

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
SILVIO KIMOSSUKE HAMAUE**

**GESTÃO DE RISCOS APLICADA À SEGURANÇA DO
TURISMO DE AVENTURA**

**SÃO PAULO
2008**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
SILVIO KIMOSSUKE HAMAUE

**GESTÃO DE RISCOS APLICADA À SEGURANÇA DO
TURISMO DE AVENTURA**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência para a obtenção de título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Raul Amaral Rego.

SÃO PAULO
2008

BANCA EXAMINADORA

Dedico este trabalho à santa Oka-non-Sama e à minha irmã Angela Makimi Nonogaki por sempre me darem a luz necessária para eu ter coragem e saúde para as batalhas diárias de minha vida e vencer todos os desafios.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais por estarem sempre ao meu lado nos momentos em que mais precisei, sem eles eu não estaria neste estágio educacional da minha vida.

Ao meu orientador Raul por me apoiar e orientar nos momentos mais difíceis durante o desenvolvimento desta dissertação.

A minha sobrinha Priscila Hamaué e ao meu amigo/irmão Eduardo Roberto de Souza que ficaram ao meu lado nos momentos que mais precisei, durante o desenvolvimento deste trabalho.

Aos amigos professores da Universidade Anhembi Morumbi por me incentivarem constantemente.

Aos professores do Mestrado de Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi por serem exemplos de dedicação, seriedade, sabedoria e amizade, em especial as professoras Dra. Nilma Morcerf de Paula, Dra. Ada de Freitas Maneti Dencker, que com seu preciosismo me auxiliou a não perder o foco da pesquisa e Dra. Sênia Bastos por sua generosidade e paciência na orientação das correções necessárias.

O uso das normas técnicas na regulamentação técnica é uma alternativa inteligente, pois a autoridade regulatória se concentra no que é essencial para o interesse do Estado, repousando nas normas técnicas o resultado do entendimento da sociedade, a fim de prover os aspectos técnicos necessários (ABREU, TIMO, 2005, p. 47).

RESUMO

Esta pesquisa objetiva estudar a teoria e a prática da gestão de riscos aplicada à segurança das atividades do turismo de aventura e verificar se as empresas do setor estão adotando normas ou algum tipo de gerenciamento de riscos para garantir a segurança aos seus praticantes e profissionais. A pesquisa de caráter qualitativo abrange pesquisa bibliográfica e documental e pesquisa de campo realizada com base no método do estudo de caso. A revisão da literatura contemplou livros e artigos específicos sobre técnicas de gerenciamento de riscos operacionais, guias operacionais de turismo de aventura de outros países, legislação aplicada aos direitos civis, livros técnicos sobre segurança, análise de processos operacionais, qualidade de prestação de serviços, além de publicações diversas sobre turismo, ecoturismo e turismo de aventura. Na pesquisa de campo foram estudados casos práticos da aplicação de planejamento e gestão de riscos à segurança por agências de turismo e operadoras que oferecem modalidades do turismo de aventura, situadas nas cidades de Campos do Jordão e Guarará foram analisadas, também, variáveis relacionadas aos conceitos de gestão de riscos aplicados à segurança, e às formas de aplicação e controle de normas técnicas relativas ao turismo de aventura e à segurança no turismo. A partir dos resultados da pesquisa, observou-se um tratamento heterogêneo no que diz respeito ao tipo de esforço dedicado pelas empresas de turismo de aventura quanto à análise e prevenção de riscos, e também quanto às ações que costumam serem tomadas para tornar as atividades de turismo de aventura mais seguras. Como resultados da pesquisa, levantou-se que existem dificuldades por parte das agências de turismo e operadoras adotarem a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura por diversos fatores como: ausência de uma política de incentivos governamentais para a normalização, dificuldades financeiras das próprias agências e operadoras de turismo de aventura, falta de conhecimento do projeto de desenvolvimento das normas promovido pelo Ministério do Turismo, falta de profissionais treinados e capacitados para o gerenciamento dos riscos identificados nas várias modalidades presentes no turismo de aventura e ausência de um suporte técnico por parte dos governos para apoio às empresas.

Palavras-chave: Turismo de aventura. Planejamento e gestão de segurança. Gerenciamento de riscos.

ABSTRACT

This research and development has as main purpose study of practice and theory of risk management applied for safety in adventure tourism activities. This research as qualitative particularity embraces bibliographic and documentary research and field research based on case study methodology. The revisal of literature observed books and specific articles concerning operational risk management, foreign countries adventure tourism guidelines, applied local legislation to civil rights, safety procedures technical books, operational process analysis, services quality and various tourism, ecotourism and adventures tourism publications. On the field research practical cases were studied concerning operational risk management plan for safety by tourism agencies and adventure tourism operators who offer all modalities of adventure tourism which are established in the cities like Campos do Jordão and Guaraú. Variables related to adventure tourism methodology plan were considered and analyzed with operational risk management conception applied to safety and the various practical frames and controls of technical procedures applied to adventure tourism and safety. Procedures applied by tourism agency and adventure tourism operators when offer those services to the tourists. From the research results, were observed an unlike treatment concerning to the tourism agencies effort dedication to analyze and prevent risks, and also concerning to activities apply to become adventure tourism activities safety for all. There are also difficulties on tourism enterprises to implement risk management applied to adventure tourism safety and the mainly reasons are: lack of government adventure tourism policy to support small enterprises to help them set up the risk management procedures, financial difficulties, lack of knowledge of Ministério do Turismo's rules, certification and normalization project, lack of experienced professionals capable to risk management in adventure tourism and lack of technical support to adventure tourism enterprise in order to help them to develop the risk management.

Key-words: Operational risk management. Normalization. Adventure tourism.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Sistema de operações genérico.....	17
Figura 2 – Esquema primário de localidades para a prática do Turismo de Aventura no Brasil.....	21
Figura 3 – O turismo e a vida nos grandes centros urbanos.....	25
Figura 4 – Quantidade mínima de condutores por grupo de turistas.....	30
Figura 5 - Turismo de Aventura: Frequência com que são praticadas.....	41
Figura 6 - Atividades de aventura na visitação de parques nacionais e estaduais.....	42
Figura 7 - Resumo de acidentes por modalidade no turismo de aventura.....	43
Figura 8 - Resumo de incidência relativa de acidentes por modalidade.....	43
Figura 9 – Como os consumidores lidam com a insatisfação na compra de um serviço em turismo de aventura.....	58
Figura 10 - Processo de gestão de riscos – Detalhamento.....	70
Figura 11 - Processo de Gestão de Riscos – Panorama.....	80
Figura 12 – Avaliação dos riscos pelos turistas, quanto à probabilidade de ocorrência.....	97
Figura 13– Critérios dos turistas para escolha da modalidade.....	100
Figura 14 – Avaliação dos critérios pelos turistas.....	100
Figura 15 – Avaliação dos critérios pelos turistas (Resultados por percentual do universo de 20 turistas, %)......	101
Figura 16 – Avaliação dos critérios pelos turistas (%)......	104
Figura 17 – Avaliação dos critérios pelos turistas (Resultados por percentual do universo de 30 turistas)......	104
Figura 18 – Resultados por quantidade de turistas no universo de 30 turistas.....	106
Figura 19 – Resultado da questão “Quanto ao impacto na segurança caso ocorra algum risco identificado?”.....	108

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABB - Associação Brasileira de Balonismo.
- ABETA - Associação Brasileira de Turismo de Aventura.
- ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- ACA - *American Canoe Association*
- ANTT- Agência Nacional de Transporte Terrestre
- AS/NZS - *Austrália Standards and New Zealand Standards*
- Mtur - Ministério do turismo.
- NTPS - National Tourism Policy Study do Senado dos Estados Unidos
- NTRRC - *National Tourism Resources Review Comission*
- OHSAB - *Occupational Health and Safety Assesment Series.*
- OMT - Organização Mundial do Turismo
- ONU - Organização das Nações Unidas
- PADI - *Professional Association Diving Instructors.*
- PDCA - *Plan, Do, Control and Act.*
- PDIC - *Professional Diving Instructors Corporations.*
- PEPS - Primeiro que Entra, Primeiro que Sai.
- PIB - Produto Interno Bruto
- PROCON – Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor
- SESC - Serviço Social do Comercio.
- SSI - *Scuba Schools International*
- UIAA - União Internacional de Associações de Alpinismo
- WRSTC - *World Recreational Scuba Training Council.*
- WTTC - *World Travel and Tourism Council*

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
Capítulo 1 – SEGURANÇA NO TURISMO E TURISMO DE AVENTURA.....	16
1.1 A segurança no turismo.....	16
1.2 Breve caracterização do turismo de aventura.....	19
1.3 Modalidades de turismo de aventura	25
1.4 As modalidades de turismo de aventura mais praticadas no Brasil.....	41
1.5 Aspectos da segurança nas modalidades no Turismo de Aventura.....	43
1.6 Regulamentação, normalização e certificação do turismo de aventura.....	46
Capítulo 2 – A GESTÃO DE RISCOS APLICADA À SEGURANÇA DO TURISMO DE AVENTURA.....	49
2.1 O conceito de planejamento e a inclusão da gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.....	49
2.2 O planejamento operacional.....	51
2.3 A importância estratégica das operações em serviços no turismo de aventura.....	54
2.4 Qualidade na prestação de serviços.....	58
2.5 Desenvolvimento e formatação de serviços de turismo de aventura no planejamento operacional.....	62
2.6 Gerenciamento de riscos.....	64
2.7 A gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.....	78
2.8 A gestão de riscos aplicada à segurança da Caminhada.....	81
2.9 A gestão de riscos aplicada à segurança da Canoagem.....	83
Capítulo 3 – METODOLOGIA E O ESTUDO DE CASOS.....	84
3.1 Metodologia da pesquisa.....	84
3.2 Plano da pesquisa.....	86
3.3 Instrumentos e variáveis da pesquisa de campo.....	89
3.4 Análise de resultados das pesquisas de campo.....	93
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	116
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
APÊNDICES.....	128
ANEXOS.....	163

INTRODUÇÃO

Segundo o Ministério do Turismo (2005), estima-se que no país existam aproximadamente 2.100 organizações relacionadas ao setor de turismo de aventura, que tem sido considerado estratégico para o desenvolvimento do turismo no país. Tais organizações promovem uma grande variedade de atividades que, de modo geral, costumam oferecer riscos aos seus praticantes. Assim, com o objetivo de prevenir acidentes e tornar o Brasil um dos principais destinos internacionais de turismo de aventura, o Ministério do Turismo criou o “Projeto de Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura”. Desde dezembro de 2003 o projeto está em desenvolvimento com o objetivo de identificar os aspectos mais críticos das operações de forma responsável e desta forma subsidiar o desenvolvimento das normas técnicas para as diversas modalidades que compõem este segmento do turismo no Brasil.

O projeto conta, inicialmente, com aproximadamente 19 normas, abordando desde assuntos como competências mínimas para condutores, especificações dos produtos, informações mínimas que os turistas devem receber antes de praticar qualquer modalidade e a gestão de riscos aplicada à segurança dos turistas no turismo de aventura.

O desenvolvimento dos regulamentos e das normas técnicas no Brasil, estratégica e operacionalmente, segue uma tendência internacional de utilização destes requisitos, necessários, para a certificação do turismo de aventura. E também os adota como ferramentas organizacionais de gestão para a melhoria da qualidade no desenvolvimento das práticas desse segmento turístico no país.

Diante deste cenário, para o desenvolvimento desta dissertação destacou-se como tema de pesquisa a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.

O foco desta dissertação, então, está na análise da gestão de riscos aplicada à segurança de seus praticantes nas áreas de destinação do turismo de aventura.

Considerou-se relevante e oportuno estudar os métodos da gestão de riscos que são temas utilizados pelas empresas no gerenciamento de suas atividades operacionais, pois tais métodos foram adaptados e adotados para desenvolvimento da normalização das práticas nas diversas modalidades oferecidas no turismo de aventura pelo Ministério do Turismo.

Do ponto de vista teórico, durante o estudo dos métodos de gestão de riscos foram contemplados também conceitos sobre qualidade na prestação de serviços, os fundamentos do

planejamento e gestão de operações tendo como foco os serviços prestados nas atividades de turismo de aventura, para um melhor entendimento da aplicação dos métodos nos processos operacionais.

Foram consultadas diversas fontes tais como; o banco de dados do Instituto de Hospitalidade; documentos de órgãos reguladores de algumas modalidades; a internet para pesquisa de artigos; fatos e ocorrências registradas sobre o setor de turismo de aventura e principalmente a fonte principal desta pesquisa onde se destaca o relatório “Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura” emitido em 2005 pelo Ministério de Turismo e as normas da ABNT (2005). Para produzir o projeto e iniciar a regulamentação, normalização e certificação do turismo de aventura no Brasil o Ministério do Turismo (2005, p.6) iniciou a fase de desenvolvimento de um conjunto de normas que abordam basicamente os seguintes temas:

- A situação da regulamentação, da normalização e da certificação em turismo de aventura no Brasil e nos países onde essa atividade é praticada de forma relevante;
- A questão dos registros de acidentes em turismo de aventura no Brasil e suas causas;
- A avaliação de riscos e fluxos de praticantes para cada modalidade no Brasil;
- A percepção dos empresários do segmento sobre as prioridades a serem estabelecidas;
- A percepção do setor de seguros sobre o tema;
- Pesquisas com o público cliente.

Ainda de acordo com o Ministério do Turismo (2005, p. 6) para este relatório, uma coletânea de 210 documentos também foi analisada durante o seu desenvolvimento. Estes documentos são relevantes, pois estão inseridos no contexto atual do turismo de aventura no Brasil.

Outra fonte importante de pesquisa para o desenvolvimento da dissertação, foi a norma AS/NZS 4360 (2004), determinante no entendimento detalhado dos métodos de gestão de riscos.

Alguns regulamentos e normas existentes no exterior também foram utilizados para entendimento de procedimentos de segurança em algumas modalidades existentes no Brasil e também no exterior como o manual desenvolvido pela *World Health Organization* (2005) que aborda a necessidade de preservação da saúde do turista durante suas viagens.

A maioria dos autores utilizados na dissertação é contemporânea e foram fundamentais na construção do referencial teórico. Giansesi e Correa (1996) foram fundamentais nos conceitos de administração estratégica de serviços, pontuando com muita propriedade sobre a satisfação dos clientes, enquanto Oakland (1994) complementa que a gestão de qualidade é a combinação dos esforços internos em conseguir atender todos os

requisitos dos clientes para se chegar à plena satisfação e agregação de valor aos produtos. Para a abordagem complementar de gestão de riscos os autores utilizados são unânimes em afirmar a necessidade das empresas utilizarem a gestão de riscos para se oferecer um produto de qualidade aos clientes assim como preservar os direitos empresariais e manutenção dos negócios. Mina (2001), em seus livros sobre segurança empresarial, aborda a necessidade das empresas implementarem a gestão de riscos em todas as áreas para salvaguardar o patrimônio da empresa (ativos operacionais e financeiros, bens patrimoniais e informação) e a preservação da integridade física dos funcionários. Também prega a necessidade da implantação de um plano de continuidade de negócios para a empresa como complemento desta gestão.

Para a análise de processos operacionais e planejamento estratégico autores como Zeithaml (2003) e Lovelock (2001) foram determinantes, pois o foco dos processos sob a ótica da qualidade na prestação de serviços foi colocado de uma forma a conectar o processo operacional com o marketing de serviços. A análise dos processos sob a ótica do marketing de serviços melhorando a qualidade na prestação de serviços nas várias áreas da empresa com foco no atendimento dos requisitos dos clientes e preocupados com a percepção não só do cliente como dos funcionários e do mercado.

As normas já publicadas e as normas em fase de publicação que fazem parte do projeto do Ministério do Turismo contemplam o centro desta pesquisa. Foi fundamental a participação em algumas comissões de estudo de turismo promovidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para algumas modalidades e entender o processo de desenvolvimento das normas para o turismo de aventura. O entendimento do método *plan-do-control-act* - PDCA utilizado para a gestão de riscos aplicados à segurança no turismo de aventura foi fundamental na comparação com outros métodos como a constante da norma internacional AS/NZS 4360 (2004), que também é utilizada como referencial teórico pelo Ministério do Turismo e ABNT no projeto de regulamentação, normalização e certificação em andamento desde 2003.

O trabalho compreendeu a pesquisa empírica sobre a aplicação dos métodos de gestão de riscos no planejamento da segurança do turista em duas modalidades de turismo de aventura organizadas por duas empresas selecionadas para a pesquisa. A pesquisa concentrou-se somente em duas atividades escolhidas, uma por ser a modalidade mais escolhida pelos turistas que é a caminhada a outra modalidade pela facilidade em obter informações da operadora que se prontificou a fornecer as informações requeridas da pesquisa de campo.

As modalidades escolhidas foram: caminhada (ofertada por 454 empresas, 21,4% de frequência) e caiaque/canoagem (ofertada por 194 empresas, 4,4% de frequência) conforme dados do Ministério do Turismo (2005). A pesquisa de campo enfocou empresas situadas nas cidades de Campos de Jordão e Guaraú no Estado de São Paulo.

Esta modalidade foi selecionada para aplicação de testes de campo e incluíram-se vários aspectos sobre a gestão de riscos aplicada à segurança na modalidade que, ainda estão em processo discussão, avaliação, publicação, para o gerenciamento de ameaças e riscos, conforme normativo ainda em desenvolvimento pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

A canoagem foi, então a modalidade escolhida para o teste de campo na cidade de Guaraú, no Estado de São Paulo. Para os testes foram utilizados os procedimentos de segurança (2004) recomendados pela empresa norte-americana *American Canoe Association* – ACA (2004, s/n).

Espera-se que o estudo da gestão de riscos aplicada nos vários processos operacionais que fazem parte das atividades oferecidas nas modalidades do turismo de aventura, possa contribuir para o aperfeiçoamento dos métodos recomendados pela normalização que o Ministério do Turismo disponibiliza às agências de turismo e operadoras.

CAPÍTULO 1 – SEGURANÇA NO TURISMO E TURISMO DE AVENTURA

1.1 A segurança no turismo

Para o estudo da segurança aplicada ao turismo deve-se entender que a atividade turística pode ser enquadrada no setor de prestação de serviços, cuja administração tem a preocupação com a segurança do negócio como qualquer outra organização. Portanto, utiliza-se o mesmo referencial teórico disponível sobre segurança em empresas de serviços, particularmente em relação ao planejamento e gerenciamento de riscos de seus processos operacionais.

De um modo geral, acredita-se que as empresas consideram que a segurança empresarial e patrimonial é uma atividade indispensável à qualidade total dos seus processos de negócios organizacionais (GIL, 1999) e parece existir uma tendência mercadológica para incluir no planejamento estratégico empresarial este assunto.

Na concepção de Mina (2001, p. 159-160) a segurança patrimonial deve a todo custo envolver-se com várias funções, tais como:

- Administração de programas, políticas e procedimentos de segurança.
- Avaliação de situações de segurança e elaboração de recomendações.
- Operacionalização da segurança orgânica conforme plano pré-estabelecido, gerenciando os serviços de vigilância – física, eletrônica e mecânica.
- Administração do sistema de registros de identificação e controle tático de todas as instalações da empresa.
- Prevenção e investigação de fraudes e delitos cometidos contra a empresa.
- Assessoramento da gerência em matéria de segurança e investigações.
- Treinamento educacional de segurança para os empregados em geral e para o pessoal da segurança.
- Desenvolvimento de um banco de dados dos crimes e atentados que envolvam a empresa e seus executivos, como forma de subsidiar decisões administrativas e judiciais.
- Administração de programas de segurança pessoal dos executivos da empresa, seus familiares e suas residências.
- Gerenciamento de programas de contingências para situações de greves e emergências em geral.
- Desenvolvimento de uma política de relacionamento com empresas da região em que estiver instalada e com organismos públicos como: prefeitura, câmara de vereadores, polícia militar, delegacias, bombeiros, defesa civil etc.
- Qualquer outra função requerida para o melhor cumprimento de sua missão.

Especificamente, nas empresas de prestação de serviços, além da preocupação com a qualidade do serviço propriamente dita, também é importante considerar os aspectos

relacionados à segurança física dos clientes, uma vez que estes costumam participar dos processos, estando sujeitos aos seus riscos inerentes. Nessa direção, é importante que o sistema de gerenciamento da qualidade seja capaz de identificar tais riscos e, conseqüentemente, adotar procedimentos para a prevenção de falhas ou acidentes.

Normalmente, as empresas realizam o controle da qualidade de seus processos operacionais para que o produto final atenda a uma série de requisitos internos, através de suas normas e procedimentos, políticas e também legislação.

A maioria das empresas adota a função de operações para produzir seus bens ou serviços, utilizando-se de um sistema de processo de transformação com os elementos básicos de entradas, saídas e controle do processamento e de acordo com Longenecker, Moore e Petty (1997, p. 469),

O processo operacional ou o processo de produção consiste daquelas atividades necessárias para “realizar o serviço”, ou seja, para desempenhar o trabalho para a qual a empresa foi criada. Em grande extensão, a lucratividade de uma empresa, vem como sua aceitação pelo cliente, reflete a maneira pela qual esta gerencia suas operações básicas.

Para um melhor entendimento dos processos operacionais que são contemplados na gestão de riscos aplicados à segurança no turismo de aventura, partiu-se do princípio de que o sistema operacional do turismo de aventura corresponda a um diagrama muito similar ao de outros segmentos de negócio. Desta forma o sistema de operações genérico poderia ser apresentado com o seguinte diagrama:

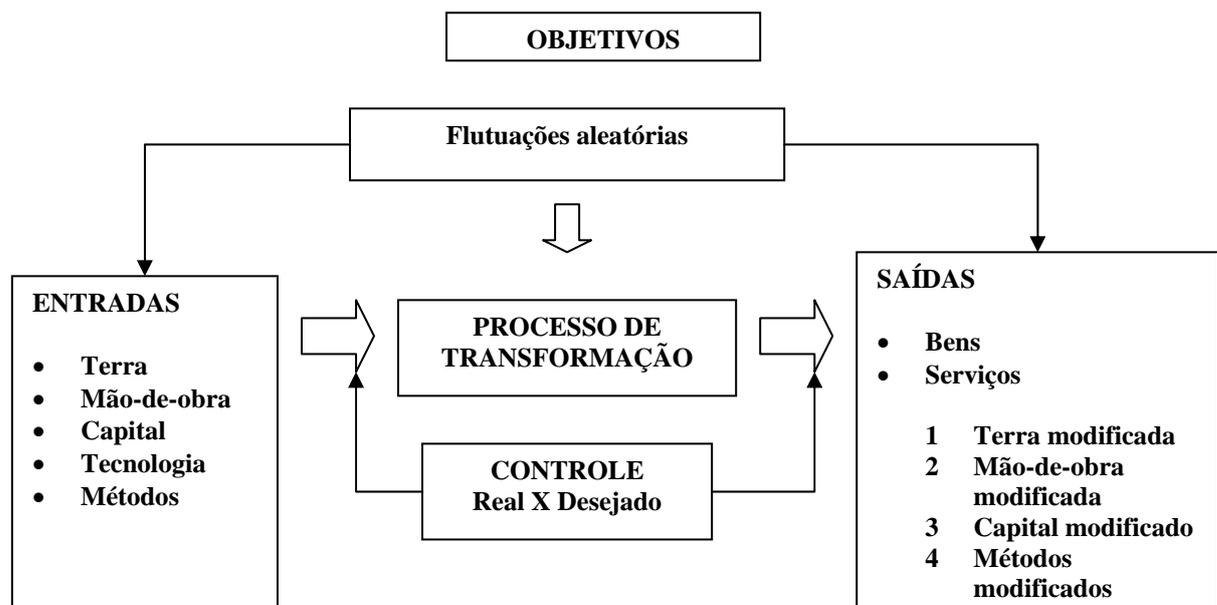


Figura 1 - Sistema de operações genérico

Fonte: GIL (1999, p. 31).

Com a abordagem sistêmica descrita no diagrama anterior, Gil (1999, p. 30) explica que:

O sistema necessita, antes de tudo, de objetivos bem definidos. O sistema contém também um processo de transformação, responsável por converter entradas (recursos) em saídas especificadas. Possui, ainda, um sistema de controle, responsável por ajustes no processo que visem garantir que as saídas ou resultados sejam os esperados. Flutuações aleatórias como, por exemplo, atraso de fornecedores, quebra de equipamentos e rotatividade de mão-de-obra fazem com que os resultados produzidos possam estar fora das especificações. [...] A função de operações é o coração ou a função central da maioria das organizações. É a função que provê produtos ou serviços aos clientes, envolvendo projeto, planejamento, controle e melhoria do sistema.

Também nas flutuações aleatórias que interferem no processo de gestão de um negócio encaixa-se perfeitamente a aplicação das normas, regulamentos e a certificação promovidos pelo Ministério do Turismo.

Portanto, pensar na segurança do negócio envolve manter seu sistema operacional sob monitoramento e controle constante, garantindo a qualidade na prestação de serviços. Como o turismo se enquadra no setor econômico de prestação de serviços, a função de operações é diferente da produção de bens.

De acordo com Fitzsimmons (2000, p. 35), “novos serviços raramente são testados antes de lançados no mercado, o que explica parcialmente a alta taxa de falha de novos serviços observada”.

E completa afirmando que:

Complacência na administração das indústrias de serviços, descuido com a qualidade, negligência com as necessidades dos clientes e atenção voltada somente à orientação financeira a curto prazo são fatores que contribuem para arruinar o setor de serviços na economia (FITZSIMMONS, 2000, p. 36).

No que diz respeito à segurança oferecida aos clientes como parte da função de operações, o sistema operacional do setor de turismo poderia incluir um gerenciamento de riscos de seus serviços de hospitalidade (hospedagem e alimentação), transporte, recreação ao ar livre e aventuras, eventos e entretenimento, de modo a garantir ao turista um produto de melhor qualidade.

A segurança é algo que as empresas de turismo deveriam incluir em todos os seus setores, não só com a finalidade de oferecê-la ao turista, mas também de ter como foco a continuidade operacional de seu negócio e a obtenção de lucros. Pois a segurança está relacionada com o nível de satisfação dos clientes e também com a eficiência das empresas.

Conforme estudos realizados por Mina (2001, p.160),

A empresa é responsável para que o desenvolvimento da segurança contemple:

- Analisar periodicamente as condições de risco da empresa;

- Fiscalizar e avaliar todas as medidas de segurança implantadas;
- Manter em perfeito funcionamento os equipamentos e sistemas de proteção;
- Responsabilizar-se por investigações de acidentes e incidentes pela preparação de relatórios e seus registros;
- Treinar a linha de comando da empresa no plano de segurança;
- Desenvolver planos de contingência para emergências em geral e realizar testes de suficiência;
- Estabelecer relações interpessoais com as autoridades policiais locais para trabalhos conjuntos;
- Estabelecer relações de trabalhos com as áreas de segurança empresariais de outras empresas para troca de experiências e programas de auxílio mútuo.

A manutenção da qualidade implica que as empresas de turismo precisam atender os requisitos de segurança total. Desse modo os setores de turismo necessitam oferecer serviços com segurança para garantir a continuidade de seu sistema operacional e para isso as empresas podem utilizar vários instrumentos de segurança, assim como a tecnologia disponível.

Alguns vetores podem ser utilizados para garantir a qualidade e segurança total do sistema operacional de uma empresa:

- Treinamento dos profissionais da organização para uso da tecnologia e exercício das práticas de segurança;
- Desenvolvimento/implantação e atualização de normas, planos diretores e contingências de segurança;
- Realização de projetos de segurança em termos de instalação de equipamentos e de sensores, e desenvolvimento de procedimentos de segurança;
- Efetuação e apoio a momentos de auditoria da qualidade da segurança;
- Pesquisa de novas tecnologias de segurança disponibilizadas no mercado;
- Exercício de atividades que, por seu caráter de especificidade, devam ser conduzidas por profissionais especializados em segurança (proteção pessoal, vigilância, investigação, combate a catástrofes, monitoração das atividades empresariais, enfrentamento de situações de contingência como greve/chantagem/sabotagem/seqüestro);
- Integração de práticas da qualidade ao modelo da segurança total organizacional.

Evidentemente, a área de segurança necessita de uma equipe de profissionais altamente qualificados e polivalentes, devendo, sempre que necessário, incorporar em momentos específicos, outros profissionais externos, para desempenho de atividades referentes aos vetores especificados (GIL, 1999, p. 13).

Existem vários aspectos relevantes relacionados à segurança no turismo, tais como a segurança em serviços de transportes, nos meios de hospedagem e na alimentação do turista. Particularmente, nesta pesquisa são destacadas questões específicas sobre a segurança no turismo de aventura, considerando os riscos existentes em suas diversas modalidades.

1.2 Breve caracterização do turismo de aventura

Praticar o turismo de aventura para a maioria das pessoas pode ser uma forma de escapar do cotidiano das áreas metropolitanas e ainda aproveitar para entreter-se em aventuras no meio natural. O dia-a-dia dos grandes centros urbanos, o estresse do trabalho cotidiano, o desgaste com o intenso tráfego das grandes cidades, as questões de segurança urbana com a violência crescente fazem do turismo de aventura uma excelente alternativa para as pessoas e uma geradora de oportunidades de negócio para os setores da área.

Oferecer às pessoas alternativas agradáveis, emocionantes e contato com a natureza ao vivenciarem atividades junto às montanhas, rios, lagos, oceanos, selva, matas, ilhas, cachoeiras, campos, trilhas e uma vegetação exuberante é apelo utilizado pelas agências de turismo e operadoras para tornarem o empreendimento um sucesso. Mas o turismo de aventura vai além deste apelo, pois oferece emoções fortes por meio das práticas das atividades que podem ser realizadas nestas localidades com a segurança necessária. Portanto, este segmento vai muito além da contemplação dos cenários. Nas modalidades oferecidas os turistas podem vivenciar emoções com riscos controlados, assim, é importante que o turismo de aventura proporcione atividades com estímulo aventureiro, com riscos monitorados e com qualidade garantida através da identificação, eliminação, mitigação/tratamento e gestão de seus riscos.

De acordo com o Ministério do Turismo (2005, p. 9), o turismo de aventura “compreende os movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo”. Para ele o turismo de aventura contempla as atividades que envolvam aventuras físicas e sensoriais recreativas atreladas a desafios, riscos avaliados, controláveis e assumidos, que podem proporcionar sensações diversas: liberdade, prazer e superação e podem ocorrer em quaisquer espaços como o natural, o construído, o rural, o urbano, o estabelecido como área protegida ou não.

O turismo de aventura é de responsabilidade solidária quando conduzida, organizada, intermediada via prestadores de serviços de operação em agências de turismo, cuja a condução das atividades depende da orientação de profissionais qualificados para a função e de equipamentos e técnicas que proporcionem, além da prática adequada, a segurança dos turistas e dos próprios profissionais.

O turismo de aventura oferece ao turista um pacote que inclui a viagem em si (passagem, acomodações, hospedagem, alimentação, transporte etc.) e as atividades de recreação a serem exercidas em um ambiente externo. O foco desta dissertação, então, está na análise da gestão de riscos aplicada à segurança de seus praticantes nas áreas de destinação do

turismo de aventura. Na literatura internacional, o termo utilizado para estas atividades praticadas nas localidades turísticas em ambientes abertos é o de *outdoor recreation*. O turismo de aventura, portanto, pode ser considerado como um segmento do turismo, assim como todos os outros segmentos deste setor, e possui características únicas.

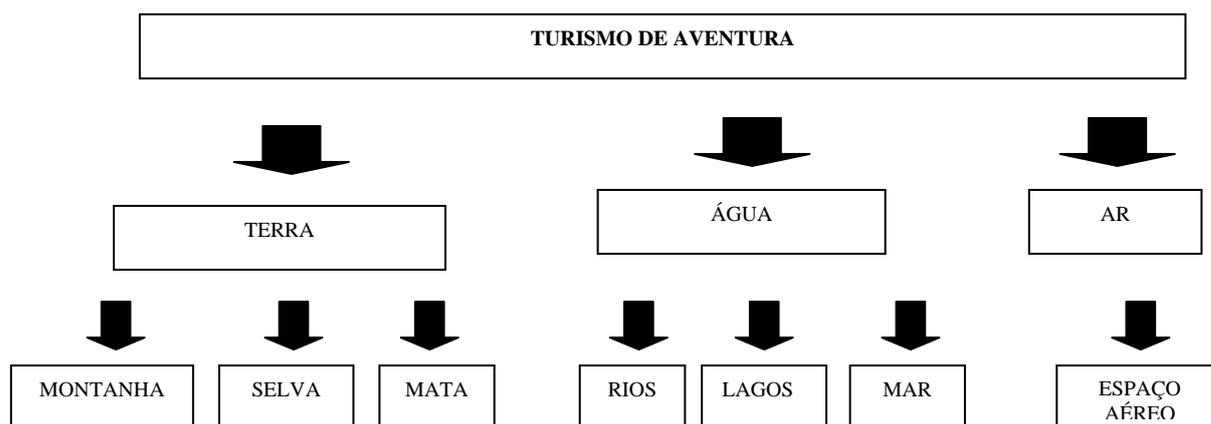


Figura 2 – Esquema primário de localidades para a prática do Turismo de Aventura no Brasil.
Fonte: Beedie (2003, p. 204).

Podem-se praticar várias modalidades em turismo de aventura no Brasil e estas se dividem-se em três grandes universos de suas modalidades, conforme o próprio Ministério do Turismo o faz: terra, água e ar (como podem ser observados na figura 2). As atividades que são praticadas na terra, por sua vez, podem ser subdividas em atividades exercidas em montanha, selva ou mata e as praticadas na água subdivididas em rios, lagos e mar.

De acordo com o Ministério do Turismo (2005) foram verificados os conceitos que se aplicam às atividades no turismo de aventura durante as pesquisas encomendadas por ele. Tais conceitos abordam as atividades como *adventure recreation* e *outdoor adventure*, são amplamente divulgados e também associados à existência de riscos e perigos e, na maioria das vezes, estão relacionados ao termo *wilderness experience*. O termo *adventure recreation* é utilizado no exterior como referência para as atividades ativas realizadas fora de recintos fechados, junto à natureza, como *rafting*, montanhismo, cicloturismo, canoagem, entre outros. Já o termo *outdoor adventure* é utilizado para viagens com a finalidade de praticar atividades radicais desde *rafting*, turismo fora de estrada, pára-queda, espeleoturismo, cachoeirismo entre outras atividades.

Conforme o *International Journal of Wilderness volume 3, number 21*(apud MINISTÉRIO DO TURISMO, 2005, p. 9):

Risco e incerteza também acompanham vários tipos de experiências na natureza, (*wilderness experiences*) mas, diferentemente das atividades de aventura (*adventure recreation*), não são necessariamente antecedentes para a experiência. De fato, não é difícil imaginar atividades de natureza sem, apresentar num certo grau, perigo e incerteza! Esta é uma distinção crítica: risco e perigo são requisitos componentes para a experiência de aventura, mas são apenas acessórios para vários tipos de experiências de natureza.

Ainda de acordo com o Ministério do Turismo (2005, p. 9), as fronteiras entre os termos e abordagens do ecoturismo e turismo de aventura muitas vezes se sobrepõem, por isso a confusão ainda é percebida e é tema para debates. Portanto, o turismo de aventura faz parte integrante da grande variedade de temas que são discutidos no setor do turismo e vem se destacando também com relação às discussões acerca das relações comerciais que suas atividades vêm proporcionando para as localidades turísticas, gerando lucratividade e boas perspectivas para as agências de turismo e operadoras. Tais atividades ao ar livre são práticas comuns nos Estados Unidos, Canadá, Nova Zelândia, Irlanda, Reino Unido, Costa Rica, Austrália, Áustria, México, Nepal, África, Japão e em vários outros países.

Beedie (2003, p. 204) afirma que as atividades praticadas nas Montanhas são as modalidades como *canyoning, climbing, trekking, scrambling, mountain biking, horse riding, camping, bungee jumping e ski tour* (nos casos de neve ou grama). Para ele, o turismo de aventura, mais especificamente no montanhismo, proporciona a idéia de que escalar uma montanha trará todas as sensações de uma aventura real ao turista. As atividades praticadas no turismo de aventura têm sido redefinidas e reinventadas. Assim, uma simples escalada se torna escalada de aventura; uma caminhada conforme a dificuldade do percurso, *trekking*; o ciclismo ou cicloturismo, o *mountain biking* e várias outras atividades acabaram surgindo com novas definições ou redefinições como *canyoning* e *bungee jumping*. Estas atividades mencionadas são oferecidas como atividades praticadas em turismo de aventura, podem, também, ser oferecidas em pacotes contendo uma ou mais atividades, dependendo do período e da disponibilidade monetária e condições físicas dos turistas.

Nas montanhas oferece-se uma opção tentadora para o turista sentir a sensação de aventura, embora também se conduza o praticante a uma série de dificuldades para se cumprir as atividades com a segurança necessária (BEEDIE, 2003).

No turismo de aventura as atividades são praticadas em lugares naturais ou rurais abertos e algumas dessas localidades ainda se apresentam com características selvagens. A rusticidade da localidade também é uma ameaça, além da exposição aos elementos típicos da

natureza, como o tempo, acidentalidade do local, animais peçonhentos e principalmente a falta de estrutura de apoio adequada nos locais necessários. Muito embora o turismo de aventura ainda seja praticável em locais urbanos, a sensação de liberdade, contato com a natureza, riscos adversos são praticamente ausentes em recintos fechados (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2005, p. 9).

Os programas de educação das atividades praticadas ao ar livre têm ampla aceitação em todo o mundo e tais programas vêm alcançando altíssimos níveis em países onde são praticados desde organização, capacitação, desenvolvimento, consolidação de técnicas, formalização de procedimentos e planos de gerenciamento de risco.

Para que haja um entendimento no Brasil, de forma a utilizar o padrão internacional, o Ministério do Turismo passou a regulamentar, normalizar e certificar as atividades e as empresas que atuam neste segmento do setor de turismo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2005, p. 10).

De acordo com o Ministério do Turismo por meio de seu documento TA-Mtur-IH-08 (2005, p. 10), realizado com objetivo de se estabelecer um panorama conceitual de algumas áreas e aspectos relacionados ao turismo de aventura, apresentam-se alguns conceitos que passam a ser aceitos no país:

Recreação de Aventura – Adventure Recreation

Uma variedade de iniciativas independentes para a prática de atividades utilizando uma interação como meio ambiente natural, o qual contém elementos de risco, aparente ou real, em que o resultado, mesmo que incerto, possa ser influenciado pelo participante e pelas circunstâncias.

Educação de Aventura – Adventure Education

A exposição direta e proposital de indivíduos a experiências desafiadoras, e com alto nível de aventura, com o objetivo de promover uma mudança interpessoal e intrapessoal nas relações humanas.

Educação ao Ar Livre – Outdoor Education

A educação ao ar livre é um método experiencial de aprendizado em que se usam todos os sentidos. Acontece primordialmente, mas não exclusivamente, pela exposição ao meio ambiente natural. Na educação ao ar livre, a ênfase do aprendizado está nas relações que são desenvolvidas relacionadas às pessoas e aos recursos naturais.

Aventura – Adventure

“Uma experiência em que o resultado é incerto porque alguma informação pode não estar disponível, ser imprecisa ou desconhecida”. É similar ao lazer: um estado mental, escolhido livremente, intrinsecamente motivador e que pode levar a uma experiência especial.

Afirma também que, no Brasil, a evolução do turismo de aventura se inicia a partir da realização do Rio-92, que debateu práticas do desenvolvimento sustentável. Além disso, o

turismo de aventura também adquiriu dentro do ecoturismo características próprias, tornando-se independente como segmento, como por exemplo, eventos como o *Adventure Sports Fair* (www.adventuresportsfair.com.br), realizado no Estado de São Paulo, em 2004.

Observa-se que várias empresas que oferecem pacotes de ecoturismo vêm oportunidades de expandir seus negócios oferecendo também pacotes para as práticas de turismo de aventura. Essas empresas passaram a dispor de equipamentos e recursos humanos, algumas associações esportivas organizadas por modalidades também se desenvolveram, apoiando os praticantes sem orientação e até municípios passaram a buscar algumas formas de disciplinar as práticas das modalidades em seus territórios com a finalidade de organizar os setores envolvidos.

Cidades como Brotas, Socorro, Guaraú, Campos do Jordão e Bonito foram induzidas ao desenvolvimento do turismo de aventura por apresentarem condições para as práticas das atividades propostas. Tais atividades estão associadas às belas paisagens naturais e preservadas (muitas são áreas de preservação ambiental). No Brasil, o turismo de aventura está muito associado à forte participação de pequenas e médias empresas, conforme o documento do Ministério do Turismo (2005) (TA-Mtur-IH-09-Análise da oferta de atividades de turismo de aventura no Brasil).

Conforme pesquisas encomendadas ao Instituto de Hospitalidade e divulgadas pelo Ministério do Turismo (2005), no Brasil, as modalidades que se apresentam estão associadas ao turismo na natureza, sendo praticadas em ambientes naturais e não construídos. São elas: caminhada, montanhismo, escalada, caionismo, espeleoturismo, arvorismo, técnicas verticais (nesta modalidade estão: rapel, tirolesa, parque de cordas), expedições fora de estrada, *rafting*, canoagem, *acqua-ride* (bóia cross), cicloturismo, vôo livre (modalidades como asa-delta e *paragliding*), mergulho (livre e autônomo), cavalgadas, *kitesurf* e *windsurf*, entre outros.

