económicos.

Para o efeito, a NAT, a DMO e a NTO dos Estados-Membros, sendo os principais influenciadores da gestão do risco de desastres, devem empreender as seguintes actividades de mitigação do risco de desastres (prevenção, protecção e redução). Estas actividades baseiam-se principalmente na experiência da APEC (2004), da OMC (1991), da PATA (2011), da ASEAN (2015) e das Nações Unidas (2015). As actividades são apenas um guia: podem não conter todas as componentes exigidas por cada destino turístico para os seus processos específicos de planeamento e implementação da gestão de desastres:

Objectivo 5.4	Mitigação do risco de desastres (prevenção, protecção e redução)
Fundamentação:	As situações de risco podem evoluir para um desastre, cuja percepção afecta as decisões dos turistas. Assim, o aumento da resiliência do sector do turismo exige a integração do risco de desastre no sector.
Actividades	
Actividade A	Conduzir um processo de gestão de riscos que identifique, analise, avalie e controle os riscos para o destino turístico.
	1) Estabelecer parâmetros básicos (a compreensão do ambiente legislativo, regulamentar, político e social em que o turismo opera, bem como as possíveis ameaças à sua actividade contínua) dentro dos quais os riscos devem ser geridos.
	2) Identificar todos os riscos (perigo, vulnerabilidade, exposição e capacidade de adaptação do país) a gerir, quer estejam sob o controlo da gestão do destino turístico (NTA/DMO/NTO) ou do governo.
	3) Identificar as partes interessadas e a agência a quem deve ser atribuído o papel principal na gestão do risco.
	4) Incluir os funcionários governamentais relevantes, os operadores turísticos e a comunidade local na gestão dos riscos.
	5) Esclarecer os papéis e as responsabilidades das várias partes interessadas; decidir quais os riscos a tolerar ou a tratar.
	6) Avaliar os riscos identificados, em termos do seu impacto num destino turístico; separar os riscos aceitáveis dos principais riscos que têm de ser geridos. Decidir quais os riscos que são aceitáveis e quais os que não são, tendo em conta as prioridades sociais, culturais, económicas e políticas.
	7) Comparar o nível de risco encontrado durante o processo de análise com os critérios de risco previamente estabelecidos (por outras palavras, o que é aceitável e o que precisa de ser tratado).
Actividade B	8) Tratar os riscos. Criar cenários: trata-se de identificar o leque de opções disponíveis para o destino turístico, elaborar planos de tratamento dos riscos e actuar em conformidade (aceitar, evitar, transferir ou mitigar).
	Continuar a acompanhar e a avaliar novas fontes de risco.
	1) Monitorizar e rever constantemente cada componente do processo de gestão do risco.
	2) Comunicar activamente com os principais interessados sobre potenciais novos riscos.
Actividade C	3) Assegurar-se de que os turistas respeitam o Código Mundial de Ética para o Turismo da OMT.
	Acompanhar e avaliar a evolução das medidas de controlo dos riscos.
	1) Assegurar que os controlos são eficazes e eficientes, tanto na concepção como no funcionamento.
	2) Obter mais informações para melhorar a avaliação dos riscos.
	3) Analisar e retirar lições dos eventos de risco, incluindo os sucessos e os fracassos.
	4) Detectar alterações no contexto externo e interno, incluindo alterações nos critérios de risco, que possam exigir a revisão do tratamento e das prioridades dos riscos.
	5) Identificar novos riscos.

Objectivo 5.4	Mitigação do risco de desastres (prevenção, protecção e redução)
Fundamentação:	As situações de risco podem evoluir para um desastre, cuja percepção afecta as decisões dos turistas. Assim, o aumento da resiliência do sector do turismo exige a integração do risco de desastre no sector.
Actividades	
Actividade D	Manter-se informado sobre as questões de gestão dos riscos de desastres e/ou manter-se informado sobre as actividades em curso
	1) Estabelecer uma ligação efectiva com as agências nacionais de gestão de desastres.
	2) Estabelecer ligações com organizações do sector, agências governamentais e comunidades locais.
	3) Detectar sinais de aviso prévio.
Actividade E	Fornecer recursos (financeiros, humanos e de equipamento) para apoiar a gestão da mitigação dos riscos (prevenção, protecção e redução) para o turismo.
	1) Criar recursos vitais para apoiar o plano de tratamento de risco.
	2) Considerar uma análise custo-benefício das opções de tratamento propostas para garantir que o tratamento é realista em termos económicos.
	3) Mobilizar recursos do Governo, do sector privado e das comunidades.
	4) Estabelecer as necessidades de simulações/exercícios de formação.

5.5. ESTRATÉGIAS DE PREPARAÇÃO DO RISCO DE DESASTRE NO SECTOR DO TURISMO

O primeiro passo na preparação é a criação de um comité de gestão de desastres turísticos. O comité de gestão de desastres turísticos para um destino turístico deve incluir a representação de todas as organizações-chave das partes interessadas no Sector do Turismo, uma vez que cada uma terá uma perspectiva diferente e diferentes conhecimentos e competências para contribuir. O destino turístico deve também convidar a participação dos departamentos governamentais e agências comunitárias relevantes para reforçar a necessidade de processos integrados de resposta a desastres e de recuperação para o turismo. É provável que estes comités constituam o núcleo das equipas de gestão de desastres subsequentes.

Uma parte fundamental da preparação para desastres em destinos turísticos é o estabelecimento de redes e a ligação com os departamentos governamentais e agências comunitárias relevantes. Reconhecendo que cada operador turístico e cada destino turístico fazem parte da comunidade de gestão de desastres, cada destino turístico deve desenvolver e manter uma relação de trabalho eficaz com os departamentos e agências com os quais irá cooperar durante um desastre e que podem prestar aconselhamento e assistência durante a resposta a desastres e a recuperação do turismo.

Uma vez que os desastres são diferentes em termos de ocorrência e impacto, é necessário um plano genérico de gestão de desastres no Sector do Turismo que contenha um conjunto de disposições de gestão de desastres para todas as desastres potenciais que possam afectar o sector do turismo e o destino turístico. O plano conterá disposições genéricas de resposta, uma vez que os requisitos específicos variam consoante a natureza e o âmbito do desastre. Por conseguinte, a NAT, a DMO e a NTO dos Estados-Membros devem empreender as seguintes actividades de preparação para os riscos de desastre. Estas actividades foram inspiradas na experiência da APEC (2004), da OMC (1991), da PATA (2011), da ASEAN (2015) e da NU (2015):

Objectivo 5.5	Preparação do Risco de Desastres
Fundamentação:	Embora a disponibilidade de recursos seja fundamental para gerir com êxito as desastres, igualmente importante é a forma como o sector do turismo se prepara para um desastre.
Actividades	
Actividade A	Criar um comité de gestão de desastres turísticas, composto por altos funcionários e representantes do sector privado com poderes para tomar e aplicar decisões durante um desastre.
	1) Incluir no Comité os funcionários governamentais competentes, os operadores turísticos e a comunidade local.
	2) Designar as responsabilidades do Comité.
	3) Nomear um coordenador e um suplente; um contacto para os meios de comunicação social; bem como pessoal de apoio e administrativo.
	4) Formar os membros do Comité em matéria de comunicação de crises e de relações com os meios de comunicação social, em especial o representante dos meios de comunicação social.
	5) Assegurar-se de que a estrutura de comando, os protocolos de intervenção, as instruções e as atribuições são claros, actuais e ensaiados.
	6) Assegurar-se de que existem recursos (financeiros, pessoal e equipamento) com aprovação prévia de desembolso que possam ser activados durante um desastre.
Actividade B	O comité de gestão de desastres deve elaborar planos de gestão de desastres turísticas (estratégicos, táticos e de comunicação) (tendo em conta os riscos múltiplos e transfronteiriços) e realizar testes.
	1) Considerar os sistemas de aviso prévio, a evacuação e o abrigo, o pessoal e os recursos de emergência, o restabelecimento dos serviços públicos, a gestão de registos e a recuperação.
	2) Adoptar medidas estruturais e não estruturais para reduzir ou prevenir os riscos de desastres.
	3) Auditar os planos para verificar a sua adequação.
	4) Realizar simulações e práticas de resposta a desastres.
	5) Adquirir continuamente competências em matéria de gestão dos riscos de desastre.
	6) Alinhar a redução do risco de desastres com a adaptação às alterações climáticas (que é um dos principais factores subjacentes às desastres naturais).
Actividade C	7) Monitorizar, avaliar e alterar os planos (se necessário).
	O Comité deve determinar as necessidades de formação.
	1) Determinar as necessidades de formação a nível organizacional, operacional e individual do Comité.
	2) Identificar as aptidões e competências necessárias para implementar actividades de redução do risco de desastres e de adaptação às alterações climáticas.
	3) Identificar as pessoas que precisam de ser formadas ou recicladas.
	4) Desenvolver e organizar acções de formação regulares.

Objectivo 5.5	Preparação do Risco de Desastres
Fundamentação:	Embora a disponibilidade de recursos seja fundamental para gerir com êxito as desastres, igualmente importante é a forma como o sector do turismo se prepara para um desastre.
Actividades	
Actividade D	O comité deve realizar/programar regularmente exercícios de simulação, sempre que possível.
	1) Ter como alvo a equipa de resposta a emergências, os funcionários, os voluntários e as partes interessadas do destino turístico, incluindo as comunidades.
	2) Avaliar os exercícios de simulação para identificar as lacunas a melhorar.
Actividade E	Desenvolver e manter uma relação de trabalho eficaz com os departamentos e agências com os quais cooperar durante um desastre e para além dela, bem como uma resposta de colaboração transfronteiriça.
	1) Procurar a colaboração entre os diferentes níveis de governo e outras agências dentro e fora do país.
	2) Definir os papéis e as responsabilidades do Governo e de outros actores que colaboram.
	3) Partilhar informações vitais e reunir vários recursos.
	4) Desenvolver um sistema de notificação de aviso prévio várias redes para alertar todas as partes interessadas.
	5) Melhorar o sistema de aviso prévio multiriscos.
Actividade F	Fornecer recursos (financeiros, humanos e de equipamento) para apoiar a gestão da preparação para os riscos de desastres.
	1) Estabelecer recursos vitais para apoiar o plano de preparação para desastres.
	2) Mobilizar recursos do Governo, do sector privado e das comunidades.

5.6. ESTRATÉGIAS DE RESPOSTA A DESASTRE NO SECTOR DO TURISMO

A estratégia de resposta a desastres inclui as acções tomadas antes e imediatamente após o impacto de um desastre, para minimizar os seus efeitos e gerir as consequências. O destino turístico entrará em contacto com as agências de gestão de desastres e fará parte de uma resposta coordenada e integrada ao desastre. A ênfase operacional é colocada no controlo dos danos, tanto em termos de vidas como de bens. A estratégia de comunicação de crise deve ser activa, antecipando e tranquilizando os visitantes.

Para que os visitantes mantenham a confiança no destino turístico, é importante que as operações e serviços normais da empresa continuem com a menor perturbação possível. As questões relativas à continuidade das actividades a considerar pelo comité de gestão de desastres incluem a identificação das necessidades dos visitantes e a prestação de serviços de apoio essenciais. É importante que o comité de gestão de desastres do destino turístico precise de um relatório preciso sobre a forma como o desastre afectou os visitantes. Será responsável pela formação e gestão regulares do pessoal que desempenha tarefas de gestão de desastres, pelo tratamento (recolha, comparação e avaliação) das informações relevantes para o seu objectivo, pela tomada de decisões e pelas medidas estratégicas e táticas. Concretamente, a NAT, a DMO e a NTO dos Estados-Membros devem realizar as seguintes actividades de resposta a desastres. Estas actividades aproveitaram sobretudo a experiência da APEC (2004), da OMT (1991), da PATA (2011), da ASEAN (2015) e das Nações Unidas (2015):

Objectivo 5.6	Resposta a Desastres
Fundamentação:	A NTA/DMO/NTO de um destino turístico está sob grande pressão numa situação de desastre, pois o que a NTA/DMO/NTO faz ou não faz correctamente pode ter implicações duradouras para o seu destino.
Actividades	
Actividade A	Activar o comité de gestão de desastres turísticos e o centro de comando central de desastres da NTA/DMO/NTO, com uma liderança eficaz.
	1) Incluir os funcionários governamentais relevantes, os operadores turísticos e a comunidade local no comité de resposta.
	2) Avaliar a situação e determinar se o Estado-Membro tem capacidade para responder eficazmente ao desastre ou se a situação ultrapassa o Estado-Membro, que necessitará de uma declaração de emergência (elegível para intervenção da SADC).
	3) Identificar claramente as funções e responsabilidades das respectivas agências, incluindo os operadores turísticos e as suas associações.
	4) Activar as parcerias entre as agências governamentais e o sector do turismo.
	5) Autorizar o Comité a assumir o comando em situações de desastre sem receio de repercussões.
	6) Criar um centro de comando central e designar uma pessoa responsável.
Actividade B	7) Assegurar e activar o orçamento de resposta ao risco de desastres.
	Criar um centro de imprensa e nomear um porta-voz para os meios de comunicação social
	1) Autorizar o porta-voz para os meios de comunicação social e para as comunicações a fazer declarações em nome da NTA/DMO/NTO, a ser muito aberto com os meios de comunicação social.
	2) O Comité deve identificar as necessidades e as fontes de informação.
Actividade C	3) Implementar o plano de comunicação em caso de desastre.
	Avaliar os efeitos do desastre no Sector do Turismo, os danos materiais e nas infra-estruturas, a interrupção dos serviços e as consequências do desastre.
	1) Identificar e satisfazer as necessidades dos visitantes (medidas adoptadas para os visitantes que já se encontram no país).
	2) Garantir a segurança de todas as pessoas que residem, trabalham ou visitam uma instalação turística ou um destino turístico.
Actividade D	3) Assegurar o mínimo de perturbações para as operações turísticas regionais, os visitantes, o pessoal e as comunidades circundantes.
	Desenvolver medidas tácticas e estratégicas.
	1) Estabelecer ligações e comunicações com funcionários do governo, comunidades locais e serviços de emergência.
	2) Consultar os principais clientes e trabalhar em conjunto para reduzir o impacto do desastre para ambas as partes.
Actividade E	3) Identificar as questões e prioridades da continuidade das actividades para manter as empresas a funcionar, restaurar as instalações, os serviços e as infra-estruturas.
	Verificar a exactidão dos relatórios dos meios de comunicação social.
	1) Acompanhar os meios de comunicação social/aconselhamentos contra viagens para o país e a região e trabalhar no sentido de reduzir os avisos de viagem adversos.
Actividade F	2) Fornecer actualizações regulares sobre novos desenvolvimentos.
	Avaliar a resposta à situação de desastre.
	1) Determinar o que aconteceu e a sequência de acontecimentos que causaram o desastre.
	2) Avaliar a resposta ao evento de crise e avaliar a eficácia do processo de resposta.

5.7. ESTRATÉGIAS DE RECUPERAÇÃO EM CASO DE DESASTRE NO SECTOR DO TURISMO

A estratégia de recuperação em caso de desastres diz respeito ao restabelecimento e à reabilitação do turismo e ao seu regresso ao pleno funcionamento. É do maior interesse económico que os destinos turísticos e os operadores turísticos sejam ajudados a restabelecer as actividades comerciais (incentivos comerciais para proteger os seus interesses turísticos) para os níveis anteriores à crise. Esses incentivos podem incluir a facilitação pelo governo de empréstimos a juros baixos com condições flexíveis para agentes de viagens, hotéis e outros operadores da indústria do turismo; e programas de formação intensiva para o pessoal da indústria do turismo, bem como a revisão das políticas fiscais.

Os processos de tomada de decisões em matéria de recuperação dependerão da informação e de uma avaliação rigorosa dos seguintes aspectos: efeitos residuais sobre as operações turísticas; danos existentes em bens e infra-estruturas; causas das perturbações em curso nos serviços; consequências do desastre para os destinos turísticos e as comunidades circundantes; e pessoal, equipamento e medidas necessárias para fazer face à operação de recuperação. A equipa de gestão de desastres do destino turístico deve monitorizar e avaliar as percepções e reacções da comunidade ao desastre, com vista a identificar e resolver quaisquer preocupações da comunidade.

Após qualquer resposta a um desastre, devem ser efectuadas reuniões de balanço para analisar a gestão e os resultados do desastre e obter as informações necessárias para melhorar os planos, os procedimentos e a formação do pessoal. As lições dos processos de balanço devem ser identificadas e postas em prática para garantir a melhoria contínua das capacidades de gestão de desastres, e essas lições devem ser partilhadas com outras organizações de turismo e com as associações internacionais do sector, para que o sector dos visitantes em geral possa beneficiar. Consequentemente, a NTA/DMO/NTD dos Estados-Membros devem empreender as seguintes actividades de recuperação em caso de desastres, principalmente com base na experiência da APEC (2004); da OMT (1991); da PATA (2011), da ASEAN (2015) e das Nações Unidas (2015):

Objectivo 5.7	
	Recuperação em caso de Desastres
Fundamentação:	Um programa de recuperação turística bem-sucedido consiste em restaurar e reconstruir melhor, concebido para resultar num destino turístico mais comercializável e em infra-estruturas melhoradas, a ponto de um desastre semelhante no futuro poder ser menos destrutiva.
Actividades	
Actividade A	Activar o comité de recuperação em caso de desastres.
	1) Incluir na equipa de recuperação os funcionários públicos competentes, os operadores turísticos e a comunidade local.
	2) Identificar e resolver problemas que possam perturbar as actividades turísticas regionais.
	3) O Comité deve identificar os objectivos de recuperação, as prioridades de acção e as necessidades actuais e futuras.
	4) Identificar as estratégias e os recursos necessários para restabelecer o funcionamento normal.
	5) Obter a assistência dos líderes governamentais e comunitários para os processos de recuperação da crise.
Actividade B	6) Incentivar o trabalho em equipa e a cooperação entre as partes interessadas.
	O comité deve determinar os efeitos residuais sobre o turismo, os danos existentes, as causas da interrupção contínua dos serviços, as consequências do desastre para a organização e a comunidade, o pessoal, o equipamento e as medidas necessárias.
	1) Elaborar um plano de continuidade das actividades que inclua a reabilitação, a normalização e a expansão (reconstruir melhor).

Objectivo 5.7	Recuperação em caso de Desastres
Fundamentação:	Um programa de recuperação turística bem-sucedido consiste em restaurar e reconstruir melhor, concebido para resultar num destino turístico mais comercializável e em infra-estruturas melhoradas, a ponto de um desastre semelhante no futuro poder ser menos destrutiva.
Actividades	
Actividade C	O Comité supervisiona a gestão contínua dos meios de comunicação social e as actividades de relações públicas.
	1) Preparar um novo plano de relações com os meios de comunicação social e com a comunidade.
	2) Actualizar regularmente os nossos representantes no estrangeiro.
	3) Convidar e receber o maior número possível de jornalistas de viagens credíveis.
	4) Escolher os utilizadores finais nos principais mercados como destinatários dos esforços dos meios de comunicação.
	5) Consultar os principais clientes e trabalhar em conjunto para reduzir o impacto da crise para ambas as partes.
Actividade D	Identificar e satisfazer as necessidades emocionais e físicas do pessoal e dos visitantes.
	1) Aconselhar e motivar os visitantes e os funcionários a ultrapassarem a tenção emocional.
	2) Organizar seminários internos e externos sobre actividades de recuperação para o pessoal.
Actividade E	O Governo deve coordenar o apoio financeiro e o reforço das capacidades para assegurar a continuidade das actividades.
	1) Oferecer incentivos específicos às empresas para proteger os seus interesses turísticos.
	2) Conceder empréstimos especiais com juros baixos e condições flexíveis aos operadores do sector do turismo.
	3) Fornecer uma formação intensiva em matéria de competências ao pessoal do sector do turismo, a fim de o actualizar para enfrentar os desafios e as oportunidades após a situação de desastre.
Actividade F	Organize os processos de balanço.
	1) As lições aprendidas devem ser partilhadas.
	2) Dar acompanhamento às vítimas de desastres.
	3) Actualizar os planos de gestão dos riscos de desastre.
	4) Reconhecer e agradecer a todos os que ajudaram, tanto a nível interno como externo.

6. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO DO RISCO DE DESASTRE NO SECTOR DO TURISMO

Os meios de comunicação social são um elemento-chave em qualquer estratégia de gestão de riscos para um destino turístico. O objectivo da comunicação do risco de desastre deve ser sempre trabalhar com os meios de comunicação social e não contra eles. Por conseguinte, os meios de comunicação social devem ser geridos de forma adequada. A cooperação é sempre preferível ao confronto; e, mais importante ainda, deve lembrar-se que os meios de comunicação social são o meio de comunicação entre o operador/indústria do turismo e a comunidade em geral e os potenciais viajantes.

Os objectivos das comunicações de crise para a NTA/DMO/NTO são os seguintes: (1) proteger a reputação e a credibilidade do país como destino turístico, (2) proteger a reputação e a imagem da NTA/DMO/NTO, (3) tranquilizar as principais partes interessadas quanto ao facto de a NTA/DMO/NTO estar a responder à crise da forma mais responsável e adequada no seu melhor interesse, e (4) apoiar a estratégia de gestão de desastres a nível da NTA/DMO/NTO e a nível nacional. A função do NTA/ DMO/ NTO é:

- 1) providenciar aviso prévio aos visitantes e aos operadores.
- 2) ajudar a transmitir mensagens de evacuação aos turistas/visitantes.
- 3) estabelecer contactos com os operadores para acolher e transportar os visitantes retidos.
- 4) informar os operadores sobre o local onde podem aceder às actualizações de emergência.
- 5) avaliar os danos do desastre ou o impacto no sector; e
- 6) coordenar a campanha de recuperação do turismo local.

Embora uma comunicação eficaz, baseada nos princípios da honestidade e da transparência, seja crucial para o êxito da gestão de desastres, também é necessário ter em conta outros aspectos do turismo, nomeadamente a promoção, a segurança e a protecção e os estudos de mercado. As orientações destacadas nesta secção baseiam-se sobretudo no conjunto de ferramentas para a Comunicação de Crises no Sector do Turismo: Listas de controlo e boas práticas da OMT (2011), da ASEAN (2015) e da APEC (2004). As directrizes sugerem acções específicas a tomar antes, durante e depois de um desastre.

6.1. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO NA MITIGAÇÃO DO RISCO DE DESASTRES

Durante esta fase de gestão, deve haver comunicação com as partes interessadas para garantir que estas estejam a par do que está a ser feito para prevenir ou atenuar qualquer potencial impacto negativo (conhecido) e manter a confiança no destino turístico. Tal como referido anteriormente, a redução dos riscos começa com a identificação e avaliação dos riscos, incluindo o aviso prévio. A presente estratégia recomenda que sejam nomeados pontos focais de aviso prévio em cada um dos Estados-Membros. Geralmente, esta fase é uma situação de não-desastre e, como observa a OMT (2011), não é necessário criar uma equipa de comunicação de crise. Em vez disso, espera-se que o destino turístico trabalhe através da cadeia de comando normal, a um ritmo normal, em que os meios de comunicação social só podem ser acedidos quando necessário. No entanto, o sítio Web deve ser actualizado regularmente, enquanto a tecnologia digital (nomeadamente as redes sociais) mantém as comunicações interactivas normais com os consumidores.

Objectivo 6.1	Estratégias de Comunicação na Mitigação do Risco de Desastres
Fundamentação:	As comunicações em matéria de mitigação dos riscos de desastres e as fases subsequentes visam proteger a reputação, a imagem e a credibilidade do país enquanto destino turístico
Actividades	
Actividade A	Elaborar um plano de comunicação dos riscos de desastre.
	1) Estabelecer linhas claras de comunicação com a agência que gere um risco identificado na fonte, de modo a permitir um fluxo exacto e atempado de informações factuais quando o risco se desenvolve.
	2) Designar pontos focais de aviso prévio.
	3) Definir um porta-voz.
	4) Manter uma avaliação regular das informações.
Actividade B	Estabelecer uma relação de trabalho eficaz com empresas de comunicação social e publicações criativas a nível mundial e partilhar informações de forma transparente.
	1) Construir relações baseadas no respeito, na confiança e na credibilidade (exclua os tablóides).
	2) Contactos estabelecidos com os meios de comunicação social.
	3) Acompanhar os meios de comunicação social e os avisos contra viagens para o destino.
Actividade C	Trabalhar através da cadeia normal de comando (departamento de comunicação social e comunicações) ao ritmo normal.
	1) Comunicar com os meios de comunicação social quando necessário.
	2) Actualizar o sítio Web regularmente.
	3) Continuar a utilizar as plataformas de redes sociais para comunicações interactivas normais com os consumidores.
	4) Utilizar o veículo normal de comunicação com os funcionários e as suas famílias.
	5) Manter uma comunicação regular das notícias aos parceiros.

7. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO NA PREPARAÇÃO PARA O RISCO DE DESASTRES

Durante esta fase, o destino turístico deve elaborar um plano de comunicação em caso de desastre. No que diz respeito à estratégia de comunicação, a NTA/DMO/NTD do destino turístico deve levar a cabo as seguintes actividades, baseadas em grande parte na OMT (2011), ASEAN (2015) e APEC (2004):

Objectivo 6.2	Estratégias de Comunicação na Preparação para o Risco de Desastres
Fundamentação:	O impacto de um desastre é sentido de forma aguda no sector do turismo e manifesta-se em todas as partes interessadas. Para reduzir o impacto das desastres, os destinos turísticos devem estar preparados.
Actividades	
Actividade A	Elaborar um plano de comunicação em caso de desastre.
	1) Planear o pior cenário possível.
	2) Envolver os serviços públicos e as empresas privadas de turismo no processo de planeamento.
	3) Ensaiar um plano de comunicação em caso de desastre e actualizá-lo anualmente.
Actividade B	Criar um departamento de imprensa e comunicação.
	1) Disponibilizar pessoal com formação para trabalhar com os meios de comunicação social.
	2) Manter uma boa lista de contactos de meios de comunicação social locais e internacionais, várias linhas telefónicas.
	3) Criar um sistema de difusão por correio electrónico capaz de chegar aos meios de comunicação social num curto espaço de tempo.
	4) Fazer reservas orçamentais para actividades de comunicação
	5) Disponibilizar informações sobre segurança turística e emergências no sítio Web da NTA/DMO/NTD.
Actividade C	6) Criar uma polícia do turismo e centros de atendimento de emergência
	Designar um porta-voz principal (um funcionário de alto nível) e porta-vozes adjuntos.
	1) Formar os porta-vozes organizando conferências de imprensa simuladas e ensaios de crise.
Actividade D	2) Preparar as principais mensagens de comunicação sobre desastres.
	Formar os porta-vozes em questões de segurança e protecção.
Actividade E	1) Dê-lhes formação para comunicarem de forma autorizada sobre questões de segurança, fornecendo informações suficientes sem comprometer os pormenores mais delicados das questões de segurança.
	Comunicar regularmente com os meios de comunicação social e o sector das viagens (grossistas turísticos, operadores turísticos e agências de viagens).
	1) Comunicar frequentemente, tanto nos bons como nos maus momentos.
	2) Desenvolver uma base de dados de parceiros no sector das viagens.
	3) Comunicar aos hóspedes que esperam a sua chegada (acesso, segurança).
Actividade F	4) Notificar os actuais hóspedes de um evento que irá provavelmente ocorrer.

Objectivo 6.2	Estratégias de Comunicação na Preparação para o Risco de Desastres
Fundamentação:	O impacto de um desastre é sentido de forma aguda no sector do turismo e manifesta-se em todas as partes interessadas. Para reduzir o impacto das desastres, os destinos turísticos devem estar preparados.
Actividades	
Actividade F	Prestar atenção aos meios de comunicação social locais.
	1) Manter uma boa relação com os jornais locais, as reportagens televisivas e a rádio (como fonte primária de informação para os meios de comunicação internacionais).

7.1. ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO NA RESPOSTA A DESASTRES

A gestão da comunicação e das percepções através de uma estratégia de comunicação de crise pode limitar a cobertura negativa dos meios de comunicação social e gerir as percepções tanto durante um desastre como na fase de recuperação. É durante esta fase que a equipa de comunicação de crise deve implementar o plano de comunicação de crise, bem como trabalhar com as partes interessadas para manter a reputação do destino turístico. A comunicação em situações de crise é importante para fornecer informações aos principais públicos e para ajudar os destinos turísticos a limitar o impacto de um desastre, bem como para os ajudar a recuperar de incidentes, salvaguardando a imagem e a reputação do destino turístico, que é de imenso valor para os destinos turísticos. Consequentemente, a NTA/DMO/NTO do destino turístico deve realizar as seguintes actividades, baseadas em grande parte na OMT (2011), na ASEAN (2015) e na APEC (2004):

Objectivo 6.3	Estratégias de Comunicação na Resposta a Desastres
Fundamentação:	A gestão da comunicação e das percepções, através de uma estratégia de comunicação em caso de desastre, resulta numa cobertura positiva por parte dos meios de comunicação social.
Actividades	
Actividade A	Activar o plano de comunicação de riscos.
	1) Adoptar uma política de plena divulgação do que se sabe e do que não se sabe.
	2) Não imponha um apagão informativo.
Actividade B	Criar um centro de comando de comunicações.
	1) Deve ser dada autoridade a uma pessoa especializada em comunicação social para fazer declarações em nome da NTA/DMO/NTO.
	2) Criar uma linha directa.
	3) Monitorizar o que está a ser feito para melhorar a segurança e a protecção.
	4) Manter todo o pessoal do turismo informado sobre a gravidade do desastre e sobre o que está a ser feito para lhe pôr termo.
	5) Colocar informações sobre o desastre no sítio Web.
Actividade C	Criar um centro de imprensa e atender aos meios de comunicação social.
	1) Começar a divulgar informações quando estiver pronto para responder a cinco perguntas-chave: quem, o quê, onde, quando e porquê.
	2) No caso de informações em falta, informar os jornalistas de que estas ainda não estão disponíveis e prometer voltar a contactá-los logo que possível.
	3) A primeira comunicação sobre o desastre deve incluir informações sobre o que está a ser feito para ajudar as vítimas.