É possível comparar aspectos do turismo de aventura com o quadro funcional das vidas das pessoas nos grandes centros urbanos:

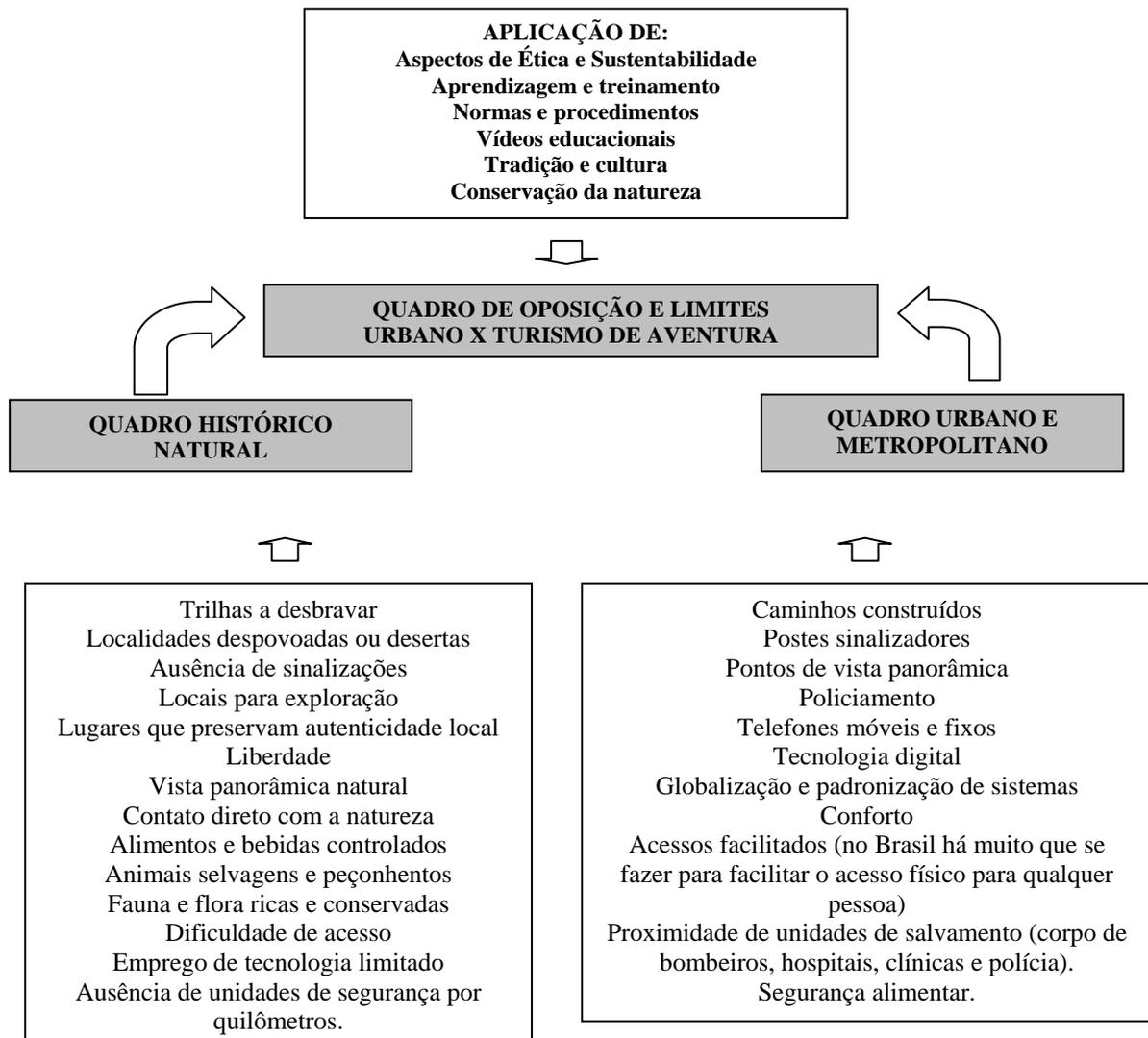


Figura 3 – O turismo e a vida nos grandes centros urbanos
 Fonte: BEEDIE (2003, p.207)

1.3 Modalidades de turismo de aventura

Com base em documentos do Ministério do Turismo e da ABETA, as atividades de turismo de aventura são descritas das seguintes maneiras:

Acqua-ride e Bóia-cross

De acordo com Eduardo Spinola (2005), o bóia-cross é um esporte totalmente nacional, criado no sul do Estado de São Paulo, no Rio Bethary (Parque Estadual do Alto Ribeira - PETAR), há 50 anos. Essa atividade consiste em descer as corredeiras de um rio

com uma câmara-de-ar de caminhão, moldada em forma de um pequeno bote salva-vidas. Normalmente ela é revestida com uma capa especialmente desenvolvida para a atividade, com a qual os participantes enfrentam rios de fortes corredeiras, com muitas pedras e pequenas quedas d'água. Esta atividade é praticada normalmente nas corredeiras de rios de águas brancas. A regulamentação dos procedimentos para a condução da modalidade solicita uma bóia que permita maior estabilidade e maior controle, para que o turista aproveite mais a atividade e tenha uma melhor condição de conhecer o meio no qual está inserido. Além disso, alguns aspectos de segurança são abordados para a requisição de treinamentos técnicos, ambiental, primeiros socorros, ética, resistência e condução dos turistas.

Arvorismo

Esta modalidade é uma atividade que oferece ao turista a possibilidade de se locomover por percursos em altura, por meio de uma seqüência de obstáculos acrobáticos ou passarelas de contemplação previamente montados, equipados e vistoriados. Possui forte apelo entre as crianças por apresentar-se como esporte, recreação e educação ambiental em uma só modalidade.

Os aspectos de segurança conduzidos no arvorismo consistem em fornecer os equipamentos de segurança previamente testados como cadeiras, capacetes, luvas, cordas, feixes, travas etc. Outro aspecto de segurança imprescindível é a divisão por grupos para facilitar a condução dos turistas pelos instrutores.

Balonismo

De acordo com a empresa Ecoviagens (2006), basicamente o balão é uma “bolha” feita com tecido, cheio de ar quente com um cesto preso a ele, feito para transportar os guias técnicos e turistas. A confecção dos balões aproveita a sua grande dimensão para exibir exuberância de cores, o que causa grande fascínio entre as pessoas que o avistam.

Voar de balão representa estar à mercê dos ventos, já que ele não é dotado de instrumentos que possibilitem ao piloto direcioná-lo para onde quiser ir. Seu condutor usa as correntes atmosféricas para fazê-lo voar, e são elas que determinam a trajetória do passeio. Um dos aspectos de segurança mais importantes é o fato de o piloto ter conhecimento prévio da direção do vento e escolher um local favorável para a decolagem. Para isso, é obrigatório haver uma equipe em terra para acompanhar o vôo e, após o pouso, realizar o resgate do balão.

No Brasil, o balonismo é assistido pela Associação Brasileira de Balonismo - ABB, que também organiza campeonatos da modalidade anuais entre outros eventos ligados a ela.

Caiaque/canoagem

É uma modalidade que os turistas escolhem quando desejam desfrutar da tranquilidade e beleza dos rios, descobrir novos locais, enfrentar o desafio de vencer um determinado percurso, sentir a emoção de descer rios rápidos ou até mesmo manobrar a canoa/caiaque nas ondas.

Vários acidentes e situações complicadas na canoagem podem ocorrer quando os turistas não dominam técnicas que são exigidas para navegar em determinados planos de água, já que estão sujeitos a grandes riscos. Por isso, é importante o acompanhamento de guias experientes e a preparação antecipada para este tipo de modalidade, pois grandes aventuras requerem grandes aventureiros e isso quer dizer que precisam estar preparados para enfrentar quaisquer obstáculos. Mas os acidentes também acontecem não só por despreparo mas também por incompetência ou ausência de escrúpulos por parte de algumas agências de turismo ou operadoras, pela utilização de embarcações e equipamentos inadequados.

Conforme as declarações de Milheiro (2004): (professor Adjunto na Escola Superior de Desporto de Rio Maior, Mestre em Ciências do Desporto, Monitor de Canoagem pela Federação Portuguesa de Canoagem).

Consideramos que os factores que condicionam a segurança na canoagem podem agrupar-se em 5 categorias:

Factores do indivíduo

- experiência e nível de prática
- domínio das técnicas de propulsão e manobras
- condição física
- características psicológicas (motivação, ansiedade, medo, confiança?)
- conhecimento da modalidade e dos seus perigos

Factores materiais

- embarcação adequada ao plano de água e ao nível técnico do praticante
- vestuário e calçado adequado
- colete, pagaia [remo curto que se maneja sem o fixar na embarcação], capacete e saiote
- encostos lombares e finca-pés ajustáveis
- equipamento de segurança e emergência

Factores organizativos

- actividade adequada ao nível técnico e físico dos participantes
- identificação e controlo das situações de risco da actividade
- liderança e enquadramento técnico

- qualidade do equipamento fornecido aos participantes
 - equipamento de reparação, segurança e primeiros socorros
 - plano de emergência e evacuação
- Factores de enquadramento técnico
- nível técnico e experiência dos monitores
 - domínio das técnicas de salvamento
 - qualidade das intervenções técnicas
 - conhecimento do plano de água e dos seus perigos
- Factores ambientais
- características do plano de água
 - grau de dificuldade, duração e extensão do percurso
 - situações e locais de maior risco
 - condições meteorológicas

Os procedimentos de segurança (2004) recomendados pela empresa norte-americana *American Canoe Association* –ACA (2004, s/n):

- Solicitar que todos os participantes assinem um termo de responsabilidade antes do início do evento.
- Solicitar a todos os participantes que usem vestimentas apropriadas e recomendadas pela Guarda - costeira da localidade e aprovadas pelos órgãos competentes durante as atividades na água.
- Para atividades de maior grau de riscos requer o uso de equipamentos e vestimentas mais adequadas, obedecendo a requisitos formais como os que são realizados para competições, onde a exigência é maior.
- Para atividades do nível 3 os organizadores precisam submeter os procedimentos de segurança e emergência, e receber formalmente a aprovação da *American Canoe Association* - ACA antes do início da atividade.
- Preparar uma equipe de emergência para primeiros socorros, assim como preparados para resgate, incluindo pessoal qualificado e os equipamentos e materiais de primeiro socorros disponíveis.
- Preparar uma lista de contatos para emergência e métodos de comunicação disponíveis na localidade
- Qualquer participante que encontrar outro participante ou evento pessoal em que a segurança pessoal esta em risco deve parar sua atividade e prestar socorro imediatamente.
- Todos os participantes e organizadores devem obedecer à legislação local, estadual e federal.
- Todos os participantes estão proibidos de consumir qualquer tipo de bebida alcoólica ou drogas ilegais antes e durante as atividades na água. Qualquer participante sob a influência de álcool ou droga deverá ser impedido e ser solicitado a sua retirada do local próximo às atividades de água.
- Todos os participantes devem evitar o uso de qualquer medicamento que pode potencialmente ter impacto com o contato com as atividades de água.
- Qualquer dano ou ferimento que necessite da atenção de médicos ou autoridades de prestação de serviços emergenciais deve registrar o incidente.
- Preparar um plano de contingência para questões de mudança de tempo, que vise contornar situações de extremo calor ou frio, mudanças de nível de ondas das águas, chuva, exposição ao sol e raios. Indicar abrigos apropriados assim como provisão de água, mais planos de contingência que inclinam para uma decisão de cancelamento, adiamento ou escolha de outra localidade para o evento.
- Número do documento da embarcação, assim como sua descrição e embarcações de contingência.
- Toda documentação necessária para garantir a segurança, equipamentos apropriados para a localidade, na água e por participante – incluindo salva-vidas, apitos, etc. Conduzir uma inspeção no local se necessário.

- Documentos sobre o curso ou treinamento realizado ou kit de inspeções/informações dadas antes e no dia do evento.
- Informar as autoridades locais, pessoal de emergência responsável pelo evento a ser realizado (como por exemplo: pessoal de resgate, guarda-costeira, ou militar local, incluindo se for o caso o corpo de bombeiros local).
- Para as práticas de longa distância, implementar uma declaração por escrito e deixar com alguém que não participará do evento, assim haverá controle de partida e chegada dos participantes.
- Assegurar a entrada e saída segura dos participantes das atividades
- Divulgar os requerimentos básicos necessários para todos os participantes de forma a saberem se há condições para a prática ou não. Na dúvida fazer um teste para habilitar o participante.
- Conduzir todos os participantes em uma pequena reunião antes de começar o evento. Divulgar as regras aos participantes, conferir os equipamentos com um *check-list*, prevenir sobre as ameaças existentes na atividade e quais os requisitos necessários para um procedimento seguro.
- Certifique-se que todos os participantes foram informados antes do evento sobre as condições necessárias de informações e condições físicas necessárias.
- Faça uso apropriado das sinalizações quando necessário e apropriado.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT está aguardando o grupo de discussão liberar os textos para votação pública e posteriormente o desenvolvimento final dos normativos referentes a esta modalidade.

Caminhada

Esta atividade é o ato de percorrer montanhas e outros ambientes naturais a pé, com uso de técnicas adequadas para vencer o percurso no prazo estipulado. As caminhadas (também chamadas de travessias) ocorrem preferencialmente durante o dia e podem durar um dia ou mais.

Alguns fatores que salvaguardam o turista nesta modalidade são preparação física adequada, necessidade de monitoramento constante e em grupos, acompanhamento por parte dos guias durante o desenvolvimento dos turistas no percurso elaborado. Ter a ficha médica atualizada de todos os participantes da caminhada é outro fator importantíssimo para a manutenção da segurança dos participantes. Além disso, os condutores ou guias da caminhada precisam ser treinados em primeiros socorros e suas fichas médicas precisam ser atualizadas periodicamente.

Esta modalidade foi selecionada para aplicação de testes de campo e incluíram-se vários aspectos sobre a gestão de riscos aplicada à segurança na modalidade que, ainda estão em processo discussão, avaliação, publicação, para o gerenciamento de ameaças e riscos, conforme normativo ainda em desenvolvimento pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Conforme a norma ABNT/CB-54 (2007, p. 4) em desenvolvimento, o responsável pela operação deve:

- Manter registro da manutenção das competências dos condutores;
- Assegurar que todo serviço contratado a terceiros, que afete a qualidade e a segurança do produto turístico, atenda aos requisitos de segurança e a outros que a própria organização estabeleça;
- Assegurar-se de maneira planejada que os recursos e meios necessários para a realização da atividade que impactam a segurança estejam disponíveis no momento e local previstos;
- Respeitar as limitações de uso existentes para o ambiente visitado;
- Adotar os planos de uso e zoneamento ecológico disponíveis quando o atrativo estiver em Unidade de Conservação – UC, ou em áreas com alguma categoria de restrições ambientais.
- Para produtos de turismo com atividades de caminhada, a idade mínima do cliente deve ser de 12 anos. Caso a organização ofereça produtos turísticos para crianças menores de 12 anos ou para clientes portadores de necessidades especiais, este produto deve ser objeto de um planejamento que considere as características, procedimentos e equipamentos necessários para que a segurança desses clientes específicos seja garantida. Esses produtos podem requerer profissionais, equipamentos e condições específicas.
- As medidas adotadas devem ser validadas, justificadas tecnicamente e documentadas.
- Quando se pretender oferecer produtos noturnos, seu planejamento deve ser revisto e medidas adicionais devem ser consideradas para que a segurança dos clientes seja assegurada. Este planejamento e as medidas adotadas devem ser documentados. O percurso deve ser previamente estabelecido e classificado e deve ser do conhecimento dos condutores envolvidos na operação. O itinerário do percurso deve estar documentado.

Com relação aos condutores, auxiliares e clientes por grupo, a mesma norma em desenvolvimento, sugere as seguintes quantidades de condutores por grupos de turistas:

Clientes por grupo	Quantidade mínima de condutores (ABNT NBR 15285)	Quantidade mínima de auxiliares
1 a 10	1	1
11 a 20	2	1

Figura 4 – Quantidade mínima de condutores por grupo de turistas

Fonte: ABNT/CB-54 (2007, p. 5).

Ainda recomenda que a competência do auxiliar de condutor na caminhada deva ser capaz de:

- Instruir o cliente quanto às técnicas de caminhada e uso dos equipamentos;
- Garantir o bom andamento, ritmo e coesão do grupo;
- Apoiar o condutor em situações de emergência;
- Ser capaz de utilizar o meio de comunicação.

As agências de turismo e operadoras devem contar com as seguintes informações de cada cliente:

- Nome;
- Número de telefone para contato;
- Número do documento (CPF, carteira de identidade ou passaporte, quando os clientes forem estrangeiros);

- Contato para caso de emergência;
- Condições de saúde ou médicas específicas, como, por exemplo, relacionadas a alergias, cirurgias, diabetes, epilepsia, problemas cardiovasculares, articulares, ósseos, musculares, respiratórios, de depressão, fobias, euforia ou gravidez;
- Medicamentos em uso;
- Idade;
- Experiência anterior com a atividade.

Em percursos onde exista a possibilidade de submersão, é necessário solicitar a informação acerca das habilidades de natação do cliente.

Recomenda-se solicitar informação sobre os planos de saúde dos clientes.

A empresa deve encorajar o cliente a fornecer as informações de forma detalhada, para facilitar o atendimento a possíveis emergências.

A organização deve assegurar a confidencialidade das informações dos clientes, exceto nas circunstâncias relacionadas com atendimento a emergências (ABNT/CB-54, 2007, p.6).

Para a prática da caminhada, há alguns percursos que necessitam de equipamentos básicos ou especiais que a norma em desenvolvimento recomenda:

A operação do produto deve assegurar que todos os condutores e auxiliares envolvidos disponham de todos os equipamentos necessários, bem como que os clientes disponham de todos os equipamentos, de acordo com os requisitos solicitados pela norma em vigor ou utilizados pela empresa.

Os clientes não podem utilizar equipamentos que não sejam devidamente inspecionados e autorizados pela organização.

Caso a organização ofereça equipamentos para clientes do grupo, estes devem estar em condições de uso. Pode ser conveniente contar-se com alguns equipamentos sobressalentes de acordo com o histórico de uso no percurso específico.

Coletivo

A operação deve ser realizada utilizando, minimamente, os seguintes equipamentos:

- Equipamento de orientação (como, por exemplo, mapa, bússola, GPS), quando aplicável;
- Estojo de primeiros-socorros que possibilite o pronto-atendimento por um condutor;
- Caso haja veículo de apoio, meio de comunicação (como, por exemplo, radiocomunicador, celular) deste com o grupo.

O equipamento coletivo deve estar disponível para o grupo durante todo o percurso (se transportado pelos condutores ou auxiliares, pelos clientes ou eventual veículo de apoio, que neste último caso deve estar à disposição do grupo, quando este necessitar).

Individual

Condutor ou auxiliar

- Meio de comunicação (como, por exemplo, radiocomunicador, celular) que permita as comunicações entre os condutores, auxiliares e veículo de apoio, quando houver;
- Calçado fechado, apropriado para caminhada;
- Recipiente para água (como, por exemplo, caramanhola, cantil, bolsa de hidratação);
- Vestimenta que assegure proteção, mobilidade e conforto na região visitada, de acordo com a classificação do percurso, incluindo cobertura (como, por exemplo, chapéu, boné);
- Mochila ou outro equipamento que não seja carregado com as mãos e possibilite transportar seus equipamentos;
- Apito;
- Canivete;
- Lanterna e pilhas reserva;
- Relógio.

Turista/Cliente

- Calçado apropriado para caminhada. Recomenda-se que seja fechado;
- Vestimenta que assegure proteção, mobilidade e conforto na região visitada, incluindo cobertura (como, por exemplo, chapéu, boné).

Em função das características do percurso (extensão, horário de chegada, entre outras), a organização deve assegurar que os clientes disponham de:

- Mochila ou outro equipamento que não seja carregado com as mãos e possibilite transportar pequenos volumes;
- Recipiente para água (como, por exemplo, caramanholá, cantil, bolsa de hidratação);
- Lanterna e pilhas reservas (ABNT/CB-54, 2007, p. 6-7).

De acordo com essa norma a recomendação é que para que todos os equipamentos utilizados sejam mantidos sempre em condições de uso, podendo a empresa optar por implementar com a gestão de riscos os procedimentos de manutenção periódicos, recomendados pelos fornecedores conforme o uso e desgaste. A norma também recomenda que todas as informações sejam disponibilizadas aos clientes antes da operação:

- a) Descrição das características da atividade a ser realizada, como tempo de duração, pontos e horários para alimentação e descanso, disponibilidade de água potável no percurso, entre outros;
- b) Descrição das características onde serão realizadas as atividades;
- c) Procedimentos de mínimo impacto relativos à atividade que será realizada, as características ambientais dos locais de prática, os principais impactos ambientais e socioculturais negativos potenciais e as medidas de minimização, mitigação e compensação correspondentes;
- d) Descrição dos cuidados com a segurança e as medidas a serem tomadas no caso de emergências;
- e) Identificação dos condutores, sua qualificação e função;
- f) Regras de uso específico da área, incluindo regulamentos, quando houver;
- g) Cuidados necessários relativos ao vestuário adequado para cada atividade, principalmente o tipo de calçado, tipo de tecido das roupas, cobertura, como, por exemplo, chapéu ou boné;
- h) Cuidados necessários relativos à exposição ao sol, à chuva, ao frio e outras precauções, incluindo as orientações acerca do uso de protetor solar, capa de chuva, agasalho e repelente de insetos;
- i) Tipo do percurso a ser realizado, incluindo sua classificação e detalhes particulares do percurso;
- j) Pontos de apoio durante o percurso;
- k) Equipamentos, alimentos e bebidas necessários que o cliente deve levar para a atividade que não sejam fornecidos pelo responsável pela operação;
- l) Apresentação dos equipamentos a serem utilizados, suas funções e características pertinentes;
- m) Se o produto inclui seguro para a atividade (ABNT/CB-54, 2007, p. 8).

Há recomendação, na norma, para que o cliente seja informado formalmente sobre todos os riscos da atividade; as responsabilidades inerentes à prática da modalidade e eventual cobertura de seguro, quando houver. Recomenda, também, que o turista deve ser informado do papel de autoridade do condutor e de como deve se comportar em relação às atividades a serem praticadas. Ressalta que o cliente deve ser instruído no ato da compra ou, se for o caso, na localidade das práticas sobre a classificação do percurso e :

- 1 Colocação, regulagem e utilização dos equipamentos individuais necessários para a atividade a ser realizada;
- 2 Forma de progressão e comunicação na operação, incluindo a necessidade de o grupo se manter junto, evitando que algum cliente se perca ou não esteja sendo supervisionada por algum condutor ou auxiliar;
- 3 Comportamento durante a atividade;
- 4 Cuidados específicos quanto às técnicas da atividade realizada;
- 5 Medidas básicas a serem tomadas em casos de emergência.
- 6 Recomenda-se que seja aplicado exercício preparatório aos clientes, com a finalidade de aquecimento (ABNT/CB-54, 2007, p. 9).

A norma também recomenda algumas medidas de prevenção e segurança para os condutores e turistas:

No caso da existência de passagens estreitas, planos inclinados ou desníveis abruptos, devem ser adotados procedimentos específicos que garantam a segurança dos envolvidos na operação antes, durante e após a transposição do obstáculo. Devem ser adotadas técnicas de condução e de progressão que garantam a segurança do grupo e utilizados sistemas de segurança em locais com risco de queda, travessias de rios e trechos aquáticos. Em trechos com possibilidade de submersão no percurso, devem ser adotados procedimentos ou equipamentos que assegurem a flutuação.

Devem ser estabelecidos procedimentos de progressão que:

- a) Incluam medidas que previnam que grupos distintos se misturem;
- b) Garantam que haja um condutor ou auxiliar no início e outro condutor ou auxiliar no final de cada grupo;
- c) Estabeleçam cuidados especiais em trechos com:
 - Fluxo intenso de veículos;
 - Obstáculos;
 - Presença de animais;
 - Locais com perigo de queda;
 - Encontros com outros grupos;
- d) Prevejam as paradas para descanso;
- e) Estabeleçam e controlem o ritmo de deslocamento.
- f) É recomendável que o posicionamento dos condutores e auxiliares dentro do grupo seja feito de forma a manter a proporção de até 10 clientes entre dois condutores ou auxiliares.
- g) O responsável pela operação deve assegurar que existam procedimentos para os clientes que hesitem ou desistam de realizar a atividade, em particular sobre o que afeta a segurança.
- h) O condutor pode decidir efetuar parada para atender a eventuais necessidades de clientes, porém devem ser realizadas de modo a não comprometer a segurança da operação (ABNT/CB-54, 2007, p. 9).

Um outro aspecto abordado e recomendado é que a comunicação entre os praticantes seja por meio de:

Sinais sonoros (como, por exemplo, apito), visuais, radiocomunicador, ou outro, dependendo das características do local, entre estes e os clientes, inclusive quando se incluem clientes estrangeiros, e entre os condutores ou auxiliares com o veículo de apoio ou base de apoio, quando houver. Os procedimentos de comunicação entre os clientes e condutores devem ser informados aos clientes previamente à exposição ao risco (ABNT/CB-54, 2007, p. 9).

Canionismo

O canionismo é originário da França, década de 1970. O *canyoning*, como é conhecido também no exterior, é uma espécie de fusão de esportes de aventura. São praticados o *trekking*, rapel, tirolesa, *cascading*, *rafting* e a canoagem.

Conforme GT Canionismo (2005), a modalidade consiste em seguir por um percurso em um rio, seguindo sempre o sentido da correnteza, driblando todos os seus obstáculos, como cachoeiras, cânions, corredeiras e poços. Para isso, exige conhecimento por parte do turista de técnicas como o rapel, natação, salto, tirolesa, entre outras.

Cuidados com a segurança na condução da atividade exigem que cada localidade a ser trabalhada tenha que ser exaustivamente estudada pela equipe que conduzirá o grupo de turistas. Todas as vias de escape durante o percurso precisam ser identificadas e estudadas, a equipe deve ter pleno domínio do local a ser utilizado. É bom, também, estabelecer um plano de contingências e rotas de emergência e escapes, assim como um processo operacional de emergência em caso de evacuação da localidade. Recomenda-se, além disso, levar meios de comunicação, de preferência à prova d'água e de longo alcance, equipamentos de primeiros socorros. É de suma importância que os guias tenham um preparo físico adequado, assim como seus exames médicos em dia.

Recomenda-se para a melhora da atividade a montagem de relatórios de ocorrência de incidentes dos percursos, pois esse processo auxilia nas conduções de novos grupos de turistas.

Cicloturismo

A modalidade de cicloturismo é um termo extremamente abrangente, significando de maneira geral que o turismo é realizado com bicicleta, com ou sem carro de apoio acompanhando. No caso do cicloturismo ser realizado sem o veículo de apoio o cicloturista deverá carregar tudo o que possa precisar durante a viagem. O conceito de cicloturismo pode abranger ou misturar-se, em certos casos, com outras modalidades de ciclismo, como é o caso do *mountain bike*.

Alguns aspectos de segurança aplicados à modalidade abrangem o estabelecimento de planos de contingência e rotas de emergência, escape e informações do tempo de percurso. Os equipamentos e as próprias bicicletas utilizadas durante o passeio devem passar por uma vistoria técnica e os praticantes devem ser informados sobre a importância de realizarem uma

revisão numa oficina de bicicletas para garantir o bom desempenho e estado delas. Os turistas também devem saber sobre os itens aconselháveis, como protetor solar, óculos escuros e capa de chuva. A modalidade como qualquer outra no turismo de aventura, exige o preenchimento de uma ficha com dados médicos em que se informem eventuais problemas de saúde, alergias e contatos em caso de problemas médicos (ela será levada no passeio, no carro de apoio ou ficará com um dos condutores).

Escalada

Para esta modalidade é imprescindível ter força física, equilíbrio psicológico e muita técnica. O exercício da atividade, de forma segura, também depende de um treinamento básico, de muita prudência, de qualificações técnicas e, principalmente, do pleno conhecimento e domínio de limites pessoais. A escalada exige muita atenção e cuidado, por ser uma modalidade em que o risco está sempre presente, já que acidentes não são raros e muitos deles podem levar à morte. Por isso, são indispensáveis uma segurança competente e o uso adequado de equipamentos.

A escalada é sempre praticada em duplas, o primeiro escalador sobe e recebe segurança do parceiro abaixo. Depois, de cima, ele dá suporte ao companheiro e assim por diante. A idade mínima aconselhada para se iniciar nesta modalidade é 8 (oito) anos, pois exige que o praticante seja capaz de entender e assimilar o motivo da segurança e suas responsabilidades.

Espeleoturismo

A definição da atividade, de acordo com a empresa Férias Vivas (2007), é a prática puramente esportiva ou recreativa de visitação às cavernas.

Trata-se de uma ramificação da espeleologia, outra modalidade do turismo de aventura, que aborda o estudo do meio subterrâneo, abrangendo não apenas a evolução das cavernas e seus ambientes, como também a comunidade biótica e os resquícios arqueológicos neles encontrados.

Explorar enormes salões naturais (cavernas), ricamente ornamentados, esgueirar-se por condutos estreitos, ou ainda, descer centenas de metros em seqüências de intermináveis abismos são algumas das atividades desta modalidade.

Alguns riscos identificados mais conhecidos pelos especialistas estão: cheias repentinas de rios e córregos que, por ventura, ocorram na caverna devido a chuvas fortes e tempestades, podendo causar afogamento e lesões; trechos de forte correnteza do rio associado principalmente a tetos baixos e passagens estreitas, que também podem causar afogamento e lesões; a hipotermia em cavernas molhadas devido à vestimenta mal adaptada; quedas provenientes de trechos de escalada sem a devida segurança; quedas resultantes de uso inadequado de técnicas e equipamentos em lances verticais (abismos); queda de pedras em lances verticais; entalamento das pessoas em passagens muito estreitas; picadas de insetos e animais peçonhentos e a perda do grupo.

Kitesurf

Esta é uma modalidade que mistura o *windsurf* com o parapente, em que o turista desliza sobre uma pequena prancha, similar ao *wakeboard*, puxado por uma pipa apropriada, podendo chegar a velocidades de até 60 km/h, com saltos de até 20m de altura.

Mergulho

Esta modalidade consiste em visitar ambientes subaquáticos (marinhos ou fluviais) equipados com cilindro de ar comprimido, capaz de prolongar a permanência do praticante nesse ambiente. Além do cilindro completo, utiliza-se máscara, *snorkel*, nadadeiras, cinto de lastro e colete compensador.

O mergulho recreativo *scuba* (*self contain under water breathing apparatus* ou equipamento de mergulho autônomo) é uma atividade de turismo de aventura que pode ser realizada por maiores de 10 anos. Os limites que se impõem são quanto a algumas doenças que o praticante não pode portar como, por exemplo, asma e diabetes. Existem mergulhadores em atividade com mais de 60 anos, inclusive instrutores. Pessoas com deficiência física e mental também podem mergulhar, mas devem procurar um profissional especializado para melhor atendê-los.

As modalidades de mergulho são:

- *Snorkeling* – é a modalidade mais difundida de mergulho, os praticantes usam somente equipamentos básicos como máscara, nadadeiras e *snorkel* e ficam sempre à linha d'água;

- *Free dive* – é a modalidade realmente mais esportiva do mergulho. Os praticantes utilizam somente o ar dos pulmões e permanecem o maior tempo possível debaixo d'água;
- *Scuba* recreacional – é a modalidade *scuba* mais difundida, em que os praticantes utilizam equipamento de respiração subaquática autônoma e têm limitações de tempo baseadas no consumo do ar e também em tabelas de mergulho. O limite máximo de profundidade para esta modalidade é de 40 metros e só pode ser praticado em águas abertas. Por ser o treinamento obrigatório para os praticantes, além de contar com ótima estrutura para a operação turística de mergulho no país, esta modalidade vem apresentando ótimos índices de segurança;
- Mergulho técnico – é a modalidade que abrange as áreas que ficam fora dos limites do mergulho recreativo, vão abaixo de 40 metros, utilizam misturas gasosas diferentes do ar, podem acessar ambientes com teto (cavernas e naufrágios) e podem ficar fora dos limites não descompressivos das tabelas, fazendo paradas para descompressão;

Alguns aspectos de riscos identificados em relação à segurança necessária para esta modalidade são muito pequenos quando se tem o treinamento adequado e a atitude correta. Saber, gerenciar os riscos do mergulho é uma das principais características de um mergulhador instrutor e também do turista praticante. A evolução dos equipamentos e das técnicas também vem ajudando a atividade a manter excelentes performances de segurança.

Portanto, em relação aos riscos da atividade, recomenda-se que não se deve mergulhar além dos limites pré-determinados e informados durante o treinamento realizado, não mergulhar sem equipamentos de segurança obrigatórios e nunca mergulhar sozinho. Seguindo estas regras o mergulho poderá ser uma atividade extremamente prazerosa e relaxante.

Montanhismo

Esta modalidade requer atenção a todos os aspectos de segurança para as práticas das atividades. Os equipamentos de segurança devem ser homologados e certificados pela União Internacional de Associações de Alpinismo – UIAA ou outra certificação reconhecida (CA, CE).

O montanhismo possui muitos riscos identificados, como as quedas, torções, insolação, hipotermia, fortes mudanças climáticas e avalanches, os causados por equipamentos inadequados e práticas de segurança ultrapassadas. É uma modalidade do turismo de aventura potencialmente perigosa e, caso não sejam utilizados equipamentos adequados e adotados os procedimentos corretos, pode resultar acidente e até morte do praticante.

Alguns aspectos de segurança precisam ter a devida atenção de seus praticantes como, por exemplo, utilizar somente equipamentos homologados e em perfeitas condições, inspecionar sempre o equipamento e trocá-lo sempre que necessário, revisar sempre os nós, sistemas de ancoragem e fivelas do cinto, certificar-se de que o parceiro saiba escalar e que conheça os procedimentos de segurança, utilizar sempre que possível sistema de re-segurança - *backup*, fazer sempre “ate” (um nó na ponta da corda).

Quando se for praticar *rappel*, sempre é recomendada a verificação do equipamento após o uso, não se deve improvisar equipamentos nem técnicas, deve-se utilizar sempre o capacete e estabelecer um programa de ação para o caso em emergência.

Pára-quedismo

Esta modalidade consiste em submeter-se à queda livre, após se ser lançado de aeronave, estando equipado de pára-quedas capaz de frear a velocidade de queda e garantir a chegada ao solo com segurança. A evolução dessa modalidade tornou possível sua prática por pessoas sem treinamento avançado ou conhecimento aprofundado, teórico ou prático.

Dentre alguns aspectos de segurança que os turistas precisam conhecer antes de praticar esta modalidade é fazer uma aula experimental que proporciona um primeiro contato prático. Recomenda-se que o turista praticante comece a adquirir o seu próprio equipamento para que tenha a oportunidade de se acostumar a ele, garantindo assim, ao máximo a sua segurança.

Todo equipamento de vôo (parapente, selete e etc.) deve ser adquirido por intermédio de um instrutor devidamente credenciado, por ser ele que ajuda o aluno turista a escolher aquele mais adequado no nível de proficiência técnica do seu vôo.

Turismo fora de estrada

Esta modalidade utiliza veículos com tração nas 4 rodas para percorrer trilhas ou estradas de terra. A atividade geralmente é praticada em grupos de até 6 pessoas. Esta modalidade precisa ter equipamentos e veículo adequado às estradas que se irão utilizar para conseguir completar as rotas planejadas.

Esta atividade, por questões de segurança, precisa ter ferramentas e *back-up* das peças mais importantes do veículo. Recomenda-se a prática em grupos de veículos, equipamentos de comunicação, preparo físico e roupas adequadas.

Rafting, duck

Segundo a ABETA, esta modalidade consiste em percorrer as corredeiras de um rio a bordo de botes infláveis que levam de 5 a 7 praticantes. As corredeiras são classificadas em níveis de dificuldade que vão do I (menor grau de dificuldade) ao VI (maior grau de dificuldade) e que servem para dar parâmetro na conduta da agência de turismo ou operadora durante uma descida.

As corredeiras de classes V e VI não são, normalmente, transpostas em descidas comerciais que envolvam a participação de turistas.

A Federação Internacional de *Rafting* - IRF criou uma classificação padronizada de níveis de rios que variam de I a VI, e a análise de grau de dificuldade depende da classificação das corredeiras, isto é, das quedas d'água e pequenas cachoeiras do rio.

Numa avaliação mais apurada, a classificação do grau de dificuldade depende também do desnível de relevo (quanto maior o desnível em curto trecho, mais fortes são as quedas d'água), do nível de água na régua (em época de seca o rio recebe menos água e as corredeiras tem menor volume) e, finalmente, do conjunto de corredeiras de níveis parecidos. Assim, um rio que tem uma queda de nível III, mas seu conjunto é de II+, é considerado apenas II+.

A Federação Internacional de *Rafting* - IRF recomenda, por questões de segurança, escolher a corredeira conforme o nível de dificuldade e experiência dos instrutores e preparação física dos turistas:

Os níveis são classificados, segundo a Federação Internacional de *Rafting* – IRF, em:

- Nível I - Água corrente com pequenas ondas; pouca ou nenhuma obstrução de passagens por pedras; ideal para passeios e iniciantes.

- Nível II - Corredeiras fáceis com ondas de até 1 metro, altas e largas; passagens claras e óbvias mesmo sem o reconhecimento por terra; algumas manobras básicas são necessárias.
- Nível III - Corredeiras com ondas altas e irregulares; passagens estreitas que podem requerer manobras complexas; o reconhecimento por terra, feito pelas margens, pode ser necessário.
- Nível IV - Corredeiras longas e difíceis, com passagens estreitas que necessitam de manobras precisas em águas muito turbulentas; um reconhecimento pela margem é geralmente necessário e as condições de resgate podem ser difíceis.
- Nível V - Corredeiras extremamente difíceis, longas e muito violentas; passagens obrigatórias; reconhecimento pela margem mais que necessário; montagem de esquema de segurança específico.
- Nível VI - Quase impossível e muito perigoso; seria a dificuldade do nível V levado ao extremo da navegabilidade; apenas instrutores e canoístas de muita experiência podem optar por descer, mesmo assim sob um cuidadoso estudo das condições do rio, por terra.

Vôo livre

Esta modalidade se desdobra em várias modalidades como: pára-pente, asa delta, pára-quedismo, vôo à vela (planador), *trike*, pára-motor, ultraleve, pirocóptero, *kite bug* e *kite surf*.

As atividades relacionadas ao vôo livre possuem um forte potencial turístico, uma vez que todas, sem exceção, oferecem a possibilidade da prática feita por turistas que possuem treinamento simplificado, desde que acompanhados dos instrutores.

Além disso, são atividades que oferecem baixo impacto ambiental, uma vez que poucas delas utilizam motor para ser praticado. De forma complementar, observa-se que ao contrário de outros países, podem ser praticados durante o ano todo, descartando a ociosidade existente em alguns países devido às condições do clima.

Todas as modalidades acima citadas são regulamentadas com apoio de suas entidades específicas e pelo Departamento de Aviação Civil - DAC, com exceção do *kit bug* e *kit surf*, – modalidades criadas recentemente.

1.4 As modalidades de turismo de aventura mais praticadas no Brasil

Sob a coordenação do Ministério do Turismo, foi realizada uma pesquisa pelo Instituto de Hospitalidade e pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, com apoio de associações com a ABETA, Férias Vivas e de outras entidades, para identificar as modalidades de turismo de aventura mais praticadas. Notou-se, pelos dados levantados, que modalidades como caminhada, cavalgada, cicloturismo, montanhismo, técnicas verticais, escalada, mergulho, *rafting*, canoagem, expedições fora de estrada e espeleoturismo têm a preferências dos turistas no turismo de aventura.

Modalidade de turismo de aventura		Frequência relativa à sua prática (Nr. de respostas).	Participação por modalidade %
1	Caminhada	282	21,4%
2	Cavalgada	132	10%
3	Cicloturismo	110	8,4%
4	Montanhismo	98	7,5%
5	Técnicas verticais	88	6,7%
6	Escalada	86	6,5%
7	Mergulho	79	6%
8	<i>Rafting</i>	75	5,7%
9	Canoagem	58	4,4%
10	Expedição fora de estrada	55	4,2%
11	Espeleoturismo	54	4,1%
12	Bóia cross	52	4,0%
13	Arvorismo	50	3,8%
14	Canionismo	42	3,2%
15	Vôo livre	17	1,3%
16	Outros	16	1,2%
17	<i>Windsurf</i>	13	1,0%
18	<i>Kitesurf</i>	4	0,3%
19	Balonismo	4	0,3%
	Total	1315	100%

Figura 5 - Turismo de Aventura: Frequência com que são praticadas.

Nota: Foram citados: Maratona, Motociclismo, Pára-quedismo, Surf e Veleiro.

Fonte: TA- Mtur – IH – 12, 2004.

Conforme os documentos Diagnóstico da visitação em parques nacionais e estaduais – Ministério do Meio Ambiente (2004) e “TA –Mtur- IH – 14 – Atividades de aventura na visitação de parques nacionais e estaduais”, os resultados da pesquisa foram ainda analisados e apresentados conforme os seguintes temas:

- Análise dos parques nacionais e estaduais abertos à visitação pública;
- Perfil das atividades desenvolvidas nos parques estaduais;

- Dinâmica de realização das atividades de uso público;
- Adoção de normas e regulamentos para a visitação;
- Percepção do impacto da visitação nos parques estaduais.

No caso dos parques estaduais, foi realizada a inclusão de três outros temas:

- Obstáculos e fragilidades encontrados no desenvolvimento da visitação;
- Indicações de diretrizes para o estabelecimento de diretrizes para visitação;
- Utilização de mecanismos para análise e monitoramento dos impactos da visitação.

•

Em relação às modalidades de aventura, a pesquisa apresentou percentuais médios com que as diferentes modalidades são praticadas nos parques nacionais e estaduais.

MODALIDADE		Percentuais
1	Caminhadas de um dia	23
2	Banho	16
3	Ciclismo	9
4	Caminhada com pernoite (montanhismo)	7
5	Descida de cachoeira (canionismo e cachoeirismo)	7
6	Escalada	6
7	Espeleoturismo	5
8	Cavalgada	4
9	Canoagem	4
10	Asa-delta	3
11	Bóia-cross	3
12	Rafting	3
13	Mergulho	3
14	Parapente	2
15	Canionismo	2
16	Balonismo	1
17	Surf	1
18	Ultraleve	1
19	Pára-quedismo	1

Figura 6 - Atividades de aventura na visitação de parques nacionais e estaduais

Nota 1: Foram citados: descida de cachoeira (cachoeirismo) – 5% e canionismo - 2%

Nota 2: Foram citados: visita à caverna – 3% e travessia em cavernas – 2%

Fonte: Adaptado do RELATÓRIO DIAGNÓSTICO (2005, p. 15).

Com estes dados, o Ministério do Turismo iniciou o processo de regulamentação, normalização e certificação do turismo de aventura, priorizando modalidades cuja procura é maior, estabelecendo um cronograma para o desenvolvimento das normas, consulta nacional e publicação por meio da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, com participação ativa do Instituto de Hospitalidade, Abeta, Férias Vivas. As participações de agências de turismo, operadoras, empresas do ramo de equipamentos, praticantes, instituições de ensino, profissionais liberais e também do público em geral foram permitidas.

1.5 Aspectos da segurança nas modalidades no Turismo de Aventura

As modalidades se apresentam de forma atrativa aos turistas de turismo de aventura com associação, de acordo com o Ministério do Turismo, ao risco. Assim, falar de segurança no turismo de aventura nos remete aos conceitos de risco e perigos como são considerados internacionalmente, no contexto da Saúde e Segurança ocupacional – SSO, utilizando-se a norma OHSAB 18.001 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*).

Para se entender o grau de importância que tem o gerenciamento de riscos aplicados à segurança do turista no turismo de aventura, a tabela a seguir demonstra os índices de acidentes nas várias modalidades que são oferecidas no Brasil atualmente. Conforme o Ministério do Turismo (2005, p. 18), “não existe no Brasil nenhum cadastro nacional com registros de acidentes em turismo de aventura”, somente iniciativas isoladas em casos específicos por modalidade.