Objectivo 6.3	Estratégias de Comunicação na Resposta a Catástrofes
Fundamentação:	A gestão da comunicação e das percepções, através de uma estratégia de comunicação em caso de catástrofe, resulta numa cobertura positiva por parte dos meios de comunicação social.
Actividades	
	4) Não especular sobre a causa de um desastre ou sobre quem é o culpado. Limitar-se a informações sobre o que está a ser feito para tornar o destino turístico mais seguro.
	5) Utilizar mapas e estatísticas para demonstrar que o desastre se limita a uma área específica ou que apenas afectou uma parte do sector turístico do país.
	6) Reservar algum tempo para contactar imediatamente os meios de comunicação social que estão a cometer erros nas suas reportagens, antes que as imprecisões possam ser repetidas por outros meios de comunicação social.
	7) Incluir pormenores positivos nos comunicados de imprensa, incluindo novos desenvolvimentos turísticos ou estatísticas de crescimento.
Actividade D	Trabalhar em rede com outras fontes de notícias.
	1) Manter informadas outras organizações que forneçam informações sobre o desastre aos meios de comunicação social (como a polícia, a assistência em caso de desastre, as associações hoteleiras, os grupos de operadores turísticos e a SADC).
	2) Manter-se a par do que está a ser publicado e transmitido sobre o seu destino turístico durante o desastre e transmitir essas informações ao centro de comunicação social.
Actividade E	Comunicar directamente com o sector das viagens.
	1) Não deixar que os parceiros-chave confiem nos meios de comunicação social para obter informações sobre o desastre.
	2) Fornecer pormenores sobre a dimensão do desastre, o que está a ser feito para ajudar as vítimas, como é que os serviços de segurança estão a trabalhar para pôr fim ao desastre e garantir que não volta a acontecer.
	3) Alterar a mensagem promocional para dar resposta às preocupações de segurança.

ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO NA RECUPERAÇÃO EM CASO DE DESASTRE

O principal papel da Equipa de Comunicação de Crise é divulgar informações precisas e atempadas (para potencialmente salvar vidas) e restaurar a confiança das partes interessadas para regressar às operações normais. Trata-se de uma comunicação de criação de imagem, em que a NAT/DMO/NTD dos Estados-Membros deve prestar atenção às seguintes actividades, baseadas em grande medida nas experiências da OMT (2011), da ASEAN (2015) e da APEC (2004):

Objectivo 6.4	Estratégias de Comunicação na Recuperação em caso de Desastre
Fundamentação:	A fase de recuperação de desastres constitui uma oportunidade para "reconstruir melhor" (por exemplo, integrando a redução do risco de desastres em questões de desenvolvimento, tornando as comunidades resistentes aos desastres).
Actividades	
Actividade A	Seja proactivo nas comunicações, destacando o que está a ser feito para restabelecer a normalidade do turismo.
	1) Actualizar regularmente os representantes no estrangeiro.
	2) Visar o utilizador final nos nossos principais mercados como destinatário destes esforços mediáticos.

	3) Aumentar as viagens de familiarização para jornalistas de turismo para lhes mostrar os resultados alcançados.
	4) Preparar um novo plano de relações com os meios de comunicação social e com a comunidade.
Actividade B	Criar o seu próprio canal de notícias no sítio Web do destino turístico, como alternativa às fontes de notícias dos meios de comunicação social.
	1) Ser honesto e ético na promoção e na comunicação.
	2) Lembrar-se dos aniversários das desastres e utilize-os como plataformas para comunicar notícias positivas.
Activity C	Fique fora da guerra dos conselhos de viagem.
	1) Comunicar notícias positivas que reflectam a normalidade das actividades turísticas.
	2) Estabelecer contacto com os governos que emitiram avisos de viagem contra o destino turístico.
	3) Fornecer um fluxo regular de informações sobre o desastre, o que está a ser feito para tornar a área mais segura e onde é seguro para os visitantes viajarem.
	4) Fazer pressão junto do governo e convidar representantes para verem a situação por si próprios.
Activity D	Avaliar as comunicações numa situação de recuperação após desastre.
	1) Analisar as comunicações nos esforços de recuperação e utilizar as lições aprendidas para melhorar o plano de comunicação em caso de desastre.
	2) Analisar os recortes de imprensa e avaliar se as percepções contidas nesses artigos são correctas ou incorrectas.

7.2. ESSÊNCIA DA COMUNICAÇÃO DO RISCO DE DESASTRES E GRUPOS-ALVO

A comunicação do risco é um processo de troca de informações entre várias partes interessadas que estão a enfrentar um risco (Usher & Schroeder, 2021). Para os destinos em que o turismo é um importante gerador económico, as parcerias entre o governo local e as associações empresariais de turismo e a indústria são fundamentais. As organizações de turismo devem comunicar com um amplo leque de interessados quando transmitem mensagens sobre a iminência de condições climáticas adversas ou desastres. Há também uma necessidade crescente de distribuir informações às partes interessadas do sector do turismo sobre a preparação, a continuidade do serviço durante as desastres e a recuperação pós-desastre.

Devido ao aumento global da frequência e intensidade das desastres, sendo as alterações climáticas um dos principais factores de risco de desastre subjacentes, é importante que todos os membros do sistema de turismo tenham uma forma de comunicar sobre os riscos existentes e emergentes. Embora as preocupações com as desastres e as alterações climáticas tenham origens diferentes, sobrepõem-se em muitos aspectos devido a factores comuns, especialmente o tempo e o clima, que afectam o sector do turismo de forma semelhante. Estes riscos têm de ser comunicados não só aos gestores da indústria do turismo, mas também ao público, aos viajantes, aos trabalhadores da indústria do turismo e aos de sectores conexos (por exemplo, transportes, restauração e retalho). As mensagens de comunicação dos riscos devem ser adaptadas a cada público.

Nas comunicações sobre o risco de desastres, as principais partes interessadas envolvidas na indústria do turismo incluem proprietários de empresas, funcionários governamentais, NTA/DMO/NTO, hóspedes e meios de comunicação social. Todos eles têm diferentes graus de vulnerabilidade num destino turístico quando ocorre uma ameaça.

7.2.1. Proprietários de Empresas

Os proprietários e gestores de empresas devem dar prioridade às linhas de comunicação com o pessoal. Podem criar listas de endereços de correio electrónico e de números de telefone do pessoal para distribuir eficazmente as informações, independentemente da localização do pessoal. Devem assegurar que os membros do pessoal dispõem dos recursos necessários para preparar as suas próprias casas e famílias para um desastre. Quanto mais preparado estiver o seu pessoal, mais pessoas estarão disponíveis para pôr a empresa a funcionar. Os proprietários e gestores de empresas

devem certificar-se de que todo o pessoal conhece a mesma mensagem coerente que deve ser comunicada aos hóspedes em caso de desastre iminente (Usher & Schroeder, 2021).

7.2.2. Pessoal do Sector do Turismo do Governo

Os responsáveis pelo turismo precisam de garantir que existem linhas de comunicação abertas entre o pessoal de gestão de emergências e as empresas de turismo, nomeadamente criando anúncios sobre abrigos e rotas de evacuação que possam ser distribuídos pelas empresas aos seus hóspedes; e criar uma lista de instalações de alojamento que possam permanecer abertas durante as desastres e alojar os trabalhadores da recuperação e que estejam dispostas a servir como centros de quarentena (Usher & Schroeder, 2021).

7.2.3. NTA/DMO/NTA

As NTA/DMO/NTA dos destinos turísticos desempenham um papel extremamente importante na união das organizações e empresas do sector do turismo. Por este motivo, devem assumir o papel de fonte de confiança da indústria do turismo no que respeita à comunicação dos riscos. As diferentes mensagens relativas à preparação e recuperação de desastres devem ser comunicadas às diferentes partes interessadas e, muitas vezes, as associações industriais ou os serviços de convenções e assistência a visitantes são responsáveis pela transmissão dessas mensagens (Usher & Schroeder, 2021).

7.2.4. Visitantes/Convidados

A comunicação com os hóspedes é diferente da comunicação com o pessoal. Por exemplo, os turistas podem nunca ter passado por um furacão ou outro desastre. Ser capaz de comunicar claramente informações de segurança exactas será importante, porque provavelmente não saberão o que fazer.

7.2.5. Os Meios de Comunicação Social

Os meios de comunicação social internacionais, nacionais e locais desempenham um papel importante e fundamental na promoção das políticas de redução do risco de desastres e na promoção das agendas de redução do risco de desastres a nível mundial, nacional e local. Os meios de comunicação social são actores activos na cadeia de aviso prévio e parceiros essenciais para ajudar a educar as comunidades e promover mensagens de redução do risco de desastres para diferentes públicos. São também fundamentais para dar melhores respostas às comunidades afectadas por desastres.

7.3. A ERA DIGITAL

O advento das redes sociais transformou profundamente o panorama da mitigação, preparação, resposta e recuperação de desastres. Os antigos meios de comunicação tradicionais - televisão, jornais e rádio - já não são os criadores e divulgadores de informações vitais numa crise. Actualmente, qualquer pessoa com um dispositivo móvel com ligação à Internet pode ser a fonte das últimas notícias.

As plataformas dos meios de comunicação social são impulsionadas e contribuem para a rápida difusão de mensagens. A maioria dos sítios de redes sociais tem uma ferramenta de mensagens integrada nos seus sítios, para que os utilizadores possam enviar e receber mensagens uns aos outros enquanto estão ligados. Estas redes têm sido amplamente utilizadas em tempos de desastre no sector do turismo. Uma vez que quem recebe a informação pode reencaminhá-la imediatamente para outras pessoas, a capacidade de a mensagem chegar rapidamente a outras pessoas é poderosa.

A essência de qualquer programa de recuperação do turismo após uma crise é a restabelecimento da confiança e a reabilitação da reputação de um destino turístico. Um programa de recuperação bem-sucedido deve ser dirigido igualmente ao consumidor utilizador final e às partes interessadas do sector empresarial, restabelecendo a confiança no regresso dos consumidores. Os destinos turísticos devem utilizar sabiamente as redes sociais como meio de campanha de recuperação para ganhar a confiança e o apoio das partes interessadas que operam nos principais mercados de origem e a receptividade dos consumidores nesses mercados.

7.4. REFORÇO DAS ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO E FERRAMENTAS MODERNAS

Ao reconhecer o papel crítico da comunicação atempada e efectiva na gestão do risco de desastres, a abordagem da SADC enfatiza a adopção e integração de ferramentas e estratégias de comunicação modernas. Esta abordagem tem por objectivo melhorar o fluxo de informações, a coordenação e os tempos de resposta em todas as fases da gestão de desastres.

7.4.1. Estratégia de Comunicação Multiplataforma

1. Ecossistema de Comunicação Integrada
 - Desenvolver um ecossistema de comunicação abrangente que integre os canais de comunicação tradicionais e modernos.
 - Assegurar um fluxo de informação contínuo entre plataformas para chegar eficazmente a todas as partes interessadas.

2. Adaptação de conteúdos específicos da plataforma
 - Adaptar as mensagens a diferentes plataformas (por exemplo, WhatsApp, redes sociais, correio electrónico, SMS) para maximizar a participação e a clareza.
 - Elaborar directrizes para adaptar informações críticas a vários requisitos de formato sem perder pormenores essenciais.

7.4.2. Integração do WhatsApp e de Mensagens Instantâneas

1. Grupos WhatsApp oficiais da SADC sobre DRM no sector do turismo
 - Criar grupos hierárquicos de WhatsApp para os diferentes níveis de comunicação: a) Nível regional: Secretariado da SADC e pontos focais nacionais b) A nível nacional: Grupos específicos de cada país para as principais partes interessadas c) Nível local: Grupos específicos de destino para coordenação no terreno
 - Desenvolver protocolos claros para a utilização do grupo, incluindo priorização de mensagens e procedimentos escalonado.
2. Comunicações Sensíveis
 - Adotar plataformas de mensagens seguras para partilhar informações sensíveis ou confidenciais sobre a crise.
 - Fornecer formação sobre protocolos de mensagens seguras ao pessoal-chave.

7.4.3. Estratégias das Redes Sociais

1. Contas de redes sociais específicas para crises
 - Criar contas nas redes sociais dedicadas à comunicação de crises, separadas dos canais normais de promoção do turismo.
 - Desenvolver uma forte adesão a estas contas durante os períodos sem crise através de actualizações regulares e da participação.
2. Sistema de monitorização e resposta a redes sociais
 - Implementar ferramentas avançadas de monitorização dos meios de comunicação social para acompanhar as conversas relacionadas com a crise e o sentimento em tempo real.
 - Criar uma equipa de resposta rápida para lidar com a desinformação e fornecer actualizações precisas através das redes sociais.

7.4.4. Ferramentas de Colaboração Digital

1. Painel de Gestão de Crises
 - Implementar um painel de gestão de crises baseado na nuvem, acessível às principais partes interessadas em toda a região.
 - Integrar fontes de dados em tempo real, gestão de tarefas e funcionalidades de comunicação para uma supervisão global da crise.
2. Centro Virtual de Operações de Emergência
 - Criar um centro de operações de emergência virtual utilizando plataformas como o Microsoft Teams ou o Zoom.
 - Realizar exercícios de simulação regulares para garantir a familiaridade de todas as partes interessadas com as ferramentas de colaboração virtual.

7.4.5. Estratégia de Conteúdo Multimédia

1. Série de vídeos informativos
 - Desenvolver uma série de vídeos informativos de curta duração para diferentes cenários de crise.
 - Proceder a sua distribuição através de vários canais, incluindo o WhatsApp, o YouTube e o SADC Tourism Crisis App.
2. Biblioteca de modelos de infográficos
 - Criar uma biblioteca de modelos de infográficos personalizáveis para várias necessidades de comunicação de crises.
 - Assegurar-se de que os modelos são facilmente adaptáveis a diferentes línguas e contextos culturais na região da SADC.

7.4.6. Acessibilidade e Inclusividade

1. Apoio Multilíngue
 - Assegurar que todas as ferramentas de comunicação digital suportam as várias línguas utilizadas na região da SADC.
 - Implementar funcionalidades de tradução em tempo real sempre que possível.

2. Características de Acessibilidade
 - Incorporar funcionalidades de acessibilidade como a conversão de texto em voz, modos de alto contraste e opções de linguagem simples em todas as ferramentas digitais.
 - Disponibilizar métodos de comunicação alternativos para pessoas com acesso limitado às tecnologias digitais.

7.4.7. Formação e Reforço de Capacidades

1. Workshops sobre competências de comunicação digital
 - Realizar regularmente workshops sobre a utilização eficaz das ferramentas de comunicação digital para as partes interessadas do sector do turismo e da gestão de desastres.
 - Incluir sessões de formação prática sobre novas tecnologias e plataformas.

7.4.8. Avaliação e Melhoria Contínua

1. Métricas de eficácia da comunicação
 - Estabelecer indicadores-chave de desempenho (KPI) para medir a eficácia dos diferentes canais e estratégias de comunicação.
 - Efectuar auditorias e análises regulares para identificar as áreas a melhorar.
2. Retorno da Informação
 - Implementar mecanismos sistemáticos de recolha de informação para todas as ferramentas e estratégias de comunicação.
 - Utilizar os conhecimentos recolhidos para aperfeiçoar e melhorar continuamente as abordagens de comunicação.

8. FACTORES DE IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA

8.1. POLÍTICA DE GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO

Cada destino turístico deve conceber uma política de gestão do risco de desastres no sector do turismo. Este documento autoriza a realização de actividades e fornece o plano básico para as actividades de gestão de riscos no sector do turismo, descrevendo a intenção da política, a sua fundamentação e a forma como será implementada.

Além disso, cada Estado-Membro da SADC deve comprometer-se a desenvolver uma abordagem governamental global para apoiar e proteger o turismo. Tal implicaria um acordo formal ao mais alto nível do governo para elaborar um plano nacional de gestão de crises para o turismo, dotado de recursos adequados e, se necessário, apoiado pela autoridade legislativa competente. Poderá justificar-se uma revisão da legislação existente para garantir que os riscos potenciais de desastre sejam cobertos.

8.2. DESENVOLVIMENTO COM BASE NOS RISCOS

O desenvolvimento orientado sobre os riscos deve ser um processo de decisão baseado nos riscos que integre o conhecimento e as acções destinadas a fazer face a riscos, oportunidades e compromissos complexos nos planos, políticas, programas e acções de desenvolvimento, com vista a garantir a sua sustentabilidade e resiliência. As acções para reduzir os riscos e evitar a criação de riscos devem ser integradas em vários níveis de planeamento e execução no sector do turismo. O Quadro de Sendai para a Redução do Risco de Desastres sublinha a prevenção de novos riscos e a redução dos riscos de desastres existentes relacionados com ameaças naturais, de origem humana e híbridas em todos os domínios do desenvolvimento. Um plano de gestão de desastres para qualquer Estado-Membro da SADC deve ser adaptado para considerar as características e circunstâncias específicas de cada país.

Para ser eficaz, a principal orientação estratégica das políticas em matéria de desastres deve centrar-se no reforço das ligações positivas entre a redução das desastres e as políticas e o planeamento do desenvolvimento. As políticas nacionais devem reconhecer a gestão de desastres como uma actividade de desenvolvimento destinada a proteger o próprio processo de desenvolvimento. Por conseguinte, devem exigir que os programas/projectos de desenvolvimento sejam avaliados quanto ao impacto das desastres e que as estratégias de redução das desastres sejam integradas no processo de desenvolvimento.

8.3. ENQUADRAMENTO ESTRUTURAL DO SECTOR DO TURISMO

Cada Estado-Membro da SADC deve formar um Conselho Nacional de Turismo, que inclua as principais partes interessadas a nível governamental e externo, especialmente os órgãos representativos da indústria do turismo. O Conselho deve considerar a criação de um Comité Nacional de Segurança e Protecção; designar funções e responsabilidades para os membros em todas as áreas de gestão de riscos e desastres e integrar estas tarefas no plano nacional de gestão de desastres.

8.4. LIGAÇÃO NA GESTÃO NACIONAL DE DESASTRES DOS ESTADOS-MEMBROS

O presente relatório adopta a posição de que cada governo tem a responsabilidade global pelos destinos turísticos da sua jurisdição. Trata-se de uma abordagem prática, uma vez que os governos têm a autoridade legislativa e os recursos necessários para responder rápida e eficazmente a uma série de fenómenos adversos que possam ameaçar o seu sector do turismo.

8.5. ADOPÇÃO DA ESTRATÉGIA PELAS NTA/DMO/NTD DOS ESTADOS-MEMBROS

As NTA/DMO/NTD dos Estados-Membros estão na vanguarda da estratégia, com ligações estruturais entre as NTA/DMO/NTD e a SADC, bem como entre as NTA/DMO/NTD e o sector privado do turismo. Além disso, a NTA/DMO/NTD deve integrar abordagens de gestão dos riscos de desastres em todo o sector do turismo. Para o efeito, a presente estratégia exorta os Estados-Membros a identificarem as áreas de risco mais susceptíveis de os ameaçar e a abordá-las em conformidade. Como se verificou anteriormente, embora exista uma série de riscos de desastres que afectam os destinos turísticos e os turistas, a OMT (2011) classifica os riscos de desastres em cinco categorias:

- 1) Ambientais, incluindo fenómenos geológicos e meteorológicos extremos, e situações provocadas pelo homem, como as alterações climáticas e a desflorestação.
- 2) Sociais e políticos, incluindo motins, vagas de criminalidade, actos terroristas, violações dos direitos humanos, golpes de Estado, eleições violentamente contestadas.
- 3) Relacionados com a saúde, tais como epidemias de doenças que afectam os seres humanos ou os animais.
- 4) Tecnológicos, incluindo acidentes de transporte e falhas nos sistemas informáticos; e
- 5) Económicos, tais como grandes flutuações cambiais e crises financeiras.

8.6. A ABORDAGEM DE TODA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A abordagem de todo o governo, bem como de toda a sociedade e de todas as instituições governamentais, é crítica para resultados significativos num compromisso multisectorial sobre a gestão do risco de desastres. Uma equipa central empenhada e comprometida de contrapartes em todos os sectores relevantes dentro do governo, incluindo as agências centrais de supervisão, e a sociedade, são cruciais para a realização da gestão do risco de desastres.

9. MODALIDADES DE EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA

A aplicação e execução da estratégia depende fundamentalmente das disposições e capacidades institucionais, bem como dos recursos. Sempre que possível, a indústria do turismo deverá participar nas actividades de gestão de desastres através de comités locais, regionais ou nacionais adequados. Esta participação permite chamar a atenção das agências nacionais de gestão de desastres e das unidades de protecção civil para a importância do turismo e promove a necessidade de considerar e desenvolver medidas adequadas para proteger os visitantes. Desta forma, os operadores turísticos e os destinos turísticos podem ser proactivos e reduzir potencialmente os efeitos dos desastres na sua indústria. É importante referir que as necessidades do turismo, incluindo os visitantes e os mercados de visitantes, podem ser abordadas nos processos de planeamento.

Os elementos-chave da gestão dos riscos e dos desastres são da responsabilidade primária dos governos nacionais, cuja principal tarefa é identificar o contexto. Para os governos, estabelecer o contexto implica uma compreensão do ambiente legislativo, regulamentar, político e social em que o turismo opera, bem como as possíveis ameaças à sua actividade contínua.

9.1. MECANISMO DE COORDENAÇÃO

Os governos devem estabelecer direcções estratégicas para os processos de gestão dos riscos e dos desastres e, principalmente, fornecer o financiamento para as actividades conexas. As estratégias são desenvolvidas pelos departamentos governamentais responsáveis que acolhem comités de várias agências com representação de todos os principais interessados. Sendo uma indústria mundial importante, o turismo contribui significativamente para a economia da maioria dos países da SADC e desempenha um papel económico fundamental nos países em desenvolvimento, onde pode constituir a principal fonte de divisas e ser um importante catalisador de desenvolvimento económico.

O turismo é um dos maiores sectores económicos do mundo, impulsionado pelo sector privado, mas é particularmente vulnerável ao impacto dos desastres. Por conseguinte, o sector privado tem de chamar a atenção do governo para o ambiente legislativo, económico e social em que opera, para as possíveis ameaças à continuação da sua actividade decorrentes de desastres reais ou ameaçadas e para os efeitos resultantes sobre a economia nacional devido a qualquer deterioração das suas actividades.

A OMT (2011) recomenda que os países “desenvolvam uma política nacional de segurança turística proporcional à prevenção de riscos para os visitantes” e formem conselhos nacionais de turismo com comissões executivas responsáveis pela gestão de riscos em áreas-chave, de acordo com as necessidades de cada destino turístico. Os conselhos mistos que incluem participantes do governo e da indústria são essenciais, uma vez que muitas das acções necessárias podem e devem ser implementadas pelo sector privado.

9.2. LIGAÇÃO ENTRE A SADC E OS ESTADOS-MEMBROS NO DOMÍNIO DA GESTÃO DE DESASTRES

A ligação entre o Secretariado da SADC e os Estados-Membros é feita através do Ponto Focal sob a Administração Nacional de Turismo (NTA), nomeadamente o Representante Nacional de Comunicação de Crise no Domínio do Turismo (National-TCCR) em cada Estado-Membro e designado por este. O National-TCCR será também o Ponto Focal do Sistema de Aviso Prévio (EWFP). O National-TCCR receberá informações de aviso prévio e de risco relevantes da Agência Nacional de Gestão de Desastres ou da Unidade de Protecção Civil, ou directamente das entidades responsáveis pela gestão dos riscos. Isto deve-se ao facto de todas as informações de risco relevantes para o sector do turismo serem produzidas por outras entidades que não a NTA, a DMO ou a NTO do respectivo país. Por exemplo, a informação de aviso prévio para ciclones e chuvas torrenciais é produzida pelo Departamento Nacional de Meteorologia e, a nível regional, pelo Centro de Serviços Climáticos do Secretariado da SADC (CSC).

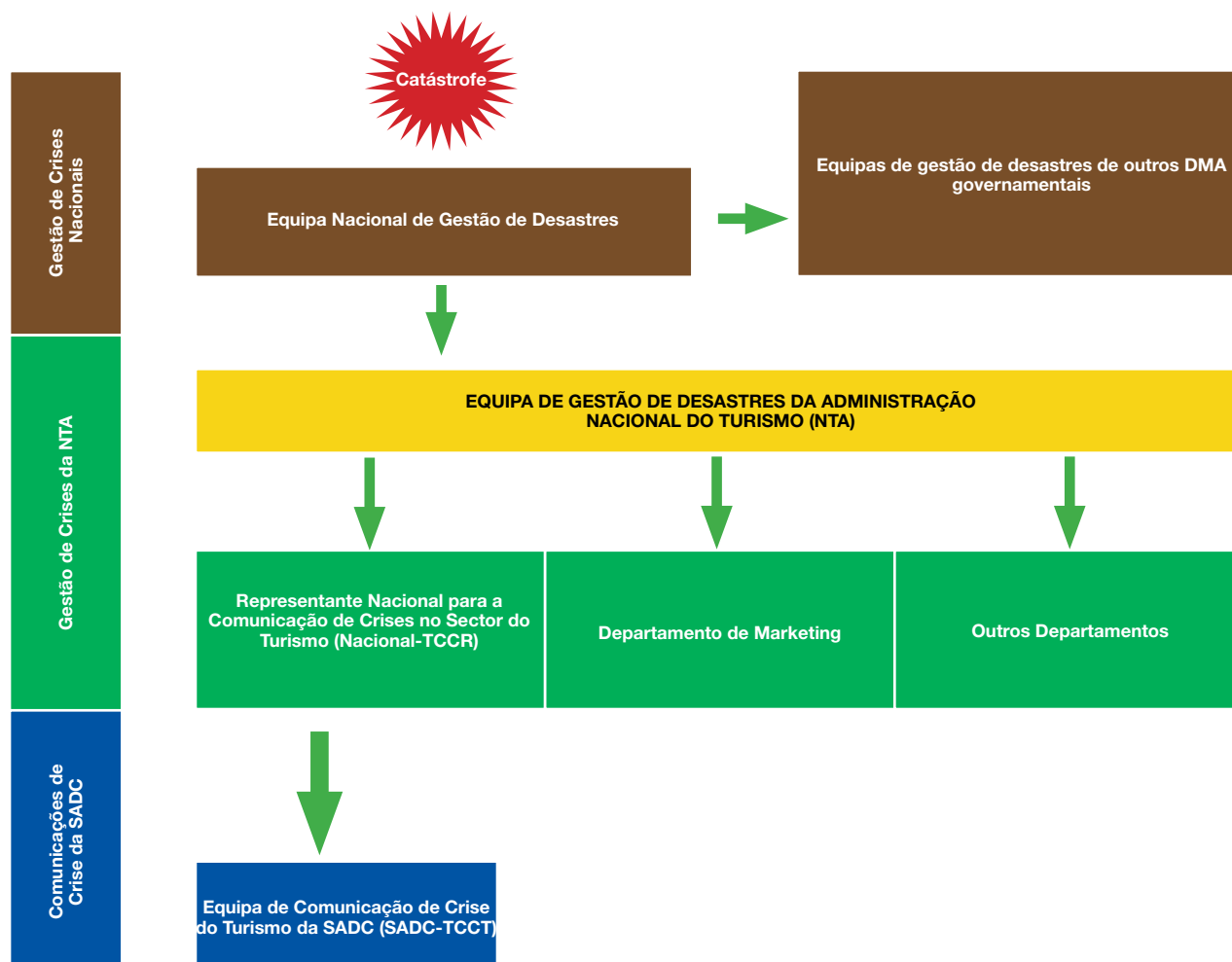
O National-TCCR deve participar na equipa de comunicação de crises do turismo de cada Estado-Membro (na sua própria NTA), bem como na equipa nacional de comunicação de crises (no departamento nacional de gestão de desastres). Isto é para garantir que a Equipa de Comunicação de Crise do Turismo da SADC (SADC-TCCT) tenha acesso aos factos da crise na origem e aos planos de comunicação de crise da NTA, como mostra a Figura 8.1. Por conseguinte, o ponto focal da SADC-TCCT, no âmbito da SADC-TCU, receberá informações de aviso prévio e subsequente preparação, resposta e recuperação de desastres do National-TCCR de um Estado-Membro. Por sua vez, a SADC-TCCT trabalhará com a Unidade SADC-RRR que tem o seu mecanismo de preparação e resposta coordenado pelo Centro de Operações Humanitárias e de Emergência da SADC (SHOC) sediado em Nacala pelo Governo da República de Moçambique na abordagem de desastres.