Para se ter uma noção da situação da segurança oferecida aos turistas em turismo de aventura, o Ministério do Turismo encomendou um trabalho de pesquisa e análise ao Instituto de Hospitalidade e à Associação Férias Vivas sobre “incidência de acidentes no turismo de aventura no Brasil e uma avaliação da importância do registro de ocorrências” (2005, p. 18).

MODALIDADES	Número de vítimas fatais	Número de vítimas não fatais	Número total de vítimas
CAMINHADA	17	202	219
OFF ROAD	15	89	104
CANIONISMO/CACHOEIRISMO	11	8	19
ESPELEOTURISMO	2	10	12
<i>RAFTING</i>	1	10	11
ESCALADA	2	6	8
CAVALGADA	2	4	6
ARVORISMO	0	6	6
MERGULHO	2	2	4
<i>KITESURF</i>	1	3	4
CICLOTURISMO	0	3	3

Figura 7 – Resumo de acidentes por modalidade no turismo de aventura (1993 a 2005).

Fonte: TA-Mtu –IH-10 - 1993 a 2005 – Turismo de aventura – Importância do registro de acidentes.

MODALIDADES	Incidência relativa de acidentes
Caminhada	35

Turismo de veículos fora de estrada	16
<i>Rafting, duck, acqua-raid e bóia cross</i>	11
Cavalgada	6
Canionismo/cachoeirismo	5
Arvorismo	5
Cicloturismo	4

Figura 8 - Resumo de incidência relativa de acidentes por modalidade.

Fonte: TA-Mtu –IH-10 - 1993 A 2005 – Turismo de aventura – Importância do registro de acidentes.

As conclusões da pesquisa divulgada pelo Ministério do Turismo (2005, p. 20) são as seguintes:

O público masculino contabiliza o maior número de acidentes, em trono de 60%. Acidentes por terra foram predominantes na amostra: 80% contra 17% na água e 2% no ar (resíduo de 1% de dados não levantado)
Falhas humanas aparecem como o principal fator de ocorrência de acidentes. 51% dos praticantes de atividades turísticas de aventura preferem a prática por conta própria, dispensando o suporte de agência de turismo/operadora. Nas situações de acidente levantadas, o procedimento mais comum foi o socorro imediato a vítima, geralmente no próprio local, e encaminhamento ao hospital (40%) A principal consequência dos acidentes são lesões leves sem necessidade de hospitalização (23%). Houve, no entanto, um índice de 4% de óbitos instantâneos.

Para o Ministério do Turismo (2005), o projeto auxiliará as agências de turismo e operadoras a obterem a certificação em turismo de aventura, muito embora não seja obrigatória a adoção da normalização. As empresas entenderão que os documentos disponibilizados orientam todas as empresas privadas e públicas, turistas e entidades de classe e ajudá-los a entenderem as disposições que regulamentam as práticas nas várias modalidades do turismo de aventura. As primeiras ações que levam às discussões sobre os processos operacionais adotados pelas agências de turismo e operadoras são os questionamentos da existência ou não de regulamentações das atividades para depois se dar continuidade em outras instâncias.

A segurança no turismo de aventura é uma função complexa que envolve pessoas (tanto os clientes ou usuários quanto os prestadores de serviços); equipamentos, procedimentos; sistemas de gestão das empresas prestadoras de serviços; dispositivos legais e sistemas de fiscalização e controle existentes em cada município; articulações e logísticas locais disponíveis para buscas e salvamentos e atendimentos médicos; fatores relacionados com o clima; e evidentemente, os perigos existentes em cada atividade associados às condições naturais (topografia e variações meteorológicas, principalmente) do ambiente onde se realizam as atividades das diferentes modalidades de aventura (MTUR, 2005, p.17).

O Ministério do Turismo, através do Relatório Diagnóstico (2005, p. 18), alerta que:

A efetiva implantação depende do comportamento das próprias empresas prestadoras dos serviços e de um conjunto de articulações em que o poder público tem papel relevante, não só como orientador, regulador e fiscalizador, mas especialmente no que diz respeito aos sistemas de busca, salvamento e atendimento médico em caso de emergências.

Outras informações importantes quanto ao nível de risco que os turistas de turismo de aventura estão expostos, geralmente não estão diretamente ligados ao grau de risco das atividades:

De uma forma geral, os registros atualmente existentes mostram que a frequência de ocorrências não tem relação direta com o grau de risco das atividades: a primeira categoria de vítimas, inclusive fatais, é de pessoas perdidas. A causa parece ser a falta de equipamento e de capacidade de orientação. Outra categoria de causas com alta frequência é a falta de planejamento e avaliação de dificuldades por pessoa ou grupos que se deslocam sem apoio ou orientação especializada. Nesta categoria, as causas de incidente, acidente e mortes são: falta de alimentos, remédios, vestuários adequados resultando em desidratação, hipotermia, fraturas, etc. Esta situação não é específica do Brasil. De fato, é muito semelhante a uma lista das 10 mais frequentes causas de ocorrências que necessitaram de atuação de equipe de busca e salvamento (www.sierraclub.org, acessado em 14 de julho de 2006).

Outros aspectos relevantes que são considerados quando feito a análise de causas de acidentes durante as práticas das modalidades de turismo de aventura se apresentam como óbvias, contudo devem ser levadas em consideração. A lista a seguir elaborada por Fear, da *Survival Education Association/Sierra Club*, fundada em 1892 (www.sierraclub.org).

- 1 Roupas e calçados inadequados;
- 2 Cansaço (má avaliação do esforço necessário);
- 3 Sede, desidratação;
- 4 Hipotermia, inclusive por desconhecimento de suas causas;
- 5 Má avaliação da dificuldade de uma atividade e das próprias habilidades;
- 6 Alimentação inadequada;
- 7 Pouco ou nenhum planejamento;
- 8 Itinerário não comunicado para terceiros;
- 9 Falta de capacidade física, psíquica ou ambiental para lidar com problemas;
- 10 Clima (falta de roupa em casos de mudança de clima).

As causas das ocorrências em atividades de maior risco são distribuídas entre erros de procedimentos e falha dos equipamentos. Neste caso as falhas têm sido em parte decorrentes de erros de procedimentos que provocaram sobrecarga nos equipamentos.

Além desta categoria existem os fatores climáticos e a fauna, principalmente as abelhas e animais peçonhentos.

Dessa forma, para evitar que os acidentes ocorram, é necessário que as empresas implantem o gerenciamento de riscos, no sentido de atender às normas e oferecer um produto de qualidade. Com tal prática, contribuir para a redução do índice de pessoas que não procuram as operadoras e agências de turismo especializadas em turismo de aventura ao percentual zero.

1.6 Regulamentação, normalização e certificação do turismo de aventura

Para que o Ministério do Turismo possa contribuir para o desenvolvimento do setor de turismo de aventura, reuniões foram realizadas, envolvendo vários participantes, para desenvolver as normas e regulamentos das várias modalidades oferecidas no turismo de aventura. Para isso, contou com o sistema da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

De acordo com o Ministério do Turismo (2005, p. 26):

Normas técnicas são documentos “estabelecidos por consenso e aprovados por um organismo reconhecido que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um contexto”. Esta é a definição de norma técnica aceita internacionalmente.

As normas em vigor para o turismo de aventura, cujos títulos são por si só explicativos são:

- NBR15285 Turismo de aventura - Condutores - Competência de pessoal 31/10/2005.
- NBR15286 Turismo de aventura - Informações mínimas preliminares a clientes 31/10/2005.
- NBR15331 Turismo de aventura - Sistema de gestão de segurança – Requisitos 30/12/2005.
- NBR15334 Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança - Requisitos de competências para auditores 30/04/2006.
- NBR15370 Turismo de aventura - Condutores de rafting - Competências de pessoal 31/05/2006.
- NBR15383 Turismo de aventura - Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues - Competências de pessoal 24/07/2006.
- NBR15397 Turismo de aventura - Condutores de montanhismo e de escalada - Competências de pessoal 25/09/2006.
- NBR15398 Turismo de aventura - Condutores de caminhada de longo curso - Competências de pessoal 25/09/2006.

- NBR15399 Turismo de aventura - Condutores de espeleoturismo de aventura - Competências de pessoal 30/10/2006.
- NBR15400 Turismo de aventura - Condutores de canionismo e cachoeirismo - Competências de pessoal 11/12/2006.
- NBR15453 Turismo de aventura - Turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues - Requisitos para produto 29/12/2006.

Para o Ministério do Turismo (2005, p. 30):

A certificação é uma das maneiras de garantir a conformidade do produto, do serviço, do sistema de gestão de uma empresa ou uma pessoa a requisitos especificados. As empresas utilizam estes instrumentos para se diferenciar e para abrir novos mercados e conquistar novos clientes ou, muitas das vezes, são obrigadas a comprovar por meio da certificação a conformidade de seus produtos, serviços ou de seus sistemas de gestão.

Os regulamentos mais importantes para o turismo de aventura em vigor são os de números: NBR15331 (2005) e NBR15334 (2006).

É importante destacar eventuais trechos que auxiliarão o entendimento do emprego das regulamentações neste trabalho de pesquisa como:

Assim, uma norma de sistema de gestão da segurança pode ser uma referência para toda organização envolvida com a prestação de serviços que incluam atividades de turismo de aventura, ou seja, pode ser utilizada por operadoras e por aqueles que recebem os turistas nos destinos, que devem também estar envolvidos no esforço da segurança nas atividades de turismo de aventura.

Um sistema de gestão da segurança para as atividades de turismo de aventura envolve diversos elementos, de maneira que uma organização possa estabelecer uma política da segurança e alcançar os seus objetivos e metas, utilizando as técnicas de gestão de riscos e incorporando o processo de melhoria contínua das condições de segurança (NBR 15331, 2005, p. 5).

O Ministério do Turismo, por meio de seus normativos, confeccionados e publicados pela ABNT, espera que as empresas do segmento de turismo de aventura possam estabelecer que a gestão de riscos promova a aplicação de procedimentos de identificação dos perigos e riscos associados a cada atividade. Significa em outras palavras, identificar antecipadamente o que pode acontecer, por quê, como, com que probabilidade e com quais conseqüências para os turistas, com a finalidade de servir de informações básicas para o sistema de segurança aplicado para o turista.

Com o título "Turismo de aventura: não corram perigos", o Procon de São Paulo (2005) está divulgando orientações para quem contrata serviço nesta área. As dicas deste órgão estão fundamentadas num direito básico do consumidor que é a proteção da vida, saúde e segurança do turista contra todos os riscos que podem ser provocados por meio das práticas

no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos por parte das agências de turismo e operadoras de turismo de aventura (PROCON, 2005).

Uma outra opção que tem sido explorada por agências de viagem é o turismo de aventura ou ecológico, como por exemplo: caminhadas na mata e/ou montanha, alpinismo, descida em corredeiras, mergulho etc. Ocorre que, além de certificar-se quanto a ter sua segurança física e pessoal garantida, o consumidor deve analisar se suas condições físicas são compatíveis com o programa e, ainda, ficar alerta aos cuidados na contratação do pacote.

CAPÍTULO 2 – A GESTÃO DE RISCOS APLICADA À SEGURANÇA DO TURISMO DE AVENTURA

Para se entender a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura é importante entender onde se inicia o desenvolvimento do processo operacional de segurança no turismo de aventura, conhecer suas etapas, conhecer os métodos de administração para o planejamento, a organização, a direção e os controles de riscos identificados neste segmento do turismo.

2.1 O conceito de planejamento e a inclusão da gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura

Antes de se falar em gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura é importante estabelecer, primeiramente, o conceito de planejamento, pois este é uma função administrativa que precede às funções de organização, direção e controle. Para Oliveira (2002, p. 37), “é difícil separar e seqüenciar as funções administrativas, mas pode-se considerar que, de maneira geral, o planejamento do que e como vai ser feito, aparece na ponta do processo”. Há dificuldades na conceituação de planejamento, graças a um esforço que se é despendido ao se estabelecer o escopo e sua real amplitude na aplicação dentro de uma organização.

Na concepção de Steiner (1969, p. 14 apud OLIVEIRA, 2002, p. 34), podem ser consideradas cinco dimensões do planejamento: o assunto abordado, os elementos do planejamento, a dimensão de tempo, as unidades organizacionais envolvidas e, finalmente, as características do planejamento.

No caso da gestão aplicada à segurança do turismo de aventura, um dos assuntos centrais do planejamento corresponde ao desenvolvimento e formatação da modalidade turística a ser oferecida. Entre os elementos contemplados, pode ser conferido destaque para a definição de políticas de qualidade e segurança a serem oferecidas aos turistas, além do estabelecimento de normas e procedimentos para se prevenir em acidentes. Para isso acontecer, a metodologia de gestão de riscos oferece instrumentos adequados para definir o controle dos riscos inerentes às modalidades de turismo de aventura.

De acordo com Certo (2003, p. 103) “planejamento é o processo de determinar como a organização pode chegar onde deseja e o que fará para executar seus objetivos”. Completa afirmando que “planejamento é uma atividade gerencial fundamental independente do tipo de organização que esteja sendo gerenciado”. O que leva os gerentes a questionar quais serão os responsáveis, onde poderá ser iniciado e com quais processos, que vai se beneficiar e identificar os motivos da necessidade do planejamento.

No turismo de aventura, as agências de turismo e operadoras iniciam seus questionamentos abordando as mesmas questões e iniciam o seu planejamento por meio da formatação do produto/modalidade a ser oferecida, dentro dos moldes que seguem um padrão internacional, como é o caso da modalidade de mergulho. Todos os produtos oferecidos vêm obedecendo às normas internacionais desta modalidade, ou seja, já existe um padrão aceito no mundo todo. Os questionamentos são realizados pelos profissionais que atuam nessa área, à medida em que o planejamento é desenvolvido, com a meta de alcançar o atendimento de todos os requisitos operacionais e de segurança dos turistas nesta modalidade. Ou seja, um dos itens a serem abordados e formatados de forma adequada é a segurança e como ela deve ser gerenciada.

Através de uma metodologia recomendada pelo Ministério do Turismo, por meio do desenvolvimento da normalização das modalidades do turismo de aventura pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, as agências de turismo e operadoras podem implementar as melhores práticas de gerenciamento operacional, com a inclusão da gestão de riscos em seu planejamento operacional. À medida em que as empresas desenvolvem os pacotes de turismo de aventura a serem oferecidos, podem formatar seus produtos/serviços contemplando as normas de segurança sugeridas nas várias modalidades.

Planejamento em termo mais formais, é “o desenvolvimento sistemático de programas de ação destinados a alcançar objetivos de negócio estabelecidos de comum acordo por meio da análise, da avaliação e da seleção das oportunidades previstas” (CERTO, 2003, p. 103).

As agências de turismo e operadoras necessitam, conforme o Ministério do Turismo (2005), desenvolver seus processos operacionais e administrativos pensando nas implicações futuras, avaliando como as ocorrências de natureza de riscos operacionais presentes nas atividades no turismo de aventura podem afetar seus negócios.

O processo de planejamento em uma empresa é contínuo, assim as empresas atuam em mercados vulneráveis devido a pressões ambientais resultantes de forças externas, como empresas não-governamentais, que monitoram a depredação das localidades onde se praticam o turismo de aventura, assim como associações internacionais que auxiliam na condução da

implementação de turismo de aventura em localidades protegidas além das pressões internas para atender à demanda e os requisitos de turistas com as questões de segurança e qualidade na prestação de serviços.

2.2 O planejamento operacional

O planejamento operacional, conforme Oliveira (2002, p. 49), “pode ser considerado como a formalização, principalmente através de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e implantação estabelecidas. Portanto, nesta situação, têm-se, basicamente, os planos de ação ou planos operacionais”.

De acordo com Certo (2003, p.105-106) o planejamento operacional de uma empresa consiste de seis etapas a primeira:

Definir os objetivos organizacionais, enumerar formas alternativas de atingir os objetivos, desenvolver premissas sobre as quais cada alternativa se baseia, escolher a melhor alternativa para atingir os objetivos, desenvolver planos para perseguir a alternativa escolhida e finalmente colocar os planos em ação.

No caso do desenvolvimento do planejamento operacional no turismo de aventura, a empresa poderá adotar procedimentos básicos como a metodologia abordada pelo Ministério do Turismo (2005), contemplando a gestão de riscos operacionais para garantir a segurança do turismo de aventura.

Na formatação dos produtos/serviços aplicados às várias modalidades de turismo de aventura é importante o foco no resultado final, ou seja, desenvolver um produto/serviço que realmente ofereça o que foi proposto. Para oferecer quaisquer das modalidades no turismo de aventura são necessários que os riscos controlados, a sensação de aventura, o prazo estipulado no pacote, e os profissionais responsáveis alocados para conduzir os turistas, estejam realmente em harmonia a fim de oferecer o produto/serviço conforme foi contratualmente estabelecido com o cliente.

a) O plano de ação

Ainda de acordo com Oliveira (2002, p. 249) o plano de ação “é o conjunto das partes comuns dos diversos projetos, quanto ao assunto que está sendo tratado (recursos humanos, tecnológicos etc.)”. Para esta dissertação, a gestão de riscos aplicada à segurança do

turismo de aventura será tratada como um projeto, portanto os dados referentes às atividades para este fim, programas e o seu gerenciamento serão analisados obedecendo a critérios de avaliação de projetos.

Baseado no autor as fases de um projeto contemplam a sua caracterização e sua execução e podemos desenvolver a gestão de segurança no turismo de aventura contemplando os seguintes aspectos básicos:

Na identificação do problema-alvo, há possibilidade de se desenvolver uma gestão de segurança contemplando todas as modalidades de turismo de aventura, oferecidas pelas agências de turismo ou operadoras.

O ambiente, onde ocorrerá a implantação da gestão de riscos aplicada à segurança, deve ser analisado sob dois aspectos importantes: a escolha da equipe responsável e o seu envolvimento com o ambiente onde se aplica a gestão, assim como o desenvolvimento da normalização das práticas das modalidades oferecidas pela empresa, ou seja, recomenda-se conhecer a localidade onde se desenvolve tais práticas para poder aplicar a gestão de forma coerente.

Na definição dos objetivos, desafios e metas a serem alcançados, as agências de turismo e operadoras devem ter o foco na segurança e na qualidade dos serviços prestados ao turista praticante do turismo de aventura.

Os critérios e parâmetros de avaliação de como estão sendo desenvolvidas as etapas da gestão de risco poderão basear-se em metodologias existentes no mercado, como as oferecidas pelo Ministério do Turismo e pela ABNT, além das associações nacionais e estrangeiras das modalidades que já existem e que amparam tais atividades.

A implantação do projeto de gestão de riscos poderá basear-se em parcerias, tal prática já vem sendo utilizada por agências de turismo e operadoras, durante a negociação e definição de recursos necessários para o desenvolvimento e implantação desta gestão no turismo de aventura.

Recomenda-se que durante todo o desenvolvimento e implantação do projeto de gestão de riscos seja desenvolvido um manual de referência, para que ele seja utilizado pelas agências de turismo e operadoras como um guia de referência.

Para a execução das etapas descritas anteriormente é necessária a preparação de um programa/cronograma para utilização de todos os recursos alocados para o desenvolvimento e implantação do projeto.

Durante a execução e depois da implantação é necessário incluir mecanismos de acompanhamento e controle de todas as atividades propostas para a gestão de riscos para a

segurança no turismo de aventura. É importante que seja implantado, junto aos turistas, mecanismos de *feedback*, desta forma a empresa poderá aprimorar ainda mais seus controles de riscos operacionais.

Outras recomendações podem ser implantadas durante o desenvolvimento e implantação da gestão de riscos para a segurança no turismo de aventura, que são recomendadas por Oliveira (2002, p. 250-251) como:

- Concentrar os esforços nos resultados esperados do projeto;
- Ser flexível, dentro de uma medida razoável;
- Envolver os níveis hierárquicos superiores, com o objetivo de conseguir o apoio necessário à elaboração e a implantação do projeto;
- Ter adequado e realista sistema de informação;
- Manter contatos diretos com as pessoas envolvidas no projeto;
- Fazer adequada distribuição de tarefas entre seus subordinados;
- Manter racionalidade nos dispêndios inerentes ao projeto, gastando no que realmente, for necessário;
- Manter situação realista, não pendendo para o otimismo ou pessimismo;
- Incentivar críticas e debates pelos funcionários quanto ao desenvolvimento do projeto;
- Fazer projetos viáveis em conteúdo, recursos e tamanho para a situação considerada;
- Manter coerência em suas atitudes e decisões;
- Lembrar que o projeto é um sistema e deve ser tratado como tal;
- Resolver os problemas de conflitos inerentes à administração do projeto;
- Lembrar que o projeto considera, além de problemas presentes, também problemas futuros;
- Minimizar os problemas de realocação dos funcionários alocados no projeto, planejamento a conclusão do projeto; e
- Manter adequado sistema de controle e avaliação do projeto, inclusive de suas atividades.

As boas práticas recomendam um plano de ação para implementar a gestão de riscos na segurança do turismo de aventura, determinando adequadamente quais os objetivos para cada ação, responsabilidades (funcionários envolvidos), recursos envolvidos no processo de execução da ação, resultados esperados, prazos determinados para a ação a ser efetivada e os indicadores de performance (neste caso dois aspectos podem ser abordados: a performance dos controles implementados e a performance das ações para mitigação de riscos identificados no turismo de aventura para cada modalidade). Dessa forma, é possível rever, corrigir, e implementar novas e efetivas ações que minimizem os riscos operacionais no turismo de aventura.

b) Controle e avaliação

Conforme Certo (2003, p. 417) “controlar é fazer com que algo aconteça do modo como foi planejado. De acordo com essa definição, o planejamento e o controle são funções praticamente inseparáveis”. Para Oliveira (2002), controle e avaliação é um processo para identificar falhas e corrigi-las, garantir resultados os mais próximos dos esperados, gerarem informações gerenciais periodicamente, corrigir problemas, proteger os ativos da empresa, dar manutenção às medidas adotadas nos processos operacionais, garantir execução dentro dos prazos e custos estabelecidos. É recomendável que os controles e avaliação sejam gerenciados por profissionais competentes, uma vez identificados os riscos nas modalidades que possam trazer conseqüências físicas graves aos turistas praticantes.

O plano de ação é proveniente de um planejamento operacional que deriva de um planejamento tático que, por sua vez, tem sua origem de um planejamento estratégico. Portanto o planejamento de maior importância é o estratégico, sem ele não seria possível atingir os objetivos propostos. E por essa razão, é importante que os objetivos sejam alcançados, já que ao implantar controles de avaliação, tentamos garantir isto.

Para as agências de turismo ou operadoras que centram todos os seus processos operacionais na prestação de serviços, o planejamento estratégico de suas operações em serviços pode garantir qualidade nas execuções operacionais, desde que sejam adotados controles e avaliações constantes. Para o turismo de aventura a garantia do processo de qualidade poderia ser alcançada com a gestão de riscos implementada. A segurança faz parte integrante da qualidade oferecida aos turistas no turismo de aventura e a presença da gestão de riscos é a parte mais importante do processo.

2.3 A importância estratégica das operações em serviços no turismo de aventura

Como parte integrante do desenvolvimento do produto/serviço oferecido dentro do turismo de aventura, a gestão de riscos que garante a segurança durante as práticas das modalidades vem se tornando um diferencial competitivo entre as várias empresas que oferecem este segmento do turismo mundialmente. Segundo o Ministério do Turismo (2005), países como EUA e Austrália vêm oferecendo o turismo de aventura com toda a segurança necessária, através da normalização e certificação de suas atividades. Como exemplos, podem-se citar documentos de referência mundial como *Balloon Pilot Certification e Canyoneering Leader*, ambos norte-americanos. E a exemplo dos norte-americanos e

australianos países como Nova Zelândia e Canadá já possuem guias de referência para as práticas das atividades de turismo de aventura nas modalidades de *rafting* e vôo livre, além de instrutor de atividades ao ar livre. Cada vez mais os planejamentos operacionais no exterior vêm se tornando uma prática legalizada e certificada; o que traz para os produtos/serviços oferecidos uma qualidade impar já que a segurança é presença obrigatória.

Na concepção de Giansesi e Correa (1994, p. 50), “a área de gestão de operações tem sofrido profundas mudanças nos últimos anos, decorrência dos novos padrões de competição no mercado mundial”. Além disso, as operações estão sendo usadas como arma poderosa no aumento da capacidade competitiva das empresas prestadoras de serviços, portanto “é necessária a conscientização, por parte da organização como um todo, dos mais altos aos mais baixos escalões, de que as operações podem ser importante arma competitiva, desde que equipadas e administradas adequadamente”. Ainda com base em Giansesi e Correa (1994), pode-se analisar o comportamento do consumidor de serviços de turismo de aventura, considerando a influência dos fatores culturais, sociais, pessoais e psicológicos.

Se considerarmos os fatores culturais para os turistas no turismo de aventura, devemos considerar que em determinadas modalidades há necessidade de aquisição/locação de equipamentos que encarecem a demanda pelos serviços, limitando-se desta forma o número de praticantes para certas modalidades como mergulho, montanhismo, rapel, balonismo, para-quedismo entre outros, mais os cursos preparatórios/treinamento para os praticantes.

Os fatores culturais, de acordo com Giansesi e Correa (1994, p. 64):

Referem-se, principalmente, ao conjunto de valores ao qual uma pessoa está exposta desde a infância e que são incorporados. Estes fatores, dependem, também, da subcultura, influenciada pela nacionalidade, grupo racial, religioso e pela região geográfica.

A classe social também pode ser considerada como fator cultural, já que as classes sociais são relativamente homogêneas, constituindo divisão na sociedade, as quais são hierarquicamente ordenadas e seus membros compartilham valores, interesses e comportamentos similares. Sem negar esta constatação, a tendência moderna é a de utilizar com mais ênfase a análise de dimensões comportamentais, e não demográficas, como classe social, por exemplo, no entendimento do comportamento do consumidor. Dimensões demográficas são aquelas que caracterizam os consumidores através de dados como renda, nível de escolaridade, local de domicílio, idade, entre outros.

Para os autores (1994), a influência dos consumidores com melhor nível de escolaridade no comportamento e atitudes de outros consumidores, está refletida nos resultados alcançados através de suas relações de acesso facilitado com os meios de comunicação mais eficazes como: a comunicação através da mídia eletrônica como e-mails;

impressa, por meio de reclamações/elogios enviadas à redação de jornais de grande circulação e até a comunicação boca a boca, alterando as expectativas dos consumidores de qualquer tipo de serviços prestados.

Em turismo de aventura e em muitos casos, a comunicação boca a boca é uma das evidências mais presentes.

Quanto aos fatores pessoais Giansesi e Correa (1994, p. 68), afirmam: “fatores demográficos (como idade, ocupação e condição econômica) e psicográficos ou comportamentais (como estilo de vida, personalidade e auto-conceito)”. Para o turismo de aventura os fatores comportamentais traduzem-se, muitas vezes, na própria escolha por modalidades. Para algumas empresas que escolhem a modalidade *rafting*, com moderadas dificuldades nas descidas de corredeiras de rios, para desenvolvimento de trabalho em equipe, o resultado é a formação de equipes de trabalho mais coesas e fortes sem a perda de foco nos objetivos propostos.

Em muitos casos os fatores demográficos influenciam na escolha das modalidades como a caminhada e cicloturismo, que se apresentam mais acessíveis a todos os níveis de praticantes. Já os fatores psicológicos, conforme os mesmos autores, são divididos em quatro fatores: “a motivação, a percepção, o aprendizado e as convicções e atitudes” (GIANESI; CORREA, 1994, p. 69).

Além de procurar por aventura, o turista, pode considerar outros fatores psicológicos para escolha da modalidade que deseja, como melhora na sua auto-estima, segurança para tomada de decisões.

As várias modalidades no turismo de aventura se apresentam com uma série de qualidades para percepção do turista. Além do fator psicológico que faz com o que turista eleja a modalidade que deseja praticar, outros fatores certamente influenciam sua escolha, como experiências anteriores com outros prestadores de serviços, noções preconcebidas sobre riscos e segurança, sobre sensações de aventura e liberdade e sobre a qualidade serviços.

Para o turista seu comportamento de aquisição de pacotes turísticos de aventura, considera o emprego de todos estes fatores, uma vez que os riscos presentes durante as práticas são inúmeros. Para determinadas modalidades, o fator cultural é fundamental para a escolha como atividade a ser praticada. Algumas modalidades mais acessíveis como caminhada/*trekking*, arvorismo, balonismo, cavalgada entre outras têm acessibilidade menos restritiva assim, o turista acaba não considerando todos os fatores para análise antes da sua escolha.

Oferecer qualidade nos serviços prestados no turismo de aventura inclui, também, como fator primordial à segurança a ser oferecida ao turista e este fator influencia no processo de decisão de compra.

No processo pela busca de um pacote turístico, o turista tem procurado por alternativas mais próximas às suas expectativas de aventura real. A busca de informações é um recurso muito importante para o turista poder avaliar o que lhe é oferecido, e, assim, passar para a fase de avaliação de alternativas. A segurança é um dos critérios mais importantes com que as empresas precisam se preocupar, já que podem utilizá-la como um diferencial competitivo na estratégia de serviços oferecidos no turismo de aventura.

No caso do consumidor de turismo de aventura a decisão de compra sofre muitas influências, dados os riscos envolvidos. Cabem às empresas do setor tornarem a segurança um diferencial competitivo e uma variável de importância para a escolha por parte do turista. A escolha recairia no serviço que oferecesse melhores condições de segurança durante as práticas, até porque, os turistas consideram recomendações de terceiros sobre a qualidade de um serviço turístico, para Giansi e Correa (1994, p. 74), “fica evidente o prejuízo que pode causar no processo de decisão de um consumidor, a opinião de outro consumidor insatisfeito com o serviço”.

Notícias sobre acidentes poderão levar o consumidor a utilizar a pesquisa para avaliação antes da tomada de decisão. Quanto realmente o risco saiu do controle dos guias é um fator relevante para a escolha de um serviço. Apesar de o turista saber da existência de riscos controlados, as variáveis incontroláveis ainda dão o toque final de aventura na prestação de serviços do setor de turismo de aventura.

Após as atividades praticadas, o turista poderá ter um comportamento de pós-compra, que poderia ser analisado sob a ótica de Giansi e Correa (1994, p. 72):

O comportamento do consumidor após a compra do serviço depende de seu grau de satisfação com o resultado. Quanto mais satisfeito com o serviço estiver o consumidor, maior será a probabilidade de repetição da compra. Esta tese pode ser defendida com base no fato de o consumidor, perceber certo risco na compra de serviços, pela impossibilidade ou dificuldade de avaliá-lo antes da compra. Assim, a experimentação de um serviço, acompanhada de satisfação com os resultados, reduz o risco percebido pelo consumidor, favorecendo a repetição da compra do serviço do mesmo fornecedor. Outro efeito positivo da satisfação do consumidor é a possibilidade de recomendação do serviço a outros consumidores, reduzindo o risco percebido por consumidores potenciais.

O turista por conta da falta de informações, pode adquirir o pacote turístico baseado na confiança depositada inicialmente na agência de turismo, ou até mesmo baseado em

informações adquiridas de pessoas ligadas a ele, que já podem ter experimentado o serviço. O gerenciamento de riscos operacionais aplicados ao turista no turismo de aventura pode, assim, evitar ocorrências quando riscos e ameaças são identificados previamente e controlados. Conhecer adequadamente o serviço que se vai oferecer ao turista é uma forma de se evitar a insatisfação do consumidor. Os riscos identificados para o setor de turismo de aventura para clientes insatisfeitos são comparativamente os mesmos que sugerem Day e Landon (apud GIANESI; CORREA, 1994, p. 73):

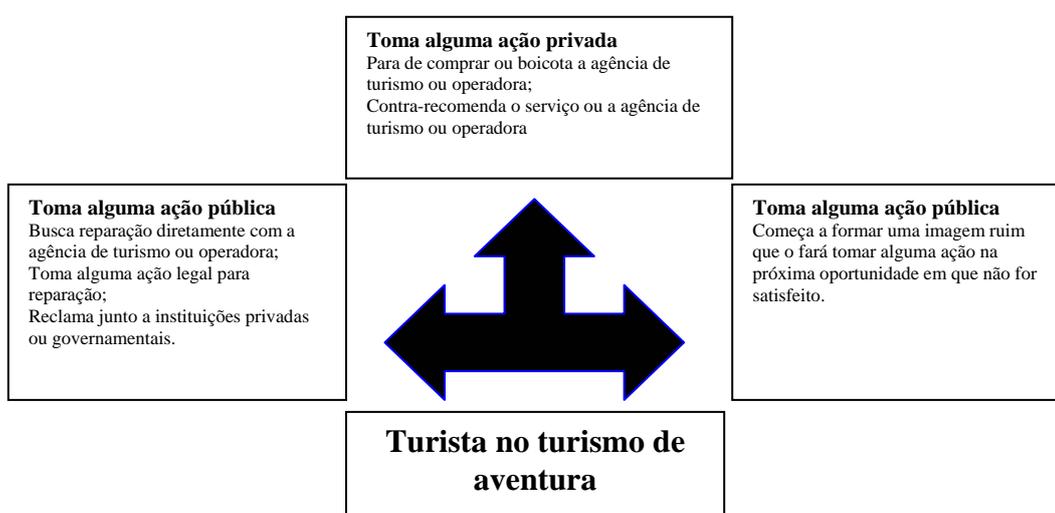


Figura 9 – Como os consumidores lidam com a insatisfação na compra de um serviço em turismo de aventura

Fonte: Baseado em DAY; LANDON, 1977.

Gianesi e Correa (1994, p.73) afirmam “que pesquisas mostram que, em média, um consumidor insatisfeito depõe contra o serviço ou contra seu fornecedor a 10 outras pessoas, enquanto um consumidor satisfeito recomenda o serviço ou seu fornecedor a apenas 5 potenciais consumidores”. Se considerarmos que no turismo de aventura a comunicação boca a boca é muito presente as agências de turismo ou operadoras podem utilizar do *feedback* para melhoria da qualidade de seus serviços, sendo que um dos requisitos mais importantes que é questionado durante a comunicação é a presença da segurança e da real presença da sensação de aventura oferecidas.

2.4 Qualidade na prestação de serviços

A segurança é um dos fatores que determinam a qualidade na prestação de serviços em turismo de aventura. A percepção de qualidade pelo turista inclui a segurança estabelecida durante o oferecimento dos serviços prestados.

A promoção das formas de medições da percepção de qualidade e da segurança do turista, o desenvolvimento das características de segurança, a preparação da base de dados incluindo as características específicas do turismo de aventura, o treinamento e a motivação de funcionários com foco em segurança e qualidade da prestação de serviços e finalmente os papéis exercidos pelas agências e operadoras no turismo de aventura são alguns dos elementos presentes na gestão de qualidade deste segmento.

De acordo com Chase e Dasu (apud LOVELOCK; WIRTZ, 2006, p. 187), “apenas uma coisa realmente importa em encontros de serviço - a percepção do cliente do que ocorreu”. Portanto poderia se dizer que a percepção do turista no turismo de aventura reside, exatamente, na qualidade da prestação de serviços, no recebimento do prometido e contratado, na total segurança das performances dos profissionais das atividades, na sensação real da adrenalina e dos riscos monitorados e controlados e na sensação do exercício do risco.

Conforme Lovelock e Wirtz (2006, p.187):

Em serviços de alto contato, os próprios clientes tornam-se parte integrante da operação. Processos mal elaborados freqüentemente resultam em entrega de serviço lenta, frustrante e de má qualidade e provavelmente deixarão os clientes aborrecidos. De modo semelhante, maus processos dificultam a boa execução do trabalho pelo pessoal de sala, resultam em baixa produtividade e aumentar o risco de falhas de serviço.

Os processos no turismo de aventura precisam da participação do turista, uma vez que a prestação de serviços acontece com o envolvimento e entendimento do cliente. O programa de atividades que são contempladas nos pacotes turísticos é desenvolvido a partir dos desejos e necessidades dos turistas e, para que a prestação de serviços atinja a qualidade desejada pelo cliente, é necessário o seu envolvimento nos processos.

Quando tratamos dos processos de prestação de serviços no turismo de aventura é relevante o papel do turista, e o seu envolvimento acaba por ser um dos fatores de sucesso das atividades. Ao entrar em contato com as agências de viagem ou operadoras o turista começa a ter percepção do que vai ser oferecido. A qualidade, portanto, se inicia na divulgação do material promocional, mediante informação de qualidade, que corresponda aos serviços e trará ao turista uma experiência de plena satisfação. As falhas no processo de prestação de serviços no turismo de aventura precisam ser tratadas e seus riscos identificados previamente, como condição de qualidade do processo.

Outros fatores que são considerados pelo turista em sua percepção da qualidade são: infra-estrutura oferecida, sistemas de informação amparados em tecnologia ou não, aspectos de treinamento, pontos de controles de segurança oferecidos.

Para entender o gerenciamento da qualidade aplicada aos serviços, é importante compreender as características básicas de um processo. De acordo com Oakland (1994, p. 23), “Processo é a transformação de um conjunto de *inputs* – que podem incluir ações, métodos e operações – em *outputs* que satisfazem às necessidades e expectativas do cliente na forma de produtos, informações, serviços ou – de modo geral – resultados”.

Conforme Oakland (1994, p. 24) “cada coisa que fazemos é um processo e, portanto, em cada área ou função de uma organização existem muitos processos em andamento”. O gerenciamento do processo então garante que todo *input* se transformem em *output* que, na concepção de Oakland (1994, p. 24) “atenda aos requisitos dos clientes” e isto é “necessário definir, monitorar e controlar o processo”.

Através deste gerenciamento podemos garantir a qualidade da prestação de serviços. Existem métodos para realizar o gerenciamento desta transformação e segundo Oakland (1994, p. 25) “devem estar sujeitos a análises rigorosas, quanto aos métodos, ao pessoal, às habilidades, ao equipamento e outros detalhes, visando ter certeza de que são adequados para o trabalho”.

Para análise dos processos operacionais das atividades do turismo de aventura, a utilização de diagramas auxiliará a identificar riscos e ameaças presentes na execução dos serviços dentro de cada modalidade. Desta forma, ficará mais claro e mais cuidadoso para a inclusão nos processos operacionais de serviços a inclusão da gestão da qualidade e o gerenciamento de riscos aplicados ao turista nos serviços prestados do turismo de aventura.

Lovelock (2006, p.187) confirma que “processos são a arquitetura de serviços e descrevem o método e a seqüência em que funcionam sistemas operacionais de serviços e como eles se interligam para criar as experiências e os resultados e serviços que os clientes valorizarão”.

No turismo de aventura os processos operacionais envolvem a participação ativa dos turistas, “em serviços de alto contato, os próprios clientes tornam-se parte integrante da operação” (LOVELOCK, 2006, p. 187).

Lovelock (2006, p. 188) recomenda a utilização de um esquema em que poderá ser identificado o ponto de falha de processo, em que há risco significativo de as coisas darem errado, reduzindo a qualidade do serviço oferecido ao cliente. Desta forma, facilitará o gerenciamento dos serviços com foco na qualidade e na segurança. Ao trabalhar com

diagrama e esquemas recomendados tanto por Lovelock (2006) e Zeithaml (2003), o processo de análise das operações de serviços prestados no turismo de aventura pode facilitar a introdução do gerenciamento de riscos aplicados ao turista durante suas atividades nas várias modalidades oferecidas no setor.

A técnica do fluxograma pode ser utilizada para abordar os aspectos considerados como requisitos de qualidade dos turistas em turismo de aventura. Ela serve para retratar os processos de acordo com suas atividades fundamentais de forma agregada, e também para desmembrar estas atividades em detalhes. Na análise dos processos de prestação de serviços no turismo de aventura, o fluxograma pode ser aplicado para permitir uma visão clara das atividades com que o turista estará se envolvendo e quais são as atividades que serão exercidas pelos funcionários da agência de turismo ou operadora que podem interferir na segurança do turista.

Como por exemplo: no arvorismo, os equipamentos dos turistas são ajustados pelos funcionários e, embora os turistas não participem da execução de várias delas, estes são influenciados, positivamente, durante a prática das atividades. Algumas empresas podem esquecer que esta linha de visibilidade não precisa estar claramente colocada para os funcionários, mas somente desta forma o foco na qualidade continuará na excelência do atendimento ao turista.

A técnica de fluxograma é utilizada também para identificar os pontos de falhas do processo operacional e fornece aos gestores uma grande chance de corrigir potenciais riscos e conhecer as ameaças decorrentes das atividades exercidas pelos funcionários nos processos.

No turismo de aventura, quando os riscos já foram identificados, toda e qualquer oportunidade que seus gestores tenham para minimizar seu impacto afetam na qualidade dos serviços prestados. Para identificação destas possíveis oportunidades o fluxograma é uma ferramenta indispensável. No fluxograma as etapas do processo são visíveis facilitando a identificação de possíveis falhas. Conhecer tais pontos fracos permite ao gerente a criação de um plano de ação de correção, tais ações podem ser transformadas em procedimentos padronizados e permitem ao gerente ter uma visibilidade das atividades em andamento garantindo o controle de qualidade de seu processo.

O desenvolvimento de fluxogramas dos processos operacionais auxilia os profissionais a prepararem planos alternativos ou de contingência que, no caso do turismo de aventura, é importante. Em uma atividade como a caminhada, por exemplo, saber quais os riscos e ameaças existentes durante o processo operacional garante ao condutor de turismo de

aventura informação para preparar um plano alternativo ou de contingência, caso haja problemas com queda de árvores ou pedregulhos durante a prática da caminhada.

Os fluxogramas também auxiliam na elaboração de procedimentos padronizados que melhoram o padrão de qualidade e segurança dos serviços oferecidos ao turista de aventura; atividades podem ser cronometradas, permitindo ao funcionário dizer ao turista o tempo para sua conclusão ou até o tempo máximo de espera; Informações também lhe podem ser oferecidas, permitindo se estabelecer uma relação cordial e profissional entre os funcionários da agência de turismo ou operadora na prestação de serviços e o turista no turismo de aventura.

A percepção da qualidade começa a fazer efeito para ambos os lados. Para os funcionários que entendem que os controles são importantes para a gestão de riscos na segurança do turismo de aventura e também que a qualidade depende muito de como tais procedimentos são realizados e controlados e para os turistas que percebem que as atividades serão conduzidas com a segurança e qualidade prometidas.

A criação de fluxograma contendo um roteiro das atividades dos processos operacionais permite à gerência verificar problemas ou falhas durante as práticas das modalidades oferecidas. Como exemplo, podemos citar o processo de recepção do turista pela empresa de turismo de aventura: estabelece-se um roteiro simples com o funcionário do aeroporto que o recebe para embarque, o funcionário da agência de viagem que o recepciona e o conduz para a localidade das práticas, assim como o condutor que o conduz com segurança durante as atividades.