Da mesma forma, quando o risco é transfronteiriço, cada Estado-Membro afectado notificará o SADC-TCCT em conformidade, que (SADC), por sua vez, fornecerá liderança e coordenação das actividades de gestão de risco de desastres transfronteiriços, incluindo a coordenação da resposta internacional. Os Estados-Membros afectados, por seu

lado, são exortados e devem formar uma plataforma de cooperação para enfrentar o desafio.

Enquanto as medidas de RRC são contínuas no Sector do Turismo e noutros sectores relacionados, a estrutura (Figura 8.1) é um guia para a coordenação da SADC e dos Estados-Membros para quando é aparente que um risco de desastres é iminente; durante o desastre (resposta ao desastre) e recuperação rápida do desastre.

Figura 8. 1: Ligação entre a SADC e os Estados-Membros no domínio da Gestão de Desastres no Sector do Turismo



Fonte: Com base na ASEAN (2015, p.11)

9.3. BEM-ESTAR DAS PESSOAS VULNERÁVEIS NA GESTÃO DE DESASTRES

As dimensões da vulnerabilidade sugerem que os riscos e os impactos das desastres são sentidos de forma diferente por algumas mulheres, crianças, idosos, deficientes e homens. Estas pessoas vulneráveis são aquelas que tendem a ser alienadas e, como tal, permanecem mais vulneráveis às desastres. A vulnerabilidade é o resultado de uma série de factores económicos, sociais, culturais, institucionais, políticos e psicológicos que moldam a vida das pessoas e o ambiente em que vivem. Na ausência de disposições especiais, enfrentam dificuldades durante a evacuação e no período posterior a evacuação. Os responsáveis pelo turismo devem assegurar que os seus planos de desastre tenham em conta estas pessoas vulneráveis.

9.3.1. Mulheres Visitantes (Turistas e Excursionistas) e Trabalhadoras

A investigação mostra que os homens e as mulheres são afectados pelas desastres e respondem às mesmas de formas diferentes. A análise de género e os dados desagregados podem ajudar a informar a concepção e a implementação de políticas, estratégias e programas de gestão do risco de desastres no Sector do Turismo. Ajuda a garantir que as questões de género relevantes para a gestão do risco de desastres sejam adequadamente abordadas (UWI, 2018). Os decisores do sector do turismo devem assegurar que os seus planos de actuação em caso de desastre sejam sensíveis às questões de género, de modo a proteger e atender tanto os trabalhadores como os visitantes. Alguns visitantes podem ser vulneráveis em caso de crise. Os anfitriões têm o dever de cuidar dos visitantes, o que pode significar tomar medidas adicionais para proteger os visitantes vulneráveis em caso de perigo ou desastre durante as suas férias. Considerações especiais para as mulheres incluem:

- 1) As mulheres trabalhadoras precisam de manter um emprego e o acesso a recursos básicos, uma vez que são as principais responsáveis pelos cuidados das crianças e de outros membros da família - fornecendo alimentos, água e acesso a serviços de saúde.
- 2) Desigualdade no acesso aos recursos para o emprego (por exemplo, crédito e financiamento, eliminação da discriminação na posse da terra e igualdade de participação nos mecanismos locais de tomada de decisões, como a participação em comités de RRC para orientar as prioridades de distribuição de alimentos, água e material de higiene aos mais vulneráveis).
- 3) Em caso de desastre, as mulheres trabalhadoras precisarão de tempo para equilibrar os preparativos em casa e no trabalho. As mulheres solteiras que são chefes de família também terão de assumir a responsabilidade pela preparação material das suas casas.
- 4) As mulheres com responsabilidades familiares que trabalham (por exemplo, na hotelaria) terão de se ocupar de crianças pequenas e de pais idosos, para além de cumprirem os seus compromissos profissionais. Poderá ter um horário mais alargado porque é necessário limpar o hotel depois de o perigo ter passado.
- 5) Pode haver mais riscos de segurança para as mulheres trabalhadoras (especialmente de manhã cedo e à noite) associados à escuridão, devido a potenciais interrupções na electricidade e a transportes limitados, talvez devido a danos nas estradas ou inundações.
- 6) As mulheres podem ter de percorrer grandes distâncias para obter água para consumo. Isto pode representar riscos adicionais de sofrer roubos ou violações, dependendo do ambiente.
- 7) Se for necessário mudar para um abrigo temporário, as mulheres correm um risco elevado de exposição à violência sexual devido ao facto de partilharem o alojamento com pessoas que não pertencem à família; e
- 8) As mulheres nos seus anos reprodutivos precisam de mais água para gerir o seu período mensal de forma segura.

Todas as NTA, DMO e NTO em causa devem preparar os seus próprios planos de gestão de desastres com vista à protecção das mulheres. Recomenda-se a seguinte lista de verificação (UWI, 2018):

Base institucional para a Implementação

- 1) Existe um equilíbrio de género no comité de liderança responsável pela atribuição de recursos para a gestão de desastres no sector?
- 2) A organização de turismo tem uma política de igualdade de género? Um Plano de Acção de Género?
- 3) Existe um compromisso no sentido de uma ampla participação das partes interessadas na promoção da gestão do risco de desastres no sector do turismo?
- 4) Foram recolhidos e analisados dados desagregados por sexo (e idade) para identificar as necessidades específicas das mulheres que trabalham no sector, antes da ocorrência de um desastre, como parte da programação da gestão do risco de desastres?

Riscos e Sistemas de Aviso Prévio Reforçados

- 1) As mulheres são envolvidas na concepção e desenvolvimento de sistemas de aviso prévio para garantir que estes respondem às suas necessidades específicas?
- 2) As mulheres estão igualmente envolvidas no desenvolvimento de mapas de riscos e perigos para o sector do turismo?
- 3) Existem planos de evacuação para funcionários e turistas que respondam às necessidades específicas das mulheres?

Preparação e Resposta

- 1) As mulheres que trabalham no sector do turismo estão igualmente envolvidas nos comités de gestão de desastres e nos exercícios de resposta a desastres?
- 2) As mulheres que trabalham na instituição são reconhecidas como principais agentes de mudança? Estão efectivamente incluídas no planeamento de desastres da instituição?

Sensibilização e Educação do Público

- 1) As mulheres que trabalham na instituição são incluídas no desenvolvimento de materiais educativos e de formação sobre gestão de risco de desastres sensíveis ao género?
- 2) Devem as mulheres orientar o desenvolvimento, teste e disseminação de testes de mensagens sobre gestão de risco de desastres?
- 3) As pesadas cargas de trabalho doméstico das mulheres são tidas em conta na concepção de exercícios de formação e de simulação para os trabalhadores da instituição turística?

Sensibilidade ao Género na Assistência: Satisfazer as Necessidades Básicas

- 1) Existe colaboração e coordenação com as agências de gestão de emergências e de desenvolvimento para responder às preocupações das mulheres vulneráveis?
- 2) As mulheres estão igualmente envolvidas em todos os aspectos da assistência em caso de desastre?
- 3) As mulheres estão adequadamente representadas nas equipas envolvidas na recolha e análise de informações para a avaliação das necessidades de desastres?
- 4) Quais são os desafios imediatos que as mulheres enfrentam no sector do turismo para que possam regressar às actividades profissionais?
- 5) Como são consideradas as necessidades de subsistência das mulheres que trabalham no sector do turismo no período pós-desastre?

Sensibilidade ao Género na Gestão de Abrigos

- 1) Os hotéis oferecem alojamento temporário ao pessoal (e às suas famílias, se necessário) e aos hóspedes durante um desastre?
- 2) Existem medidas para garantir a segurança das mulheres (trabalhadoras e hóspedes) durante a sua estadia num centro de acolhimento temporário, tendo em conta os riscos de violência baseada no género, tráfico de seres humanos, violência sexual, maus tratos a mulheres idosas, etc.?)

Sensibilidade às Questões de Género na Distribuição de Ajuda Humanitária

- 1) São tomadas medidas especiais para fornecer aos funcionários material de socorro após um desastre?
- 2) Que sistemas sensíveis ao género podem ser estabelecidos para garantir a equidade (justiça) na distribuição de bens de socorro para as pessoas que trabalham no sector do turismo?
- 3) O material de socorro organizado para as pessoas que trabalham no sector do turismo inclui kits de dignidade para as mulheres?

9.3.2. Outras Pessoas Vulneráveis

Do mesmo modo, as pessoas vulneráveis (idosos, crianças, pessoas com deficiência) são aquelas que tendem a ser alienadas e, como tal, permanecem mais vulneráveis às desastres. Da mesma forma, na ausência de disposições especiais, enfrentam dificuldades durante a evacuação e no período após a evacuação. Os responsáveis pelo turismo devem assegurar que os seus planos de desastre tenham em conta estas pessoas vulneráveis. Cada NTA, DMO e NTO em causa deve preparar os seus próprios planos de gestão de desastres com vista a proteger estas pessoas vulneráveis. Recomenda-se a seguinte lista de verificação (UWI, 2018):

Base institucional para a Implementação

- 1) Existe um equilíbrio entre pessoas vulneráveis no comité de liderança responsável pela alocação de recursos para a gestão de desastres no sector?
- 2) A organização de turismo tem uma política de igualdade para pessoas vulneráveis? Um plano de acção para pessoas vulneráveis?
- 3) Existe um compromisso no sentido de uma ampla participação das partes interessadas na promoção da gestão do risco de desastres no sector do turismo?

Riscos e Sistemas de Aviso Prévio Reforçados

- 1) As pessoas vulneráveis (por exemplo, pessoas com deficiência) são envolvidas na concepção e desenvolvimento de sistemas de aviso prévio para garantir que estes respondem às suas necessidades específicas?
- 2) As pessoas vulneráveis estão igualmente envolvidas no desenvolvimento de mapas de riscos e perigos para o sector do turismo?
- 3) Existem planos de evacuação para os funcionários (e turistas) que respondam às necessidades específicas das pessoas vulneráveis (necessidades especiais dos idosos, crianças, pessoas com deficiência, doentes)?

Preparação e Resposta

- 1) As pessoas com deficiência que trabalham no sector do turismo estão igualmente envolvidas nos comités de gestão de desastres e nos exercícios de resposta a desastres?
- 2) As pessoas com deficiência que trabalham na instituição são efectivamente incluídas no planeamento de desastres da instituição?

Sensibilização e Educação do Público

- 1) As pessoas com deficiência que trabalham na instituição são incluídas no desenvolvimento de materiais educativos e de formação sobre gestão de riscos de desastres sensíveis à deficiência?
- 2) As pessoas vulneráveis são consultadas para orientar o desenvolvimento, teste e disseminação de testes de mensagens de gestão de riscos de desastres?

Sensibilidade à Deficiência na Ajuda Humanitária: Satisfazer as Necessidades Básicas

- 1) Existe colaboração e coordenação com as agências de gestão de emergências e de desenvolvimento para responder às preocupações das pessoas vulneráveis?
- 2) As pessoas vulneráveis estão igualmente envolvidas em todos os aspectos da ajuda humanitária em caso de desastre?
- 3) As pessoas vulneráveis estão adequadamente representadas nas equipas envolvidas na recolha e análise de informações para a avaliação das necessidades de desastres?
- 4) Quais são os desafios imediatos que as pessoas vulneráveis enfrentam no sector do turismo para poderem regressar às actividades profissionais?
- 5) Como são consideradas as necessidades de subsistência das pessoas vulneráveis que trabalham no sector do turismo no período após o desastre?

Sensibilidade à Deficiência na Gestão de Abrigos

- 1) Os hotéis oferecem alojamento temporário ao pessoal (e às suas famílias, se necessário) e aos hóspedes durante um desastre?
- 2) Existem medidas para garantir a segurança das pessoas vulneráveis durante a sua estadia num centro de acolhimento temporário, tendo em conta os riscos de abuso de pessoas vulneráveis, etc.?)
- 3) Os abrigos estão equipados com casas de banho, rampas e outras instalações para pessoas com deficiência?
- 4) Alguma das pessoas vulneráveis foi envolvida na concepção, no projecto e no programa de gestão dos riscos de desastres do sector?

Sensibilidade à Deficiência na Distribuição de Ajuda Humanitária

- 1) São tomadas medidas especiais para fornecer aos funcionários material de socorro após um desastre?
- 2) Que sistemas sensíveis à deficiência podem ser criados para garantir a equidade (justiça) e a facilidade de acesso das pessoas vulneráveis na distribuição de bens de primeira necessidade para os que trabalham no sector do turismo?

A recuperação na sequência de um desastre é uma oportunidade para reconstruir, eliminando os constrangimentos enfrentados pelas mulheres e outras pessoas vulneráveis. Por conseguinte, considere a possibilidade de colmatar as lacunas anteriores ao desastre aquando da reconstrução de infra-estruturas e serviços (ou seja, reconstruir melhor).

10. RESPONSABILIDADES PARTILHADAS EM MATÉRIA DE GESTÃO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO

Embora se reconheça que os Estados-Membros da SADC devem assumir a responsabilidade total pelas actividades de preparação e resposta, estas requerem recursos significativos, que são limitados, especialmente tendo em conta que a maioria dos Estados-Membros são países em desenvolvimento de baixa renda. Por conseguinte, é necessário envolver o Secretariado, com a estratégia e o fundo propostos a centrarem-se principalmente na facilitação da coordenação da preparação e da resposta, partido do princípio de que o Secretariado irá gradualmente reforçar a capacidade dos Estados-Membros para assumirem plenas responsabilidades de todo o ciclo de gestão de desastres. A Estratégia e o Fundo respondem à procura dos Estados-Membros da SADC de uma abordagem coordenada para a preparação e resposta a desastres e para a prestação de ajuda humanitária quando os Estados-Membros, individual ou colectivamente, são afectados por uma ocorrência de desastre (Estratégia e Fundo de Preparação e Resposta a Desastres da SADC, 2016 - 2030; 2017).

10.1. OS PAPEIS E AS RESPONSABILIDADES DO SECRETARIADO DA SADC

Esta secção baseia-se em grande medida na ASEAN (2015). Por conseguinte, o Secretariado da SADC, através da Unidade de Coordenação do Turismo (TCU), em estreita cooperação com a Unidade de RRC da SADC, prestará assistência às Administrações Nacionais de Turismo (NTA) dos Estados-Membros em todas as questões relacionadas com as desastres que afectam o turismo.