2.5 Desenvolvimento e formatação de serviços de turismo de aventura no planejamento operacional

Para o turismo de aventura, no processo de desenvolvimento do planejamento operacional, dois fatores são importantes na formatação de produtos/serviços turísticos de aventura: uma é a qualidade e a outra a segurança oferecida. Muitas das tarefas executadas durante o processo operacional do turismo de aventura não são visíveis aos turistas, fazendo parte intrínseca do processo, mas influenciam de forma marcante a percepção do turista quanto à qualidade e segurança oferecidas. Para muitos, de acordo com Zeithaml (2003, p. 185), “os serviços são intangíveis”. Destaca:

Uma vez que os serviços não podem ser tocados, examinados ou provados, as pessoas freqüentemente se valem das palavras quanto tentam descrevê-los. Lynn Shostack, um pioneiro do desenvolvimento de conceitos de formatos para serviços, destacou quatro riscos de se tentar descrever serviços apenas com palavras (simplificação excessiva, omissão, subjetividade, interpretação com viés). O primeiro é a simplificação excessiva. Shostack destaca que “para dizer que ‘administração de portfólio’ significa ‘compra e venda de ações é como descrever uma nave espacial como ‘algo que voa’”.

“Algumas pessoas irão imaginar um pássaro, algumas um helicóptero e outras, um anjo” (SHOSTACK 2003, p. 76). As palavras são simplesmente inadequadas para descrever todo um complexo sistema de serviços.

Seguindo o raciocínio de Shostack (2003) (apud ZEITHAML, 2003, p. 185) podemos identificar algumas fragilidades do processo de planejamento e desenvolvimento de prestação de serviços:

- 1 Dificuldades de definir com precisão os serviços a serem prestados;
- 2 Omissão de detalhes na descrição dos serviços;
- 3 Subjetividade na descrição das experiências;
- 4 Dificuldades de interpretação de conceitos e expressões verbais.

O turismo de aventura por ser um setor recente, ainda passa por um processo de formatação de seus serviços e podemos considerá-los novos para o Brasil, portanto ainda podem sofrer ajustes. Como exemplo, podemos citar a própria implementação de gestão de riscos para a segurança no turismo de aventura como novo requisito para as práticas das atividades. Por ser um novo segmento, os produtos oferecidos ou outros em desenvolvimento precisam de melhorias constantes. No exterior, as experiências de profissionais, assim como ocorrências de acidentes, levaram os envolvidos no processo operacional a reavaliarem a formatação dos produtos/serviços oferecidos no turismo de aventura.

Todos esses riscos tornam-se muito aparentes no processo de desenvolvimento de novos serviços, quando a organização pode estar preocupada com a formatação de serviços dos quais nunca se tenha tido experiência anteriormente. É fundamental que todos os envolvidos (gerentes, funcionários de linha de frente e equipe de apoio) estejam trabalhando com os mesmos conceitos do novo serviço, baseado nas necessidades e nas expectativas dos clientes. Para um serviço já existente, qualquer tentativa de melhoria também sofrerá prejuízos, a não ser que todos compartilhem a visão do serviço e das questões a ele associadas (ZEITHAML, 2003, p. 185).

Assim como qualquer outro produto a ser formatado para atender as demandas do mercado, um produto/serviços de turismo de aventura precisa passar pelos mesmos processos de formatação. Ou seja, se houver um esquema já estruturado que facilite a sua formatação, mesmo que baseada em experiências estrangeiras, já será um começo para o desenvolvimento do produto.

Por se tratar de novos produtos/serviços, a busca por experiência estrangeira consolidada foi também base inicial para o projeto do Ministério de Turismo para a

normalização, regulamentação e certificação do turismo de aventura no Brasil. Portanto, as experiências estrangeiras enriqueceram o processo de sedimentação do turismo de aventura em solo brasileiro.

De acordo com Zeithaml (2003, p. 186):

Pesquisas têm indicado que os produtos que são formatados e introduzidos seguindo os passos de um esquema estruturado de planejamento têm uma probabilidade maior de alcançar sucesso que aqueles que não se desenvolveram da mesma forma. O fato de os serviços serem intangíveis torna ainda mais imperativo que um sistema de desenvolvimento de novos serviços tenha quatro características básicas: (1) Deve ser objetivo, não subjetivo. (2) Deve ser preciso, não vago. (3) Deve ser voltado aos fatos, não a opiniões. (4) Deve ser metodológico, não filosófico.

Outra forma muito próxima a fluxogramas funcionais é recomendada por Zeithaml (2003, p. 193):

Diagrama de serviços é uma figura ou um mapa que representa com precisão o sistema de serviço, para que as diversas pessoas envolvidas na sua execução possam compreender e trabalhar com o serviço de forma objetiva no que diz respeito aos seus próprios papéis ou aos seus pontos de vista individuais. Os diagramas são especialmente úteis para formatar e reformatar as etapas do desenvolvimento do serviço. Um diagrama de serviços apresenta o serviço de forma visual, por meio das descrições simultâneas do processo de fornecimento do serviço, os pontos de contato com clientes, os papéis de clientes e funcionários e os elementos visíveis do serviço. O diagrama proporciona um caminho para se fazer a decomposição do serviço em seus componentes lógicos elementares e para que seja feita uma representação gráfica dos passos ou tarefas deste processo, os meios pelos quais as tarefas são executadas e a visão do serviço da perspectiva da experiência do cliente.

2.6 Gerenciamento de riscos

É difícil determinar o que é gerenciamento de riscos, apesar de a aplicação ser adaptada para o turismo de aventura, pois, não seria diferente da definição dada por uma outra empresa de um outro setor da economia.

Alguns autores como Hope (2002, p. 4) acreditam que empresas e pessoas têm disposição para aceitar certa quantidade de riscos e acreditar que possam ser gerenciados de alguma forma. Para Hope (2002, p.4) gerenciamento de riscos “é o processo de melhor lidar com a incerteza quanto à ocorrência ou não das perdas. Um risco pode se tornar aceitável através de seu gerenciamento”.

Se um turista vem para participar das atividades de alguma modalidade com riscos, pode-se subentender que os riscos referentes às atividades foram, de certa forma, aceitos e assumidos pelo praticante. Porém, continua Hope (2002, p.4-5), “ser capaz de gerenciar neste

caso, significa tentar evitar perdas, tentar diminuir a frequência ou severidade de perdas ou poder pagar as perdas que ocorrerem apesar de todos os esforços em contrário”. Hope (2002, p. 5) refere-se à frequência de perdas como “quantidade de vezes que elas ocorrem, e é usada para indicar a probabilidade de perdas semelhantes ocorrerem no futuro”. Quanto à severidade das perdas “se refere ao total do prejuízo resultante da perda e a quanto custar pagar por esses prejuízos. A severidade da perda é usada para indicar quanto devem custar perdas futuras”.

Para o governo australiano, a necessidade de se implementar o gerenciamento de riscos está nas questões da credibilidade das empresas, da saúde e segurança dos funcionários e turistas, da confiança do público na organização do evento, no ganho e status financeiros e nos equipamentos e na segurança do ambiente.

Ignorar os riscos que podem ocorrer nas atividades de seus negócios ou eventos que você planeja poderia impactar da seguinte forma:

- Saúde e segurança de seus empregados, clientes, voluntários ou participantes;
- Sua reputação, credibilidade e posição;
- Confiança pública e do cliente em sua organização;
- Posição financeira; e
- Estrutura organizacional, equipamentos e o meio ambiente¹ (<http://www.riskmanagement.qld.gov.au>, tradução livre).

Para o governo australiano o gerenciamento de risco é um processo que consiste em etapas bem definidas que suportam todas as tomadas de decisão, com a finalidade de reduzir a frequência e os impactos dos riscos e assim possibilitará a geração de frutos futuros para o negócio.

Gerenciamento de risco é um processo que consiste em etapas bem definidas, quando empregas em uma seqüência lógica, suportar a tomada de decisão contribuindo na melhora da gestão de riscos e seus impactos. Não serve tão somente para identificar oportunidades e sim para evitar perdas. Ao adotar as técnicas de gerenciamento de riscos pode-se melhorar a segurança, qualidade e a performance dos negócios em uma organização² (<http://www.riskmanagement.qld.gov.au>, tradução livre).

De acordo com a definição do governo australiano, o gerenciamento de riscos serve para todos os tipos de empresas.

¹ *Ignoring the risks that apply to your business activities or the events you have planned could impact on:*

- *the health and safety of employees, customers, volunteers and participants;*
- *your reputation, credibility and status;*
- *public and customer confidence in your organisation;*
- *your financial position; and*
- *plant, equipment and the environment.*

A systematic approach to managing risk is now regarded as good management practice. (Australian government – risk management)

² *Risk management is a process consisting of well-defined steps which, when taken in sequence, support better decision making by contributing to a greater insight into risks and their impacts. It is as much about identifying opportunities as it is about avoiding losses. By adopting effective risk management techniques you can help to improve safety, quality and business performance in your organisation. There should be a balance between the cost of managing risk and the benefits you expect from taking that risk.*

³Basicamente qualquer organização, grande ou pequena, privada ou pública pode se beneficiar da implementação do gerenciamento de riscos estratégicos. Muitas organizações, grandes ou pequenas já têm implementado o gerenciamento de riscos estratégicos e operacionais (<http://www.riskmanagement.qld.gov.au>, acessado em 20/08/2006).

Para esse mesmo governo australiano o gerenciamento de riscos aplicado no setor de turismo é um componente vital para todos os setores envolvidos no processo, pois a prestação de serviços de vários setores da economia é acionada pelo turista assim que ele chega ao país. O gerenciamento de riscos reduzirá os custos relativos aos seguros pagos por conta de ocorrência de ameaças.

⁴Gerenciamento de riscos e avaliação de riscos tem se tornado, e ainda se manterá, como um componente vital para todos os negócios operacionais ligados ao setor do turismo. O setor do turismo consiste em uma gama de serviços – das acomodações aos serviços de turismo de aventura como atividades de *Bungy jumping* - todos podem se beneficiar da implementação das boas práticas do gerenciamento de riscos. No setor do turismo, há uma gama de oportunidades para ocorrências de riscos que podem tornar as operações de serviços em um desastre ou em um evento de insatisfações.

Com o recente aumento dos custos das despesas de seguro públicas e um decréscimo de disponibilidades financeiras, nunca o assunto de gerenciamento de riscos foram tão importantes para o turismo como agora. Gerenciamento de riscos tem uma importância particular quando empregada no turismo de aventura, pois requer um considerável cuidado de como é implantado e controlado. Ameaças ao setor de turismo incluindo aquelas em que os riscos voltados aos negócios, tanto como aquelas que possam afetar funcionários e turistas precisam ser consideradas. A justiça espera que as empresas gerenciem seus riscos através da identificação e controles dos perigos, gerenciamento e tratamento rápidos e emergenciais. (<http://www.riskmanagement.qld.gov.au>, acessado em 20/08/2006)

Para aplicação do método adotado para gerenciamento de riscos desta pesquisa foram adotadas terminologias padronizadas, de acordo com a norma AS/NZS 4360 (2004, p.9):

Gestão de riscos – cultura, estruturas e processos voltados ao reconhecimento de oportunidades potenciais concomitantemente ao gerenciamento de seus efeitos adversos.

Processo de gestão de riscos – aplicação sistemática de políticas, procedimentos e práticas de gestão as atividades de comunicação, estabelecimento de contextos,

³ Basically any organisation, large or small, private or public, can benefit from the implementation of risk management strategies. Most large organisations and many smaller organisations already have risk management strategies and operations in place.

⁴ Risk management and risk assessment has become, and will remain, a vital component of the way all businesses operate within the tourism industry. The tourism industry consists of a diverse range of businesses - from accommodation establishments to bungy jumping operators - all of which can benefit from implementing good risk management practices. Across the tourism industry, there is a multitude of opportunities for 'risks' to turn into 'disaster or an upheaval event'.

With recent significant increases in the cost of public liability insurance and its decreased availability, the issues of risk and critical incident management have never been more important for tourism businesses. Sound risk management can prevent injuries from occurring, and help to reduce insurance claims and costs.

Risk management is of particular importance to nature based and adventure tourism operations, and requires careful consideration in how it is planned for and dealt with. Hazards to a tourism business include those that provide risk to the business as an entity as well as those that provide risk to staff or guests. The courts expect that a business will exercise due diligence in carrying out hazard assessment, risk management planning and emergency response.

identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e análise crítica de riscos (AS/NZS 4360, 2004, p. 9).

A aplicação do processo de gerenciamento de riscos estará voltada ao sistema de operações de prestação de serviços ao turista. Portanto, a identificação de riscos e ameaças, a análise destes riscos, a avaliação em termos de impacto na segurança do turista, o tratamento e as alternativas para evitar ou minimizar seus efeitos são etapas do método utilizado pela gestão de riscos aplicada à segurança no desenvolvimento das atividades das modalidades do turismo de aventura.

O monitoramento será realizado a partir da identificação dos riscos e ações para mitigá-los. A análise crítica desses riscos fica por conta da etapa de avaliação que poderá adotar uma métrica mais adequada para mensurar os impactos e as probabilidades de ocorrências dos riscos identificados nas diversas modalidades do turismo de aventura.

Estrutura de gestão de riscos – conjunto de elementos do sistema de gestão de uma organização relacionados à gestão de riscos.

Nota 1: elementos do sistema de gestão podem incluir planejamento estratégico, tomada de decisão e outras estratégias, processos e práticas para lidar com riscos (AS/NZS 4360:2004, p. 9-10).

2.6.1 Os métodos operacionais para implementação da gestão de riscos aplicada para a segurança do turismo de aventura

Para aplicação dos métodos para a implementação da gestão de riscos aplicada para a segurança do turismo de aventura são importantes alguns esclarecimentos como, por exemplo, as terminologias que serão adotadas nesta pesquisa, conforme sugestão da norma AS/NZS 4360 (2004, p. 17).

O termo “controle” pode ser empregado no turismo de aventura quando se refere aos dispositivos existentes na empresa para minimizar os efeitos quando da ocorrência de riscos. São os mecanismos implementados na empresa que podem ser utilizados para controlar os processos operacionais e garantir a minimização dos impactos nas ocorrências de risco ou ameaça na segurança do turista, durante as atividades da modalidade.

De acordo com a norma AS/NZS 4360 (2004, p.17):

Controles – processo, política, dispositivo, prática ou outra ação existentes que atue a fim de minimizar os riscos negativos ou aumentar as oportunidades positivas. A palavra “controle” também pode ser aplicada a um processo projetado para dar razoável garantia em relação ao atingimento dos objetivos.

Os controles implementados, seguindo as recomendações da regulamentação do turismo de aventura, auxiliarão as agências de turismo e operadoras a monitorarem em ocorrências de riscos e ameaças durante a prestação de serviços ao turista.

Também é um instrumento organizacional útil para o gestor garantir a segurança durante as atividades nas modalidades oferecidas pelas agências de turismo ou operadoras.

Já o termo “Avaliação dos controles”, de acordo com a norma AS/NZS 4360, (2004, p. 17) é a “análise crítica sistemática dos processos para garantir que os controles ainda se mantêm eficazes e adequados”.

Avaliação dos controles, conforme recomendação do Ministério do Turismo, poderá ser realizada mediante a utilização de dados que possam avaliar a eficácia dos controles e manter monitorados os riscos e ameaças identificados nas modalidades oferecidas pelo turismo de aventura.

Após estabelecer e implantar os controles que auxiliam as agências de turismo ou operadoras é recomendado um acompanhamento periódico, uma vez que os controles deterioram-se por falta de revisão e pela não utilização por parte dos funcionários responsáveis durante os processos operacionais.

Para a norma AS/NZS 4360 (2004, p. 17), “Evento é utilizado para a ocorrência de um conjunto específico de circunstâncias”. As normas recomendam a adoção do termo “evento” porque o risco é na realidade o acontecimento de um evento.

Já o termo “Frequência” serve para medir o número de ocorrências por unidade de tempo. Ao estabelecer-se uma medida para a frequência das ocorrências dos riscos no turismo de aventura facilita o registro das mesmas e a manutenção de um banco de dados.

“Registros” é parte integrante do processo da gestão dos riscos, por que através deles se tem uma forma adequada e formal de analisar a performance das ações para mitigar os riscos e ameaças.

Para a norma o termo “Perigo” é a fonte de dano potencial e a “Probabilidade” é utilizada como descritor geral da probabilidade ou frequência mede a possibilidade de ocorrência expressa como um número de 0 e 1.

Para o turismo de aventura, a probabilidade é utilizada para mensurar o grau de frequência com que um risco poderá ocorrer. Desta forma poder-se-á criar uma estatística histórica de ocorrências, possibilitando a medição dos riscos no turismo de aventura e ainda por modalidade. Por conta deste fato, os registros são importantes no setor.

Para a norma o termo “Perda” é utilizado para definir qualquer consequência negativa ou efeito adverso, seja ele financeiro ou de outra natureza. Para o turismo de aventura é importante estabelecer que as perdas sejam contabilizadas, pois a grande preocupação das empresas é com a natureza delas. É importante que esta classificação seja realizada para auxiliar o processo de tomada de decisão nos negócios de uma empresa do setor de turismo.

Faz parte do processo de gestão o monitoramento (é o termo “Monitorar” significa verificar, supervisionar, observar de maneira crítica ou mensurar regularmente o progresso de uma atividade, ação ou sistema a fim de identificar alterações em relação ao nível de desempenho requerido ou esperado segundo a norma AS/NZS 4360 (2004)), ferramenta fundamental para o gerenciamento de riscos operacionais que garante a segurança do turista quando estiver exercendo as atividades da modalidade que escolheu. Através do monitoramento, os responsáveis pela segurança poderão supervisionar e observar de forma crítica e até mensurar o progresso de uma ação que mitigue um risco, além de fornecer subsídios para a melhora da performance dos controles.

O termo “risco residual” mencionado na norma é utilizado para o risco remanescente, ou seja, após a implementação do tratamento de riscos, o que sobrar é considerado resíduo. Este termo é utilizado no turismo de aventura, após a análise da eficácia dos controles existentes sobre os riscos identificados. Após uma avaliação, pode-se identificar também qual o risco residual, utilizar métricas para saber seu dimensionamento, ou seja, mesmo com o emprego dos controles o que ainda perdurar como ameaça ao turista será o risco residual e também fornecerá dados para avaliação dos controles.

Os critérios de riscos utilizados para o turismo de aventura levarão em consideração vários aspectos a eles associados: segurança física do turista, segurança psicológica, agressão ambiental, segurança financeira da empresa entre outros.

Partes envolvidas, conforme a norma, são pessoas e organizações que podem afetar, ser ou se considerar afetadas por uma decisão, atividade ou risco (AS/NZS 4360, 2004, p.6- 9 e p.11).

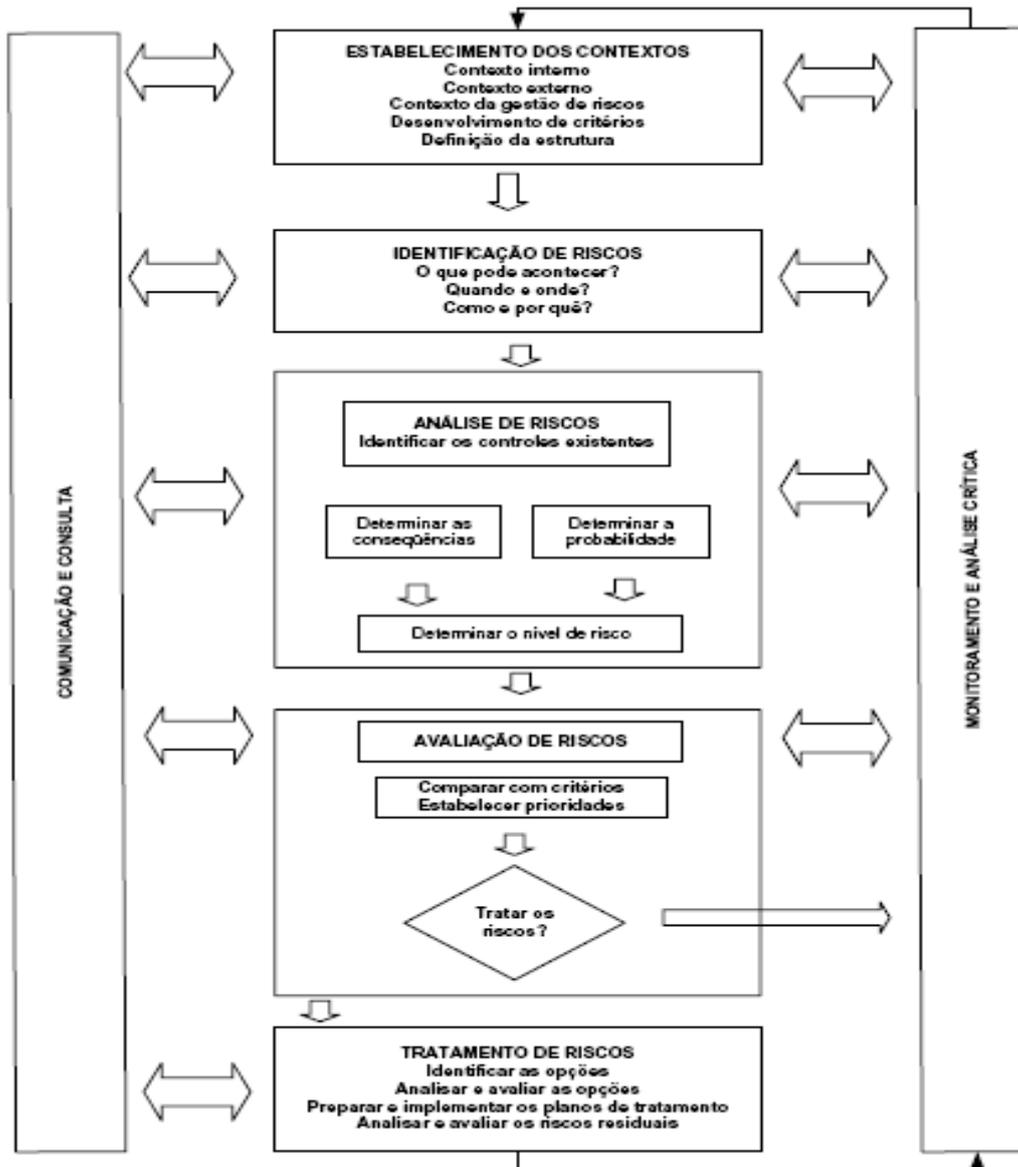


Figura 10 - Processo de Gestão de Riscos – Detalhamento
 Fonte: AS/NZS 4360 (2004, p. 17).

A norma AS/NZS 4360 define também o conceito de contexto externo:

Contexto externo – definido o ambiente externo no qual a organização opera.

- O ambiente empresarial, social, regulamentar, cultural, competitivo, financeiro e político;
- Os pontos fortes e fracos, as oportunidades e ameaças da organização;
- As partes externas envolvidas; e
- Os principais motivadores dos negócios (AS/NZS 4360, 2004, p. 18).

Para o turismo de aventura o contexto externo será o do ambiente empresarial, porque presa a continuidade do negócio; o social, porque leva para a sociedade uma imagem de fornecedora de qualidade de vida; o regulamentar, porque aplica os regulamentos e

legislação pertinente para a garantia de segurança aos turistas e funcionários; o cultural, porque pretende interagir com a comunidade local sem, contudo, influenciar negativamente para a sua cultura; o competitivo, porque com a adoção do gerenciamento de riscos pela empresa tornará o turismo de aventura brasileiro mais competitivo; o financeiro, por que torna as empresas mais lucrativas e o político, porque obedece aos requisitos de segurança de turistas estrangeiros e divulga procedimentos de sucesso para o controle de riscos e ameaças presentes no setor de turismo.

Para que uma empresa possa implementar o gerenciamento de riscos é necessário que se faça uma análise interna e externa à empresa. Ao analisar seus processos internos a empresa poderá identificar seus pontos fracos e fortes e permitirá desenvolver mecanismos para aproveitar-se das oportunidades de mercado do turismo de aventura e também identificar as possíveis ameaças ao seu negócio. A norma AS/NZS 4360 define o conceito de contexto interno da empresa como:

Contexto interno – compreender a organização:

- Cultura;
- Partes internas envolvidas;
- Estrutura;
- Capacidade em termos de recursos, como pessoas, sistemas, processo, capital; e
- Objetivos e metas, bem como as estratégias utilizadas para atingi-los (AS/NZS 4360, 2004, p. 18).

No contexto interno, é fundamental para as empresas do turismo de aventura estabeleçam o mínimo de estrutura, até porque a grande maioria das empresas deste segmento são médias e pequenas e, portanto, de estrutura enxuta. Perceber qual a sua capacidade para oferecer segurança ao turista é estabelecer em termos de recursos disponíveis, o que pode oferecer.

De acordo com a norma, o contexto da gestão de riscos é estabelecer objetivos, metas, estratégias, escopo e parâmetros da atividade ou da parte da organização na qual esta sendo aplicado o processo de gestão de riscos.

Para cada processo operacional serão estabelecidos objetivos, metas, estratégias, escopos e parâmetros para análise de atividades com a finalidade de identificar os riscos que impeça o alcance de tais objetivos. Para o gerenciamento de riscos é importante que se estabeleçam estes parâmetros para que a identificação, análise, avaliação e tratamento de riscos sejam possíveis no turismo de aventura.

Os critérios estabelecidos no turismo de aventura podem ser os operacionais, os técnicos, os financeiros, os legais, os sociais, os ambientais, os humanitários, os de qualidade de vida como foi anteriormente citado.

2.6.2 Identificação de riscos

O processo de identificação dos riscos a serem gerenciados no turismo de aventura deverá ser bem estruturado, pois é preciso confeccionar o fluxograma dos processos operacionais com a finalidade de identificar quais os controles que já existem ou que não existem e são necessários. Os riscos devem ser identificados independentemente da existência de controles pelas empresas de turismo de aventura, pois a análise de controles o fará em outra etapa. No turismo de aventura é muito importante identificar a fonte dos riscos e ameaças que possam afetar a segurança do turista. Após a identificação dos riscos é importante saber quais os efeitos se caso ocorrerem, pois é fundamental considerar as possíveis alternativas de como melhorar os controles e o monitoramento.

O objetivo desta etapa é identificar os riscos a serem gerenciados. É fundamental realizar uma identificação abrangente utilizando um processo sistemático e bem-estruturado, pois um risco não identificado nesta etapa pode ser excluído de análises posteriores. A identificação deve incluir todos os riscos, estejam eles sob o controle da organização ou não.

O objetivo aqui é gerar uma lista abrangente das fontes de riscos e eventos que possam ter um impacto na consecução de cada um dos objetivos identificados nos contextos. Tais eventos podem impedir, atrapalhar, atrasar ou melhorar a consecução desses objetivos. Eles são posteriormente considerados em mais detalhes para identificar o que pode acontecer.

Após a identificação do que pode acontecer, devem-se considerar as possíveis causas e cenários. Um evento pode ocorrer de várias maneiras. É importante que não seja omitida nenhuma causa significativa.

As abordagens utilizadas para identificar riscos incluem: listas de verificação, julgamentos baseados na experiência e em registros, fluxogramas, *brainstorming*, análise de sistemas, análise de cenários e técnicas de engenharia de sistemas.

A escolha da abordagem dependerá da natureza das atividades que estão sendo analisadas criticamente, dos tipos de riscos, do contexto organizacional e da finalidade do estudo de gestão de riscos (AS/NZS 4360, 2004, p. 20-21).

Para aplicação desta metodologia são importantes alguns esclarecimentos, como as terminologias que serão adotadas nesta pesquisa, como por exemplo: identificação de riscos, que significar o processo para determinar o que, onde, quando, por quê? E como? algo poderia ocorrer segundo a norma AS/NZS 4360 (2004, p.9).

2.6.3 Análise de riscos

Para o turismo de aventura esta parte do gerenciamento de riscos é fundamental, pois dela sairá quais as ações que deverão ser tomadas para tratá-lo. E isto dependerá das estratégias a serem adotadas pelo gerenciamento no seu tratamento após a sua análise e avaliação. A análise para o turismo de aventura, levará em consideração as fontes, suas conseqüências e as probabilidades de ocorrências. É importante para o turismo de aventura que riscos analisados e descartados como fracos, continuem na lista de atenção, pois no turismo de aventura, um risco considerado forte, como, por exemplo, o clima/temperatura, poderá ser bem volátil. A análise leva em consideração vários aspectos, e vários instrumentos podem ser utilizados para dar um posicionamento final sobre a qualidade do risco.

A análise de riscos refere-se à busca da compreensão do risco. Ela fornece informações para que se decida se os riscos precisam ser tratados, e para que se identifiquem as estratégias de tratamento mais adequadas e econômicas. A análise de riscos envolve a consideração das fontes de riscos, suas conseqüências positivas e negativas e a probabilidade de que tais conseqüências possam ocorrer.

Pode-se realizar uma análise preliminar, a fim de que riscos semelhantes sejam combinados ou riscos de baixo impacto sejam excluídos de um estudo mais detalhado. Os riscos excluídos devem ser listados, na medida do possível, a fim de demonstrar a totalidade de análise de riscos.

São identificados os processos, dispositivos ou práticas existentes que atuam para minimizar os riscos.

Os controles podem surgir como resultado de atividades de tratamento de riscos anteriores.

As técnicas incluem:

Entrevistas estruturadas com especialistas da área de interesse;

Uso de grupos multidisciplinares de especialistas;

Avaliações individuais utilizando-se questionários; e

Utilização de modelos e simulações (AS/NZS 4360, 2004, p. 21-22).

2.6.4 Avaliação de riscos

A avaliação de riscos para o turismo de aventura abrange a análise de como os riscos podem ser tratados, quais as prioridades, qual a gravidade da ocorrência, qual o seu grau e assim estabelecer o seu tratamento adequado.

Conforme norma AS/NZS 4360 (2004, p. 9), o processo de avaliação de riscos em turismo de aventura será o procedimento completo de identificação, análise e avaliação de riscos. De acordo com a norma:

A finalidade da avaliação de riscos é a tomada de decisões, baseada nos resultados da análise de riscos, sobre quais riscos precisam ser tratados e sobre as prioridades de tratamento.

A avaliação de riscos envolve a comparação do nível de risco obtido durante o processo de análise com os critérios de riscos estabelecidos quando os contextos foram considerados. (AS/NZS 4360, 2004, p. 24)

2.6.5 Tratamento de riscos

Para o turismo de aventura, esta fase do gerenciamento de risco objetiva a escolha do mecanismo de defesa para evitar que os mesmos ocorram e também para uma aplicação eficaz e de qualidade no sistema de segurança oferecida ao turista em turismo de aventura.

O tratamento de riscos envolve a identificação das diversas opções para tratar os riscos, a análise e a avaliação dessas opções, e a preparação e implementação de planos de tratamento (AS/NZS 4360, 2004, p. 25).

Os riscos podem ser tratados sob duas óticas, um com resultados positivos e outro com resultados negativos, de acordo com a norma AS/NZS 4360 (2004).

A finalidade do tratamento dos riscos é a criação de um documento detalhado, como sugere a norma AS/NZS 4360 (2004, p. 25, p. 28), onde devem conter ações propostas, requisitos de recursos, responsabilidades, prazos, medidas de desempenho e requisitos de relato e monitoramento.

Para aplicação deste método são importantes alguns esclarecimentos, como as terminologias a seguir adotadas nesta pesquisa. Os conceitos, transcritos literalmente da norma, são importantes, pois auxiliaram os responsáveis a padronizar a abordagem da gestão de riscos aplicada na segurança do turismo de aventura.

Evitar riscos – decisão de não se envolver em, ou de se retirar de, uma situação de risco.

Redução de riscos - ações tomadas para diminuir a probabilidade, as conseqüências negativas, ou ambas, associadas a um risco.

Retenção de riscos – aceitação do ônus de uma perda, ou dos benefícios de um ganho, resultante de um determinado risco.

Compartilhar riscos – compartilhar com uma outra parte o ônus de uma perda ou os benefícios de um ganho com um determinado risco.

Tratamento de riscos – processo de seleção e implementação de medidas para modificar um risco. (AS/NZS 4360, 2004, p.9-10).

Os termos utilizados fortalecem as bases de controle dos riscos, pois a uniformidade na utilização dos termos melhora a percepção da conceituação adota de riscos pelos funcionários.

2.6.6 Monitoramento de riscos

O monitoramento é um instrumento que assegura a continuidade no tratamento dos riscos. Ações de prevenção são contínuas ainda mais em turismo de aventura, onde as condições presentes para as práticas podem mudar constantemente. De acordo com a norma:

A análise crítica contínua é essencial para assegurar que o plano de gestão se mantenha pertinente. Fatores que podem afetar a probabilidade e as conseqüências de um resultado podem mudar, assim como os fatores que afetam a adequação ou o custo das opções de tratamentos. Por isso é necessário repetir regularmente o ciclo de gestão de riscos (AS/NZS 4360, 2004, p. 28).

2.6.7 Registro de riscos

Para que possa ser feito o gerenciamento de riscos, é necessária a adoção de um sistema de registro. A documentação no gerenciamento serve de base para alterações, multiplicação de conceitos, utilização para estatísticas, ponderação das ações e principalmente controles efetivos para evitar ocorrências futuras. A prevenção continua sendo o item mais forte do gerenciamento de riscos. Conforme a norma:

Cada etapa do processo de gestão de riscos deve ser devidamente registrada. Todas as hipóteses, métodos, fontes de dados, análises, resultados e justificativas para as decisões devem ser registradas.

- As decisões relativas ao estabelecimento e manutenção de registros devem considerar:
- As necessidades legais e empresariais dos registros;
- O custo para o estabelecimento e manutenção dos registros;
- Os benefícios da reutilização de informações (AS/NZS 4360, 2004, p. 28-29).

O Ministério do Turismo adota a norma ABNT NBR 15331 (2005), com o seguinte método para gerenciamento dos riscos aplicados para a segurança do turista.

A gestão de riscos, especificamente, é notadamente reconhecida como parte integrante e fundamental de um sistema de gestão da segurança. Nesse sentido, a adoção e implementação, de forma sistemática, de um conjunto de técnicas da gestão de riscos podem contribuir para a obtenção de resultados ótimos para todas as partes interessadas. Contudo, somente a adoção deste conjunto de técnicas de gestão de riscos por si só não garantirá resultados de segurança ótimos.

O sistema de gestão da segurança soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos, entre os quais se indicam como principais referências a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental) e a NBR 14900 (sistema de gestão da análise de perigos e pontos críticos de controle, que trata da segurança dos alimentos).

Nesta perspectiva, constitui referência básica o ciclo **PDCA** (*Plan – Do – Check – Act*) que é brevemente descrito pelas seguintes etapas:

- **Plan (Planejar)**: estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer os resultados de acordo com a política da organização (neste caso, política de segurança);
- **Do (Implementar)**: implementar os processos;
- **Check (Verificar)**: monitorar e medir o resultado dos processos em relação à política, objetivos e metas e reportar os resultados;
- **Act (Agir)**: tomar ações para melhorar continuamente a performance do sistema de gestão;

As técnicas de gestão de riscos envolvem genericamente quatro fases: a identificação de perigos e riscos, a análise de riscos, a avaliação de riscos e o tratamento dos riscos. A incorporação das técnicas de gestão de risco num sistema de gestão da segurança para o turismo de aventura é feita pela inclusão dessas quatro fases na componente de planejamento do PDCA.

A gestão da segurança abrange uma vasta gama de questões, inclusive aquelas com implicações estratégicas e competitivas. A demonstração de um processo bem-sucedido de implementação desta Norma pode ser utilizada por uma organização para assegurar às partes interessadas que ela possui um sistema de gestão da segurança apropriado em funcionamento (p. 2).

Os objetivos constantes desta norma estão muito próximos ao da norma AS/NZS 4360 (2004), adaptando para o turismo de aventura, especificamente:

1 Objetivo e campo de aplicação

1.1. Objetivo

Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da segurança no turismo de aventura, quando uma organização:

- a) pretende aumentar a satisfação e segurança do cliente por meio da efetiva aplicação do sistema, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis; e Política de Segurança, Planejamento, Implementação e operação, Verificação e ação corretiva, Análise crítica pela direção, Melhoria contínua.

Analisar riscos

Avaliar riscos

Tratar riscos

Identificar perigos e riscos

Planejamento (p. 3).

Como a norma foi criada especificamente para tratar do turismo de aventura, seu contexto foi escrito para atender aos requisitos específicos do segmento com segue:

2 - Definições adotadas são as seguintes:

Para os efeitos desta norma, aplicam-se as seguintes definições:

2.1 acidente: Evento não-planejado que resulta em morte, doença, lesão, dano ou outra perda.

2.2 perigo: Fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente do local de trabalho, ou uma combinação destes.

2.3 identificação de perigos: Processo de reconhecimento de que um **perigo** (ver 2.2) existe, e de definição de suas características.

2.4 incidente: evento que deu origem a um acidente ou que tinha o potencial de levar a um acidente.

2.5 risco: Combinação da probabilidade da ocorrência de determinado evento e da(s) sua(s) consequência(s) (p. 3-4).

Neste caso especificamente os termos utilizados na norma AS/NZS 4360 (2004) são os mesmos adotados pela ABNT e Ministério do Turismo, o que facilitará o entendimento e aplicação no estudo de casos.

2.6 avaliação de riscos: Processo global de análise de riscos e de comparação dos riscos estimados em relação a um critério pré-estabelecido para determinar a sua aceitação.

2.7 análise de riscos: Uso sistemático de informação para identificar as fontes e estimar os riscos.

2.8 fonte: Elemento ou atividade que possui potencial de causar uma consequência.

2.9 segurança: Isenção de riscos inaceitáveis de danos.

2.10 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos (p. 4).

Como se podem perceber os termos adotados pela norma brasileira são baseadas em termos específicos de gerenciamento organizacional, portanto há uma sinergia e um consenso dos termos a serem utilizados para a gestão de riscos operacionais em turismo de aventura.

2.11 sistema de gestão: Sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos.

2.12 sistema de gestão da segurança: Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à segurança.

2.13 política de segurança: Intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho em segurança, conforme formalmente expresso pela direção.

2.14 objetivo de segurança: Propósito de segurança geral, decorrente da política de segurança, que uma organização se propõe a atingir.

2.15 meta de segurança: Requisito de desempenho detalhado, aplicável à organização ou à parte dela, resultante dos objetivos de segurança, e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos (p. 4).

Aqui são adotados termos utilizados para a auditoria da ISO, divulgadas pela ABNT, o que auxilia no entendimento de como os riscos podem ser tratados e que tipos de controles podem ser implementados.

2.16 não-conformidade: Não atendimento a um requisito

2.17 ação corretiva: Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.

2.18 correção: Ação para eliminar uma não-conformidade identificada.

2.19 ação preventiva: Ação para eliminar a causa de um potencial não-conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

2.20 procedimento: Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

2.21 registro: Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas.

2.22 evento: Ocorrência de um conjunto específico de circunstâncias.

2.23 consequência: Resultado de um evento.

2.24 probabilidade: Grau de possibilidade de que um evento ocorra.

2.25 análise de sensibilidade: Exame da maneira em que os resultados de um cálculo ou modelo variam com a mudança de cada hipótese assumida.

2.26 organização: Companhia, corporação, firma, empresa, autoridade ou instituição, ou parte ou combinação destas, incorporada ou não, pública ou privada, que tem função e estrutura administrativa próprias.

2.27 direção: Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.

2.28 parte interessada: Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelo desempenho de segurança de uma organização (p. 4-5).

2.7 A gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura

Para riscos envolvidos no processo operacional do turismo de aventura abordado nesta dissertação, escolheu-se a definição como sendo:

Risco é a possibilidade de ocorrer algo que terá um impacto nos objetivos

Nota 1 – Um risco é geralmente especificado em termos de um evento ou circunstância e das consequências que pode gerar.

Nota 2 - Risco é mensurado pela combinação das consequências de um evento e sua probabilidade.

Nota 3 Risco pode ser um impacto positivo ou negativo (AS/NZS 4360:2004, p. 8).

O governo australiano adotou o conceito de risco para o turismo de aventura como sendo uma chance de algo acontecer como resultado de um perigo ou ameaça que impacta nos resultados dos negócios das empresas. Será medido pela probabilidade de sua ocorrência.

O que é risco?⁵

Risco é a chance de algo acontecer como resultado de um perigo ou ameaça que impacta nas atividades de seu negócio ou evento planejado. Risco pode surgir de uma incerteza. É medido em termos de probabilidade da ocorrência e consequência caso ocorra (<http://www.riskmanagement.com.au>, tradução livre) .

Neste caso a adoção do conceito de risco aplicado à segurança no turismo de aventura utilizado pelo Ministério do Turismo não foge aos padrões conhecidos. Para esta

⁵ *What is a risk?*

A risk is the chance of something happening as a result of a hazard or threat which will impact on your business activity or planned event. Risk arises out of uncertainty. It is measured in terms of the likelihood of it happening and the consequences if it does happen.

dissertação adotar-se-ão como documentos base para a aderência das normas às práticas nas modalidades de turismo de aventura a norma AS/NZS 4360 (2004) e a regulamentação da ABNT NBR 15534 (2005) desenvolvido pelo Ministério do Turismo. Desta forma aplica-se o modelo de gestão de riscos aplicados na segurança utilizado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT para verificar se as agências de turismo e operadoras do setor estão adotando as normas recomendadas pelo Ministério do Turismo ou se aplicam outros métodos.

A norma AS/NZS 4360:2004 foi elaborada pelo Comitê OB-007 de Gestão de Riscos, da *Standards Austrália e Standards New Zealand*, como revisão da norma AS/NZS 4360:1999. Ela fornece uma estrutura genérica para estabelecer os contextos e para a identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação de riscos (AS/NZS 4360, 2004, p. 2).

O gerenciamento de riscos, conforme a norma AS/NZS 4360 (2004, p. 4), “é parte integrante das boas práticas de gestão e também um elemento essencial da boa governança corporativa”.

Também é: “um processo interativo composto por etapas que, quando realizadas em seqüência, possibilitam a melhoria contínua da tomada de decisões e facilitam a melhoria contínua do desempenho”.

A gestão de riscos envolve o estabelecimento de uma infra-estrutura e cultura apropriadas e a aplicação de um método lógico e sistemático para estabelecer os contextos, bem como para identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e comunicar os riscos associados a qualquer atividade, função ou processo, de modo a possibilitar às organizações que minimizem as perdas e maximizem os ganhos (AS/NZS 4360, 2004, p.4).

De acordo com a sugestão da norma AS/NZS 4360 (2004, p. 14) e também adotado pelo Ministério do Turismo por intermédio da norma emitida pela ABNT, NBR15331 (2005), a figura a seguir estabelece um modelo padrão conceitual para a gestão de riscos a ser adotado para esta pesquisa.

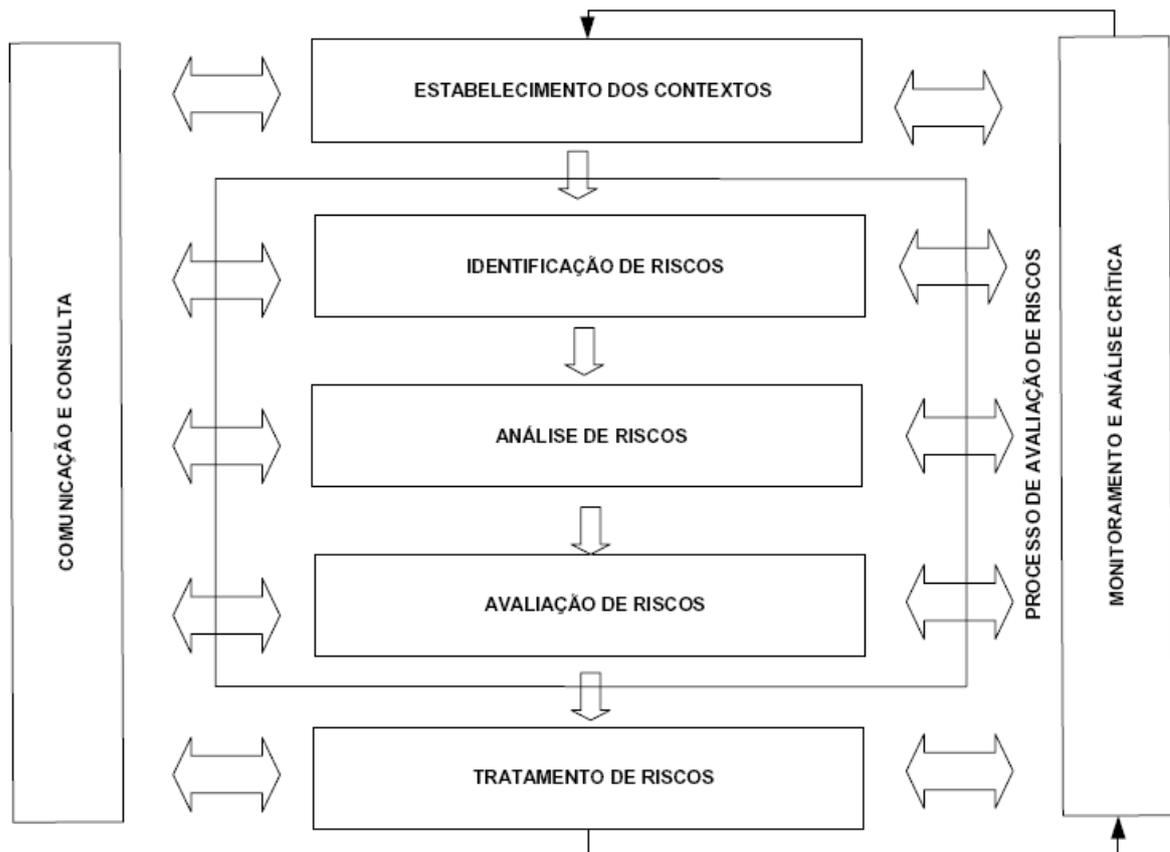


Figura 11 - Processo de gestão de riscos – Panorama
 fonte: AS/NZS 4360 (2004, p. 14); Modelo conceitual para a gestão de riscos (NBR 15331, 2006, p.6).

Na figura anterior, criou-se um consenso entre a Austrália, Nova Zelândia e Brasil para adoção de um modelo conceitual para a gestão de riscos aplicada na segurança do turismo de aventura.

Para melhor entendimento do modelo deve ser observado que o estabelecimento do contexto está em promover a identificação dos perigos e riscos associados no turismo de aventura às suas modalidades. A identificação dos riscos está no contexto do que pode acontecer durante o exercício das atividades nas várias modalidades oferecidas no turismo de aventura.

A análise de riscos consiste em comparar os níveis estimados de riscos com critérios estabelecidos pelas entidades que oferecem a modalidade em acordo com as normas e regulamentos que sugerem tais níveis e assim possibilite o gerenciamento dos riscos envolvidos. O tratamento do risco consiste em estabelecer procedimentos para que se possam identificar os possíveis tratamentos e assim preparar planos de ação para tratar tais riscos por meio de atendimentos a emergências, por exemplo. Finalmente, o monitoramento e a revisão

crítica envolvem o “como” e “quanto” o gerenciamento de riscos está desempenhando sua função com sucesso. Desta forma poderá ser corrigido, alterado ou melhorado.

2.8 A gestão de riscos aplicada à segurança da Caminhada

Conforme a norma ABNT/CB-54 (2007, p. 10-11) em desenvolvimento recomenda que os seguintes procedimentos para a gestão de riscos aplicada na segurança da caminhada no turismo de aventura:

Inventário de perigos e riscos

Deve ser efetuado um inventário de perigos e riscos na realização do produto como:

- aumento repentino do volume d'água devido às condições meteorológicas ou a dispositivos artificiais de controle de vazão;
- queda de pedras, galhos ou outros objetos durante o percurso;
- afogamento;
- hipotermia ou hipertemia;
- quedas;
- perda de equipamentos ou outros suprimentos;
- um cliente se perder do grupo;
- acidente com o condutor ou auxiliar;
- contaminação;
- acidentes com animais peçonhentos;
- indisposição do cliente;
- o cliente desistir da atividade por motivo psicológico;
- desestabilização dos pisos de caminhamento;
- o cliente sentir labirintite, vertigem ou medo de altura;
- incidentes devido a mudanças climáticas.

Para gestão de riscos é importante que o inventário seja revisado constantemente e criticamente, pois as atividades que são práticas ao ar livre sofrem mudanças pela própria natureza, influência de animais e dos homens. Também devem ser considerados os procedimentos de análise e avaliação de riscos, tratamento de riscos (deve ser elaborado um plano de tratamento de riscos documentado), preparação e atendimento às emergências (estabelecer e manter planos e procedimentos para identificar o potencial e atender a incidentes, inclusive acidentes e emergências, bem como prevenir e reduzir as possíveis conseqüências que possam estar associadas a eles).

Exemplos das situações previstas no planejamento das ações em emergência, conforme a norma ABNT/CB-54 (2005, p. 11):

- evacuação de pessoa em situação de risco;

- busca de pessoas perdidas;
- acidente com o condutor;
- prestação de primeiros-socorros.
- informações sobre a estrutura de autoridades e suas responsabilidades;
- informação prévia da realização da atividade a terceiros que possam iniciar uma ação de atendimento a emergência. Esse terceiro deve contar com orientações sobre como agir numa situação de emergência;
- análise da disponibilidade local para acionamentos e resgates;
- análise da disponibilidade de meios de comunicação na região e em todas as condições de realização do produto e o estabelecimento de medidas eficazes para a comunicação numa situação de emergência;
- identificação da estrutura disponível para atendimento a emergências na região e procedimento para acioná-la. Essa identificação da estrutura deve assegurar que, no caso de uma emergência, exista:
 - levantamento das disponibilidades de atendimento médico e hospitalar na região, inclusive em relação a especialidades e serviços oferecidos;
 - meios para acionamento de socorro;
 - acesso ao resgate;
 - estimativa do tempo de resposta;
- procedimento para dar o primeiro aviso.

O cliente deve ser informado previamente dos recursos e facilidades disponíveis de atendimento a emergências nos locais de realização da atividade, inclusive do tempo previsto de resposta.

Os procedimentos previstos no planejamento de atendimento a emergências devem ser testados pelo menos uma vez por ano, sempre que exequível. Deve haver registros desses testes.

O planejamento do atendimento a emergências deve ser revisado criticamente pelo menos anualmente e após a ocorrência de incidentes, acidentes ou emergências.

Toda a equipe envolvida com a operação do produto deve ser capacitada para aplicação dos planos de atendimento em emergência, de acordo com a distribuição de responsabilidades e autoridades previstas.

Deve haver registros dessa capacitação.

De acordo com a norma ABNT/CB-54 (2007, p. 13-14) em desenvolvimento recomenda que os seguintes procedimentos para a gestão de riscos aplicada na segurança da caminhada no turismo de aventura, quanto aos seus registros:

Registros devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do fornecimento do produto.

Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

Os registros devem ser mantidos por um prazo compatível com as responsabilidades legais do fornecedor do produto.

Deve ser mantido um registro de incidentes, incluindo os acidentes, que possibilite a rastreabilidade e acompanhamento das medidas e ações adotadas. O registro deve conter no mínimo as seguintes informações:

- a) atividade;
- b) data (inclusive hora);
- c) local (com a exatidão pertinente);
- d) envolvidos (clientes, condutores, auxiliares etc.);
- e) descrição (inclusive condições ambientais, equipamentos utilizados, circunstâncias particulares etc., quando pertinente);
- f) causa provável;
- g) tratamento;
- h) conseqüências;

- i) ações corretivas;
- j) ações preventivas;
- k) responsável pelas informações;
- l) aprovação do registro.

Recomenda-se que a organização reporte informações sobre eventuais acidentes para os órgãos pertinentes, quando apropriado.

A aplicação das ações recomendadas para a caminhada, através da norma ABNT/CB-54 (2007), facilitará o processo de gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura e, será efetivamente bem sucedida se houver incentivo à criação do inventário de riscos, de ações de emergência implantadas e do interesse em manter os registros atualizados, forem efetivamente difundidos entre as agências de turismo e operadoras e profissionais liberais.

2.9 A gestão de riscos aplicada à segurança da Canoagem

Ainda em elaboração pela ABNT e participantes dos grupos de pesquisa que participam do projeto de Regulamentação, normalização e certificação do turismo de aventura. Na pesquisa de campo será utilizada a norma de *rafting* já em vigor desde 2006 sob o número NBR15370: Turismo de aventura: Condutores de rafting: Competências de pessoal.

CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA E O ESTUDO DE CASOS

3.1 Metodologia da pesquisa

Para a realização da pesquisa empírica adotou-se o método qualitativo de caráter exploratório, com base no método de estudo de casos, de modo a verificar diferentes aspectos da gestão de riscos aplicada em atividades de turismo de aventura realizadas no Estado de São Paulo, em específico quanto às modalidades de **caminhada** e **canoagem**.

A pesquisa exploratória permite ampliar o grau de conhecimento sobre o tema pesquisado, possibilita a escolha dos métodos necessários para as fases de pesquisa de campo, conforme recomenda Dencker (2000), sendo, portanto indicada na fase inicial da pesquisa para identificação de variáveis significativas.

Na concepção de Dencker (2000, p.128), “os estudos exploratórios compreendem, além do levantamento das fontes secundárias, o estudo de casos selecionados e a observação informal”. A escolha do método de estudo de caso foi feita a partir da análise de dois autores Yin (2001) e Dencker (2000) como literatura complementar.

O turismo de aventura apresenta aspectos singulares que aparecem em cada uma das suas modalidades, o que é possível observar pelas ofertas variadas oferecidas nas localidades turísticas. Muitos fenômenos, como os climáticos e comportamentos oriundos dos participantes podem influenciar no processo de análise da gestão de riscos utilizados pelas agências de turismo e operadoras preocupadas em aumentar a segurança no turismo de aventura.

O estudo de caso torna-se, portanto, neste caso uma estratégia de pesquisa útil na medida em que possibilita ao pesquisador observar em profundidade nuances específicas do objeto estudado, sendo, portanto, adequado como método para verificar se as normas e regulamentos definidos pelas agências reguladoras para a prática de turismo de aventura estão sendo observados pelos prestadores de serviços – agências de turismo e operadoras, e de que forma é feito o gerenciamento dos riscos nas atividades de turismo de aventura.

De acordo com Yin (2001), a necessidade pelo estudo de casos surge do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos, preservando as características holísticas e

significativas dos acontecimentos da vida real. O projeto de pesquisa, formatado conforme as orientações de Yin (2001) compreendem:

- 1- Questões de um estudo:
 - Quem: Agência de turismo e operadoras;
 - O que: Gestão de riscos aplicados à segurança no turismo de aventura, em específico quanto às modalidades de caminhada e canoagem;
 - Onde: nas localidades turísticas com maior concentração de modalidades e em agências de turismo e operadoras no Estado de São Paulo;
 - Como: Comparando a normalização do projeto de regulamentação e certificação do turismo de aventura do Ministério do Turismo com a prática efetiva da atividade;
 - Por quê: Para verificar se as normas e regulamentos estão sendo utilizados pelas agências de turismo e operadoras. Para verificar se há outras formas de gestão de risco eficiente e adequadas diferentes da recomendada pelo Ministério do Turismo. Para verificar se as agências de turismo e operadoras estão interessadas na certificação no turismo de aventura;
- 2- Proposições de estudo: Gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura;
- 3- Unidade de análise: Segurança;
- 4- A lógica que une os dados às proposições:

Análise de dados que são colhidos nas pesquisas do estudo de casos.

Para facilitar adotaram-se padrões de comportamento aliados às duas modalidades selecionadas e analisadas do turismo de aventura, considerando-se os aspectos de segurança existentes e nas normas existentes;
- 5- Critérios para interpretar as constatações:

Não há uma maneira precisa de estabelecer os critérios para a interpretação das constatações levantadas. Pode-se eventualmente ser considerada a interpretação por comparação, mas dependerá dos resultados das pesquisas. Como por exemplo, o caso de uma agência de turismo adotar um método de gestão de riscos aplicada à segurança que não seja o adotado e sugerido pelo Ministério do Turismo. O método adotado não ser o normalizado pelo Ministério do Turismo, mas ainda assim apresentar-se eficiente e adequado.

As técnicas de pesquisa utilizadas foram: análise de documentos, entrevistas e observação. Foram realizadas entrevistas com interlocutores de agências de turismo/operadoras que oferecem as modalidades escolhidas, nos escritórios destas empresas ou em campo durante o exercício de alguma atividade, com base em roteiros semi-estruturados (ver APÊNDICES A à D).

Também foram realizadas entrevistas com os praticantes de atividades de turismo de aventura, diretamente nos locais em que estas aconteceram mediante roteiro semi-estruturado. As modalidades de turismo de aventura abordadas foram: caminhada/*trekking* e canoagem.

A técnica de observação foi utilizada para verificação das formas de aplicação, na prática, das normas, diretrizes e métodos de gerenciamento de riscos operacionais orientados para a segurança do turista. Na ausência da adoção das normas recomendadas pelo Ministério do Turismo, a técnica de observação é fundamental, pois em muitos casos pode vir a tratar-se de um processo operacional muitas vezes desenvolvido com base na experiência dos profissionais (guias e proprietários) durante as atividades exercidas no turismo de aventura.

3.2 Plano da pesquisa

a) Localidades turísticas selecionadas para a pesquisa de campo

Foram selecionadas para a pesquisa duas empresas, aqui identificadas como A e B. A empresa A localizada na cidade de Campos do Jordão, e a empresa B localizada na cidade de Guaraú, no litoral paulista.

A cidade de Campos do Jordão foi uma cidade selecionada por conveniência e também por oferecer a modalidade selecionada para aplicação da pesquisa de campo. Já a cidade de Guaraú foi escolhida pelas facilidades e relacionamento pessoal e por apresentarem modalidades de turismo de aventura que poderiam ser escolhidas para o estudo de casos.

As entrevistas foram realizadas nos dias 22 de setembro de 2007 e 05 de outubro de 2007. Foi realizada observação participante nas atividades que ocorreram em Campos do Jordão em 22 de Setembro de 2007 e em Guaraú, localizada no litoral do Estado de São Paulo, em 05 de Outubro de 2007.

Campos do Jordão

De acordo com folhetos distribuídos aos turistas durante as atividades da caminhada, objeto de pesquisa de campo desta dissertação, pela administração do parque (2005):

O Parque Estadual de Campos do Jordão foi criado em 27 de março de 1941, para resguardar os últimos remanescentes das florestas de araucária da região.

Nas décadas de 50 e 60 foram reflorestados quase 2.500 hectares com pinus, explorados e comercializados para a regeneração da vegetação do Parque.

O relevo montanhoso, de 1030 até 2.007 metros de altitude, apresenta fisionomia vegetal diversificada. Na área de 8.341 hectares destacam-se os campos de altitude, a floresta latifoliada, as matas de araucária e podocarpos que abrigam rica fauna silvestre.

Nela se encontram espécies como a onça parda (suçuarana), o esquilo, o quati, papagaio-de-peito-roxo, espécies ameaçadas de extinção.

O parque recebe anualmente mais de cem mil visitantes nas suas áreas de recreação e lazer.

E ainda mantém uma programação de atividades que estimulam a pesquisa, a educação ambiental e a conservação dos recursos naturais, desenvolvida por cerca de cinquenta funcionários, como fruto da parceria entre o Governo Estadual, a Prefeitura Municipal de Campos do Jordão e a iniciativa privada.

A administração do Parque é confiada a Fundação Florestal da Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo (SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE, FUNDAÇÃO FLORESTAL, INSTITUTO FLORESTAL, 2004).

Guaraú

Conforme a operadora de turismo Guaraú Ecopousada (1996)

Guaraú é um paraíso ecológico onde o mar e a montanha se encontram para criar um ambiente paradisíaco, de rara magia e beleza. Composta da maior Fauna e Flora preservadas da Mata Atlântica, abrigando animais em extinção como o bicho preguiça, está localizada na cidade de Peruíbe, ao lado da Reserva Ecológica da Juréia, uma das cinco áreas consideradas pela UNESCO como Patrimônio Natural da Humanidade. São aproximadamente 80.000 hectares de mata atlântica virgem e protegida, com diversos ecossistemas associados, como restingas, manguezais, banhados, praias e costões rochosos, tendo como plano de fundo um cenário estonteante, com cachoeiras, cavernas, trilhas, rios e muitas praias, com a possibilidade de diversos passeios ecológicos, surfe, esportes náuticos e muita aventura a partir do porto do Rio Guaraú, que tem atraído um grande número de turistas, além de alunos e pesquisadores interessados em estudos do meio e ecossistemas.

A Praia do Guaraú oferece ainda, além do sossego e tranquilidade que a região oferece, a opção para ótimos passeios e o tratamento com a famosa Lama Negra de Peruíbe, possuindo excelentes ofertas de hospedagem em pousadas ecológicas. É uma das mais belas praias do litoral brasileiro, onde se reúnem a beleza natural de suas areias claras, águas transparentes, bandos de gaivotas e o verde da Mata Atlântica, tudo entremeado com rios e cachoeiras em um ambiente bucólico e paradisíaco (<http://www.praiadoguarau.com.br/ecopousada.htm>, 2006).

b) Modalidades de turismo de aventura selecionadas para a pesquisa de campo

A seleção da modalidade caminhada obedeceu ao critério de ser a mais freqüentemente procurada pelos turistas no turismo de aventura e também por ter um grande número de empresas que ofertam a modalidade. Já a modalidade canoagem foi selecionada pelo conhecimento e contato com os monitores que permitiam e auxiliavam na aplicação dos instrumentos de pesquisa e pelo grande número de saídas na localidade para as práticas desta modalidade. Este fato pesou para a escolha porque permitiria uma pesquisa de campo com um maior número de pessoas por grupos de saída, em torno de 20 a 30 turistas.

c) Objetivos da pesquisa de campo

Os objetivos da pesquisa de campo são:

- Verificar quais as normas referentes às modalidades de turismo oferecidas pelas agências de turismo ou operadora escolhidas para a pesquisa que estão sendo de fato adotadas;
- Verificar o nível de conhecimento dos funcionários sobre a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura, e suas formas de aplicação;
- Verificar se as ocorrências de risco são registradas e controladas e como são realizados estes registros e controles.

d) Critérios para realização da pesquisa de campo

A determinação das modalidades de turismo de aventura que foram observadas teve como critério as mais frequentemente praticadas pelos turistas conforme o Ministério do Turismo (2005). Outro fato relevante foi que a modalidade de caminhada apresentou também o maior número de vítimas por acidentes, em torno de 219, ficando também em primeiro lugar no ranking do turismo de aventura, segundo o Ministério do Turismo (2005).

Outro fato nas escolhas das empresas atendeu ao critério de que oferecessem as modalidades escolhidas no Estado de São Paulo.

Os demais critérios utilizados para a pesquisa foram os seguintes:

- Os funcionários foram escolhidos pela função estratégica e operacional (ênfase em oferecer segurança ao turista);

- Os turistas foram escolhidos aleatoriamente, com tentativa para entrevista dos 100% dos participantes.
- Outros funcionários foram escolhidos aleatoriamente para complementar os dados de observação realizados durante a pesquisa de campo;
- Avaliação de riscos encontrados estabeleceu-se o critério de priorizar a averiguação dos já identificados pelas normas para as modalidades e para a gestão de segurança da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e será avaliado como alto, médio ou baixo.

3.3 Instrumentos e variáveis da pesquisa de campo

As principais variáveis analisadas na pesquisa de campo com relação às empresas prestadoras de serviços foram as seguintes sob três óticas: da empresa, do turista e observações do pesquisador:

- Segurança oferecida (adoção de normas, conhecimento do pessoal, equipamentos e infra-estrutura);
- Eficiência e eficácia dos controles de riscos (identificação, avaliação, resposta e métrica);
- Percepção da qualidade dos processos operacionais oferecidos, com enfoque na adoção de procedimentos de segurança na gestão de risco presente.

Os instrumentos elaborados em formato de *check-list*, para a pesquisa de campo foram baseados nas diretrizes de gestão de riscos de acordo com Cooper et al. (2005), nas normas de turismo de aventura da Associação Brasileira de Normas Técnicas, na norma de gestão de riscos AS/NZS 4360 (2004) e nas recomendações de Yin (2002) para a realização de estudo de casos.

Os instrumentos de pesquisa foram desenvolvidos com o objetivo de sumarizar em etapas o processo da gestão de riscos aplicada na segurança do turismo de aventura, de modo a permitir a verificação de aderência deste processo de acordo com a teoria estudada e conforme as normas da ABNT e da norma ASZNZ 4560 (2004).

Para a pesquisa de campo foram elaborados instrumentos distintos para cada uma das três etapas:

- 1 Aplicação de entrevistas com os proprietários e guias (funcionários ou profissionais contratados) das agências de turismo ou operadoras que oferecem as modalidades selecionadas.
- 2 Questionários para os turistas praticantes das modalidades escolhidas;
- 3 Observação de campo baseado nas normas e descrição das atividades das modalidades escolhidas para a avaliação

Os instrumentos criados seguem os seguintes critérios:

O instrumento de pesquisa de campo 1 foi aplicado nas empresas A e B, respectivamente, com questões genéricas sobre gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.

O instrumento de pesquisa de campo 2 foi aplicado nos turistas da modalidade de caminhada oferecido pela empresa A em Campos do Jordão.

O instrumento de pesquisa de campo 3 foi aplicado aos funcionários das empresas A e B e será complementado com observações realizadas durante as práticas da modalidade caminhada em Campos do Jordão.

O instrumento de pesquisa de campo 4 foi aplicado aos turistas da modalidade de canoagem oferecido pela empresa B em Guaraú.

Os instrumentos 1 e 3 são voltados às empresas e às observações do pesquisador (observações pessoais) e os instrumentos 2 e 4 com foco na percepção dos turistas quanto à gestão de riscos aplicada na segurança no turismo de aventura.

a) Instrumento de pesquisa de campo 1 - Gestão de riscos em empresas de turismo de aventura

Com o título “Planejamento das empresas quanto à gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura (agências de turismo, operadoras ou empresa pública, representadas por seus funcionários)” (ver o APÊNDICE A), este instrumento foi utilizado para a identificação das estratégias das empresas entrevistadas no oferecimento da segurança aos clientes nas modalidades e quais são suas preocupações com a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.

Através dos questionamentos como:

- A empresa é privada ou pública?

O objetivo desta questão é verificar o alcance da divulgação das normas de segurança utilizadas na gestão de riscos pelas empresas particulares e parques nacionais, estaduais e municipais.

- Quantas modalidades de turismo de aventura oferecem?

O objetivo desta questão é estatístico, ao verificar quantas modalidades são oferecidas pelas empresas. Talvez catalogar uma nova modalidade.

- A empresa adotou as normas da ABNT?

O objetivo desta questão é verificar se as empresas estão atualizadas e se são informadas sobre assuntos referentes à segurança do turismo de aventura.

- Adota algum tipo de norma de segurança?

O objetivo desta questão é verificar se a empresa adota outro tipo de normativo diferente dos sugeridos pelo Ministério do Turismo e se são eficientes na gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.

- Possui planejamento e gestão de riscos aplicados à segurança do turismo de aventura?

O objetivo desta questão é verificar o quanto as empresas estão dispostas a aderir ao programa de regulamentação, normalização e certificação promovida pelo Ministério do Turismo (2005).

b) Instrumento de pesquisa de campo 2 – Avaliação da segurança por turistas em caminhada, Campos do Jordão.

Com o título “Turistas - Gestão de riscos aplicada à segurança utilizando-se as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para as modalidades escolhidas – riscos identificados” (ver o APÊNDICE B), este instrumento é utilizado para ser aplicado junto aos turistas para avaliar qual a percepção da segurança no turismo de aventura, promovidas pelas empresas contratadas e quais são os critérios para escolher uma modalidade.

- Qual a modalidade escolhida?

Embora não seja o foco dessa dissertação, com a aplicação do instrumento poder-se-á analisar a questão dos critérios de escolhas pelos turistas e da aplicação da gestão por modalidade e atendimento aos requisitos da qualidade. Para a pesquisa foi somente para o direcionamento das questões relativas à modalidade escolhida.

- Como ele avalia a segurança oferecida para a modalidade caminhada?

O objetivo desta questão é verificar junto aos turistas como avaliam os riscos detectados e constantes das normas da ABNT (2005) para o turismo de aventura nas várias modalidades apresentadas e como as empresas gerenciam tais riscos.

- Quais as recomendações de respostas aos riscos percebidos?

O objetivo desta questão é verificar o grau de conhecimento e percepção de riscos que os turistas possuem.

c) Instrumento de pesquisa de campo 3 - Avaliação da segurança por funcionários de empresas de turismo de aventura, modalidade caminhada.

Com o título “Turistas e a empresas - Gestão de riscos aplicada à segurança utilizando-se as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para as modalidades escolhidas – Análise dos riscos identificados” (ver o APÊNDICE C), este instrumento foi utilizado para complementar os dados levantados pelos instrumentos 1 e 2 baseado em observações percebidas durante a análise nos testes de campo e verificar se há adoção de algum tipo de normas de segurança do turismo de aventura, seja da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou outro método para com as práticas da modalidade de turismo de aventura escolhida.

- Que critérios utilizou para escolher a localidade e a modalidade?

O objetivo é para direcionamento adequado das questões relativas à percepção da gestão de riscos aplicada à segurança.

- Qual a percepção de segurança que o turista tem e o que ele sugere como resposta aos riscos identificados?

O objetivo é verificar junto ao turista qual a percepção que tem aos riscos identificados e qual seria sua recomendação para melhorar a segurança.

- O que a empresa ofereceu como ações de combate aos riscos identificados?

O objetivo é verificar quais as ações que as empresas adotam como respostas aos riscos previamente identificados.

d) Instrumento de pesquisa de campo 4 - Avaliação da segurança por turistas em canoagem, Guaraú

Com o título “Turistas - Gestão de riscos aplicada à segurança utilizando-se as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para as modalidades escolhidas – riscos identificados” (ver o APÊNDICE B), este instrumento é utilizado para ser aplicado junto aos turistas para avaliar: qual a percepção da segurança do turismo de aventura promovida para a modalidade canoagem, pelas empresas contratadas e quais são os critérios para escolher uma modalidade?

- Qual a modalidade escolhida?
- Como ele avalia a segurança oferecida na modalidade canoagem?
- Quais as recomendações de respostas aos riscos percebidos na modalidade canoagem?

3.4 Análise de resultados das pesquisas de campo

Foram realizadas duas pesquisas de campo no segundo semestre de 2007 em duas empresas, uma pública e outra privada e em duas modalidades específicas:

Descrição da Empresa A, localidade e modalidade de turismo de aventura:

- Empresa pública, de pequeno porte, vinculada a Prefeitura da cidade de Campos de Jordão;
- Localidade: Campos de Jordão – Parque Estadual, Serra da Mantiqueira, no médio Vale do Paraíba, criado em 27 de março de 1941, pra resguardar os últimos remanescentes das florestas de araucária da região.
- Classificação: Estância turística
- Vocação: turística – Estância climática, turismo de aventura etc.
- Relevo montanhoso de 1030 a 2007 metros de altitude com área de 8341 hectares.
- Animais perigosos: onça parda; peçonhentos: Cobras e aranhas.
- Modalidades oferecidas: Caminhada e arvorismo
- Modalidades de interesse: Caminhada

- Atividade avaliada: caminhada com grupo de 20 turistas acompanhados por 2 condutores;

3.4.1 – Resultados obtidos para a empresa A

a) Estratégias das empresas entrevistadas no oferecimento da segurança aos clientes nas modalidades e suas preocupações com a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.

Alguns fatos foram questionados e observados durante as atividades de caminhada oferecidas pela empresa A:

- A empresa desconhece o projeto de normalização, regulamentação e certificação do Ministério do Turismo (2005).
- Não adota nenhuma norma de segurança específica nacional ou internacional.
- Não implementa qualquer tipo de gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura praticada na modalidade caminhada.
- A empresa não possui qualquer tipo de registro de ocorrências de incidentes ou acidentes durante as práticas da caminhada.
- Não há registros de manutenção das competências dos condutores;
- Não há estabelecimento formalizado de segurança por parte da empresa A.
- Há disponibilidade de equipamentos necessários para a segurança, mas não com antecedência, funciona sob demanda e em alguns casos poderá retardar as operações de segurança.
- A empresa respeita as limitações de uso existentes para o ambiente visitado e adota planos de uso e zoneamento ecológico.
- Não houve desrespeito à idade mínima do cliente deve ser de 12 anos e nem a deficientes. Embora não havia deficiente presente entre os turistas.
- O percurso foi previamente estabelecido e classificado e era do conhecimento dos condutores envolvidos na operação. O itinerário do percurso estava documentado. Houve uma palestra inicial de indução à caminhada.
- Foi respeitada a quantidade de turistas por condutores.

- Os condutores utilizavam apitos para a comunicação entre eles e o grupo. Não foi necessária a utilização de equipamento de orientação (como, por exemplo, mapa, bússola, GPS);
- Os condutores não portavam estojo de primeiros-socorros que possibilitasse o pronto-atendimento, nem os turistas.
- Não notamos veículo de apoio, meio de comunicação (como, por exemplo, radiocomunicador, celular) durante as práticas.
- Notamos que alguns turistas estavam vestidos incorretamente, mas mesmo assim os condutores permitiram a caminhada.. A maioria não portava cobertura recomendada (como, por exemplo, chapéu, boné).
- Alguns turistas carregavam em suas mochilas: recipiente para água (como, por exemplo, caramanhola, cantil, bolsa de hidratação), lanterna e pilhas reservas, celulares, câmeras fotográficas e alimentos.
- Foi dada a descrição das características da atividade a ser realizada, como tempo de duração, pontos e horários para alimentação e descanso, disponibilidade de água potável no percurso, entre outros;
- Foi informada a descrição das características onde seriam realizadas as atividades;
- Foram informados os procedimentos de mínimo impacto relativos à atividade a ser realizada, as características ambientais dos locais de prática, os principais impactos ambientais e socioculturais negativos potenciais e as medidas de minimização, mitigação e compensação correspondentes;
- Não foi informado os cuidados com a segurança e as medidas a serem tomadas no caso de emergências;
- Os condutores realizaram sua identificação, exceto suas qualificações, informaram que eram voluntários.
- Foi informado regras de uso específico da área, incluindo regulamentos do parque.
- Não foram informados os cuidados necessários relativos ao vestuário adequado para cada atividade, principalmente o tipo de calçado, tipo de tecido das roupas, cobertura, como, por exemplo, chapéu ou boné;
- Não foram informados cuidados necessários relativos à exposição ao sol, à chuva, ao frio e outras precauções, incluindo as orientações acerca do uso de protetor solar, capa de chuva, agasalho e repelente de insetos;

- Foi informado o tipo do percurso a ser realizado, incluindo sua classificação de acordo com o projeto 54:003.10.001-2 (2005) e detalhes particulares do percurso;
- Não foram informados os pontos de apoio durante o percurso;
- Não foram informados os equipamentos, alimentos e bebidas necessários que o cliente deve levar para a atividade que não sejam fornecidos pelo responsável pela operação;
- Não foi realizada a apresentação dos equipamentos a serem utilizados, suas funções e características pertinentes, até porque não era necessário.
- Não foi informado sobre se o local inclui seguro para a atividade.
- Havia um condutor no início e outro condutor ou auxiliar no final de cada grupo;
- Não foi informado sobre obstáculos, presença de animais, locais com perigo de queda.
- Não foram informadas as paradas para descanso. Cada turista fazia sua parada. Algumas vezes o último condutor passava pelos turistas e continuava obrigando o turista a continuar a trilha.
- Os condutores decidiram efetuar paradas para atender a eventuais necessidades de clientes, porém não comprometeram a segurança da operação.

Os resultados evidenciaram que os responsáveis pela gestão da localidade podem até saber da existência dos riscos, porém não há uma preocupação aparente com a implementação de gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura na localidade. Os monitores têm a percepção de riscos mais apurada por interesse sobre o assunto para a execução mais adequada de suas práticas. É evidente o desconhecimento por parte dos monitores sobre o projeto de regulamentação, normalização e certificação pelo Ministério do Turismo para as modalidades do turismo de aventura, quando questionados sobre a metodologia de gestão de riscos adotada neste projeto.

b) Percepção dos turistas quanto à segurança do turismo de aventura

A pesquisa de campo avaliou junto aos turistas qual seria o impacto na ocorrência dos riscos em sua visão, durante as práticas da modalidade caminhada no Parque Estadual de Campos do Jordão. Esta pesquisa ocorreu após a prática.

Para facilitar o entendimento e a pesquisa foram divulgadas alguns riscos tidos como padrões que podem ocorrer durante a atividade de caminhada. Assim o grupo de turistas, recebeu o questionário da pesquisa já com os dados que se seguem.

Os riscos identificados pelas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, ainda em desenvolvimento e divulgados para avaliação do turista foram:

- 1 – Acidentes (terrenos acidentados, transposição de obstáculos naturais).
- 2 – Alimentação e hidratação inadequada durante a atividade
- 3 – Fauna e flora perigosas
- 4 – Falta de preparo físico
- 5 – Problemas com os equipamentos utilizados e vestimentas
- 6 – Fatores meteorológicos
- 7 – Acidentes com o condutor
- 8 – Quedas de pedras, objetos ou vegetação.
- 9 – Condições da trilha
- 10 – Trilhas com exposição a abismos

Cabe lembrar que houve um incidente com um turista escorregando nos pedregulhos presentes em grande parte das trilhas. A falta de equilíbrio projetou o corpo do turista para frente. Com habilidade, soube contornar o incidente. Mas no decorrer do percurso os turistas se comunicaram sobre o fato e alertaram para seguir com mais cuidado e ter atenção ao estado da trilha.

RISCOS AVALIADOS	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA		
	ALTA	MÉDIA	BAIXA
1 – Acidentes (terrenos acidentados, transposição de obstáculos naturais).	1	12	6
2 – Alimentação e hidratação inadequada durante a atividade	1	7	11
3 – Fauna e flora perigosos	0	2	16
4 – Falta de preparo físico	2	8	10
5 – Problemas com os equipamentos utilizados e vestimentas	1	5	14
6 – Fatores meteorológicos	3	4	13
7 – Acidentes com o condutor	2	2	15
8 – Quedas de pedras, objetos ou vegetação.	1	8	10
9 – Condições da trilha	4	6	9
10 – Trilhas com exposição a abismos	1	6	12

Figura 12 – Avaliação dos riscos pelos turistas, quanto à probabilidade de ocorrência.

Fonte: Elaboração própria

Para os turistas os riscos de acidentes na localidade tiveram média probabilidade de ocorrência durante a atividade da caminhada.

Para a probabilidade de ocorrências com problemas com alimentação e hidratação inadequada durante a atividade os turistas consideram baixos.

Riscos com a fauna e flora foram considerados de baixa probabilidade de ocorrências, até porque não foi avistado nenhum animal.

A falta de preparo físico dividiu o grupo de turistas, deixando claro que a falta de preparo físico pode prejudicar a prática da modalidade de caminhada ou não.

No caso da caminhada os turistas acreditam que a probabilidade é baixa de ocorrência de riscos por falta de equipamentos. Embora não foram utilizados nenhum equipamento por não haver necessidade.

Para os turistas a probabilidade de o condutor incorrer em algum acidente é baixa.

Para a queda de pedras, objetos ou vegetação a probabilidade de ocorrência é baixa na localidade devido ao tipo de vegetação e acidentes geográficos de baixa intensidade. Embora fossem observados vários pontos de erosão, queimadas e deterioração provocadas por animais próximas das trilhas.

Quanto às condições da trilha, os resultados ficaram divididos entre os turistas. Nas observações realizadas notou-se que as trilhas estão precisando de manutenção e que a erosão está invadindo deixando as trilhas degradadas para a prática da caminhada. Para este quesito as opiniões se dividiram por conta da escolha dos calçados escolhidos pelos turistas.

Para a localidade o perigo de acidentes por exposição a abismos é baixo, até porque há sinalizações adequadas para estes casos.

Durante os exercícios notou-se que em vários trechos da trilha há equipamentos naturais e sinalizações que não degradam a localidade, mas algumas necessitam de manutenção pelo desgaste de tempo e uso. E a ausência em várias partes do trecho também foi observada.

Como respostas às ocorrências de riscos os turistas sugeriram, mesmo desconhecendo recomendações de segurança, algumas ações importantes tais como:

- Ter atenção durante o trajeto
- Beber bastante água e ter alimentação reforçada antes da caminhada
- Não tocar em plantas ou animais

- Utilizar roupas leves e calçados apropriados
- Evitar: fazer a trilha quando estiver chovendo ou com lamas e pedras.
- Ter certeza de que o condutor é experiente
- Ficar atento ao seu redor
- Obter informações sobre as condições da trilha com antecedência
- Ter cuidado com obstáculos
- Preparar-se fisicamente para as práticas
- Auxiliar os turistas com menos percepção de segurança durante a trilha
- Levar kits de primeiro socorros
- Levar lanche de trilha e muita água
- Implementar mais cercas e corrimão nas localidades de difícil acesso.
- Manter os turistas atentos aos riscos previamente detectados
- Manutenção periódica da trilha
- Não desviar da trilha previamente estipulada
- Procurar informações sobre meteorologia antes de fazer a trilha
- Andar devagar
- Respeitar o seu ritmo
- Observar bem o ambiente durante o percurso
- Utilizar cordas em alguns locais
- *Briefing* antes das atividades com informações pertinentes
- Identificar perigos do trajeto antecipadamente
- Solicitação de ficha médica do turista antes do percurso
- O condutor deve ter conhecimentos técnicos e de primeiros socorros
- Visitar constantemente a trilha para detectar alterações importantes e novos riscos
- Melhorar a estrutura de segurança próximas aos locais de maior risco de acidente
- Colocar mais placas indicativas
- Embora o grupo não tenha experiência com gestão de riscos para a segurança no turismo de aventura, após a realização da modalidade os mesmos observaram uma série de requisitos necessários para o seu melhor gerenciamento dos riscos.

c) Critérios dos turistas para a escolha de uma modalidade e adoção de normas de segurança ou outro método para prevenção de riscos

Para a questão: “Que critérios utilizaram para escolher a localidade e a modalidade?”. Os turistas poderiam escolher as opções de critérios que realmente utilizou observadas as de suas escolha e as demais não escolhidas, após o término da atividade.

Crítérios	Escolha do turista	Percentual
1 - Segurança oferecida X a modalidade escolhida	7 turistas	35%
2 - Qualidade dos serviços	2 turistas	10%
3 - Pela localidade	10 turistas	50%
4 - Qualidade dos Instrutores (conhecimento e atenção)	3 turistas	15%
5 - Vantagens do pacote turístico (agregação de valor no que oferecia)	2 turistas	10%
6 – Referências oferecidas de quem já praticou e informações diversas (incluindo sites)	7 turistas	35%
7 - Infra-estrutura oferecida na localidade	7 turistas	35%

Figura 13 – Critérios dos turistas para escolha da modalidade

Fonte: Elaboração do autor

No universo de 20 turistas os resultados obtidos quanto ao critério pessoal de escolha da localidade X modalidade é o pela atratividade da localidade com 50% dos turistas, seguida de segurança oferecida pela modalidade 35%, referências de pessoas que praticaram 35% e infra-estrutura da localidade 35%, antes da prática.

Foi observado na localidade que os turistas desconheciam a qualidade dos instrutores e a qualidade dos serviços prestados. Normalmente como a referências obtidas estão em 35% podem destacar que o quesito qualidade não foi mencionado como o item mais lembrado.

Após a realização das práticas da modalidade caminhada na localidade, a impressão dos turistas apresentava o seguinte panorama no universo de 20 turistas.

Nesta etapa os turistas avaliaram todos os critérios para a escolha da localidade X modalidade.

Crítérios de escolha	BOM	REGULAR	RUIM
1 - Segurança oferecida X a modalidade escolhida	14	6	0
2 - Qualidade dos serviços	14	6	0
3 - Pela localidade	18	2	0
4 - Qualidade dos Instrutores (conhecimento e atenção)	13	7	0

5 - Vantagens do pacote turístico (agregação de valor no que oferecia)	10	6	2
6 – Referências oferecidas de quem já praticaram e informações diversas (incluindo sites)	12	8	0
7 - Infra-estrutura oferecida na localidade	14	5	1

Figura 14 – Avaliação dos critérios pelos turistas

Fonte: Elaborado pelo autor com respostas múltiplas.

Resultados percentuais de número de turistas pelo universo de 20 para cada critério escolhido e analisado após a prática da atividade na localidade.

Crítérios de escolha	BOM	REGULAR	RUIM
1 - Segurança oferecida X a modalidade escolhida	70%	30%	0%
2 - Qualidade dos serviços	70%	30%	0%
3 - Pela localidade	90%	10%	0%
4 - Qualidade dos Instrutores (conhecimento e atenção)	65%	35%	0%
5 - Vantagens do pacote turístico (agregação de valor no que oferecia)	80%	10%	10%
6 – Referências oferecidas de quem já praticaram e informações diversas (incluindo sites)	60%	40%	0%
7 – Infra-estrutura oferecida na localidade	70%	25%	5%

Figura 15 – Avaliação dos critérios pelos turistas (Resultados por percentual do universo de 20 turistas, %).

Fonte: Elaborado pelo autor com respostas múltiplas.

A localidade foi considerada um bom local para as práticas da caminhada.

A segurança oferecida para a modalidade foi considerada boa para 70% dos turistas e regular por 30%. Devemos levar em consideração que a trilha não possuía muitos obstáculos naturais, o que facilitou a prática da caminhada.