10.1.1. Apoio à Gestão do Risco de Desastres pela NAT dos Estados-Membros

As principais responsabilidades da TCU incluem, mas não se limitam ao seguinte:

- 1) receber das agências nacionais de viagens dos Estados-Membros informações atempadas e exactas relativas a um desastre nacional com impacto nas viagens e no Sector do Turismo.
- 2) identificar e activar canais de divulgação de informações precisas na SADC e no resto do mundo.
- 3) continuar a trabalhar em conjunto com a Unidade de RRC da SADC no tratamento de questões relacionadas com as desastres que afectam o turismo.
- 4) Apoiar as iniciativas dos Estados-Membros em matéria de gestão de desastres.
- 5) Aconselhar os Estados-Membros a elaborarem Estratégia/Plano/Política Nacional de Gestão de Desastres Turísticas no Sector do Turismo.
- 6) Aconselhar os Estados-Membros a reconhecer formalmente o seu Comité Nacional de Gestão de Desastres no Sector do Turismo e a nomeá-lo membro da Entidade Nacional de Gestão de Desastres.
- 7) Solicitar fundos para apoiar actividades de gestão de desastres no sector do turismo, incluindo formação e medidas de controlo de riscos pelos Estados-Membros.
- 8) Coordenar os potenciais parceiros (tanto locais como internacionais) para realizar workshops, programas de formação e apoio prático na gestão de riscos e desastres para os Estados-Membros da SADC. Este deve ser um programa de passos graduais para garantir que todas as áreas-chave de necessidade sejam adequadamente cobertas.
- 9) Desenvolver relações formais com agências internacionais que prestem aconselhamento e serviços especializados em áreas de gestão de desastres turísticas, de modo a que o turismo beneficie de conhecimentos especializados noutras áreas especializadas.
- 10) Ajudar as NTA a gerir e comunicar questões de relativas a desastres que ameacem ou afectem directa ou indirectamente as viagens e o turismo nos países da SADC.
- 11) Elaborar materiais de comunicação de crises da SADC, incluindo o Manual de Crise e o Modelo de Conselhos de Viagem.
- 12) Recomendar iniciativas para apoiar o turismo quando incidentes graves afectam a região; e
- 13) Recomendar aos Estados-Membros da SADC, sempre que possível, posições comuns da SADC sobre desastres que afectam o turismo.

O Secretariado da SADC facilita às TCU no desempenho das suas funções, incluindo a assistência na supervisão, coordenação, execução e acompanhamento dos programas, projectos e actividades de cooperação.

10.1.2. Critérios para a Assistência da SADC ao(s) Estado(s)-Membro(s) afectado(s)

É importante notar que um desastre que afecta um Estado-Membro da SADC ou uma NTA pode não ser necessariamente um desastre para a SADC como uma região. Com base na informação partilhada pelo país/NTA afectado, a TCU, sob a orientação da Unidade NDMA/RRC, avaliará se o incidente é um desastre para a região da SADC, dependendo se pode ou resultou em alguma das seguintes consequências:

- 1) O incidente é susceptível de afectar ou afectou o resto da região.

- 2) Cobertura mediática negativa generalizada sobre a região.
- 3) Foram emitidos vários avisos de viagem para a região.
- 4) Aumento dos cancelamentos de viagens para a região; e
- 5) As actividades ou sistemas turísticos normais da região são gravemente perturbados.

10.2. OS PAPEIS E AS RESPONSABILIDADES DAS NTAS DOS ESTADOS-MEMBROS

O turismo tem dois papéis fundamentais na gestão dos riscos: (1) como parceiro das agências governamentais e comunitárias na elaboração de planos, sistemas, procedimentos e processos de gestão de desastres coordenados por várias agências, que incluam as necessidades do turismo; e (2) elaborar planos e procedimentos adequados a um destino turístico e às funções e responsabilidades específicas de uma organização, formar pessoal para esses planos e realizar testes regulares de planos, procedimentos e pessoal, com subsequente alteração e actualização.

As organizações envolvidas na gestão de desastres não devem trabalhar isoladamente. Os operadores e organizações de turismo fazem parte da comunidade de gestão de desastres e devem funcionar no âmbito do sistema estabelecido, coordenado e integrado. O sistema de gestão de desastres em cada país terá atribuído funções e responsabilidades para a gestão de desastres. Não é responsabilidade do sector do turismo atribuir estas responsabilidades ou atribuir tarefas às agências nacionais de gestão de desastres. Pelo contrário, devem trabalhar no âmbito do quadro estabelecido para acrescentar valor aos resultados globais.

Especificamente, a NTA deve trabalhar com o organismo de cúpula do turismo do sector privado na coordenação da participação do organismo de cúpula do turismo nas iniciativas nacionais e regionais de gestão dos riscos de desastres. Os órgãos de topo irão, por sua vez, colaborar com a Aliança de Turismo da SADC-BC na gestão de empreendimentos regionais de gestão de risco de desastres.

A indústria do turismo deve utilizar o processo de gestão de riscos para identificar, analisar, avaliar, controlar, monitorizar e rever os riscos para os destinos turísticos. No contexto da gestão comunitária de desastres, os operadores turísticos e os representantes do sector deveriam, enquanto partes interessadas no processo, contribuir para o processo de gestão do risco de desastres e para o desenvolvimento e aplicação dos planos e sistemas de gestão de desastres associados, bem como para os regimes de formação e ensaio. Os planos de gestão dos riscos turísticos elaborados deverão contribuir para os planos comunitários de luta contra os desastres naturais postos em prática por várias agências. A principais responsabilidades das NTA incluem, mas não se limitam ao seguinte:

- 1) elaborar e executar uma estratégia/plano/política nacional de gestão de desastres no sector do turismo.
- 2) criar uma Equipa Nacional de Gestão de Desastres no Sector do Turismo e procurar ser oficialmente reconhecida e fazer parte da Entidade Nacional de Gestão de Desastres.
- 3) solicitar fundos para apoiar actividades de gestão de desastres no sector do turismo, incluindo formação e medidas de controlo de riscos.
- 4) aconselhar os operadores turísticos a elaborarem planos e procedimentos de mitigação, preparação, resposta e recuperação de desastres.
- 5) assegurar que os operadores turísticos conhecem as ligações para as actualizações de emergência.
- 6) proporcionar o acesso a workshops ou acções de formação sobre gestão de desastres.
- 7) incentivar a excelência na preparação e resposta a desastres.
- 8) trabalhar com os operadores turísticos antes das desastres para melhorar a forma de prestar assistência aos visitantes retidos/impactados.
- 9) desenvolver sessões de educação e formação para os operadores turísticos, com vista a garantir que estão prontos e preparados para responder a uma crise; e
- 10) promover e contribuir para um desenvolvimento orientado sobre os riscos.

11. ESTRATÉGIAS REGIONAIS DE FINANCIAMENTO DO RISCO DE DESASTRES

11.1. ESTRATÉGIA E FUNDO REGIONAL DA SADC PARA AS DESASTRES, 2016-2030

O presente estudo reconhece a Estratégia e Fundo Regional de Preparação e Resposta a Desastres da SADC, 2016-2030 como uma estratégia de financiamento chave. O Fundo ajuda os Estados-Membros afectados através da subvenção de ajuda monetária da SADC, desembolsada para apoiar os esforços de socorro provisórios e desencadear as actividades de resposta internacional. A região também envia a Equipa de Resposta a Emergências da SADC (composta pelos Estados-Membros e pelo Secretariado), coordenada sob a égide do SHOC para apoiar o Estado-Membro. O apoio inclui a realização de um estudo das necessidades pós-desastre para estabelecer um entendimento comum da magnitude do problema e fazer recomendações em conformidade. Embora a Região assuma o papel de coordenação no apoio a um Estado-Membro afectado, trata-se de uma responsabilidade partilhada com os Estados-Membros.

O Fundo concentra-se nas desastres de origem natural. No entanto, a presente Estratégia recomenda o alargamento dos tipos de desastres a apoiar, de modo a incluir as cinco categorias definidas pela OMT (2011) como Ambientais; Sociais e políticas; Relacionadas com a saúde; Tecnológicas; e Económicas.

11.1.1. Fontes de Financiamento

A mobilização de recursos deve continuar a utilizar uma abordagem de fontes múltiplas:

- 1) A principal fonte de financiamento é a Contribuição dos Estados-Membros (baseada na Fórmula da SADC), incluindo a repartição de uma percentagem do Fundo de Contingência da SADC, e o Fundo de Desenvolvimento Regional (sob uma janela social fornecida pelo Fundo de Preparação de Desastres); e
- 2) As fontes de financiamento secundárias/adicionais provêm dos Parceiros de Cooperação Internacional (PIC), do sector privado e dos doadores filantrópicos.

11.1.2. Critérios para a Libertação de Fundos

Os critérios para a libertação dos fundos são definidos pela Estratégia e Fundo Regional de Preparação e Resposta a Desastres da SADC, 2016-2030:

- 1) O(s) Estado(s)-Membro(s) requerente(s) deve(m) declarar o estado de desastre e, por conseguinte, requerer a activação do Centro de Operações Humanitárias e de Emergência da SADC (SHOC) de Nível 3²;
- 2) Em consulta com o Estado-Membro requerente, será efectuada uma avaliação rápida do desastre, liderada pela Equipa Regional de Resposta a Desastres, antes da disponibilização dos fundos.
- 3) O financiamento do apoio de emergência deve ser disponibilizado imediatamente após a declaração e não deve exceder 72 horas para permitir o envio da equipa de avaliação rápida.
- 4) O canal de desembolso dos fundos é dirigido pelo Estado-Membro requerente.
- 5) O desembolso dos fundos basear-se-á no princípio da solidariedade e não na dimensão da contribuição dos Estados-Membros; e
- 6) O desembolso e a administração do Fundo não devem contradizer ou violar os princípios de resiliência.

A aplicação e a utilização dos fundos estão sujeitas à condição de que os fundos sejam utilizados para apoiar os esforços de ajuda humanitária e sejam coerentes com as normas internacionais, incluindo as estabelecidas no projecto Sphere³, e principalmente para satisfazer as necessidades de alimentação, saúde, água, saneamento e higiene, abrigo, vestuário, medicamentos, educação, busca e salvamento e logística.

Em última análise, a Estratégia e Fundo Regional da SADC para a Preparação e Resposta a Desastres, 2016-2030, deve resultar numa redução substancial do impacto negativo das desastres na perda de vidas, meios de subsistência e saúde e nos bens económicos, físicos, sociais, culturais e ambientais das pessoas, empresas, comunidades e países na região da SADC até 2030.

² Nível 1: O SHOC não será activado se a catástrofe não ultrapassar a capacidade do Estado-Membro ou dos Estados-Membros afectados e se o Estado-Membro afectado dispuser de recursos adequados para gerir a catástrofe.

Nível 2: O SHOC não será activado se a catástrofe não ultrapassar a capacidade de resposta nacional, mas for necessária alguma assistência externa. O(s) Estado(s)-Membro(s) afectado(s) pode(m) ou não declarar o estado de emergência.

Nível 3: O SHOC é activado e as operações regionais são montadas em resposta, uma vez que a catástrofe ultrapassa a capacidade de resposta do(s) Estado(s)-Membro(s) afectado(s). A activação do SHOC incluirá o sistema de comunicação e a coordenação para orientar a resposta através de mensagens oportunas, precisas, coerentes e accionáveis, redigidas adequadamente para o público-alvo, em inglês, francês ou português.

³ O Projecto Sphere foi lançado em 1997 para desenvolver um conjunto de normas mínimas universais em áreas fundamentais da assistência humanitária. O objectivo do projecto é melhorar a qualidade da assistência prestada às pessoas afectadas por catástrofes e reforçar a responsabilização do sistema humanitário na resposta a catástrofes. O Sphere baseia-se em duas convicções fundamentais: em primeiro lugar, que devem ser tomadas todas as medidas possíveis para aliviar o sofrimento humano resultante de calamidades e conflitos e, em segundo lugar, que as pessoas afectadas por catástrofes têm direito a uma vida digna e, por conseguinte, direito a assistência.

11.2. ESTRATÉGIAS DE FINANCIAMENTO DE DESASTRES DOS ESTADOS-MEMBROS

A disponibilização de recursos financeiros é essencial para gerir com êxito muitos fenómenos adversos. Orientados pelos princípios do Quadro de Sendai para a Redução do Risco de Desastres (QRRD), os Estados-Membros devem, prioritariamente, abordar os factores de risco de desastres subjacentes através de investimentos públicos e privados orientados sobre o risco de desastres. Esta abordagem é mais eficaz em termos de custos do que a dependência primária da resposta e recuperação pós-desastre e contribui para o desenvolvimento sustentável (Nações Unidas, 2015)

11.2.1. O Sector Público

O financiamento para a implementação da estratégia e dos planos nacionais de gestão do risco de desastres desenvolvidos pelo Estado-Membro será assegurado por fontes que incluem as dotações orçamentais nacionais e provinciais, para além da ajuda externa. Todos os ministérios relevantes e agências funcionais são esperados para implementar as suas responsabilidades sob o Plano Nacional de Gestão de desastres dentro do seu orçamento específico.

Outro mecanismo de financiamento que deve ser considerado é a criação de um mecanismo de partilha de riscos ou de um regime de seguros. Esta medida poderia ser concebida para prestar assistência financeira ao sector do turismo em caso de desastre que afecte o sector. Esta poderia ser estruturada como uma parceria público-privada, com contribuições tanto do sector público como do privado.

11.2.2. O Sector Privado

Muitas empresas e comunidades da região não estão devidamente preparadas para as desastres, o que aumenta o risco de danos e perturbações no sector do turismo. As empresas do sector do turismo e da hotelaria devem ter especial cuidado em garantir que estão financeiramente cobertas por perdas e danos que possam resultar dos riscos mais prováveis para elas e investir financeiramente para se tornarem mais resistentes aos perigos, com vista a garantir a continuidade das suas actividades.

11.2.2.1. Criação do Fundo Nacional para as Desastres do Turismo (NTDF)

Foi recomendado anteriormente na presente abordagem que a NTA, juntamente com o sector privado do turismo, criasse um Conselho Nacional do Turismo (CNT), com membros dos sectores público e privado. Uma das principais responsabilidades do CNT consiste em criar um Fundo Nacional para as Desastres Turísticas (FNDT), para o qual as partes interessadas do sector do turismo poderão contribuir com um montante acordado. Este fundo deverá permitir ao país mitigar, preparar, responder e recuperar substancialmente das desastres que afectam o sector do turismo.