A infra-estrutura oferecida para a modalidade foi considerada boa por 70% dos turistas assim como a qualidade dos serviços oferecidos, o crédito dos 20% de regular foi

devido à quantidade de erosões encontradas no caminho sem os devidos cuidados e consequentemente a degradação da trilha.

As referências ficaram em 45%, ou seja, quem utilizou o critério de indicação pode ter se decepcionado um pouco.

A qualidade dos instrutores ficou um pouco a desejar, alcançando 65% de bom e 30% de regular. Podemos notar neste resultado que a qualidade dos serviços prestados de uma forma geral podem ter sido atrelados ao baixo nível de conhecimento técnico dos instrutores, onde se detectou 20% de avaliação regular pelos turistas.

Devemos observar que os instrutores são voluntários e acreditamos que a falta de investimento em treinamento impacta na qualidade da mão-de-obra oferecida e que foi percebida pelos turistas.

Durante as observações realizadas notamos que os instrutores realmente não possuíam um padrão pré-determinado de conduta no monitoramento da caminhada, muito embora se esforçassem para cumprir o necessário.

d) Percepção da segurança pelos turistas

Considerando o percurso na trilha e a orientação dos guias, apenas um turista declarou não ter percebido qualidade e segurança na prática da modalidade.

Uma recomendação de um turista quanto à descida na caminhada, era que a mesma fosse melhor monitorada, uma vez que o impacto físico sobre os joelhos poderia causar problemas de ordem física e acidentes. Os turistas declararam ter gostado da qualidade no atendimento e avaliaram os monitores como muito atenciosos. Nesse quesito “a importância dada à forma de tratamento” foi muito importante para todos os turistas, foi uma unanimidade na aprovação. Porém, no quesito de “conhecimentos técnicos” e “domínio de técnicas de segurança”, foram percebidos pelos turistas de forma diferente, conforme resultados já analisados por outro instrumento de pesquisa.

3.4.2 – Resultados obtidos para a empresa B

Descrição da empresa B, localidade e modalidade de turismo de aventura:

- Empresa privada, micro-empresa;
- Localidade: Guaraú – Enseada no litoral do Estado de São Paulo..
- Classificação: Estância turística
- Vocação: turística – Estância climática, turismo de aventura etc.
- Modalidades oferecidas: Canoagem e rafting
- Modalidades de interesse: Canoagem
- Atividade avaliada: canoagem com grupo de 30 turistas acompanhados por 2 condutores.

a) Estratégias das empresas entrevistadas no oferecimento da segurança aos clientes nas modalidades e suas preocupações com a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.

A empresa conhece o projeto de normalização, regulamentação e certificação do Ministério do Turismo (2005), mas ainda não o adotou. Optou, por questões econômicas, a adoção por normas de segurança específica nacional e internacional disponibilizados por profissionais amigos do ramo, ou pela consulta à internet para dúvidas mais pontuais.

Não implementou qualquer tipo de gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura praticada na modalidade canoagem, por não ter uma infra-estrutura adequada para este gerenciamento.

A empresa não possui qualquer tipo de registro de ocorrências de incidentes ou acidentes durante as praticas da canoagem.

b) Critérios dos turistas para a escolha de uma modalidade e adoção de normas de segurança ou outro método para prevenção de riscos

Para a questão: “Que critérios utilizaram para escolher a localidade e a modalidade?”.

Os turistas poderiam escolher as opções de critérios que realmente utilizou observadas as de suas escolha e as demais não escolhidas, após o término da atividade.

Critérios	Escolha pelos turistas	Percentual
1 - Segurança oferecida X a modalidade escolhida	19	63,33%
2 - Qualidade dos serviços	17	56,66%
3 - Pela localidade	16	53,33%
4 - Qualidade dos Instrutores (conhecimento e atenção)	26	86,66%
5 - Vantagens do pacote turístico (agregação de valor no que oferecia)	15	50%
6 – Referências oferecidas de quem já praticaram e informações diversas (incluindo sites)	24	80%
7 - Infra-estrutura oferecida na localidade	15	50%

Figura 16 – Avaliação dos critérios pelos turistas (%)

Fonte: Elaborado pelo autor com respostas múltiplas.

Dos 30 turistas a grande maioria escolheu a localidade X modalidade devido à qualidade dos instrutores (87%) e a segurança oferecida (63%) e indicação de terceiros (80%) (a maioria dos turistas conhecia ou tinham boas referencias dos monitores).

A qualidade dos serviços prestados pela empresa e localidade ficou em um segundo bloco e depois os demais critérios, mas sempre com 50% de utilização. A infra-estrutura foi uma das mais criticadas.

Após a execução das atividades o panorama de avaliação dos critérios alterou muito, dando lugar a unanimidades com relação à qualidade que encontrou dos critérios anteriormente utilizados.

Critérios	BOM	REGULAR	RUIM
1 - Segurança oferecida X a modalidade escolhida	27	3	0
2 - Qualidade dos serviços	28	2	0
3 - Pela localidade	30	0	0
4 - Qualidade dos Instrutores (conhecimento e atenção)	27	3	0
5 - Vantagens do pacote turístico (agregação de valor no que oferecia)	30	0	0
6 – Referências oferecidas de quem já praticaram e informações diversas (incluindo sites)	30	0	0
7 - Infra-estrutura oferecida na localidade	10	20	0

Figura 17 – Avaliação dos critérios pelos turistas (Resultados por percentual do universo de 30 turistas).

Fonte: Elaborado pelo autor

A maioria dos turistas gostou da experiência e se sentiu segura e protegida durante o percurso realizado na modalidade de canoagem.

Aprovaram a qualidade dos serviços, perceberam a segurança praticada pelos condutores em vários trechos do percurso. Embora a norma adotada não seja a da ABNT, porque ainda está em desenvolvimento, a norma internacional adotada para a pesquisa de campo demonstrou-se eficiente na segurança durante as atividades. Infere-se que em virtude da não ocorrência de incidentes ou acidentes não demonstrou as fragilidades da norma utilizada, porém os resultados demonstram que a norma poderia ser utilizada como uma das referências recomendadas para o Ministério do Turismo (2005) no desenvolvimento da normalização desta modalidade.

Alguns comentários foram adicionados aos questionários:

- O registro é importante. Todos os turistas deveriam se cadastrar na empresa, a qual deveria informar às autoridades locais responsáveis pelo turismo local.
- Distribuir uma cartilha com instruções gerais de segurança e informações da localidade, pela internet, aos turistas antes da ida ao local.
- Conduzir um treinamento em um local adequado para tirar dúvidas.
- Solicitar a entrega de atestados médicos.
- Declaração de responsabilidade para bebidas alcoólicas.
- Testes práticos sobre os remos e remadas (técnicas).
- Alugar roupas adequadas aos turistas juntamente com os equipamentos de segurança.
- Enviar um mapa, impermeabilizado, do trajeto com todos os pontos de riscos para os turistas levarem durante o trajeto.
- Fazer uma caminhada pela localidade para conhecer as rotas de fugas antes das práticas da canoagem.
- Certificar-se que todos sabem nadar.
- Certificar-se que todos sabem os procedimentos de primeiro socorros e fazer uma revisão antes das práticas.

Com estas sugestões os turistas demonstraram que aprenderam a observar enquanto praticam com segurança e o que é mais importante quando são conduzidos por profissionais experientes.

É unânime entre os turistas a preocupação com a segurança dos turistas, porém notou-se que dependendo do grupo há dispersão. Notamos isto nas respostas dos questionários, quando a grande maioria respondia uma alternativa, parte não sabia do que se tratava o questionamento. Se considerarmos o universo de 30 turistas a média de 7 turistas

estavam dispersos, ou seja, 23,3% do universo. Se a proporção se mantiver em maior número no universo torna-se preocupante. Assim a gestão de riscos é recomendável para esta modalidade também, contemplando procedimentos que corrigiriam falhas de segurança (controle e monitoramento dos riscos).

c) Percepção dos turistas quanto aos riscos específicos das modalidades estudadas

A gestão de riscos com o enfoque de Milheiro (2004) e as normas de segurança (2004) recomendadas pela entidade norte-americana *AMERICAN CANOE ASSOCIATION* – ACA (2004).

Neste questionamento realizado aos turistas foi focado nas práticas da modalidade escolhida. Desta forma, pontualmente, questionamos os procedimentos da prática segura da modalidade e a percepção do turista de sua existência durante a atividade.

Questionamento	Sim	Não
Foi solicitado ao participante para assinar um termo de responsabilidade antes do início do evento?	30	0
Foi solicitado a todos os participantes que usem vestimentas apropriadas e recomendadas pela Guarda-costeira brasileira da localidade e aprovadas pelos órgãos competentes durante as atividades na água?	2	28
Foram fornecidos equipamentos e vestimentas mais adequadas?	27	3
Preparou-se uma equipe de emergência para primeiros socorros, assim como preparados para resgate, incluindo pessoal qualificado e os equipamentos e materiais de primeiro socorros disponíveis?	2	28
Preparou-se uma lista de contatos para emergência e métodos de comunicação disponíveis na localidade e repassado aos turistas?	0	30
Foi instruído aos participantes que em caso de qualquer participante que encontrar outro participante ou evento pessoal em que a segurança pessoal esta em risco dever parar sua atividade e prestar socorro imediatamente?	28	2
Todos os participantes e organizadores foram informados para obedecerem à legislação local, estadual e federal?	22	8
Foi informado a todos os participantes que estão proibidos de consumir qualquer tipo de bebida alcoólica ou drogas ilegais antes e durante as atividades na água? Foi informado que qualquer participante sob a influencia de álcool ou droga deverá ser impedido e ser solicitado a sua retirada do local próximo às atividades de água?	25	5
Foi informado a todos os participantes que devem evitar o uso de qualquer medicamento que pode potencialmente ter impacto com o contato com as atividades de água?	10	20
Foi informado que qualquer dano ou ferimento que necessite da atenção de médicos ou autoridades de prestação de serviços emergenciais deverão registrar o incidente?	0	30
Foi informado da preparação de um plano de contingência para questões de	10	20

Questionamento	Sim	Não
mudança de tempo, que vise contornar situações de extremo calor ou frio, mudanças de nível de ondas das águas, chuva, exposição ao sol e raios. Foi informado, também, sobre abrigos apropriados assim como provisão de água, mais planos de contingência que inclinam para uma decisão de cancelamento, adiamento ou escolha de outra localidade para o evento?		
Notou se havia número do documento da embarcação, ou mesmo se a embarcação possuía numeração, assim como sua descrição e embarcações de contingência?	2	28
Toda documentação necessária para garantir a segurança, equipamentos apropriados para a localidade, na água e por participante – incluindo salva-vidas, apitos, estavam em ordem? Conduziu-se uma inspeção no local se necessário pelos funcionários antes da operação?	27	3
Foi fornecido documento sobre o curso ou treinamento realizado ou site de inspeções/informações dadas antes e no dia do evento, ou no próprio dia foi conduzido um aquecimento e um treinamento básico?	30	0
Foi informado que as autoridades locais, pessoal de emergência responsável pelo evento a ser realizado (como por exemplo: pessoal de resgate, guarda-costeira, ou militar local, incluindo se for o caso o corpo de bombeiros local) estavam cientes das operações?	7	23
Foi informado que para as práticas de longa distância, implementar uma declaração por escrito e deixar com alguém que não participará do evento, assim haverá controle de partida e chegada dos participantes.	25	5
Os monitores controlaram e asseguraram a entrada e saída segura dos participantes das atividades?	30	0
Divulgar os requerimentos básicos necessários para todos os participantes de forma a saberem se há condições para a prática ou não. Na dúvida fazer um teste para habilitar o participante?	25	5
Conduziram todos os participantes em uma pequena reunião antes e começar o evento. Divulgaram as regras aos participantes, conferir os equipamentos com um <i>check-list</i> , prevenir sobre as ameaças existentes na atividade e quais os requisitos necessários para um procedimento seguro?	28	2
Certificou-se que todos os participantes foram informados antes do evento sobre as condições necessárias de informações e condições físicas necessárias.	10	20
Foi feito uso apropriado das sinalizações quando foi necessário e apropriado?	25	5
Havia dois condutores com cada turma com número de participantes com condições para o controle adequado e seguro da atividade?	2	28
Foi questionado sobre o domínio de técnicas e experiência e os riscos existentes?	2	28
A embarcação era adequada ao nível de conhecimento técnico dos turistas?	30	0
Havia encostos reguláveis e finca pés ajustáveis na embarcação?	30	0
Havia equipamentos de emergência? Foi explicado o uso adequado?	27	3
A atividade foi preparada para se adequar ao nível técnico e físico dos participantes?	27	3
Houve liderança por parte dos monitores?	30	0
A qualidade era boa dos equipamentos e acessórios fornecidos para a segurança da prática?	25	5
O conhecimento e nível técnico dos monitores eram adequados?	27	3
Conheciam as técnicas de salvamento	25	5

Questionamento	Sim	Não
Houve alguma intervenção técnica?	15	15
Foi adequado?	12	3
Os monitores obtinham conhecimento do plano de água e dos seus perigos?	30	0
Os monitores conheciam bem as características do plano de água da localidade?	30	0
Detinham o conhecimento do grau de dificuldade, duração e extensão do percurso?	30	0
Conheciam as situações e locais de maior risco?	30	0
Tinham e passaram informações sobre as condições meteorológicas para o dia?	16	14

Figura 18 – Resultados dos questionamentos por quantidade de turistas no universo de 30 turistas

Fonte: Elaborado pelo autor

Questionamento	Alto	Médio	Baixo
Foi solicitado ao participante para assinar um termo de responsabilidade antes do início do evento?	1	12	17
Foi solicitado a todos os participantes que usem vestimentas apropriadas e recomendadas pela Guarda - costeira brasileira da localidade e aprovadas pelos órgãos competentes durante as atividades na água?	5	4	21
Foram fornecidos equipamentos e vestimentas mais adequadas?	1	3	26
Preparou-se uma equipe de emergência para primeiros socorros, assim como preparados para resgate, incluindo pessoal qualificado e os equipamentos e materiais de primeiro socorros disponíveis?	22	6	2
Preparou-se uma lista de contatos para emergência e métodos de comunicação disponíveis na localidade e repassado aos turistas?	23	4	3
Foi instruído aos participantes que em caso de qualquer participante que encontrar outro participante ou evento pessoal em que a segurança pessoal esta em risco dever parar sua atividade e prestar socorro imediatamente?	26	2	2
Todos os participantes e organizadores foram informados para obedecerem à legislação local, estadual e federal?	22	6	2
Foi informado a todos os participantes que estão proibidos de consumir qualquer tipo de bebida alcoólica ou drogas ilegais antes e durante as atividades na água. Foi informado que qualquer participante sob a influencia de álcool ou droga deverá ser impedido e ser solicitado a sua retirada do local próximo às atividades de água?	28	1	1
Foi informado a todos os participantes que devem evitar o uso de qualquer medicamento que pode potencialmente ter impacto com o contato com as atividades de água?	26	2	2
Foi informado que qualquer dano ou ferimento que necessite da atenção de médicos ou autoridades de prestação de serviços emergenciais deverão registrar o incidente?	10	9	11
Foi informado da preparação de um plano de contingência para questões de mudança de tempo, que vise contornar situações de	24	3	3

Questionamento	Alto	Médio	Baixo
extreme calor ou frio, mudanças de nível de ondas das águas, chuva, exposição ao sol e raios. Foi informado, também, sobre abrigos apropriados assim como provisão de água, mais planos de contingência que inclinam para uma decisão de cancelamento, adiamento ou escolha de outra localidade para o evento?			
Notou se havia número do documento da embarcação, ou mesmo se a embarcação possuía numeração, assim como sua descrição e embarcações de backup?	2	7	21
Toda documentação necessária para garantir a segurança, equipamentos apropriados para a localidade, na água e por participante – incluindo salva-vidas, apitos, estavam em ordem? Conduziu-se uma inspeção no local se necessário pelos funcionários antes da operação?	27	3	0
Foram fornecidos documentos sobre o curso ou treinamento realizado ou site de inspeções/informações dadas antes e no dia do evento, ou no próprio dia foi conduzido um aquecimento e um treinamento básico?	4	8	18
Foi informado que as autoridades locais, pessoal de emergência responsável pelo evento a ser realizado (como por exemplo: pessoal de resgate, guarda - costeira, ou militar local, incluindo se for o caso o corpo de bombeiros local) estavam cientes das operações?	29	1	0
Foi informado que para as praticas de longa distância, implementar uma declaração por escrito e deixar com alguém que não participará do evento, assim haverá controle de partida e chegada dos participantes.	12	13	5
Os monitores controlaram e asseguraram a entrada e saída segura dos participantes das atividades?	28	2	0
Divulgar os requerimentos básicos necessários para todos os participantes de forma a saberem se há condições para a prática ou não. Na dúvida fazer um teste para habilitar o participante?	17	13	0
Conduziram todos os participantes em uma pequena reunião antes e começar o evento. Divulgaram as regras aos participantes, conferir os equipamentos com um <i>check-list</i> , prevenir sobre as ameaças existentes na atividade e quais os requisitos necessários para um procedimento seguro?	29	1	0
Certificou-se que todos os participantes foram informados antes do evento sobre as condições necessárias de informações e condições físicas necessárias.	15	12	3
Foi feito uso apropriado das sinalizações quando foi necessário e apropriado?	23	3	4
Havia dois condutores com cada turma com número de participantes com condições para o controle adequado e seguro da atividade?	22	7	1
Foi questionado sobre o domínio de técnicas e experiência e os riscos existentes?	12	12	6
A embarcação era adequada ao nível de conhecimento técnico dos turistas?	21	8	1
Havia encostos reguláveis e finca pés ajustáveis na embarcação?	30	0	0

Questionamento	Alto	Médio	Baixo
Havia equipamentos de emergência? Foi explicado o uso adequado?	26	4	0
A atividade foi preparada para se adequar ao nível técnico e físico dos participantes?	10	3	17
Houve liderança por parte dos monitores?	27	3	0
A qualidade era boa dos equipamentos e acessórios fornecidos para a segurança da prática?	30	0	0
O conhecimento e nível técnico dos monitores eram adequados?	30	0	0
Conheciam as técnicas de salvamento	30	0	0
Houve alguma intervenção técnica?	15	15	0
Os monitores obtinham conhecimento do plano de água e dos seus perigos?	30	0	0
Os monitores conheciam bem as características do plano de água da localidade?	30	0	0
Detinham o conhecimento do grau de dificuldade, duração e extensão do percurso?	30	0	0
Conheciam as situações e locais de maior risco?	30	0	0
Tinham e passaram informações sobre as condições meteorológicas para o dia?	25	4	1

Figura 19 – Resultado da questão “Quanto ao impacto na segurança caso ocorra algum risco identificado?”.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Para os questionamentos realizados pelo instrumento 4 aplicados à modalidade de canoagem, foi verificado que:

- Não foi solicitado aos participantes para assinarem o termo de responsabilidade antes do início do evento.
- Não foi solicitado a todos os participantes que usem vestimentas apropriadas e recomendadas pela Guarda-costeira brasileira da localidade e aprovadas pelos órgãos competentes durante as atividades na água. Durante as observações das práticas, ouviram-se muitos comentários que as vestimentas as pessoas deveriam saber antecipadamente.
- Na localidade a empresa B ofereceu equipamentos e coletes adequados.
- Não houve por parte da empresa a preocupação por preparar uma equipe de emergência para primeiros socorros, assim como para resgate. Assim com não houve preocupação para preparar uma lista de contatos de emergência e nem sequer foi comentado aos turistas. A empresa, através de seus funcionários, demonstrou total falta de conhecimento desta ação de segurança.
- A empresa instruiu todos os participantes que havendo pessoas em situações de necessidades os demais deverão prestar socorro imediatamente.
- Foi alertado pela empresa aos turistas para obedecerem à legislação e sinalizações locais.

- Os turistas foram avisados sobre o não consumo de bebidas alcoólicas assim como drogas ilícitas, porém apenas 2/3 foram informados para alguns sobre o uso de medicamentos que pode potencialmente ter impacto com o contato com as atividades de água.
- Não foi informado aos turistas sobre registro de ocorrências de incidentes ou acidentes.
- Apenas 2/3 dos turistas foram informados do plano de contingência para diversos tipos de ocorrências, entre elas a mudança de tempo.
- Não foi informado aos turistas qualquer número de identificação da embarcação, pois o número de embarcações era pequeno. Mas nada foi mencionado durante as práticas.
- Os equipamentos de segurança oferecidos estavam em boas condições de uso.
- No dia do evento foi feito um treinamento básico antes das atividades, além de um aquecimento físico.
- Quase todos os turistas não sabiam informar se a empresa responsável pelo evento havia informado as autoridades locais. Em entrevista com os monitores as atividades do dia anterior haviam sido interrompidas por falta de aviso às autoridades locais. Não houve fiscalização no dia destas práticas, pois os responsáveis haviam informado as autoridades. Porém não houve preocupação com o aviso prévio admitiu o monitor.
- Os turistas receberam todas as informações pertinentes à distância, hora de chegada, hora de partida, hora e partida de participantes. Todos os monitores controlavam e asseguraram a entrada e saída dos turistas das atividades.
- Os monitores perguntaram aos turistas sobre os requerimentos básicos e estavam dispostos a dar prévio e básico treinamento no local, antes das práticas.
- Os monitores realizaram uma pequena reunião para falar de seguranças básicas e procedimentos de resgates.
- Explicou e utilizou-se de sinalizações de comunicação entre os turistas e eles.
- As embarcações eram adequadas e havia equipamentos de emergência. Os encostos eram reguláveis e finca pés eram ajustáveis às necessidades dos turistas. Somente um turista teve problemas de coluna por não ajustar os finca pés sobrecarregando sua coluna cervical.

- Houve liderança dos monitores, que demonstravam experiência o tempo todo, durante o trajeto. Conheciam o plano de água da localidade, conheciam a extensão do percurso e os locais e situações de maior risco e sinalizavam para os turistas durante o trajeto.

O tempo mudou durante o trajeto da segunda turma e os monitores pareciam desconhecer o fato, portanto não houve interesse de consulta meteorológica antes do evento para se precaver com um plano de contingência. Mas o fato do percurso ser tranquilo e de conhecerem todas as saídas de emergência do percurso tranquilizou os turistas.

Apesar de demonstrarem pleno conhecimento e ter habilidades na condução de turistas com segurança durante a modalidade de canoagem a empresa deveria se preocupar em implementar a gestão de riscos e adotar as normas de canoagem que estão sendo desenvolvidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, como um reforço às normas técnicas internacionais que adotaram. Entretanto para a modalidade praticada para a pesquisa de campo a norma adotada demonstrou-se eficiente.

3.4.3 Síntese dos principais pontos levantados na pesquisa de campo

A seguir é apresentada uma síntese dos principais aspectos avaliados nos itens anteriores:

- A empresa A (pública) desconhece o projeto de normalização, regulamentação e certificação do Ministério do Turismo. Embora seja do ramo a empresa este ponto demonstra a fragilidade no processo de divulgação deste projeto pelo Ministério do Turismo;
- Não há registros de manutenção das competências dos condutores de caminhada na empresa. A ausência da adoção de regulamentos e normas internacionalmente aceitas e, conseqüentemente, a ausência de gestão de riscos acentua esta deficiência. Os registros são importantes. O próprio Ministério do Turismo reclama da ausência de estatísticas;
- Não há estabelecimento formalizado de segurança por parte das empresas. Muitas empresas, por questões de falta de estrutura e falta de dinheiro, preferem não

formalizar a gestão de riscos aplicada à segurança, pois implicariam em maiores investimentos;

- Os condutores não portavam estojo de primeiros-socorros que possibilite o pronto-atendimento, nem os turistas. A falta de um procedimento padrão, em que as normas da ABNT, sugerem, poderiam suprir este ponto.
- Não foi identificada a presença de veículo de apoio, meio de comunicação (como, por exemplo, radiocomunicador, celular) durante as práticas.
- Notamos que alguns turistas estavam vestidos incorretamente, mas mesmo assim os condutores permitiram a caminhada.. A maioria não portava cobertura recomendada (como, por exemplo, chapéu, boné).
- Não houve informação sobre os cuidados com a segurança e as medidas a serem tomadas no caso de emergências;
- Não houve informação sobre os cuidados necessários relativos à exposição ao sol, à chuva, ao frio e outras precauções, incluindo as orientações acerca do uso de protetor solar, capa de chuva, agasalho e repelente de inseto;
- Não houve informação sobre os pontos de apoio durante o percurso. É importante que os percursos sejam vistoriados constantemente e que se estabeleçam pontos de apoio durante o percurso. A norma da ABNT recomenda isto;
- Não houve informação sobre os equipamentos, alimentos e bebidas necessários que o cliente deve levar para a atividade que não sejam fornecidos pelo responsável pela operação.
- Não houve informação sobre a existência de seguro para prática da atividade.
- Não houve informação sobre obstáculos, presença de animais, locais com perigo de queda;
- Não houve preocupação aparente com a implementação de gestão de riscos para o turismo de aventura na localidade. A falta de divulgação da importância de se adotar uma gestão de risco aplicada na segurança do turismo de aventura pelo Ministério do Turismo evidência esta falta de preocupação;
- É evidente o desconhecimento por parte dos monitores sobre o projeto de regulamentação, normalização e certificação pelo Ministério do Turismo para as modalidades do turismo de aventura. A falta de padronização dos procedimentos leva ao esquecimento por parte dos instrutores, desde o elemento básico de

necessidade como vestimentas que devem ser informados aos turistas até mesmo antes das práticas;

- A falta de preparo físico dividiu o grupo de turistas, deixando claro que a falta de preparo físico pode prejudicar a prática da modalidade. A ausência de padronização das informações que devem ser repassadas aos clientes é evidente. A gestão de riscos recomendada pelo Ministério do Turismo resolveria este problema;
- Foram observados vários pontos de erosão, queimadas e deterioração provocadas por animais próximas das trilhas, sem a manutenção devida. A gestão de riscos recomenda a implementação de um planejamento de manutenção periódica com controles periódicos também;
- A segurança oferecida para a modalidade foi considerada boa para 70% dos turistas e regular por 30%. Devemos levar em consideração que a trilha não possuía muitos obstáculos naturais, o que facilitou a prática da caminhada.
- Os instrutores, aparentemente, não adotaram um padrão pré-determinado de conduta no monitoramento da caminhada, muito embora se esforçassem para cumprir o necessário. Alguns questionamentos realizados por turistas não devem ficar sem respostas;
- A empresa conhece o projeto de normalização, regulamentação e certificação do Ministério do Turismo (2005), mas ainda não adotou; A empresa optou, por questões financeiras, a adoção por normas de segurança específica nacional e internacional disponibilizados por profissionais amigos do ramo, ou pela consulta à internet para dúvidas mais pontuais.
- A empresa B não implementa qualquer tipo de gestão de riscos aplicada na segurança do turismo de aventura praticada na modalidade canoagem, por não ter uma infra-estrutura adequada para este gerenciamento;
- A empresa B não possui qualquer tipo de registro de ocorrências de incidentes ou acidentes durante as práticas da canoagem;
- Não foi solicitado aos participantes para assinarem o termo de responsabilidade antes do início do evento;
- Não foi solicitado a todos os participantes que usassem vestimentas apropriadas e recomendadas pela guarda-costeira brasileira da localidade e aprovadas pelos órgãos competentes durante as atividades na água.

- Não houve por parte da empresa a preocupação por preparar uma equipe de emergência para primeiros socorros, assim como para resgate. Assim com não houve preocupação para preparar uma lista de contatos de emergência e nem sequer foi comentado aos turistas. A empresa, através de seus funcionários, demonstrou total falta de conhecimento desta ação de segurança;
- Não houve informação aos turistas sobre registro de ocorrências de incidentes ou acidentes;
- Quase todos os turistas não sabiam informar se as empresas responsáveis pelos eventos haviam informado as autoridades locais. Em entrevista com os monitores as atividades do dia anterior haviam sido interrompidas por falta de aviso às autoridades locais. Não houve fiscalização no dia destas práticas, pois os responsáveis haviam informado as autoridades. Porém não houve preocupação com o aviso prévio admitiu o monitor;
- Não houve interesse de consulta meteorológica antes do evento para se precaver com um plano de contingência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pesquisar a segurança no turismo de aventura parece ser redundante, na medida em que são investigadas as formas de gerenciar e prevenir riscos de uma atividade por meio da qual, a princípio, o turista deseja de fato aventurar-se. Assim, o desafio das empresas é oferecer serviços com riscos inerentes, porém de uma maneira que estes não ameacem a integridade física dos participantes. Nesse contexto, este trabalho visou contribuir para o melhor entendimento deste tema, cuja importância cresceu a partir do aumento substancial da demanda pelas diversas modalidades de turismo de aventura.

Com o crescimento desse segmento de atividade turística, o assunto segurança passou a ser considerada com maior atenção pelas empresas, no sentido de formatar o produto turístico de modo que a segurança ficasse evidente ao turista e, ao mesmo tempo, não atrapalhasse a promoção do produto, isto é, que a divulgação dos riscos não amedrontasse e afugentasse os turistas.

Como qualquer outro tipo de negócio, ao oferecer produtos, sejam bens ou serviços, a preocupação com a qualidade e com a segurança oferecida aos clientes precisa ser parte integrante do desenvolvimento dos novos produtos. Porém, no turismo de aventura a segurança representa um dos itens primordiais do produto, servindo inclusive como chamariz ao oferecer a promessa implícita de sensação de aventura e riscos controlados. Tais características atraíram a atenção do Ministério do Turismo que, a exemplo de outros países, criou um projeto de regulamentação, certificação e normalização do turismo de aventura.

No tratamento do tema, definiu-se como foco a análise dos procedimentos operacionais para a prática das modalidades de turismo de aventura e nos meios pelos quais os riscos poderiam ser gerenciados. Para isso, foi preciso entender que cada modalidade no turismo de aventura possui suas características próprias e que seria difícil criar uma normalização padrão que servisse para todas ao mesmo tempo. Portanto, o projeto do Ministério do Turismo acabou sendo dividido nas várias modalidades disponíveis do turismo de aventura, seguindo-se em formação de vários grupos de estudo para o desenvolvimento das normas.

Desenvolver normas que regulamentam e que certificam as agências de turismo e operadoras interessadas em oferecer as modalidades do turismo de aventura não é uma tarefa das mais fáceis e, por conta dessas dificuldades, o Ministério do Turismo encomendou uma

série de pesquisas para saber a situação deste novo produto no Brasil. Então, foi surpreendido com a informação de que o Brasil não possuía estatísticas deste tipo de atividade turística e as empresas não registravam dados específicos sobre ocorrências relacionadas à segurança do turista. As empresas se justificavam declarando ser microempresas sem condições administrativas e financeiras para manter tais registros.

Considerando estas dificuldades das empresas, o projeto de regulamentação, normalização e certificação do Ministério do Turismo iniciou uma pesquisa sobre os métodos de gestão de riscos, aplicados para melhorar a segurança no turismo de aventura, de modo a fundamentar o desenvolvimento de normas.

Além do conhecimento que o Ministério do Turismo passa a compartilhar com as empresas e praticantes das atividades de turismo de aventura, a gestão de riscos aplicada à segurança dos turistas e profissionais, quando implantada, pode auxiliar a manter a qualidade do produto, consolidar os procedimentos operacionais e administrativos e dar respaldo gerencial, administrativo e jurídico para as empresas.

Com as normas, o planejamento operacional das empresas de turismo poderá ter, na gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura, uma forma de monitorar e controlar a segurança das atividades nas várias modalidades disponíveis no Brasil.

Entretanto, apesar do projeto em desenvolvimento para o estabelecimento de normas, verificou-se, neste trabalho, que as agências de turismo e operadoras parecem requerer um maior conhecimento dos métodos existentes para a gestão de riscos, a fim de planejarem suas atividades de modo a garantir a segurança dos praticantes de turismo de aventura.

O processo de gestão de riscos envolve genericamente quatro fases: a identificação de riscos e perigos, análise de riscos, a avaliação de riscos e o tratamento dos riscos. A princípio, poderia parecer fácil implementar tais procedimentos, mas a gestão da segurança envolve considerar várias questões de ordem operacional com implicações práticas, estratégicas e até competitivas.

No processo de identificação de riscos os vários profissionais que trabalham com as modalidades tiveram dificuldades de entender o conceito de risco e muitos confundiram o risco com a causa e consequência. Após esta primeira fase de equalização de conceitos os profissionais iniciaram a identificação de riscos. Os procedimentos operacionais das atividades em vários momentos puderam facilitar a identificação dos riscos. Criaram-se também várias definições que foram e serão utilizadas na normalização das modalidades do turismo de aventura, facilitando o seu desenvolvimento.

O trabalho de pesquisa de campo serviu para verificar se as normas que estão sendo desenvolvidas refletem nos procedimentos operacionais e na situação brasileira real das agências de turismo e operadoras. A pesquisa também possibilitou comparações da normativa brasileira desenvolvida pela ABNT, em termos de eficiência, com outros tipos de normas que são adotadas pelas agências de turismo e operadoras.

Nota-se que as normas internacionais são eficientes, porém trazem o desconforto de obedecerem a uma estrutura gerencial governamental (legislação) diferente da brasileira. Mas como várias delas estão sendo utilizadas para consulta, acredita-se que as normas que estão em desenvolvimento sejam adaptadas às necessidades das empresas no Brasil.

A grande dificuldade, com a pesquisa, foi o desconhecimento das agências de turismo e operadoras sobre o projeto de regulamentação, normalização e certificação do Ministério do Turismo. Acredita-se que a divulgação não está sendo eficiente e isto fica claro quando se questiona sobre a normalização em desenvolvimento pela ABNT.

Durante a pesquisa, verificou-se se as ações corretivas adotadas pelas agências de turismo e operadoras garantem a segurança e obtêm resultados positivos de mitigação dos riscos através de controles implementados, se os métodos que envolvem identificação, análise, avaliação e tratamento de riscos e ameaças foram bem absorvidos e implementados e se seguem alguma metodologia diferente da sugerida pela normalização da ABNT. O resultado da verificação foi decepcionante, pois em termos de padronização de conhecimento as agências de turismo e operadoras demonstraram não ter um padrão e os métodos adotados divergem entre elas.

Pretendeu-se também obter resultados que pudessem fornecer ao mercado e ao Ministério do Turismo as informações sobre as dificuldades que as agências de turismo e operadoras encontram para adotar a gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura e se as normas desenvolvidas refletem, na prática, os resultados esperados para atingir o mesmo nível de segurança que é oferecido no mercado internacional.

O resultado também foi frustrante pela falta de conhecimento de práticas de gestão de riscos e pela pouca adesão das empresas. Nas duas empresas consultadas, não se verificou a adoção de normas, além de ter sido verificado o desconhecimento de técnicas de gestão de riscos. Além disso, observou-se a ausência no estabelecimento de um sistema de registros das ocorrências, que poderiam servir de mecanismo de avaliação e acompanhamento da evolução da segurança nas atividades de turismo de aventura.

Alguns aspectos de ordem administrativa e operacional apareceram durante a pesquisa de campo: havia dificuldades operacionais por parte dos funcionários por não haver

um padrão pré-estabelecido de procedimentos. Com a ausência de monitoramento por parte dos funcionários acabou por induzir aos erros cometidos durante as atividades por eles conduzidas. Além da implementação da gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura, um treinamento específico de procedimentos operacionais poderia ser também desenvolvido em paralelo, uma vez que o método precisa ser aprendido e absorvido pelos funcionários que são responsáveis pela segurança.

Durante as pesquisas tem-se a impressão que as empresas ainda não adotaram as normas por questões também financeiras, pois a grande maioria parece passar por dificuldades na administração financeira, dificultando também a manutenção de profissionais especializados para esta finalidade. Na proposta do Ministério do Turismo, poderia ser incluído um programa que auxiliasse as micro-empresas do turismo de aventura a iniciarem suas atividades já regulamentadas e certificadas. Caberia assim um treinamento em normas técnicas aos profissionais durante o processo de certificação, o que auxiliaria as agências de turismo e operadoras a também padronizarem seus procedimentos operacionais baseados nessa normalização técnica recomendada pelo Ministério do Turismo e ABNT.

Outra dificuldade encontrada, de caráter qualitativo, durante as pesquisas de campo foi não poder estender as conclusões das análises normativas para todas as atividades oferecidas no turismo de aventura, primeiro porque várias delas ainda estão em fase de desenvolvimento e não foram terminadas (votadas e aprovadas) e dificultando também na verificação de sua efetividade operacional quanto à segurança. Outro ponto de dificuldade durante os testes é que as empresas não adotaram efetivamente a normalização uma maneira geral. Há casos isolados de agências e operadoras que já adotaram as normas técnicas, mas o percentual ainda é baixo, considerando as normas já publicadas até o momento.

Como sugestão para continuidade desta pesquisa científica seria a verificação da efetividade das normas técnicas após o encerramento do projeto do Ministério do Turismo para a regulamentação e certificação do turismo de aventura no Brasil junto às agências de turismo e operadoras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, J.A.P.; TIMO, G. F. **Turismo de aventura:** reflexões e tendências. Ricardo Ricci Uvinha (Org.). Vários autores. São Paulo:Aleph, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMA TÉCNICAS. NBR15285: Turismo de aventura - Condutores - Competência de pessoal. Rio de Janeiro, 2005.

_____. NBR15286: Turismo de aventura - Informações mínimas preliminares a clientes. Rio de Janeiro, 2005.

_____. NBR15331: Turismo de aventura: Sistema de gestão de segurança: Requisitos. Rio de Janeiro, 2005.

_____. NBR15334: Turismo de aventura: Sistema de gestão da segurança: Requisitos de competências para auditores. Rio de Janeiro, 2006.

_____. NBR15370: Turismo de aventura: Condutores de rafting: Competências de pessoal. Rio de Janeiro, 2006.

_____. NBR15383: Turismo de aventura: Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues: Competências de pessoal. Rio de Janeiro, 2006.

_____. NBR15397: Turismo de aventura: Condutores de montanhismo e de escalada: Competências de pessoal. Rio de Janeiro, 2006.

_____. NBR15398: Turismo de aventura: Condutores de caminhada de longo curso: Competências de pessoal. Rio de Janeiro, 2006.

_____. NBR15399: Turismo de aventura: Condutores de espeleoturismo de aventura: Competências de pessoal. Rio de Janeiro, 2006.

_____. NBR15400: Turismo de aventura: Condutores de canionismo e cachoeirismo: Competências de pessoal. Rio de Janeiro, 2006.

_____. NBR15453: Turismo de aventura: Turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues: Requisitos para produto. Rio de Janeiro, 2006.

BEEDIE, Paul. Chapter 7: **Adventure Tourism:** Sport and adventures tourism. Edited by Simon Hudson. New York: The Haworth Hospitality Press, 2003.

CERTO, Samuel C. **Administração moderna.** São Paulo: Prentice Hall, 2003.

COMITÊ 0B-007 GESTÃO DE RISCOS. **Standards Austrália e Standards New Zealand: Norma AS/NZS: 4360**. São Paulo: Coleção Risk tecnologia, 2004.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**, São Paulo: Futura, 2000

FEAR, G. **Lista de causas de acidentes da Survival Education Association/Sierra Club**, site www.sierraclub.org, acessado em 14 de julho de 2006

FITZSIMMONS, James A.; MONA, J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FUNDAÇÃO PROCON. **Turismo de aventura: não corra perigos**. São Paulo, 2003

GIANESI, Irineu G. N.; CORREA, H.Luiz. **Administração estratégica de serviços: Operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, A.L. **Segurança empresarial e patrimonial**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOVERNO AUSTRALIANO. **Riscos** - disponível no site www.Riskmanagement.qld.gov.au, acessado em 20/08/2006.

GUARAÚ ECOPOUSADA, Sobre a localidade de Guaraú, disponível no site <http://www.praiaoguarau.com.br/ecopousada.htm>, acessado em março de 2008.

HOPE, Warren T. **Introdução ao gerenciamento de riscos**. Tradução de Gustavo Adolfo Araújo Caldas. Rio de Janeiro: Funenseg, 2002.

LONGENECKER, J. G.; MOORE, C. W.; PETTY, J. W., **Administração de pequenas empresas – Ênfase na gerência empresarial**, São Paulo: Makron Books, 1997.

LOVELOK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. **Serviços marketing gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MILHEIRO, J. **II Congresso Internacional Montanha nos dias 26 a 28 de novembro**, Estoril, Portugal, 2004

MINA, C.A.S., **Segurança empresarial – volume 1: manual do administrador**, São Bernardo do Campo, SP: C.A.S. Mina, 2001.

MTUR – Ministerio do Turismo. **Regulamentação, normalização e certificação em turismo de aventura**: Relatório de diagnóstico. Brasília: Mtur, 2005.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da qualidade total – TQM**. São Paulo: Nobel, 1994.

OLIVEIRA, D.P.R. **Planejamento estratégico**. São Paulo: Atlas, 2003.

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE, Fundação Florestal e Instituto Florestal – Folheto sobre o Parque Estadual de Campos do Jordão, Folheto desenvolvido em 2004.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **International travel and health**: Health risks and precautions: general considerations. chapter 7 – USA: WHO Library, Situation as on January, 2005.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. 2.ed. São Paulo: Bookman, 2002.

ZEITHAML, Valerie A.; Bitner, Mary Jô. **Marketing de serviços**: A empresa com foco no cliente. São Paulo: Bookman, 2003.

BIBLIOGRAFIA

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Portarias. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/legis/portarias>. Acessado em várias datas desde junho 2006 até junho. São Paulo, 2007.

BAUD-BOVY, Manuel; LAWSON, Fred. **Tourism & recreation**: Handbook of Planning and Design. Great Britain: The Bath Press, 1998.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2003.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. **Turismo, hotelaria e hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2002.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Caracterização da mão de obra do setor de hospitalidade hotelaria e restauração**. São Paulo: INDG, 2005.

CAVASSA Cesar Ramirez. **HOTEIS: Gerenciamento, segurança e Manutenção**. São Paulo: MJLivros; Roca Ltda, 2001.

CENTRE FOR CURRICULUM, TRANSFER AND TECHNOLOGY and BC ADVENTURE TOURISM PROGRAM'S ARTICULATION COMMITTEE. **Risk management for outdoor programs**. Canada: Province of British Columbia, 2002.

CERQUEIRA, General Nilton de Albuquerque. **A política de segurança pública**. Rio de Janeiro: artigo: Secretaria da Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro, Dezembro de 1995.

CHRORAFAS, Dimitris N. **Operational risk control with basel II: Basic principles and capital requirements**. New York: BH- Elsevier, 2004.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Thomson, 2003.

COGGAN, John Anthony. **Tenha cuidado com os riscos em sua organização**. São Paulo: Artigos de Periódico, 2004.

COHEN, Allan R.; FINK, Stephen. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: Campos, 2003.

COOPER, Dale ; Grey, S. ; Raymond, G. ;Walker, P. **Project risk management guidelines – managing risk in large projects and complex procurement**. Wiley: England, 2005.

CROUHY, Michel; GALAI, Dan; MARK, Robert. **The Essentials of risk management**. New York: MC-Graw-Hill, 2006.

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria**. São Paulo: EDUCS, 2003.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Coord.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003.

DENCKER, Ada. BUENO, Marielys Siqueira (Org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: Reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 2003.

DUBRIN, J. Andrew. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Thompson, 2003.

ENGARDIO, Pete. **Novo mundo de incertezas e riscos**. São Paulo Valor Econômico, 2001.

FERRAZ, Joandre Antonio. Regulamentação das atividades das agências de turismo, mais um projeto de lei ago.2000: São Paulo: Agência de viagens: Leis e legislação. São Paulo: **Brasilturis Jornal**, 2006.

GASS, Michael. **Administrative practices of accredited adventure program**. New York: AEE, 1988.

GETZ, Donald; JENNINGS, Gayle; READMNA, Mark; BEEDIE, Paul. **Adventure tourism**. In CLOUTIER, Ross; HALL, Michael; KURTZMAN, Joseph; ZAUHAR, John. **Sports and adventure tourism**. New York: The Haworth Hospitality Press, 2003.

GIL, Ivanete Trevisan. **A ciência e a arte dos alimentos**. São Paulo: Varela, 2005.

GODBOUT, Jacques T. **O espírito da dádiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GOELDNER, Charles R.; RITCHIE, J. R. Brent; MACINTOSH, R. W. **Turismo: Princípios, práticas e filosofias**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GOLL, Gerald E. **Managing people in the hospitality industry**. Las Vegas: Academic Printing services, University of Nevada, 1993.

GREENE, Mark R. **Como racionalizar seus riscos de marketing**. São Paulo: Nova Cultural, 1986.

GRÖONOS, Christian. **Marketing gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. São Paulo: Campus, 1995.

HALVERSON, Delia. *The Gift of Hospitality*. St. Louis, Missouri, USA: Chalice Press, 1999.

JANEIRO, Joaquim Antonio. **Guia técnico de hotelaria**. Portugal: CETOP, 1997.

HORCHER, Karen A. **Essentials of financial risk management**. New York: Wiley, 2005.

HUDSON, Simon; SCHUMACHER, Don; NEIROTTI, Lisa Delpy; ZAUHAR, John; World Tourism Organization. **International tourism: A global perspective**. Madrid: World Tourism Organization and WTO Tourism Education and training series, 1999.

KAUCHAKJE, Samira. **Riscos e possibilidades sociais da demanda pelo direito à diferença apresentada pelos novos movimentos sociais**. Ponta Grossa - PR, 2000.

KINICKI, Ângelo; KREITNER, Robert. **Comportamento organizacional**. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

KLINTON, Ronald; CESARINI, Victo; FOISKETT, David. **Enciclopédia de serviços de alimentação**. São Paulo: Varela, 1999.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing análise, planejamento implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip. **Marketing for hospitality and tourism**. USA: Prentice-Hall, 1998.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 10 ed. São Paulo: Prentice Hall, São Paulo, 2000.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI**. São Paulo: Futura, 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing: conceitos, exercícios, casos**. São Paulo: Atlas, 1997.

LASHLEY, Conrad, MORRISON, Alison (Orgs). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

MARQUES, J. Albano. **Manual de hotelaria**: Políticas e procedimentos. 2ª ed. Rio de Janeiro: THEX, 2004.

MONTANO SANCHEZ, Josefina. **Administración de riesgos en hotelaria**. Mexico: Trillas, 1995.

MULLINS, Laurie J. **Gestão da Hospitalidade e Comportamento Organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

OXINALDE, Miguel del Reguero. **Ecoturismo**. Barcelona: Bosch; Casa Editorial, 1994.

PAUL, Valerie, **Manual de operações de alojamento na hotelaria**. Portugal: CETOP, 1989.

POWERS, Tom, e Barrows, Clayton W. **Administração no setor de hospitalidade turismo, hotelaria e restaurante**. São Paulo: Atlas, 2004.

REVISTA VEJA. **Coisas que o terror mudou no mundo por Diogo Schelp e Isabela Boscov. Especial 11 de setembro**, ed. 1972, ano 39 – nr. 35, publicação de 6 de setembro. – São Paulo: Abril, 2006.

ROBBINS, Stephen P. Robbins. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SCHIFFMAN, L. G, KANUK, L.L. **Comportamento do consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC. São Paulo, 1979.

SOLOMON, Michael R. **O Comportamento do consumidor comprando, possuindo e sendo**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

STEVENS, Robert E., LOUDON, David, WRENN, Bruce e WARREN, William E. **Planejamento de marketing**: Guia de processos e aplicações práticas. São Paulo: Makron Books, 2001.

SWARBROOKE, John; Beard, Colin; Leckie, Suzanne; Pomfret, Gill. **Adventure tourism**: The new frontier. New York: Butterworth Heinemann, 2003.

Revista hospitalidade. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, n. 1, 2º semestre de 2004.

SOBRINHO, Orlando Machado. **Turismo**: Tudo a ver com segurança. Artigo, Setembro de 1995. Rio de Janeiro, 1995.

SWAIN, Margaret Byrne - *Gender roles in indigenous tourism: Kuna Mola, Kuna Yala, and cultural survival (1989) in: SMITH, Alene. Hosts and guests. The Anthropology of tourism. 2º. Ed. Philadelphia: University of Pennsylvania press, 1989*

THEOBALD, William F. **Global tourism**. 3.ed. New York: BH, 2005.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Instrumento 1 – Planejamento das empresas quanto à segurança do turismo de aventura (agências de turismo, operadoras ou empresa pública, representadas por seus funcionários.

Pesquisa para: Dissertação: “A gestão de riscos aplicada na segurança no turismo de aventura”	Referência: GTSEGTURAV - 001
EMPRESA	
Descrição da agência de turismo ou operadora	
Porte da empresa:	
<input type="checkbox"/> Pequeno <input type="checkbox"/> médio <input type="checkbox"/> grande <input type="checkbox"/> privada (agência de turismo ou operadora) <input type="checkbox"/> pública (parques, etc.)	
Objetivos da empresa	
Quais modalidades disponíveis de turismo de aventura são oferecidas no local?	
<input type="checkbox"/> Caminhadas <input type="checkbox"/> Cavalgada <input type="checkbox"/> Arvorismo <input type="checkbox"/> Rafting <input type="checkbox"/> Bóia-cross <input type="checkbox"/> Montanhismo <input type="checkbox"/> Canoagem <input type="checkbox"/> Vôo-livre <input type="checkbox"/> Escalada <input type="checkbox"/> Balonismo <input type="checkbox"/> <i>Off-road</i> <input type="checkbox"/> Cicloturismo <input type="checkbox"/> Canionismo <input type="checkbox"/> Espeleoturismo <input type="checkbox"/> Téc. Verticais	
Quais modalidades de turismo de aventura gostariam e têm condições de atender?	
<input type="checkbox"/> Caminhadas <input type="checkbox"/> Cavalgada <input type="checkbox"/> Arvorismo <input type="checkbox"/> Rafting <input type="checkbox"/> Bóia-cross <input type="checkbox"/> Montanhismo <input type="checkbox"/> Canoagem <input type="checkbox"/> Vôo-livre <input type="checkbox"/> Escalada <input type="checkbox"/> Balonismo <input type="checkbox"/> <i>Off-road</i> <input type="checkbox"/> Cicloturismo <input type="checkbox"/> Canionismo <input type="checkbox"/> Espeleoturismo <input type="checkbox"/> Téc. Verticais	
Objetivos estratégicos quanto à gestão de riscos aplicada na segurança	
A empresa adotou as normas da ABNT?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não, por desconhecimento das normas <input type="checkbox"/> Não, por falta de treinamento <input type="checkbox"/> Não, estão aguardando decisões da gestão <input type="checkbox"/> Não, por enquanto. No aguardo <input type="checkbox"/> Nunca ouviu falar das normas	
Se Sim.	
Vem participando ativamente das comissões de estudo da regulamentação e normalização das modalidades do turismo de aventura?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Adota algum tipo de norma de segurança?	
<input type="checkbox"/> Sim. Qual(is)? _____ _____	
<input type="checkbox"/> Não	
Possui planejamento e gestão de riscos aplicados na segurança do turismo de aventura?	
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

Se Não, por quê?			
<input type="checkbox"/> É desnecessário	<input type="checkbox"/> Não faz parte da política da empresa		
<input type="checkbox"/> É muito caro	<input type="checkbox"/> Não profissionais disponíveis no mercado		
<input type="checkbox"/> Desconhecimento das normas	<input type="checkbox"/> As normas internas atendem a tudo		
<input type="checkbox"/> Está fora da realidade brasileira?			
Tipo de documentação adotada e forma de registro.			
A empresa adota algum tipo de sistema de registro de ocorrências?			
<input type="checkbox"/> Sim. Qual? _____			
<input type="checkbox"/> Não. Por quê?			
Pesquisador: Silvio Kimossuke Hamaué	Data:	Orientador: Prof. Dr. Raul Rego	Data:

APÊNDICE B - Instrumento 2 – Turistas - Gestão de riscos aplicada à segurança utilizando-se as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para as modalidades escolhidas – riscos identificados.

Pesquisa para: Dissertação: “A gestão de riscos aplicada na segurança no turismo de aventura”		Referência: GTSEGTURAV - 002	
Nome do entrevistado: <input type="checkbox"/> Preferiu não ser identificado			
MODALIDADE ESCOLHIDA			
CAMINHADA			
RISCOS IDENTIFICADOS NA MODALIDADE PELA NORMA DA ABNT (ainda em desenvolvimento).			
1 – Acidentes (terrenos acidentados, transposição de obstáculos naturais) 2 – Alimentação e hidratação inadequada durante a atividade 3 – Fauna e flora perigosos 4 – Falta de preparo físico 5 – Problemas com os equipamentos utilizados e vestimentas 6 – Fatores meteorológicos 7 – Acidentes com o condutor 8 – Quedas de pedras , objetos ou vegetação 9 – Condições da trilha 10 – Trilhas com exposição a abismos			
AVALIAÇÃO DOS RISCOS (impacto de danos físicos para o turista)			
Você considera os riscos identificados acima como:			
1 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
2 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
3 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
4 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
5 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
6 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
7 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
8 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
9 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
10 – <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
RESPOSTAS AOS RISCOS IDENTIFICADOS			
Para cada um dos riscos o que você faria para evitar que aconteça?			
Pesquisador: Silvio Kimossuke Hamaué	Data:	Orientador: Prof. Dr. Raul Rego	Data:

APÊNDICE C - Instrumento 3 – Turistas e a empresas - Gestão de riscos aplicada à segurança utilizando-se as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para as modalidades escolhidas – Análise dos riscos identificados

Pesquisa para: Dissertação: “A gestão de riscos aplicada na segurança no turismo de aventura”		Referência:	
Nome do entrevistado: <input type="checkbox"/> Preferiu não ser identificado			
Modalidade analisada:			
Critérios de avaliação para a modalidade:			
Que critérios utilizou para escolher a localidade e a modalidade?			
<input type="checkbox"/> 1 - Segurança oferecida X a modalidade escolhida			
<input type="checkbox"/> 2 - Qualidade dos serviços			
<input type="checkbox"/> 3 - Pela localidade			
<input type="checkbox"/> 4 - Qualidade dos Instrutores (conhecimento e atenção)			
<input type="checkbox"/> 5 - Vantagens do pacote turístico (agregação de valor no que oferecia)			
<input type="checkbox"/> 6 – Referências oferecidas de quem já praticou e informações diversas (incluindo sites)			
<input type="checkbox"/> 7 - Infra-estrutura oferecida na localidade			
Avalie o que encontrou para cada critério escolhido:			
1 - <input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	
2 - <input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	
3 - <input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	
4 - <input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	
5 - <input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	
6 - <input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	
7 - <input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	
Pesquisador: Silvio Kimossuke Hamaué	Data:	Orientador: Prof. Dr. Raul Rego	Data:

APÊNDICE D - Instrumento 4 – Turistas - Gestão de riscos aplicada à segurança utilizando-se as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para as modalidades escolhidas – riscos identificados - CANOAGEM

Pesquisa para: Dissertação: “A gestão de riscos aplicada na segurança no turismo de aventura”	Referência: GTSEGTURAV - 002
Nome do entrevistado: <input type="checkbox"/> Preferiu não ser identificado	
MODALIDADE ESCOLHIDA CANOAGEM	
PROCEDIMENTOS DE SEGURANCA NA MODALIDADE	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Foi solicitado ao participante para assinar um termo de responsabilidade antes do inicio do evento? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 2. Foi solicitado a todos os participantes que usem vestimentas apropriadas e recomendadas pela Guarda - costeira brasileira da localidade e aprovadas pelos órgãos competentes durante as atividades na água? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 3. Foram fornecidos equipamentos e vestimentas mais adequadas? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 4. Preparou-se uma equipe de emergência para primeiros socorros, assim como preparados para resgate, incluindo pessoal qualificado e os equipamentos e materiais de primeiro socorros disponíveis? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 5. Preparou-se uma lista de contatos para emergência e métodos de comunicação disponível na localidade e repassado aos turistas? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 6. Foi instruído aos participantes que em caso de qualquer participante que encontrar outro participante ou evento pessoal em que a segurança pessoal esta em risco dever parar sua atividade e prestar socorro imediatamente? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 7. Todos os participantes e organizadores foram informados para obedecerem à legislação local, estadual e federal? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 8. Foi informado a todos os participantes que estão proibidos de consumir qualquer tipo de bebida alcoólica ou drogas ilegais antes e durante as atividades na água? Foi informado que qualquer participante sob a influencia de álcool ou droga deverá ser impedido e ser solicitado a sua retirada do local próximo às atividades de água? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 9. Foi informado a todos os participantes que devem evitar o uso de qualquer medicamento que pode potencialmente ter impacto com o contato com as atividades de água? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 10. Foi informado que qualquer dano ou ferimento que necessite da atenção de médicos ou autoridades de prestação de serviços emergenciais deverão registrar o incidente? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 11. Foi informado da preparação de um plano de contingência para questões de mudança de tempo, que vise contornar situações de extreme calor ou frio, mudanças de nível de ondas das águas, chuva, exposição ao sol e raios. Foi informado, também, sobre abrigos apropriados assim como provisão de água, mais planos de contingência que inclinem para uma decisão de cancelamento, adiamento ou escolha de outra localidade para o evento? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 12. Notou se havia número do documento da embarcação, ou mesmo se a embarcação possuía numeração, assim como sua descrição e embarcações de back-up? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 13. Toda documentação necessária para garantir a segurança, equipamentos apropriados para a localidade, na água e por participante – incluindo salva-vidas, apitos, estavam em ordem? Conduziu-se uma inspeção no local se necessário pelos funcionários antes da operação? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 14. Foram fornecidos documentos sobre o curso ou treinamento realizado ou site de inspeções/informações dadas antes e no dia do evento, ou no próprio dia foi conduzido um aquecimento e um treinamento básico? 	

<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
15. Foi informado que as autoridades locais, pessoal de emergência responsável pelo evento a ser realizado (como por exemplo: pessoal de resgate guarda - costeira, ou militar local, incluindo se for o caso o corpo de bombeiros local) estavam cientes das operações?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
16. Foi informado que para as praticas de longa distância, implementar uma declaração por escrito e deixar com alguém que não participará do evento, assim haverá controle de partida e chegada dos participantes.	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
17. Os monitores controlaram e asseguraram a entrada e saída segura dos participantes das atividades?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
18. Divulgar os requerimentos básicos necessários para todos os participantes de forma a saberem se há condições para a prática ou não. Na dúvida fazer um teste para habilitar o participante?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
19. Conduziram todos os participantes em uma pequena reunião antes e começar o evento. Divulgaram as regras aos participantes, conferir os equipamentos com um check-list, prevenir sobre as ameaças existentes na atividade e quais os requisitos necessários para um procedimento seguro?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
20. Certificou-se que todos os participantes foram informados antes do evento sobre as condições necessárias de informações e condições físicas necessárias.	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
21. Foi feito uso apropriado das sinalizações quando foi necessário e apropriado?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
22. Havia dois condutores com cada turma com número de participantes com condições para o controle adequado e seguro da atividade?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
22. Foi questionado sobre o domínio de técnicas e experiência e os riscos existentes?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
23. A embarcação era adequada ao nível de conhecimento técnico dos turistas?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
24. Havia encostos reguláveis e finca pés ajustáveis na embarcação?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
25. Havia equipamentos de emergência? Foi explicado o uso adequado?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
26. A atividade foi preparada para se adequar ao nível técnico e físico dos participantes?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
27. Houve liderança por parte dos monitores?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
28. A qualidade era boa dos equipamentos e acessórios fornecidos para a segurança da prática?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
29. O conhecimento e nível técnico dos monitores era adequado?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
30. Conheciam as técnicas de salvamento	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
31. Houve alguma intervenção técnica?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
32. Foi adequado?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
33. Os monitores obtinham conhecimento do plano de água e dos seus perigos?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
34. Os monitores conheciam bem as características do plano de água da localidade?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
35. Detinham o conhecimento do grau de dificuldade, duração e extensão do percurso?	
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não

36. Conheciam as situações e locais de maior risco? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
37. Tinham e passaram informações sobre as condições meteorológicas para o dia? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
AVALIAÇÃO DOS RISCOS (impacto de danos físicos para o turista)			
Você considera os riscos identificados acima como:			
1 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
2 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
3 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
4 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
5 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
6 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
7 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
8 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
9 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
10 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
11 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
12 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
13 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
14 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
15 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
16 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
17 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
18 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
19 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
20 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
21 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
22 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
23 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
24 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
25 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
26 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
27 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
28 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
29 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
30 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
31 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
32 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
33 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
34 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
35 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
36 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
37 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
38 - <input type="checkbox"/> Alto	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Baixo	
RESPOSTAS AOS RISCOS IDENTIFICADOS			
Para cada um dos riscos o que você faria para evitar que aconteça?			
Pesquisador: Silvio Kimossuke Hamaué	Data:	Orientador: Prof. Dr. Raul Rego	Data:

APÊNDICE E - Vôo livre - Lista de entidades associadas a cada modalidade:

- *Pára-glíder* (ou *Pára-pente*): ABVL – Associação Brasileira de Vôo Livre. Está em andamento a criação de uma entidade específica, com abrangência nacional para essa modalidade.
- *Asa Delta*: Associação Brasileira de Vôo Livre - ABVL.
- *Pára-quedismo*: Confederação Brasileira de Pára-quedismo - CBPq.
- *Vôo à vela* (planador): Associação Brasileira de Vôo Volístico - ABV
- *Trike*: Associação Brasileira de Ultra-Leves - ABUL.
- *Pára-motor*: Associação Brasileira de Ultra-Leves - ABUL.
- *Ultraleve*: Associação Brasileira de Ultra-Leves - ABUL.
- *Pirocôptero*: Associação Brasileira de Ultra-Leves - ABUL.

APÊNDICE F - Sínteses das normas em vigor destacando-se os aspectos da gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura quantos aos requisitos dos condutores e suas competências.

Na figura a seguir são apresentadas sínteses das normas pesquisadas, destacando-se os aspectos de gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura. Algumas passagens foram transcritas em parte outras integralmente:

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
<p>NBR15285 Turismo de aventura</p>	<p>Condutores - Competência de pessoal</p>	<p>Procedimentos recomendados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planejamento de rotas e medidas de emergência ou plano de emergência; • Escolha e preparação de itinerários, considerando o local de operação e sua infra-estrutura disponível; • Planejamento de alternativas para os casos de condução de grupos sob mau tempo ou outros aspectos inesperados; • Fazer análise das situações e cancelar a atividade em função de perigos e riscos; • Decidir sobre rotas alternativas; • Adotar medidas de contingência; • Usar fenômenos naturais úteis na previsão do tempo. • Aplicar técnicas elementares de orientação e navegação – incluindo, mas não limitado a utilizar técnicas de navegação, orientação e cartografia; • Manter os equipamentos em perfeito estado e organizados; • Controlar manutenção/revisões; • Observar sinais de desgaste ou defeito; • Providenciar reparos e substituições, quando necessário; • Liderar grupos • Lidar com situações adversas ou não rotineiras. • Instruir o cliente quanto às técnicas mínimas e práticas necessárias para a realização da atividade; • Utilizar técnicas de instrução relacionadas às atividades a serem praticadas; • Usar linguagem e tratamento adequado; • Comunicar as informações de forma correta e completa; • Instruir quanto a procedimentos de emergência aplicáveis; • Instruir quanto a procedimentos de mínimo impacto sócio-ambiental aplicável; • Instruir quanto ao uso adequado dos equipamentos; • Gerenciar perigos e riscos, zelando pela segurança física e emocional dos clientes (p.2-4); • Avaliar fatores que contribuam para acidentes; • Incentivar e valorizar o respeito à segurança física e emocional dos clientes; 	<p>31/10/2005</p>

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • Observar sinais de desgaste físico e emocional; • Recomendar alimentação e vestuário adequados à atividade e assegurar seu uso, quando indispensável à segurança; • Assegurar o fornecimento de informações sobre medidas de emergência consideradas; • Avaliar situações de emergência; • Controlar os grupos; • Providenciar recursos ou suporte; • Garantir o bem-estar dos turistas em situações adversas; • Cuidar de sua sobrevivência; • Dominar as técnicas de primeiros-socorros; • Aplicar os primeiros-socorros adequadamente a cada situação, de acordo com o permitido por lei; • Promover práticas de conservação, durante a atividade de turismo de aventura; • Informar sobre as características genéricas da atividade, antes do seu início; • Manter o cliente motivado e interessado na programação; • Manter o cliente informado sobre aspectos específicos durante o desenvolvimento da atividade; • Estar atento às necessidades individuais e prover respectivo suporte; • Receber reclamações e sugestões e dar o tratamento adequado; • Solucionar problemas e estabelecer consenso entre interesses divergentes; • Cuidar da higiene, aparência, postura corporal e disposição física; • Manter limite de relacionamento afetivo durante a atividade; • Lidar com situações constrangedoras; • Usar linguagem e tratamento apropriados; • Manter postura ética e profissional (p. 2-4). 	
<p>NBR15286 Turismo de aventura</p>	<p>Informações mínimas preliminares a clientes</p>	<p>Procedimentos recomendados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dados do responsável pela atividade de turismo de aventura; (Pessoa física: nome, endereço, CPF. Pessoa jurídica: razão social, nome fantasia, endereço, CNPJ, Registro Embratur); • Identificação do produto ou serviço que é objeto das informações; • Atividades de turismo de aventura contidas nos produtos ou serviços às quais se referem as informações; • Descrição dos locais de prática das atividades de turismo de aventura aos quais se referem as informações; • Número mínimo e máximo de pessoas para a viagem organizada ou atividade de turismo de aventura a realizar-se; • Produtos que são dirigidos a públicos específicos (por exemplo, terceira idade, crianças, solteiros etc.), quando aplicável; • Meios, características e categorias de transporte utilizado durante todo o itinerário, quando aplicável; 	<p>31/10/2005</p>

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de acomodação, características e condições, quando aplicável; • Fornecimento de alimentos e bebidas, inclusive a possibilidade de dieta especial, quando aplicável; • Fornecimento de equipamentos, quando aplicável; • Disponibilidade e tipo de cobertura de seguros; • Itens não inclusos no pacote adquirido, quando aplicável (p.2-3); • Itinerário, data, local, horários previstos de partida e chegada e duração aproximada da(s) atividade(s); • Pré-requisitos técnicos específicos para a prática da atividade, como certificações e treinamento prévio, se existirem; • Condições físicas aplicáveis requeridas aos clientes para prática da atividade, inclusive restrições médicas, quando apropriado; • Disponibilidade ou condições de acesso aos meios de atendimento a emergências e existência de sistemas de gestão da segurança; • Disponibilidade de facilidades para pessoas com necessidades especiais, crianças e idosos; • Necessidades requeridas aos clientes de recursos, equipamentos, vestimentas ou meios específicos para a prática das atividades; • Informação sobre a existência de regras de visitação locais, quando existirem, e o respeito à conduta consciente em ambientes naturais; • Condicionantes para a realização das atividades em função das condições meteorológicas, ambientais, saúde pública ou outras condicionantes eventuais nas práticas de turismo de aventura oferecidas (por exemplo, limitações relacionadas a horários, capacidade máxima de visitação, autorizações e formalidades sanitárias, etc.); • Termos e/ou contratos de assunção de responsabilidade, quando existir; • Grau de dificuldade e respectivos parâmetros (com critérios explicitados) (p. 2-3). 	
<p>NBR15331 Turismo de aventura</p>	<p>Sistema de gestão de segurança – Requisitos</p>	<p>Procedimentos adotados para a gestão de riscos aplicada na segurança do turismo de aventura</p> <p>Definição do contexto A organização deve estabelecer os objetivos, escopo e parâmetros da atividade de turismo de aventura objeto da gestão de riscos.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) definição da atividade de turismo de aventura; b) formulação dos objetivos da gestão de riscos; c) definição da extensão da atividade em termos de locais, atividades praticadas e duração; d) definição das fronteiras e interfaces com outros sistemas ou atividades; e) identificação dos estudos necessários, incluindo o seu propósito, objetivos e recursos requeridos. Fontes genéricas de informação a respeito de riscos e suas conseqüências podem servir de guia para tal identificação; f) os critérios pelos quais os riscos devem ser avaliados (p.7-14). 	<p>30/12/2005</p>

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>Identificação de perigos e riscos na gestão de riscos A organização deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação contínua de perigos e riscos nas atividades de turismo de aventura oferecidas pela organização. Utilizar metodologia apropriada para a identificação de perigos e avaliação de riscos As ferramentas e técnicas utilizadas para identificar perigos e riscos podem incluir, entre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listas de verificação; • Julgamentos baseados em observações, experiências e registros; • Fluxogramas; • Técnicas de <i>brainstorming</i>; • Análise de sistemas; • Análise de cenários. <p>Análise de riscos na gestão de riscos A análise de riscos tem o objetivo de possibilitar separar os riscos aceitáveis menores dos maiores e fornecer dados para auxiliar nas etapas subsequentes de avaliação e de tratamento de riscos. Deve ser avaliada a probabilidade de um evento e as suas conseqüências associadas no contexto dos controles existentes, bem como a magnitude destas conseqüências. Utilizar fontes estatísticas como:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) registros anteriores; b) experiências pertinentes; c) prática e experiência do setor; d) publicações pertinentes; e) experimentos e protótipos; f) opinião de especialistas e peritos. <p>As técnicas incluem:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) entrevistas estruturadas com especialistas; b) uso de grupos multidisciplinares de especialistas; c) avaliações individuais, utilizando-se questionários; d) uso de árvores de falhas e árvores de eventos. <p>A análise de riscos pode ser conduzida com vários graus de refinamento, dependendo das informações e dados disponíveis. As análises podem ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitativas; • Semiquantitativas; • Quantitativas; ou • Uma combinação destas. 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>Avaliação de riscos na gestão de riscos A análise de riscos e os critérios utilizados para comparar os riscos devem ser considerados numa mesma base. Assim, uma avaliação qualitativa envolve a comparação de um nível de risco qualitativo com critérios qualitativos e uma avaliação quantitativa envolve a comparação de um nível de risco numérico com critérios que podem ser expressos por um número específico, tal como fatalidade ou frequência. O resultado da avaliação deve ser uma lista de riscos priorizados para a etapa de tratamento dos riscos (p. 7-14).</p> <p>Tratamento de riscos na gestão de riscos O processo de tratamento de riscos consiste nas seguintes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificação das opções de tratamento; • Consideração dos custos e benefícios factíveis; • Recomendação das estratégias de tratamento; • Seleção das estratégias de tratamento; • Estabelecimento de planos de tratamento; e. • Implementação dos planos de tratamento. <p>Requisitos legais e outros requisitos da gestão de riscos A organização deve estabelecer e manter procedimento para identificar e dispor da legislação e outros requisitos de segurança que lhe são aplicáveis e mantê-la atualizada. Deve comunicar as informações pertinentes sobre requisitos legais e outros requisitos a seus funcionários, fornecedores, clientes das atividades de turismo de aventura e demais partes interessadas.</p> <p>Objetivos e metas da gestão de riscos A organização deve estabelecer, implementar e manter objetivos e metas de segurança nas atividades de turismo de aventura documentadas, em cada nível e função pertinentes da organização. Os objetivos e metas devem ser mensuráveis e ser quantificáveis quando possível. Os objetivos devem ser compatíveis com a política de segurança, incluindo o comprometimento com a melhoria contínua.</p> <p>Programas de gestão da segurança fazem parte da gestão de riscos A organização deve estabelecer e manter programas de gestão da segurança para atingir seus objetivos.</p> <p>Implementação e operação da gestão de riscos Recursos, estrutura e responsabilidade dentro da gestão de riscos. A direção deve assegurar a disponibilidade de recursos essenciais para estabelecer, implementar, manter e melhorar o sistema de gestão da segurança. Os recursos abrangem, entre outros, recursos humanos, qualificações específicas, tecnologia, recursos de infra-estrutura e recursos financeiros (p.7-14). As funções, responsabilidades e autoridades do pessoal que gerencia, desempenham e verificam atividades que têm efeito sobre a segurança dos serviços oferecidos, instalações e processos da organização devem ser</p>	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>definidos, documentadas e comunicadas, a fim de facilitar a gestão da segurança. A responsabilidade formal pela segurança é da direção. A empresa deve nomear um membro da direção com responsabilidade específica em relação ao sistema de gestão da segurança.</p> <p>Competência, conscientização e treinamento A organização deve assegurar que qualquer pessoa que realize tarefas para esta, ou em seu nome, e que possa afetar a segurança das atividades de turismo de aventura, seja competente. A competência deve ser definida em termos de educação, treinamento, experiência ou qualificação. A organização deve estabelecer e manter procedimentos para assegurar que o pessoal envolvido com as atividades de turismo de aventura, próprio ou de terceiros, trabalhando em cada nível e função pertinentes, estejam conscientes de todos os requisitos de segurança aplicáveis. A organização deve identificar as necessidades de treinamento associadas aos perigos e riscos identificados das atividades de turismo de aventura, e com o seu sistema da gestão da segurança. Os procedimentos de treinamento devem levar em conta os diferentes níveis de responsabilidade, habilidade, instrução e risco. A organização deve avaliar a eficácia das ações de capacitação executadas, manter registros destas avaliações e registros adequados de educação, treinamento, experiência e qualificação.</p> <p>Consulta e comunicação na gestão de riscos Uma comunicação efetiva interna e externa é importante para assegurar que os responsáveis por implementar a gestão dos riscos e aqueles que têm um interesse particular na segurança compreendem a base sobre a qual as decisões são tomadas e por que ações específicas são requeridas.</p> <p>Comunicação e consulta ao pessoal relacionado com as atividades de turismo de aventura A organização deve assegurar que o pessoal relacionado com as atividades de turismo de aventura seja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envolvido no desenvolvimento e análise crítica das políticas e procedimentos para a gestão de riscos; • Consultado quando existirem quaisquer mudanças que afetem sua segurança e saúde na prática das atividades de turismo de aventura; • Representado nos assuntos de Segurança e saúde; • Informado sobre quem são seus representantes nos assuntos de segurança e sobre o representante nomeado pela direção. <p>As providências para o envolvimento e consulta ao pessoal relacionado com as atividades de turismo de aventura devem ser documentadas. A organização deve ter procedimentos para assegurar que as informações pertinentes de segurança são comunicadas aos clientes (p. 7-14). A organização deve estabelecer um processo de consulta aos clientes a respeito do sistema de gestão da segurança. Estas consultas devem ser registradas.</p>	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>A organização deve disponibilizar às partes interessadas informações acerca dos aspectos pertinentes relativos ao sistema de gestão da segurança. A abrangência da comunicação deve ser estabelecida levando em consideração a relevância e a viabilidade para os objetivos e metas de segurança. Eventuais exclusões devem ser justificadas (p.7-14).</p> <p>Documentação e controle de documentos na gestão de riscos A organização deve estabelecer e manter informações, para: a) descrever os principais elementos do sistema de gestão e a interação entre eles; b) fornecer orientação sobre a documentação relacionada. A documentação do sistema deve existir em meio físico e sob controle.</p> <p>Controle operacional na gestão de riscos A organização deve identificar aquelas operações e atividades associadas aos riscos identificados, onde as medidas de controle necessitam ser aplicadas. A organização deve planejar tais atividades, inclusive manutenção, de forma a assegurar que sejam executadas sob condições específicas de segurança, registro e controle.</p> <p>Preparação e atendimento a emergências na gestão de riscos A organização deve estabelecer e manter planos e procedimentos para identificar o potencial e atender a acidentes incidentes e situações de emergência, bem como para prevenir e reduzir as possíveis conseqüências que possam estar associadas a eles. A organização deve ter disponíveis as informações pertinentes dos clientes envolvidos em cada atividade de turismo de aventura. No mínimo deve-se dispor, para cada cliente, das seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome completo; • Número do documento de identidade; • Pessoa para contato em caso de necessidade; • Qualquer característica limitante para a realização da atividade específica; • Tipo sanguíneo; • Quaisquer restrições a eventuais atendimentos (medicamentos, procedimentos, etc.). <p>A organização deve se assegurar da disponibilidade de serviços ou recursos apropriados para atendimento a emergências relacionadas aos riscos prioritários identificados no inventário nos locais de prática das atividades de turismo de aventura, inclusive em áreas remotas ou de difícil acesso. A organização deve assegurar que na prática das atividades de turismo de aventura participam pessoas qualificadas com a capacitação para lidar com situações de atendimento a emergências (p-7-14).</p> <p>Verificação e ação corretiva Monitoramento e mensuração do desempenho</p>	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>A organização deve estabelecer e manter procedimentos para monitorar e medir, periodicamente, o desempenho da segurança.</p> <p>Se for requerido equipamento para o monitoramento e mensuração do desempenho, a organização deve estabelecer e manter procedimentos para a calibração e manutenção de tal equipamento. Os registros das atividades e dos resultados da calibração e manutenção devem ser retidos (p. 7-14).</p> <p>Acidentes, incidentes, não-conformidades e ações corretivas e preventivas dentro da gestão de riscos</p> <p>A organização deve estabelecer e manter procedimentos para definir responsabilidade e autoridade para todo e qualquer tipo de incidentes, inclusive os acidentes e também as não conformidades.</p> <p>Procedimentos devem requerer que todas as ações corretivas e preventivas propostas sejam analisadas criticamente durante o processo de avaliação de riscos, antes da implementação.</p> <p>Qualquer ação corretiva ou preventiva adotada para eliminar as causas das não-conformidades reais e potenciais deve ser adequada à magnitude dos problemas e proporcional ao risco verificado.</p> <p>A organização deve implementar e registrar quaisquer mudanças nos procedimentos documentados, resultantes de ações corretivas e preventivas.</p> <p>A organização deve manter um registro de todos os incidentes, incluindo os acidentes, que possibilite a rastreabilidade para as ações corretivas e preventivas adotadas.</p> <p>Este registro deve estar acessível a todas as partes interessadas.</p> <p>Auditoria interna na gestão de riscos</p> <p>A organização deve estabelecer e manter um programa e procedimentos para auditorias internas periódicas do sistema de gestão da segurança a serem realizadas.</p> <p>Análise crítica pela direção da gestão de riscos</p> <p>A direção da organização, em intervalos por ela pré-determinados, deve analisar criticamente o sistema de gestão da segurança, para assegurar sua conveniência, adequação e eficácia contínuas (p. 7-14).</p>	
<p>NBR15334 Turismo de aventura</p>	<p>Sistema de gestão da segurança - Requisitos de competências para auditores</p>	<p>Os auditores devem também ter conhecimentos e habilidades em sistema de gestão e documentos de referência de modo a permitir ao auditor compreender o escopo da auditoria e aplicar o critério de auditoria. Conhecimento e habilidades nesta área devem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicação de sistemas de gestão para diferentes organizações; • Interação entre os componentes do sistema de gestão; • Gestão de riscos, normas de gestão de riscos ou da segurança, procedimentos aplicáveis ou outros documentos de sistema de gestão usados como critério de auditoria; • Reconhecimento de diferenças e prioridade entre os documentos de referência; • Aplicação de documentos de referência a diferentes situações de auditoria; • Sistemas de informação e tecnologia para autorização, segurança, distribuição e controle de documentos, dados e registros (p. 3). 	<p>30/04/2006</p>

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>Audidores de sistemas gestão da segurança no turismo de aventura devem ter conhecimento e habilidades no seguinte:</p> <p>a) Métodos e técnicas relacionados com a segurança no turismo de aventura - permitir ao auditor examinar sistemas de gestão da segurança e gerar constatações e conclusões da auditoria apropriadas. Conhecimentos e habilidades nesta área devem incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia da segurança no turismo de aventura; • Princípios de gestão da segurança e de riscos e sua aplicação; e. • Ferramentas de gestão da segurança no turismo de aventura e sua aplicação (por exemplo, elaboração dos planos de emergência ou capacitação das equipes); <p>b) Atividades de turismo de aventura e suas técnicas - permitir ao auditor compreender o contexto técnico no qual a auditoria está sendo realizada. Convém que conhecimentos e habilidades nesta área incluam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologia específica do setor; • Características técnicas das atividades de turismo de aventura; • Principais técnicas e procedimentos utilizados nas atividades específicas; • Boas práticas e a legislação aplicável ao turismo de aventura. <p>c) Aspectos técnicos da atividade de turismo - permitir ao auditor compreender a interação das atividades, produtos, serviços e operações do auditado com atividades de turismo de aventura.</p> <p>Se os auditores da equipe da auditoria não cobrirem completamente o conhecimento e as habilidades necessárias, isso pode ser atendido através da inclusão de especialistas. Os especialistas devem atuar sob a orientação de um auditor (p. 4-5).</p>	
<p>NBR15370 Turismo de aventura</p>	<p>Condutores de rafting - Competências de pessoal</p>	<p>Procedimento com resultados esperados</p> <p>O condutor de turismo com atividades de rafting deve ser capaz de:</p> <p>a) Utilizar os equipamentos específicos do <i>rafting</i> para o cliente e para o uso pessoal do condutor, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliar o estado e as condições gerais dos equipamentos: bote, coletes de flutuação, capacetes, remos, calçado, faca, mosquetões, <i>flip line</i>, polias, cabos de resgate, estojo de primeiros-socorros adequado, equipamentos de comunicação, lanterna, cordeletes, bomba de inflar, entre outros; • Utilizar adequadamente os equipamentos coletivos e individuais; • Entender e respeitar as capacidades de carga mínima e máxima dos equipamentos; • Aplicar as técnicas de inflar e desinflar o bote; • Transportar os equipamentos; <p>b) Avaliar as características relacionadas às condições do rio, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliar o nível do rio e a meteorologia antes da descida; • Rotas de fuga; • Pontos de entrada e saída; • Conhecimento dos pontos de risco do rio; 	<p>31/05/2006</p>

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • Uso de <i>scout</i>; <p>c) Planejar os aspectos técnicos da descida do rio, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escolha do equipamento adequado; • Definir as linhas das corredeiras; • Identificar e definir os pontos de segurança na margem e no rio; • Identificar as rotas de fuga; • Definir as situações para o abandono da descida (p. 3-4); <p>d) Fornecer instruções de segurança e treinamento teórico para o cliente, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre o rio; • Riscos e responsabilidades envolvidos; • Ajuste do colete de flutuação e capacete; • Uso de vestimenta e calçado apropriado; • Recomendações quanto ao comportamento e trabalho de equipe; • Posições no bote e posição de corredeiras; • Uso da corda em volta do bote; • Uso correto do bote; • Utilização correta do remo; • Orientação sobre a natação ativa; • Cabo de resgate; • Barco de segurança; • Comandos de remada; • Comandos de segurança; <p>e) Realizar treinamento prático com os clientes em técnicas de remadas e segurança, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstração e prática das remadas, • Posições e técnicas de segurança; <p>f) Avaliar o desempenho dos clientes durante a descida, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer e entender as forças e limitações da equipe; • Analisar e observar os aspectos de experiência, força, peso, agilidade, confiança e condições de realização da atividade dos clientes; • Posicionar os clientes no bote; <p>g) Aplicar as técnicas específicas de <i>rafting</i>, descida de uma corredeira escolhendo e percorrendo uma linha usando ângulos apropriados e se posicionando em relação a correntes, pedras, ondas, refluxos, outros botes e perigos – incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remadas (frente, ré, leme, puxada lateral, varreduras, apoio e remada em faca); • <i>Ferring</i>; 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • Utilização de remansos, pedras, ondas e refluxos; • Leitura do rio; • Parar o bote de uma maneira controlada; • Uso de peso acima ou direita e esquerda; • Conduzir o bote pelas linhas corretas do rio; • Escolher os pontos de segurança; • Uso de <i>scout</i>; • Uso de portagem (p. 3-4); <p>h) Orientar os clientes durante a descida do rio, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos para descida das corredeiras; • Seqüência de comandos de remadas e posições de segurança; • Obstáculos naturais no rio e nas margens; <p>i) Utilizar equipamentos e sinais de comunicação – incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinais gestuais e sonoros; • Apito; • Operação de rádios de comunicação; <p>j) Realizar o resgate aquático, mantendo a própria segurança, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Natação em corredeiras; • Subir no bote e subir alguém no bote; • Cruzar rios rasos e fundos; • Travessia de rios com cordas; • Técnicas com cordas, incluindo nós; • Cordas em tensão; • Uso do cabo de resgate; • Ancoragens; • Sistemas de redução de forças e vetores; • Técnicas de desvirar um bote; • Pequenos reparos de emergência; • Conduzir o bote sozinho; • Utilização do barco de segurança; • Usar remo para resgate; • Manter a cena do resgate segura. <p>Conhecimentos necessários</p> <p>a) Técnicas de remadas – frente, ré, leme, puxada lateral, varreduras, apoio, remada em faca;</p> <p>b) <i>Ferring</i> – cruzar o rio de frente e de ré;</p>	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> c) Entrar e sair de remansos; d) Leitura do rio – identificar as características da corredeira, a partir do barco e da margem; e) Descida do rio – escolher e percorrer uma linha usando ângulos apropriados, avaliar e se posicionar em relação a correntes, pedras, ondas, sumidouros, sifões, outros botes, refluxos e outros perigos; f) Parar o barco de maneira controlada; g) Comando de peso – à frente, atrás, direita, esquerda, acima e piso; h) Portagem; i) Sinais gestuais e sonoros de comunicação e sinalização padronizados e reconhecidos internacionalmente (p.3-4); j) Técnica de conduzir o bote sozinho; k) Técnicas de segurança; l) Técnicas de posicionamento da tripulação no bote; m) Técnicas de instrução e treinamento para grupos – demonstração, prática e correção; n) Técnicas de emergência e regaste aquático; o) Técnicas com cordas incluindo nós – sistema de redução de força 2:1 e 3:1, nó oito, azelha, autoblocantes (<i>prussik</i> ou <i>marchard</i>), técnicas de ancoragem; p) Teoria das corredeiras – classificação das corredeiras, comportamento hidráulico do rio; q) Conhecer os equipamentos específicos do <i>rafting</i> (p. 3-4). 	
<p>NBR15383 Turismo de aventura</p>	<p>Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues - Competências de pessoal</p>	<p>Procedimentos com resultados esperados dos condutores O condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues deve ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planejar o roteiro de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues, incluindo, mas não limitado a: <ul style="list-style-type: none"> • Planejar a logística do roteiro; • Efetuar a escolha e a preparação de itinerários; • Planejar alternativas para os casos de condução de grupos sob condições climáticas e situações adversas ou outros aspectos inesperados; b) Manter o veículo em condições adequadas de funcionamento, incluindo, mas não limitado a: <ul style="list-style-type: none"> • Zelar pela limpeza e manutenção do veículo (interna e externa); • Manter a atitude de manutenção preventiva; • Fazer reparos básicos no veículo; • Checar as condições de óleos e pneus, temperatura do motor e parte elétrica do veículo; • Estar a par das revisões e manutenções preventivas; c) Promover a instrução dos clientes, incluindo, mas não limitado a: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar preleção sobre a programação do roteiro; • Fornecer instruções sobre segurança; • Fornecer instruções sobre prevenção de impactos sócio-culturais ou ambientais; • Orientar os turistas em caso de travessia de cursos d'água por balsa (inclusive orientando acerca da legislação pertinente); 	<p>24/07/2006</p>