Este fundo deve financiar actividades contínuas de gestão do risco de desastres, nomeadamente a preparação e a resistência. No entanto, em caso de emergência, os fundos de reserva para desastres devem estar prontamente acessíveis a todas as partes interessadas elegíveis que lidam com programas de auxílio a desastres. Para o efeito, é necessário estabelecer acordos entre a NTC e as partes interessadas para garantir a rápida utilização dos recursos de cada parte interessada elegível.

11.2.2.2. Transferência de Riscos

Além disso, a transferência de riscos ajuda as sociedades e os indivíduos a prepararem-se para os perigos e as desastres e a mitigarem os seus efeitos sobre os agregados familiares e a economia em geral. Os instrumentos de transferência de riscos, como os seguros, desempenham um papel importante na mitigação das perdas económicas decorrentes das desastres naturais.

11.3. COOPERAÇÃO BILATERAL NA GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES

Um dos princípios orientadores da SADC, no que diz respeito à gestão regional do risco de desastres, é que os Estados-Membros devem assumir o papel principal e a responsabilidade de proteger e ajudar as populações afectadas dentro dos seus territórios através de políticas de preparação e resposta a desastres e outras medidas a nível local, nacional e através da cooperação regional, transfronteiriça e bilateral. Para o efeito, os Estados-Membros devem continuar a prestar assistência ao(s) Estado(s)-Membro(s) afectado(s) através dos mecanismos bilaterais existentes.

Os Estados-Membros prestarão assistência adicional a nível bilateral, incluindo o envio de meios militares de defesa, de busca e salvamento e de artigos de socorro para o Estado-Membro afectado. Essas disposições serão igualmente comunicadas ao Centro de Operações Humanitárias da SADC (SHOC), com vista a assegurar uma resposta coordenada.

12. MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA

12.1. RESPONSABILIDADES DE MONITORIZAÇÃO

O Secretariado da SADC concentrar-se-á na implementação da estratégia a nível dos Estados-Membros. Isto incluirá a publicação de relatórios periódicos sobre o progresso na implementação das políticas de redução de risco de desastres pelos Estados-Membros, com base nos requisitos de relatórios dos governos, a serem acordados previamente entre o Secretariado da SADC e os Estados-Membros. Os relatórios periódicos devem estar em conformidade com os relatórios/revisões de Sendai. Os governos monitorizarão os objectivos e os resultados a nível nacional e local. Elaborarão relatórios periódicos de síntese sobre o estado da gestão dos riscos de desastre.

12.2. INDICADORES DE MONITORIZAÇÃO

12.2.1. Principais Estatísticas de Desempenho Antes, Durante e Após a Crise

Efectuar uma avaliação contínua dos seguintes indicadores de desempenho do turismo:

- 1) Ocupação do hotel.
- 2) Chegadas/partidas de autocarro, barco, avião.
- 3) Imposto sobre as vendas (se disponível).
- 4) Menções na imprensa sobre o destino turístico; e
- 5) Menções na imprensa sobre o tipo de desastre e a resposta ao desastre.

O acompanhamento das estatísticas básicas do turismo fornece uma referência relativamente ao desempenho da indústria antes de um desastre, de modo a que o declínio do sector do turismo após o desastre possa ser medido. A continuação deste acompanhamento durante e após um desastre fornece um indicador da eventual recuperação da indústria após o desastre. Os membros do sector do turismo, como as companhias aéreas, os hotéis e os governos locais, podem frequentemente fornecer à DMO as estatísticas semanais e mensais necessárias (por exemplo, níveis de ocupação dos hotéis).

12.2.2. Volume e Tendência da Cobertura da Imprensa Antes, Durante e Após a Crise

Outro indicador fundamental que os responsáveis pelo turismo devem acompanhar antes, durante e depois de um desastre é a cobertura da imprensa, o volume de cobertura e a tendência da cobertura, uma vez que as histórias dos meios de comunicação social podem ter um impacto directo no número de visitantes de um destino turístico em crise. As estatísticas da cobertura da imprensa podem incluir:

- 1) número de menções do destino turístico nos meios de comunicação social.
- 2) número de menções do desastre nos meios de comunicação social.
- 3) número de menções da resposta ao desastre nos meios de comunicação social.
- 4) a tendência de cada notícia, ou seja, se a cobertura do destino turístico é positiva, negativa ou neutra.

12.2.3. Atitudes dos Consumidores

Uma DMO deve monitorizar as atitudes dos consumidores numa base contínua para avaliar as atitudes positivas e negativas em relação ao destino turístico antes da ocorrência de um desastre. O conhecimento dos níveis de referência para estas atitudes permitirá ao DMO avaliar as mudanças após a ocorrência de um desastre, com uma comparação directa com as atitudes anteriores ao desastre. Recomenda-se que estes inquéritos-chave sobre as atitudes dos consumidores sejam realizados pelo menos uma vez por ano, como ponto de referência, e depois periodicamente durante e após um desastre. As principais atitudes dos consumidores a compreender antes de um desastre incluem:

- 1) se já visitou.
- 2) probabilidade de visitar.
- 3) Opiniões positivas sobre o destino turístico.
- 4) Opiniões negativas sobre o destino turístico.
- 5) Probabilidade de recomendar o destino turístico a outras pessoas.

12.3. MEIOS DE VERIFICAÇÃO

A lista de indicadores foi mantida curta e concentrada para ser prática, susceptível de ser gerido e relevante para as necessidades imediatas do Secretariado da SADC e dos Estados-Membros. A maior parte das informações necessárias para a monitorização será obtida a partir dos sistemas estatísticos nacionais existentes e de dados provenientes de fontes internacionais, se for caso disso. Noutros casos, deve ser realizada uma investigação documental e inquéritos no terreno especialmente concebidos para o efeito.

13. REFORÇO DAS CAPACIDADES E PARTILHA DE CONHECIMENTOS

13.1. RACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO LOGÍSTICA DOS WORKSHOPS E FORMAÇÕES REGIONAIS

A estratégia da SADC reconhece a importância crucial dos workshops regionais e das sessões de formação no reforço das capacidades e na partilha de conhecimentos entre os Estados-Membros. No entanto, a eficácia destes eventos pode ser comprometida por desafios logísticos. Para resolver estas questões e maximizar o impacto dos esforços regionais de reforço das capacidades, serão aplicadas as seguintes medidas:

13.1.1. Processo de Registo e Confirmação

1. Prazos Claros: Estabelecer e comunicar prazos firmes de inscrição pelo menos 8 semanas antes de cada evento.
2. Confirmação em Duas Etapas: Implementar um processo de confirmação em duas fases: a) Manifestação inicial de interesse: Deve ser entregue 6 semanas antes do evento b) Confirmação Final: Prazo de entrega: 4 semanas antes do evento
3. Lembretes automatizados: Utilizar um sistema automatizado para enviar lembretes em intervalos regulares até ao fim dos prazos.

13.1.2. Comunicação Proactiva

1. Ponto de Contacto Único: Designar um único ponto de contacto no Secretariado da SADC para todas as questões logísticas relacionadas com cada evento.
2. Pacote de informações pré-evento: Distribuir um pacote informativo completo a todos os participantes no acto da inscrição, incluindo:
 - Requisitos de visto e procedimentos de candidatura
 - Disposições de viagem e alojamento
 - Agenda do workshop e materiais de preparação
 - Grupo do WhatsApp: Criar um grupo WhatsApp para cada evento para facilitar a comunicação rápida com e entre os participantes.

13.1.3. Facilitação de Vistos

1. Notificação Prévia: Informar as autoridades competentes em matéria de imigração nos países de acolhimento sobre os eventos futuros no início de cada ano civil.
2. Cartas de Apoio ao Visto: Fornecer o convite oficial e as cartas de apoio ao visto imediatamente após a inscrição do participante.
3. Agente de Ligação: Nomear um agente de ligação para ajudar os participantes com questões relacionadas com vistos e para intervir junto das autoridades de imigração, se necessário.

13.1.4. Planeamento Flexível

1. Orçamento para Imprevistos: Atribuir um orçamento de emergência para fazer face a desafios logísticos de última hora.
2. Opções de Participação Virtual: Sempre que possível, oferecer opções de participação virtual para as pessoas que não possam comparecer pessoalmente devido a problemas de última hora.

13.1.5. Avaliação Pós-Evento

1. Mecanismo de Resposta: Implemente um mecanismo padrão de resposta pós-evento para recolher informações sobre aspectos logísticos e identificar áreas a melhorar.
2. Revisões Anuais: Efectuar uma revisão anual da logística dos workshops para aperfeiçoar os processos e resolver os desafios recorrentes.
3. Ao implementar estas medidas, a região da SADC pretende melhorar significativamente a eficiência e a eficácia dos seus workshops e sessões de formação regionais. Isto assegurará a máxima participação, minimizará as perturbações e, em última análise, reforçará os esforços de reforço das capacidades, cruciais para melhorar a gestão do risco de desastres no sector do turismo em todos os Estados-Membros.

14. REFORÇO DE CAPACIDADES E PARTILHA DE CONHECIMENTOS NA GESTÃO DO RISCO DE DESASTRES NO SECTOR DO TURISMO

14.1. WORKSHOPS REGIONAIS ABRANGENTES E PROGRAMAS DE FORMAÇÃO

A estratégia da SADC reconhece que a gestão eficaz do risco de desastres e a comunicação de crises no sector do turismo requerem uma capacitação contínua e a partilha de conhecimentos. Para o efeito, recomenda-se, no quadro da abordagem, que as partes interessadas dos Estados-Membros participem em programas de formação centrados nos seguintes aspectos:

14.1.1. Temas Centrais do Workshop

1. Avaliação do risco de desastres específicas do turismo: Técnicas de identificação e avaliação dos riscos específicos dos destinos turísticos.
2. Comunicação de crise para o turismo: Estratégias para uma comunicação eficaz com os turistas, as partes interessadas do sector e os meios de comunicação social durante as crises.
3. Reforço da Resiliência do Destino: Abordagens para melhorar a resistência global dos destinos turísticos a vários tipos de desastres.
4. Recuperação do Turismo Pós-Desastre: Estratégias para uma recuperação rápida e eficaz dos destinos turísticos após uma crise.

14.1.2. Módulos de Formação Especializada

1. Gestão de Crises nas Redes Sociais: Aproveitar as redes sociais para comunicações em tempo real durante as crises.
2. Primeiros Socorros Psicológicos para o Pessoal do Turismo: Equipar os trabalhadores da linha da frente do sector do turismo com competências para apoiar os turistas durante e após as desastres.
3. Resposta a Emergências Específicas do Turismo: Procedimentos de resposta a emergências adaptados para hotéis, atracções e outras instalações turísticas.
4. Gestão da Reputação Pós-Crise: Estratégias para restabelecer a imagem do destino e a confiança do turista após um desastre.
5. Adaptação às Alterações Climáticas no Sector do Turismo: Integrar considerações de longo prazo sobre as alterações climáticas na gestão do risco de desastres no sector do turismo.

14.2. RACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO LOGÍSTICA DOS WORKSHOPS E FORMAÇÕES REGIONAIS

14.3. AVALIAÇÃO DO IMPACTO E MELHORIA CONTÍNUA

Para garantir a eficácia destes esforços de reforço das capacidades:

14.3.1. Avaliação do Impacto

1. Avaliações Pré e Pós-Formação: Efectuar avaliações de conhecimentos e competências antes e depois de cada programa de formação.
2. Acompanhamento a Longo Prazo: Implementar um sistema para acompanhar a forma como os participantes aplicam a sua aprendizagem nas suas funções ao longo do tempo.
3. Métricas de resiliência do destino: Desenvolver e acompanhar as métricas para medir as melhorias na resiliência dos destinos resultantes dos esforços de formação.

14.3.2. Melhoria Contínua

1. Revisão Anual do Currículo: Actualizar regularmente o conteúdo da formação para reflectir as tendências emergentes e as lições aprendidas.
2. Contribuição das Partes Interessadas: Estabelecer um mecanismo para que as partes interessadas do sector do turismo possam contribuir para as necessidades e o conteúdo da formação.

3. Avaliações Comparativas Internacionais: Comparar regularmente os programas de formação em gestão de risco de desastres turísticos da SADC com as melhores práticas globais.

14.4. RACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO LOGÍSTICA DOS WORKSHOPS E FORMAÇÕES REGIONAIS

Uma gestão logística eficiente é crucial para o sucesso dos workshops regionais e dos programas de formação. A estratégia define uma abordagem sistemática do planeamento, da coordenação e da execução para garantir a máxima participação e impacto.

14.4.1. Coordenação Centralizada

1. Criação de uma Unidade de Coordenação Regional
 - Implementação: Criar uma unidade específica no Secretariado da SADC responsável pela coordenação geral das acções de formação.
 - Benefícios: Garante a coerência, evita duplicações e simplifica a comunicação.
2. Procedimento Planeamento Normativo
 - Implementação: Elaborar directrizes e listas de verificação padrão para o planeamento de eventos, abrangendo aspectos como a selecção do local, os convites aos participantes e a preparação do material.
 - Benefícios: Melhora a eficiência e reduz o risco de supervisão.

14.4.2. Programação Colaborativa

1. Calendário Anual de Formação
 - Implementação: Publique um calendário anual de todos os workshops e sessões de formação planeados com bastante antecedência.
 - Benefícios: Permite que as partes interessadas planeiem em conformidade e maximiza a participação.
2. Evitar conflitos de horários
 - Implementação: Coordenar com os Estados-Membros e outras iniciativas regionais para evitar a sobreposição de eventos.
 - Benefícios: Optimizar a utilização de recursos e o envolvimento dos participantes.

14.4.3. Optimização de Recursos

1. Utilização de Instalações Locais
 - Implementação: Sempre que possível, utilize os locais e instalações de formação nos Estados-Membros para apoiar as economias locais e reduzir os custos.
 - Benefícios: Promove o envolvimento da comunidade e a sustentabilidade.
2. Experiência Partilhada
 - Implementação: Utilizar peritos da região para ministrar a formação, complementados por especialistas internacionais quando necessário.
 - Benefícios: Reforça a capacidade regional e reduz a dependência de consultores externos.

14.4.4. Apoio aos Participantes

1. Disposições de Viagem e Alojamento
 - Implementação: Prestar apoio logístico aos participantes, incluindo assistência em matéria de reservas de viagens, vistos e alojamento.
 - Benefícios: Reduz as barreiras à participação e garante a inclusão.
2. Fornecimento de Materiais de Formação
 - Implementação: Assegurar-se de que todos os materiais de formação são preparados e distribuídos antecipadamente, estando disponíveis em várias línguas, se necessário.
 - Benefícios: Melhora a compreensão e a retenção da informação.

14.4.5. Mecanismos de Monitorização e Resposta

1. Formulários de Avaliação de Eventos
 - Implementação: Distribuir formulários de avaliação padronizados no final de cada sessão de formação para recolher respostas sobre o conteúdo, a execução e a logística.
 - Benefícios: Fornecer informações para uma melhoria contínua.

2. Relatórios Pós-Eventos

- Implementação: Preparar relatórios abrangentes que resumam os resultados, a resposta dos participantes e recomendações para eventos futuros.
- Benefícios: Facilita a partilha de conhecimentos e a responsabilização.

14.5. AVALIAÇÃO DO IMPACTO E MELHORIA CONTÍNUA

Para garantir que as iniciativas de reforço das capacidades são eficazes e satisfazem as necessidades evolutivas do sector do turismo, a estratégia incorpora mecanismos de avaliação do impacto e de melhoria contínua.

14.5.1. Avaliação do Impacto

1. Avaliações pré e pós-formação

- Implementação: Realizar avaliações antes e depois dos programas de formação para medir os conhecimentos adquiridos e as competências desenvolvidas.
- Benefícios: Quantifica os resultados da aprendizagem e identifica as áreas que precisam de ser reforçadas.

2. Acompanhamento a longo prazo

- Implementação: Implementar inquéritos e entrevistas de acompanhamento para acompanhar a forma como os participantes aplicam a sua aprendizagem nas suas funções profissionais ao longo do tempo.
- Benefícios: Mede o impacto real e a sustentabilidade da formação.

3. Métricas de resiliência do destino

- Implementação: Desenvolver indicadores-chave de desempenho (KPI) para medir as melhorias na resiliência dos destinos, tais como tempos de resposta reduzidos e comunicação eficaz em caso de crise.
- Benefícios: Fornece provas tangíveis dos progressos realizados e das áreas a desenvolver.

14.5.2. Melhoria Contínua

1. Revisão Anual do Currículo

- Implementação: Criar um comité de revisão para avaliar e actualizar anualmente o conteúdo da formação de modo a reflectir as tendências emergentes, as tecnologias e os ensinamentos retirados de acontecimentos recentes.
- Benefícios: Mantém a formação relevante e virada para o futuro.

2. Contributos das Partes Interessadas

- Implementação: Criar canais para que as partes interessadas do sector do turismo forneçam informações permanentes sobre as necessidades, preferências e conteúdos da formação.
- Benefícios: Garante que a formação continua a ser orientada para a procura e para a prática.

3. Avaliações Comparativas Internacionais

- Implementação: Comparar regularmente os programas de formação da SADC em DRM do turismo com as melhores práticas e padrões globais.
- Benefícios: Mantém a competitividade e integra inovações globais.

14.6. ABORDAGEM DE FORMAÇÃO ADAPTADA COM BASE NOS PERFIS DOS PARTICIPANTES

Reconhecendo a diversidade de formações e níveis de experiência dos participantes no sector do turismo, a estratégia da SADC sublinha a importância de adaptar o conteúdo da formação às necessidades específicas. Esta abordagem garante que todos os participantes, independentemente da sua experiência anterior em gestão de crises, possam tirar o máximo proveito dos programas de reforço de capacidades.

14.6.1. Sistema de Definição do Perfil do Participante

1. Avaliação Pré-Formação:

Desenvolver um questionário abrangente antes da formação para avaliar os participantes:

- a) Papel e responsabilidades actuais no Sector do Turismo ou na gestão de desastres
- b) Anos de experiência no sector
- c) Formação anterior em gestão de crises ou experiência real
- d) Áreas específicas de interesse ou lacunas de competências sentidas
- e) Estilos de aprendizagem preferidos (por exemplo, visual, auditivo, etc.)

2. Classificação do nível de competência:

- Classificar os participantes em três níveis principais: a) Novato: Pouca ou nenhuma experiência em gestão de crises b) Intermédio: Alguma experiência ou formação de base em gestão de crises c) Avançado: Vasta experiência ou formação formal em gestão de crises

3. Agrupamento Sectorial Específico:

- Classificar ainda os participantes com base no seu sector específico no Sector do Turismo: a) Fornecedores de alojamento (hotéis, resorts, etc.) b) Operadores turísticos e agências de viagens c) Fornecedores de transportes (companhias aéreas, linhas de cruzeiro, etc.) d) Gestores de atracções e eventos e) Funcionários governamentais do sector do turismo f) Organizações de gestão de destinos

14.6.2. Cursos de Formação Adaptados

Com base nos perfis dos participantes, desenvolva percursos de formação distintos:

1. Curso básico (para principiantes):

- Centra-se em desenvolver uma compreensão básica dos princípios de gestão de crises
- Grande ênfase em exercícios práticos
- Os tópicos incluem:
 - a) Introdução à gestão dos riscos de desastres no sector do turismo
 - b) Princípios básicos de comunicação de crises
 - c) Compreender o ciclo de gestão das desastres
 - d) Responsabilidades específicas das funções durante as crises
 - e) Utilização básica de ferramentas e tecnologias de gestão de crises

2. Curso intermédio:

- Basear-se nos conhecimentos existentes para melhorar as competências
- Equilíbrio entre conhecimentos teóricos e aplicação prática
- Os tópicos incluem:
 - a) Estratégias avançadas de comunicação de crises
 - b) Desenvolver e implementar planos de gestão de crises
 - c) Gestão das partes interessadas durante as crises
 - d) Relações com os media em situações de crise
 - e) Estratégias de recuperação pós-crise

3. Curso avançado:

- Centra-se no pensamento estratégico e na liderança em situações de crise
- Ênfase na gestão de cenários complexos e na tomada de decisões
- Os tópicos incluem:
 - a) Liderar os esforços de resposta de várias agências
 - b) Gestão de crises transfronteiriças no sector do turismo
 - c) Integrar a gestão de crises em estratégias mais amplas de gestão de destinos
 - d) Inovar na preparação e resposta a crises
 - e) Orientar e desenvolver a capacidade de gestão de crises organizacionais

14.6.3. Módulo Sectorial

Desenvolver módulos específicos para cada sector do turismo, abordando os seus desafios específicos:

1. Fornecedores de Serviços de Alojamento:

- Procedimentos de evacuação dos hóspedes
- Manter os serviços essenciais durante as crises
- Converter as propriedades para utilização de emergência (por exemplo, como abrigos ou instalações de cuidados de saúde)

2. Operadores turísticos e agências de viagens:

- Gerir as comunicações com os clientes durante as crises
- Procedimentos de repatriamento
- Adaptar os pacotes turísticos em resposta aos riscos emergentes

3. Fornecedores de serviços de transporte:

- Protocolos de emergência para crises em trânsito
- Coordenar com as autoridades de destino
- Gerir situações de passageiros retidos

4. Gestores de atracções e eventos:

- Gestão de multidões em situações de emergência
- Adaptar as operações a vários níveis de ameaça
- Equilíbrio entre as medidas de segurança e a experiência do visitante

5. Funcionários governamentais do sector do turismo:
 - Coordenação de parcerias público-privadas na resposta a crises
 - Desenvolver e implementar políticas de gestão de crises a nível do destino
 - Gerir os aspectos específicos do turismo na resposta a desastres nacionais
6. Organizações de Gestão de Destinos:
 - Recuperação da imagem do destino após a crise
 - Coordenar as comunicações de crise entre várias partes interessadas
 - Tirar partido das redes de destinos para uma gestão eficaz das crises

14.7. APOIO PÓS-WORKSHOP E APRENDIZAGEM CONTÍNUA

Reconhecendo que a aprendizagem efectiva se estende para além dos limites dos workshops e das sessões de formação, a abordagem da SADC defende um apoio sólido pós-workshop para garantir a retenção a longo prazo e a aplicação dos conhecimentos. Esta abordagem visa fornecer oportunidades de aprendizagem contínua e assistência prática aos participantes à medida que eles implementam estratégias de gestão de risco de desastres nas suas respectivas funções.

14.7.1. Biblioteca de Recursos Multilíngues

1. Documentação Completa
 - Desenvolver materiais específicos para o workshop, incluindo apresentações, folhetos e directrizes de exercícios.
 - Traduzir todos os materiais para inglês, português e francês para garantir a acessibilidade em toda a região da SADC.
2. Repositório Digital
 - Criar uma plataforma em linha de fácil utilização para alojar todos os materiais do workshop e recursos adicionais.
 - Implementar uma função de pesquisa sofisticada para permitir uma navegação fácil na biblioteca de recursos.
3. Actualizações Regulares
 - Estabelecer um calendário para rever e actualizar os materiais de modo a reflectir as melhores práticas e os desenvolvimentos regionais mais recentes.
 - Notificar os participantes de actualizações significativas através de correio electrónico e da aplicação móvel SADC Tourism DRM.

14.7.2. Série de Tutoriais em Vídeo

1. Vídeos de recapitulação de conceitos básicos
 - Produzir uma série de vídeos curtos (5-10 minutos) que resumam os conceitos-chave de cada módulo do workshop.
 - Garantir que os vídeos estão disponíveis em inglês, português e francês, com opções de legendagem.
2. Tutoriais de aplicação prática
 - Desenvolver guias vídeo passo a passo para a implementação de ferramentas e técnicas DRM específicas.
 - Incluir exemplos do mundo real e estudos de caso da região da SADC para ilustrar aplicações práticas.

14.7.3. Avaliações Regulares de Acompanhamento

1. Controlos Trimestrais do Progresso
 - Implementar um sistema de avaliações trimestrais em linha para avaliar o progresso dos participantes na aplicação das aprendizagens do workshop.
 - Utilizar os resultados da avaliação para identificar as áreas em que pode ser necessário apoio adicional.
2. Cursos Anuais de Actualização
 - Oferecer cursos anuais de actualização em linha para reforçar conceitos-chave e introduzir novos desenvolvimentos no domínio.
 - Adaptar os conteúdos de actualização com base nos resultados da avaliação e na resposta dos participantes.

14.7.4. Apoio Prático à Implementação

1. Conjuntos de ferramentas de implementação
 - Desenvolver conjuntos de ferramentas abrangentes com modelos, listas de controlo e directrizes para a implementação de vários aspectos da gestão de riscos no sector do turismo.
 - Assegurar que os conjuntos de ferramentas sejam culturalmente apropriados e adaptáveis a diferentes contextos na região da SADC.

BIBLIOGRAFIA

APEC International Centre for Sustainable Tourism. (2004). Tourism risk management for the Asia-Pacific Region: an authoritative guide for the managing crises and disasters. APEC Secretariat, Singapore.

APEC International Centre for Sustainable Tourism. (2006). Tourism risk management: an authoritative guide for the managing crises in tourism. APEC Secretariat, Singapore.

Beirman, D. (2003). Restoring Tourism Destinations in Crisis: A Strategic Marketing Approach. CABI Publishing.

De Silva, A., Amaratunga, D. & Haigh, R. (2022). Green and Blue Infrastructure as Nature-Based Better Preparedness Solutions for Disaster Risk Reduction: Key Policy Aspects. *Sustainability*, 14(16155), 1-26.

Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147.

Glaesser, D. (2006). Crisis Management in the Tourism Industry. Elsevier, Amsterdam.

Lettieri, E., Masella, C. & Radaelli, G. (2009). Disaster management: findings from a systematic review, *Disaster Prevention and Management*, 18(2), 117-136.

Pacific Asia Travel Association. (2011). Bounce back: tourism risk, crisis and recovery management guide. Pacific Asia Travel Association.

Pearce, D. G. (2015). Destination management in New Zealand: Structures and functions. *Journal of Destination Marketing and Management*, 4(1), 1-12.

Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25, 669-683.

Ritchie, B. W., Crotts, J. C., Zehrer, A., & Volsky, G. T. (2013). Understanding the effects of a tourism crisis: The impact of the BP oil spill on regional lodging demand. *Journal of Travel Research*, 53(1), 12-25.

Roldán, J. (1993). The Financing Requirements of Nature and Heritage Tourism in the Caribbean. Organization of American States.

Southern African Development Community. (2015). Climate Change Strategy and Action Plan (2015). Gaborone, Botswana

Southern African Development Community. (2017). SADC Disaster Preparedness and Response Strategy and Fund, 2016 – 2030. Gaborone, Botswana

Southern African Development Community. (2019). Tourism Programme 2020 – 2030, Gaborone, Botswana.

Southern African Development Community (2020). Regional Indicative Strategic Development Plan (RISDP) 2020-2030. Gaborone, Botswana.

Sphere Project (2004). Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva, Switzerland.

UNDRR (n.d.) <https://www.undrr.org/terminology/disaster> accessed on 30th August 2022.

UNEP. (2008). Disaster Risk Management for Coastal Tourism Destinations Responding to Climate Change: A Practical Guide for Decision Makers. United Nations Environment Programme. Paris, France.

United Nations. (2015). Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030.

United Nations. (2018). UNISDR Annual Report 2017. United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNISDR). Geneva, Switzerland.

United Nations Environment Programme – UNEP., & World Tourism Organisation - WTO. (2005). Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers.

United Nations World Conference on Disaster Risk Reduction. (2015). Tourism and Disaster Risk: A contribution by the United

Nations to the consultation leading to the Third UN World Conference on Disaster Risk Reduction. Sendai, Japan.

University of the West Indies (2018). Mainstreaming Gender into Disaster Risk Management for Tourism: Training Manual. The University of the West Indies.

World Tourism Organization. (1991). Recommended Measures for Tourism Safety. Madrid: WTO

UNWTO (2011). Toolbox for Crisis Communications in Tourism. UNWTO, Madrid, Spain.

UNWTO (1999). Global Code of Ethics for Tourism. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism> accessed on the 28th February 2023. UNWTO, Madrid, Spain.

Usher, L. E., & Schroeder, A. (2021). Risk communication in the tourism industry. In J.E.W. Yusuf & B. St. John III (Eds.), *Communicating Climate Change: Making Environmental Messaging Accessible* (pp.151-168). Routledge.

Wang, J. & Ritchie, B. W. (2012). Understanding accommodation managers' crisis planning intention: An application of the theory of planned behavior. *Tourism Management*, 33, 1057–1067.

Wang, J., & Ritchie, B. W. (2013). Attitudes and perceptions of crisis planning among accommodation managers: Results from an Australian study. *Safety Science*, 52 (158) 81–91.

WTTC (2022). Travel & Tourism Economic Impact. <https://wttc.org/research/economic-impact> accessed on the 28th February 2023.



Southern African Development Community (SADC) Secretariat

Plot 54385 CBD Square

Private/Bag 0095

Gaborone, Botswana

Tel: +267 395 1863

Email: registry@sadc.int

Website: www.sadc.int