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>d) Embarcar os clientes no veículo, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fixar bagagens; • Distribuir os clientes no veículo conforme peso, mobilidade ou outros critérios pertinentes; <p>e) Dominar técnicas de condução em veículos 4x4 ou bugues, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar a direção defensiva; • Aplicar o código de trânsito; • Operar adequadamente o veículo utilizado (p. 3-4); • Trafegar pelos diferentes terrenos aplicando as respectivas técnicas para lidar com obstáculos; <p>f) Decidir sobre alterações na programação no roteiro de turismo fora-de-estrada. Incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fazer análise das situações adversas; • Operar rotas alternativas em função de perigos e riscos ou optar pela sua interrupção; • Adotar medidas de contingência; <p>g) Manter bom relacionamento com a rede de fornecedores da operação turística;</p> <p>h) Operar sistemas de comunicação como, por exemplo, radioamadores HT, PX, PY e celulares;</p> <p>i) Solucionar situações de atolamento do veículo, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manusear equipamentos adequados para o desatolamento; • Avaliar pressão adequada dos pneus; • Adotar medidas de contingência; <p>j) Cuidar do conforto do cliente, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observar as condições do bem-estar do cliente dentro do veículo; • Observar necessidades específicas dos clientes; <p>Competências e Conhecimentos necessários pelos condutores</p> <p>a) Direção defensiva;</p> <p>b) Técnicas de condução de veículos 4x4 ou bugues em terrenos fora-de-estrada;</p> <p>c) legislação de trânsito pertinente;</p> <p>d) Operação de meios de comunicação e sua legislação, quando aplicável;</p> <p>e) Identificação de problemas mais comuns no veículo;</p> <p>f) Fixação de equipamentos e bagagens no veículo;</p> <p>g) Manuseio de ferramentas e equipamentos de resgate do veículo;</p> <p>h) Termos básicos da nomenclatura turística, como, por exemplo, <i>check-in</i>, <i>check-out</i>, <i>voucher</i>, ordem de serviço;</p> <p>i) legislação turística pertinente;</p> <p>j) Leitura de tábua das marés;</p> <p>k) Reparos mecânicos básicos de veículo 4x4 ou bugue (p. 3-4).</p>	
NBR15397	Condutores de	<p>Procedimentos e resultados esperados dos condutores de montanhismo e de escalada:</p> <p>a) Garantir a logística adequada da operação;</p>	25/09/2006

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
Turismo de aventura	montanhismo e de escalada - Competências de pessoal.	<p>b) Utilizar adequadamente os equipamentos individuais e coletivos necessários à operação;</p> <p>c) Orientar os turistas sobre a atividade e seus procedimentos de segurança;</p> <p>d) Prevenir e minimizar os impactos ambientais e socioculturais provenientes da atividade;</p> <p>e) Conduzir o grupo de turistas de maneira homogênea e orientada;</p> <p>f) Identificar perigos e avaliar riscos, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fatores meteorológicos em ambiente de montanha; • Quedas de pedras, objetos ou vegetação; • Fator de queda elevado (p.3-5); • Condições das ancoragens e proteções; • Insetos e animais peçonhentos; • Aptidão do turista para a atividade (capacidade física, faixa etária e existência de recomendações médicas de acordo com as demandas de esforço de cada atividade proposta); • Condições da rocha; • Condições das trilhas; • Trilhas com exposição a abismos; <p>g) Gerenciar os riscos da operação, em função dos riscos avaliados – o condutor deve evitá-los ou minimizá-los com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou até mesmo com o cancelamento da operação;</p> <p>h) reconhecer e utilizar sistemas de ancoragens, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer, avaliar e utilizar estruturas com resistência suficiente para pontos de proteção; • Reconhecer, avaliar e utilizar pontos distintos para montagem de sistemas de ancoragem; • Aplicar e utilizar técnicas de equalização e de instalação de proteções fixas e móveis; • Montar e utilizar sistemas de segurança redundantes; <p>i) Estabelecer e utilizar sinais visuais ou sonoros e outros meios de comunicação, incluindo, mas não limitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operar rádio-comunicador; • Utilizar sinais de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Segurança pronta: significa que o sistema de segurança está pronto para ser utilizado; ○ escalando; ○ Auto-assegurado: significa que o emissor da mensagem está fixo a uma proteção; ○ Corda livre: significa que a corda está pronta para ser utilizada; ○ Recolher corda; ○ Retesar corda: significa que o emissor da mensagem está solicitando o tencionamento da corda; ○ Pedra: significa alerta de deslocamento ou queda de pedra; ○ Queda: significa queda de algum escalador; ○ SOS Morse (visual e sonoro) (p. 3-5); ○ Resgate aéreo: sim (precisamos de ajuda) e não (não precisamos de ajuda); ○ Ok: significa compreendido; 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>j) Aplicar técnicas adequadas de escalada, incluindo, mas não limitado à ascensão, descensão e movimentação em ambiente vertical, tais como: aderência, aresta, agarra, fissura, fenda, chaminé, diedro, oposição, teto, desescalada e progressão artificial;</p> <p>l) Aplicar técnicas de segurança em escaladas, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guiada com corda simples; • Corda de cima simples (top rope); • Corda fixa; • Corrimão de segurança; • Rapel auto-assegurado; <p>m) realizar procedimentos de auto-regaste em ambiente vertical, incluindo, mas não limitado a efetuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascensão em corda fixa com sistema de blocantes; • Desbloqueio de pessoas através de intervenções indiretas com corda extra; • Intervenções diretas com corda extra; • Descidas em cordas tencionadas e intervenções diretas sem corda extra; • Montar sistemas de redução de força 2:1 e 3:1 para o içamento; • Montar sistema de contrapeso; • Realizar içamentos simples de pessoas debilitadas física ou emocionalmente; • Realizar descidas de pessoas debilitadas física ou emocionalmente; • Realizar procedimentos de fortuna; <p>n) elaborar plano de contingência, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar um plano de ação em emergência; • Se informar sobre a disponibilidade de meios de comunicação; • Se informar sobre a estrutura de médicos e hospitais à disposição e meios de transporte; • Estabelecer o método e uma rede de contatos relacionados com os procedimentos de emergência; • Manter pessoas informadas sobre o roteiro da operação e do horário previsto para retorno; • Definir a rota e meio de escape mais adequados, utilizando os caminhos (vias) da montanha, escalada ou trilhas de acesso da montanha, as vias de escape, as trilhas de aproximação e retorno, a linha de descida mais segura; • Avaliar riscos para a utilização das rotas e meios de escape, tais como: quedas de pedras ou vegetação; quedas dos condutores ou dos clientes; <p>o) Aplicar técnicas de primeiros socorros, de acordo com o permitido por lei, incluindo, mas não limitado a reconhecer, tratar e prevenir os efeitos ocasionados pela suspensão inerte;</p> <p>p) Aplicar conduta ética nas atividades de montanhismo e de escalada.</p> <p>q) Conduzir de maneira segura os clientes em atividades de escalada com dificuldade acima de 3º grau (p. 3-5);</p> <p>r) Aplicar técnicas de transposição por linha aérea (tirolésa), incluindo, mas não limitado a:</p> <p>s) Aplicar técnicas de segurança em escaladas, incluindo, mas não limitado a:</p>	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • corda de cima dupla; • escalada guiada com corda dupla (p. 3-5). 	
NBR15398 Turismo de aventura	Condutores de caminhada de longo curso - Competências de pessoal.	<p>O condutor é o profissional que recebe, orienta e prepara o cliente, e o conduz de forma segura nas atividades de caminhada de longo curso (p. 3-4).</p> <p>Procedimentos e resultados esperados de um condutor para caminhada:</p> <p>a) Assegurar a organização da operação, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • planejar a operação, considerando a época do ano, aspectos ambientais, possíveis rotas alternativas, aspectos legais e autorizações para acesso; • verificar a disponibilidade de todos os equipamentos individuais e coletivos necessários; • informar-se da disponibilidade de meios de comunicação ao longo do percurso; • adotar providências para verificar a aptidão do cliente para a atividade; • adotar medidas de prevenção de acidentes; • estabelecer horários e locais para paradas, refeições e pernoites em momentos adequados e horários para saída e retorno; <p>b) Orientar os clientes sobre a atividade e seus procedimentos de segurança, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • integração com a atividade e com o local; • perigos e riscos inerentes; • equipamentos e técnicas necessárias; • medidas de prevenção de acidentes; • procedimentos em caso de emergência; • conduta consciente para minimização do impacto ambiental e sociocultural; • acondicionamento e transporte dos resíduos; • tempo de duração da atividade com previsão de horário de retorno; • necessidade de hidratação e alimentação adequadas; • nível de exigência física da atividade; <p>c) Orientar sobre técnicas de caminhada, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seleção dos itens, arrumação e utilização da mochila; • alongamento antes, durante e depois da atividade; • aderência do piso ou locais de caminhada (por exemplo: lama, rochas soltas, travessia de rios); • deslocamento em terrenos acidentados; • deslocamento em áreas com vegetação densa; • transposição de obstáculos naturais; • uso de bastão; • cuidados com os pés; • grau de dificuldade técnica; 	25/09/2006

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>d) Prevenir e minimizar os impactos ambientais e socioculturais resultantes da atividade, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • respeitar o número máximo de participantes por atividade; • evitar o uso de atalhos; • adotar cuidados com os resíduos (incluindo os relativos às necessidades fisiológicas) e com a higiene pessoal (como, por exemplo, recomendar o uso de produtos biodegradáveis); <p>e) Conduzir o grupo de clientes de maneira uniforme e orientada, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avaliar e adequar o ritmo do grupo (p. 3-4); • evitar que o grupo se disperse; • adotar técnicas de condução e de progressão que garantam a segurança do grupo; • manter estado psicológico positivo do grupo em situações inesperadas; <p>f) Utilizar e orientar sobre o uso de equipamentos, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vestimentas; • acampamento; • orientação; • acessórios.; <p>g) Gerenciar o pernoite de acordo com as necessidades dos grupos e características do local, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificar locais apropriados para o pernoite; • estabelecer o uso dos espaços para dormir, cozinhar e realizar as necessidades fisiológicas; • montar e utilizar barracas, bivaques, lonas estendidas e redes; • planejar o uso da área da cozinha; • orientar sobre a realização das necessidades fisiológicas ; • tomar ações para promover a segurança e o conforto do grupo; • minimizar o impacto nas áreas de pernoite; <p>h) Manejar fogareiro e gerenciar riscos e mínimo impacto decorrente do uso, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fogareiro à gás; • fogareiros a líquidos pressurizados; • espiriteira; <p>i) Orientar o grupo sobre alimentação e hidratação adequadas à prática da atividade, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • administrar as provisões de alimentos (quais alimentos levar, como e quanto levar, como conservar, como preparar e quando consumir), inclusive em situações adversas; • orientar e incentivar o grupo sobre o consumo de líquidos periodicamente; • conhecer e prevenir sintomas da desidratação; • informar sobre a potabilidade da água; 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • dispor de mais de um tipo de purificador de água (inclusive para o caso de clientes com alergia a um deles); <p>j) Utilizar sinais (sonoros ou visuais) e outros meios de comunicação, incluindo, mas não limitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • operar radiocomunicador; • aplicar técnicas básicas de comunicação emergencial (por exemplo, apito, espelho sinalizador, luzes emergenciais, SOS Morse, entre outros); • sinais relacionados a resgate aéreo: "SIM" (precisamos de ajuda) e "NÃO" (não precisamos de ajuda); <p>l) Identificar perigos e avaliar riscos, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fatores meteorológicos em ambientes de caminhada; • fauna e flora perigosos; • hipotermia e hipertermia; • desidratação; • quedas; • perda de equipamentos e outros suprimentos; • acidente com o condutor; • indisposição do cliente; • quedas de pedras, objetos ou vegetação; • aptidão do cliente para a atividade (capacidade física, faixa etária e existência de recomendações médicas de acordo com as demandas de esforço de cada atividade proposta); • condições do terreno; • condições das trilhas; • trilhas com exposição a abismos; <p>m) Gerenciar os riscos da operação; – evitando ou minimizando com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou até mesmo com o cancelamento da operação;</p> <p>n) Elaborar e implementar um plano de contingência, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conhecer as vias de escape, as trilhas de aproximação e retorno e os caminhos opcionais dentro do percurso; • informar-se sobre a existência de meios de resgate e suas competências; • informar-se sobre a disponibilidade de médicos, hospitais e outros recursos; • informar-se da disponibilidade de meios de comunicação; • estabelecer um plano de ação para situações de emergência com base nas informações disponíveis (p. 3-4). <p>Conhecimentos necessários</p> <p>a) Conservação, avaliação das condições de utilização e uso dos equipamentos necessários à operação (no mínimo os relacionados no APÊNDICE A);</p>	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>b) Técnicas básicas de alongamento;</p> <p>c) Noções básicas de operação de radiocomunicador (ligar e desligar o rádio, ajustar o volume, <i>squelsh</i> e frequência, transmitir e receber);</p> <p>d) Sinais visuais e sonoros (no mínimo os relacionados na alínea j da seção 5);</p> <p>e) Técnicas de caminhada (no mínimo as relacionadas na alínea "c" e da seção "5");</p> <p>f) Técnicas de instalação de acampamento, tais como saber montar bivaques, tendas, barracas, entre outros, e requisitos de segurança aplicáveis;</p> <p>g) Técnicas de pernoite com abrigos temporários em casos de emergência;</p> <p>h) Técnicas de transposição de corpos d'água (rios, lagos, entre outros) com segurança, inclusive com o uso de cordas (p.3-4);</p> <p>i) Avaliar o esforço necessário para realização dos percursos;</p> <p>j) Reconhecer sinais de cansaço dos clientes durante a realização das atividades;</p> <p>l) Saber manusear os fogareiros citados na seção 5;</p> <p>m) Preparar alimentos para o grupo.</p> <p>Habilidades necessárias</p> <p>a) Ser expressivo na comunicação oral (como, por exemplo, para manter o interesse dos clientes na atividade);</p> <p>b) Falar de maneira clara e articulada (como, por exemplo, falar para o bom entendimento da instrução de técnicas para a atividade);</p> <p>c) Calcular usando fórmulas simples (executar as quatro operações aritméticas, cálculo percentual e cálculo com ângulos);</p> <p>d) Ter capacidade de tomar decisões complexas (como, por exemplo, para solução de conflitos);</p> <p>e) Usar corretamente os aspectos gramaticais na comunicação oral (como por exemplo, ao fazer a preleção);</p> <p>f) Ter coordenação física e sensorial (como, por exemplo, para reagir a situações de risco);</p> <p>g) Ter capacidade de planejamento (como, por exemplo, estabelecer uma seqüência lógica de etapas para atingir um fim específico);</p> <p>Atitudes ou atributos necessários ao condutor</p> <p>a) Ser persuasivo, isto é, negociador, fazer as pessoas mudarem as opiniões;</p> <p>b) Ser controlador, isto é, assumir o controle, responsabilizar-se responsabiliza, dirige, organiza, supervisiona, dirigir, organizar e supervisionar pessoas;</p> <p>c) Gerar confiança nas pessoas, isto é, estabelecer relações facilmente, saber como atuar e o que dizer fazendo as pessoas se sentirem confortáveis;</p> <p>d) Saber ouvir para tomar decisões, isto é, encorajar as pessoas a exprimir suas opiniões, consultar, escutar e levar em conta as suas opiniões;</p> <p>e) Ser empático e tolerante, isto é, ajudar os que necessitam, saber lidar com diferenças e é ser comprometido;</p>	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>f) Analisar o comportamento das pessoas, isto é, analisar a forma de pensar, linguagem corporal e as condutas das pessoas, além de apreciar entender as pessoas;</p> <p>g) ser planejador (curto prazo), isto é, programar com antecipação, apreciar estabelecer objetivos, projetar tendências, desenvolve e desenvolver projetos;</p> <p>h) Ser otimista, isto é, ter uma postura positiva perante os acontecimentos;</p> <p>i) Julgar de forma racional, isto é, julgar fatos com base em dados lógicos.</p> <p>Equipamentos individuais e coletivos para caminhada de longo curso</p> <ul style="list-style-type: none"> • mochila cargueira; • vestimenta impermeável; • vestimenta corta-vento; • vestimenta térmica 1ª e 2ª pele; • chapéu ou boné; • óculos escuros; • botas ou tênis de caminhada; • meias; • polainas; • luva; • gorro; • short de elastano; • barracas de diferentes tipos; • fogareiros; • fósforos ou isqueiros; • saco de dormir; • isolante térmico; • cantil; • bússola; • mapa plastificado; • repelente de insetos; • bloqueador solar; • faca ou canivete; • apito; • lanterna com baterias sobressalentes; • rádios de comunicação com baterias sobressalentes (p. 6); • bastão de caminhada (p. 6); • panelas e utensílios de cozinha; 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • pratos, copos e talheres; • sacos impermeáveis; • sacos para resíduos; • estojo de primeiros-socorros: Para uma equipe de até seis clientes, sugere-se que o estojo de primeiros-socorros tenha o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> ○ luvas de procedimento, (seis pares); ○ bandagem triangular, 1/1/1, 5 m, (quatro unidades); ○ compressas de gaze de 7,5 cm x 7,5 cm, (quatro envelopes); ○ atadura de crepom de 12 cm x 1,80 m, (quatro rolos); ○ atadura elástica de 12 cm x 1,80 m, (um rolo); ○ esparadrapo, (dois rolos grandes de 10 cm) (p. 6-8); ○ esparadrapo micropore (um rolo pequeno de 3 cm); ○ bandagem plástica para queimaduras; ○ talas flexíveis; ○ anti-séptico; ○ curativos adesivos; ○ soro fisiológico (100 ml); ○ manta térmica; ○ máscara de RCP com anti-refluxo; ○ espelho sinalizador; ○ apito; ○ lanterna pequena para emergências, com baterias sobressalentes; ○ purificador de água; ○ bastonetes de algodão, (seis unidades); ○ termômetro clínico, (uma unidade); ○ pinça, (uma unidade); ○ tesoura pequena, (uma unidade); ○ sabão neutro; ○ cicatrizante; ○ antibactericida de uso tópico; ○ álcool-gel; ○ fósforos a prova d'água; ○ pomada para contusões; ○ pomada para queimaduras; ○ cadastro de telefones úteis para casos de emergência; ○ seringa sem agulha para lavagem; ○ sal; 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> ○ açúcar. <p>Medicamentos que devem ser dimensionados, receitados e ministrados sob orientação médica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ anti-histamínico; ○ enteroviofórmio; ○ analgésico e antitérmico; ○ antiinflamatórios; ○ antiácido; ○ antiespasmódico; ○ antialérgicos; ○ relaxantes musculares; ○ descongestionante nasal (p. 6-8). 	
NBR15399 Turismo de aventura	Condutores de espeleoturismo de aventura - Competências de pessoal.	<p>Procedimentos e resultados esperados para o condutor de espeleoturismo de aventura</p> <ul style="list-style-type: none"> • avaliar os roteiros de visitação às cavernas, considerando aspectos de segurança e bem-estar do cliente; • escolher o percurso mais adequado dentro da caverna; mas não limitado a: • orientar os clientes sobre as características da caverna a ser visitada; • fornecer a informação básica ao cliente sobre cavernas e seu entorno; • orientar e exigir que os clientes estejam apropriadamente equipados e vestidos para a operação; • conduzir com segurança o grupo de clientes • liderar o grupo de clientes de maneira homogênea e orientada • elaborar e implementar um plano de ação para situações de emergência • avaliar riscos, entre outras, as possibilidades a seguir devem ser previstas e os riscos evitados ou minimizados com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou com o cancelamento da operação; • assegurar que os equipamentos individuais e coletivos necessários para a operação de espeleoturismo vertical estejam em bom estado; • avaliar se os clientes apresentam condições físicas e emocionais adequadas para os roteiros verticais previstos; • orientar os clientes na colocação e utilização dos equipamentos individuais de segurança para ambientes verticais e monitorá-los durante toda a operação; • conduzir com segurança o grupo de clientes em ambientes verticais e • realizar procedimentos de auto-resgate (p. 3-4). 	30/10/2006
NBR15400 Turismo de aventura	Condutores de canionismo e cachoeirismo - Competências de pessoal.	<p>Procedimentos e resultados esperados dos condutores de canionismo e cachoeirismo</p> <p>a) avaliar os roteiros de visitação aos cânions e cachoeiras, considerando aspectos de segurança e bem-estar do cliente, incluindo, mas não limitado a definir qual roteiro se adapta melhor ao nível técnico e físico do grupo;</p> <p>b) assegurar a organização da operação;</p> <p>c) assegurar que os equipamentos individuais e coletivos necessários para a operação estejam em condições de uso antes e durante a operação;</p>	11/12/2006

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>d) equipar-se adequadamente para atender às necessidades pessoais e do grupo para a operação;</p> <p>e) orientar e exigir que os clientes estejam apropriadamente equipados e vestidos para a operação;</p> <p>f) informar e orientar os clientes sobre a atividade e seus procedimentos de segurança, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • descrição da atividade e do local onde esta será realizada; • perigos inerentes à prática da atividade; • grau de dificuldade técnica; • nível de exigência física e psicológica da atividade; • colocação dos equipamentos individuais; • utilização do descensor e auto-seguro duplo; • técnicas de progressão (p. 3-5); • necessidade de alimentação e hidratação; • sinais visuais, sonoros ou outros meios de comunicação; • procedimentos de emergência; <p>g) conduzir com segurança o grupo de clientes na transposição de obstáculos de progressão horizontal, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prover segurança aos clientes antes e após a transposição de obstáculos, tais como passagens estreitas, quebra-corpos, blocos abatidos, planos inclinados ou desníveis abruptos; • utilizar sistemas de segurança com cordas em locais com risco de queda; <p>h) conduzir com segurança o grupo de clientes na transposição de obstáculos de progressão vertical ou que requeiram o uso de cordas, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reconhecer, avaliar e utilizar pontos distintos para montagem de sistemas de ancoragem; • aplicar e utilizar técnicas de equalização e de instalação de proteções fixas, grampos de fenda e entaladores passivos; • montar e utilizar corrimãos de segurança; • montar e utilizar o rapel debreável; • regular o tamanho de corda utilizada de acordo com o desnível; • montar e utilizar o rapel guiado; • utilizar o descensor de acordo com a situação; • fazer segurança de baixo; • montar e utilizar sistemas de segurança redundantes; • monitorar os equipamentos durante toda a operação; • gerenciar o atrito nas cordas durante sua utilização; • fazer segurança em escaladas e desescaladas; <p>i) aplicar técnicas de transposição por linha aérea (tiroleza), incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • efetuar instalação e utilizar sistemas de ancoragens e de linhas aéreas redundantes; 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • utilizar diferentes tipos de polias; <p>j) conduzir com segurança o grupo de clientes em trechos aquáticos inclusive na transposição de obstáculos aquáticos, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reconhecer os movimentos d'água; • transpor com segurança poços e movimentos d'água; • utilizar movimentos d'água a seu favor; • realizar saltos e tobogãs em condições seguras; <p>l) conduzir o grupo de clientes de maneira uniforme e orientada, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avaliar e adequar o ritmo do grupo; • evitar que o grupo se disperse; • adotar técnicas de condução e de progressão que garantam a segurança do grupo (p. 3-5); <p>m) estabelecer e utilizar sinais visuais ou sonoros e outros meios de comunicação, incluindo, mas não limitado a, adotar procedimentos eficazes de comunicação com os outros condutores (caso existam) e com os clientes (inclusive para grupos de clientes estrangeiros);</p> <p>n) identificar perigos e avaliar riscos, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aumento do volume d'água devido às condições meteorológicas ou a dispositivos artificiais de controle de vazão; • saltos, tobogãs e movimentos de água perigosos; • quedas de pedras, vegetação ou objetos; • fauna e flora perigosos; • afogamento; • hipotermia e hipertermia; • desidratação; • quedas; • perda de equipamentos e outros suprimentos; • acidente com o condutor; • risco de o cliente se desequipar (se desfazer voluntária ou involuntariamente dos equipamentos de segurança); • indisposição do cliente; <p>o) gerenciar os riscos da operação – em função dos riscos avaliados, o condutor deve evitá-los ou minimizá-los com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou até mesmo com o cancelamento da operação;</p> <p>p) realizar procedimentos de fortuna e de auto-resgate em ambiente vertical, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • subidas verticais sem os ascensores mecânicos e descidas verticais sem o descensor; pequenos trechos de escalada e desescalada; • desbloqueio de vítimas na corda utilizando intervenções indiretas com corda extra, intervenções diretas com e sem corda extra; descidas em cordas tensionadas, procedimentos de contrapeso e corte de corda; 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<ul style="list-style-type: none"> • içamentos simples de pessoas debilitadas física ou emocionalmente: montar sistemas de redução de força 2:1 e 3:1 para içamentos; • descidas de pessoas debilitadas física ou emocionalmente; baixar pessoas em sistema de molinete (baldinho); <p>q) realizar salvamentos aquáticos, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilização de recursos flutuantes; • lançamento de saco de corda ou saco de resgate; • resgate corpo a corpo com corda de segurança (isca viva); <p>r) elaborar e implementar um plano de contingência, incluindo, mas não limitado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conhecer as vias de escape, as trilhas de aproximação e retorno, os caminhos mais fáceis dentro do cânion e a linha de descida mais segura das quedas d'água (p.3-5); • informar-se sobre a existência de equipe de resgate e suas competências; • informar-se sobre a disponibilidade de médicos, hospitais e outros recursos à disposição; • informar-se da disponibilidade de meios de comunicação; • estabelecer um plano de ação para situações de emergência com base nas informações disponíveis; • manter pessoas que não estejam participando da operação informadas sobre o roteiro, sua localização, horário previsto de retorno, bem como quem contatar; • orientar os clientes sobre o plano de ação para situações de emergência; • estabelecer mecanismo para acionamento do plano de ação para situações de emergência (p.3-5). 	
<p>NBR15453 Turismo de aventura</p>	<p>Turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues - Requisitos para produto.</p>	<p>Procedimentos e requisitos gerais que garantam a segurança na modalidade</p> <p>a) assegurar que os condutores atendem aos requisitos de qualificação definidos na Norma;</p> <p>b) manter registro da manutenção das competências dos condutores;</p> <p>c) assegurar que todo serviço contratado a terceiros, que afete a qualidade e segurança do produto turístico, atende aos requisitos desta Norma e outros que a própria organização estabeleça;</p> <p>d) assegurar-se de maneira planejada que os recursos e meios necessários para a realização da atividade que impactam a segurança estejam disponíveis no momento e local previstos;</p> <p>e) respeitar as limitações de uso e os instrumentos de gestão existentes para o ambiente visitado;</p> <p>f) adotar os planos de uso e zoneamento ecológico disponíveis quando o atrativo estiver em Unidade de Conservação – UC, ou em áreas com alguma categoria de restrições ambientais;</p> <p>g) assegurar que sejam disponibilizadas informações necessárias ao processo de tomada de decisão antes da formalização da compra do produto turístico.</p> <p>Quando disponível, o planejamento do produto deve levar em conta a capacidade de carga do atrativo onde se realiza a atividade.</p> <p>Para produtos desenhados para crianças, a idade mínima do cliente deve ser de 12 anos.</p> <p>Caso a organização ofereça produtos turísticos para crianças menores de 12 anos ou para clientes portadores de necessidades especiais, este produto deve ser objeto de um planejamento específico que considere as características, procedimentos e equipamentos necessários para que a segurança desses clientes específicos seja</p>	<p>29/12/2006</p>

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>assegurada. Esses produtos podem requerer profissionais, equipamentos e condições específicas diferentes dos previstos nesta Norma.</p> <p>As medidas adotadas devem ser validadas, justificadas tecnicamente e documentadas.</p> <p>Quando se pretender oferecer produtos noturnos, seu planejamento deve ser revisto e medidas adicionais devem ser consideradas para que a segurança dos clientes seja assegurada. Esse planejamento e as medidas adotadas devem ser documentados.</p> <p>O itinerário deve ser previamente estabelecido e do conhecimento dos condutores envolvidos na operação. O itinerário deve estar documentado.</p> <p>Recomenda-se que pelo menos um esboço do itinerário esteja disponível para as partes interessadas (p. 6-8).</p> <p>Condutores devem ter conhecimento</p> <ul style="list-style-type: none"> a) o manual do veículo, identificando ângulos de ataque e de saída, vão livre, periodicidade das trocas de óleos do motor e do freio, por exemplo, e outros aspectos relevantes do veículo; b) localização do diferencial e saber a sua altura e a da barra de direção do veículo utilizado em relação ao solo; c) os limites do veículo em transposição de trechos com água; d) a pressão adequada dos pneus para cada tipo de terreno. <p>Equipamentos e recursos que os condutores precisam ter à disposição:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) caixa de ferramentas com conjunto de chaves de boca, alicate, conjunto de chaves de fenda, chave tipo <i>philips</i> (estrela), martelo, jogo de chave <i>allen</i>, faca; b) estojo de primeiros-socorros básicos; c) base para macaco; d) lanterna ou luz de socorro; e) cabo para reboque ou equivalente (por exemplo, cinta, corda etc.); f) compressor e calibrador para pneus; g) cabo de “chupeta” para socorro de bateria descarregada; h) equipamento de comunicação à distância (como, por exemplo, rádio-comunicador, celular); i) mapa ou conjunto de mapas que abranjam todo o roteiro. <p>No caso de bugues:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ferramentas adicionais, como chave de vela, chave 11/13mm em forma de “U”; b) equipamento “santo - antônio” que ofereça segurança a todos os passageiros do veículo; c) peças de reposição para problemas mais frequentes do veículo (como, por exemplo, cabo de acelerador, cabo de embreagem, correia, tampa de distribuidor, bobina, caixa eletrônica, velas e cabos de vela); d) assento traseiro impermeável e com estofamento reforçado. 	

Normas consultadas	Sobre	Aspectos da gestão de riscos: procedimentos ou riscos identificados	Vigor em
		<p>No caso de veículos 4x4:</p> <p>a) peças de reposição para problemas mais frequentes do veículo (como, por exemplo, jogo de rolamentos, jogo de correias, lâmpadas);</p> <p>b) gancho para fixação de cabos de resgate do veículo (traseiro e dianteiro).</p> <p>O veículo deve exibir, em sua carenagem, dizeres ou símbolos que o identifiquem como veículo de turismo.</p> <p>Comboios de bugues</p> <p>a) a cada 10 veículos, dispor-se de um veículo de apoio (sem clientes);</p> <p>b) a partir de 10 veículos, peças de reposição adicionais como pneus traseiros e dianteiros (p. 6-8).</p>	

Figura 12 – Normas em vigor destacando-se os aspectos de gestão de riscos aplicada à segurança do turismo de aventura.

Fonte: Na coluna de normas consultadas está a norma da ABNT consultada e a coluna vigor em descreve a data que o documento entrou em vigor no Brasil. Algumas passagens foram transcritas parcialmente e outras integralmente.

ANEXOS

NORMAS DA ABNT DE TURISMO DE AVENTURA EM VIGOR (2008)

Graças a um acordo entre o Ministério do turismo e a ABNT as normas relativas ao turismo de aventura estarão à partir de 10 de março de 2008, gratuitamente, por prazo indeterminado a disposição das agências de turismo e operadoras e a quaisquer pessoas interessadas.

Segundo o site <http://viajanteconsciente.hitechlive.com.br/noticias/acordo-libera-acesso-as-normas-abnt-para-turismo-de-aventura-2>, acessado em 01 de abril de 2008.

Dia 10 de março de 2008 a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Ministério do Turismo fizeram o lançamento do serviço de acesso às normas ABNT para a prestação de serviços e atividades de Turismo de Aventura no Brasil.

Por meio desse acordo, qualquer um que tenha interesse em obter as normas referente ao setor turístico poderá fazê-lo gratuitamente através do site do Ministério do Turismo (www.turismo.gov.br).

Nós estamos achando isso ótimo porque estamos acompanhando o processo de desenvolvimento das normas desde a criação da Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura (ABETA) - a entidade responsável pelos trabalhos técnicos referentes à concepção das normas, de acordo com as diretrizes da ABNT - e com a possibilidade de qualquer pessoa ter acesso gratuito às normas, teremos muito mais argumentos para reivindicar pela nossa segurança e analisarmos a qualidade dos serviços prestados quando formos fazer atividades de turismo de aventura como *rafting*, rapel, escalada, cavalgada, mergulho, vôo livre, *bung jump*, *off road* e outros tantos.

Ou seja: antes de contratar qualquer serviço de turismo de aventura, a dica é dar uma olhada nas Normas ABNT pra atividade que pretende praticar e checar se a empresa está seguindo a norma. Em breve o selo do INMETRO vai facilitar a nossa vida e poderemos escolher por uma atividade certificada; mas como o processo de certificação demora um pouco (as empresas estão recebendo capacitação e se adequando às normas), os fiscais da nossa segurança somos nós mesmos, e a cartilha a seguir são as normas ABNT.

Recomenda-se aos leitores desta obra que todas as normas parcialmente colocadas em anexo poderão ser acessadas na sua íntegra por meio do site do Ministério do Turismo (www.turismo.gov.br).



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20003-900
Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974.2300
Fax: (21) 2220-1762
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT - Associação Brasileira
de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ICS

NOV 2006

Projeto 54:003.08-002

Turismo de aventura – Condutores de canionismo e cachoeirismo – Competências de pessoal

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.08 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura –
Espeleoturismo e Turismo com Atividades de Canionismo

Project 54:003.08-002 – Adventure tourism – Canyoning and cascading
tourism guides – Personal competency

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. Guides. Competency. Certification.
Canyoning. Cascading.

Palavra-chave: Turismo de aventura. Condutor.
Competência. Certificação. Canionismo.
Cachoeirismo

8 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo

2 Referência normativa

3 Definições

4 Descrição do condutor de canionismo e cachoeirismo

5 Resultados esperados

6 Competências

7 Manutenção e melhoria da competência

Anexo

A (Informativo) – Equipamentos individuais e coletivos para canionismo ou cachoeirismo

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular na garantia da segurança dos turistas, é apropriado que se estabeleçam requisitos focalizados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de turistas em empreendimentos que oferecem as atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida, conforme a ABNT NBR 15285.

Existem atividades de turismo de aventura em que a atuação do condutor é um fator crítico na operação responsável e segura, pois demanda o estabelecimento de competências específicas complementares às competências mínimas comuns a todas as atividades.

Com isso, para o canionismo e cachoeirismo é adequado que se especifiquem competências mínimas de condutores, como meio de assegurar que os requisitos de competência atendem a todos os aspectos particulares e exclusivos envolvidos na realização destas atividades.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados e as competências mínimas para condutores de turismo de aventura na modalidade de canionismo e cachoeirismo.

Esta Norma não se aplica às práticas realizadas no contexto das entidades de administração esportiva e por esportistas independentes, que não caracterizem prática comercial turística.

2 Referência normativa

A norma relacionada a seguir contém disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições para esta Norma. A edição indicada estava em vigor no momento desta publicação. Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usar a edição mais recente da norma citada a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

ABNT NBR 15285 – Turismo de aventura – Condutores – Competências de pessoal

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

3.1 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

3.2 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.

3.3 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 Riscos assumidos significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

3.4 canionismo: Descida de cursos d'água usualmente em cânions, sem embarcação, com transposição de obstáculos aquáticos, horizontais ou verticais.

NOTA O curso d'água pode ser intermitente.

3.5 cachoeirismo: Descida de quedas d'água, seguindo ou não o curso d'água, usando técnicas verticais.

NOTA A descida de duas ou mais cachoeiras em seqüência pode caracterizar a prática de canionismo.

3.6 sistema debreável: Sistema usado na ancoragem para a fixação da corda, com um nó dinâmico, ou com um descensor, devidamente bloqueados, com o recurso de desbloqueio.

NOTA Usualmente são utilizados para baixar uma pessoa travada durante uma descida ou subida ou ainda para regular facilmente o tamanho desejado de corda entre a ancoragem e o fim do desnível.

3.7 auto-seguro: Dispositivo de segurança conectado ao ponto de fixação da cadeirinha e conectável a um ponto de segurança, confeccionado de cordas ou fitas, com uma ou mais pontas e mosquetões nas extremidades.

NOTAS

1 O auto-seguro de uma ponta é chamado de simples, o de duas pontas é chamado de duplo.

2 As pontas podem ter comprimentos diferentes.

3 Quando houver risco de fator de queda acima de 1 o auto-seguro deve ter capacidade de absorção de impacto.

3.8 quebra-corpos: Passagem sinuosa e estreita onde exista dificuldade de transposição.

3.9 blocos abatidos: Blocos de rochas desmoronados.

4 Descrição do condutor de canionismo e cachoeirismo

Para os efeitos desta Norma, o condutor de canionismo e cachoeirismo é o profissional que recebe, orienta, prepara o turista ou o conduz de forma segura nas atividades de canionismo e cachoeirismo.

Além de atender aos requisitos desta Norma, o condutor de canionismo e cachoeirismo deve atender aos requisitos definidos na ABNT NBR 15285.

5 Resultados esperados

O condutor de canionismo e cachoeirismo deve ser capaz de:

a) avaliar os roteiros de visitação aos cânions e cachoeiras, considerando aspectos de segurança e bem-estar do cliente, incluindo, mas não limitado a definir qual roteiro se adapta melhor ao nível técnico e físico do grupo;

b) assegurar a organização da operação, incluindo, mas não limitado a:

- planejar a operação;
- verificar a disponibilidade de todos os equipamentos individuais e coletivos necessários;
- adotar providências para verificar a aptidão do cliente para a atividade;
- adotar medidas de prevenção de acidentes;
- estabelecer horários e locais para paradas e refeições em momentos adequados e horários para saída e retorno;

c) assegurar que os equipamentos individuais e coletivos necessários para a operação estejam em condições de uso antes e durante a operação, incluindo, mas não limitado a:

- avaliar as condições de utilização;
- realizar a conservação;

NOTA O anexo A apresenta uma relação típica dos equipamentos individuais e coletivos necessários para uma operação.

d) equipar-se adequadamente para atender às necessidades pessoais e do grupo para a operação, incluindo, mas não limitado a:

- colocar e ajustar (quando aplicável) os equipamentos individuais;
- utilizar adequadamente os equipamentos individuais e coletivos, incluindo aqueles descritos no anexo A;

e) orientar e exigir que os clientes estejam apropriadamente equipados e vestidos para a operação;

f) informar e orientar os clientes sobre a atividade e seus procedimentos de segurança, incluindo, mas não limitado a:

- descrição da atividade e do local onde esta será realizada;
- perigos inerentes à prática da atividade;
- grau de dificuldade técnica;
- nível de exigência física e psicológica da atividade;
- colocação dos equipamentos individuais;
- utilização do descensor e auto-seguro duplo;
- técnicas de progressão;
- necessidade de alimentação e hidratação;
- sinais visuais, sonoros ou outros meios de comunicação;
- procedimentos de emergência;

- g) conduzir com segurança o grupo de clientes na transposição de obstáculos de progressão horizontal, incluindo, mas não limitado a:
- prover segurança aos clientes antes e após a transposição de obstáculos, tais como passagens estreitas, quebra-corpos, blocos abatidos, planos inclinados ou desníveis abruptos;
 - utilizar sistemas de segurança com cordas em locais com risco de queda;
- h) conduzir com segurança o grupo de clientes na transposição de obstáculos de progressão vertical ou que requeiram o uso de cordas, incluindo, mas não limitado a:
- reconhecer, avaliar e utilizar pontos distintos para montagem de sistemas de ancoragem;
 - aplicar e utilizar técnicas de equalização e de instalação de proteções fixas, grampos de fenda e entaladores passivos;
 - montar e utilizar corrimãos de segurança;
 - montar e utilizar o rapel debréável;
 - regular o tamanho de corda utilizada de acordo com o desnível;
 - montar e utilizar o rapel guiado;
 - utilizar o descensor de acordo com a situação;
 - fazer segurança de baixo;
 - montar e utilizar sistemas de segurança redundantes;
 - monitorar os equipamentos durante toda a operação;
 - gerenciar o atrito nas cordas durante sua utilização;
 - fazer segurança em escaladas e desescaladas;
- i) aplicar técnicas de transposição por linha aérea (tiroleza), incluindo, mas não limitado a:
- efetuar instalação e utilizar sistemas de ancoragens e de linhas aéreas redundantes;
 - utilizar diferentes tipos de polias;
- j) conduzir com segurança o grupo de clientes em trechos aquáticos inclusive na transposição de obstáculos aquáticos, incluindo, mas não limitado a:
- reconhecer os movimentos d'água;
 - transpor com segurança poços e movimentos d'água;
 - utilizar movimentos d'água a seu favor;
 - realizar saltos e tobogãs em condições seguras;
- l) conduzir o grupo de clientes de maneira uniforme e orientada, incluindo, mas não limitado a:
- avaliar e adequar o ritmo do grupo;
 - evitar que o grupo se disperse;
 - adotar técnicas de condução e de progressão que garantam a segurança do grupo;
- m) estabelecer e utilizar sinais visuais ou sonoros e outros meios de comunicação, incluindo, mas não limitado a, adotar procedimentos eficazes de comunicação com os outros condutores (caso existam) e com os clientes (inclusive para grupos de clientes estrangeiros);
- n) identificar perigos e avaliar riscos, incluindo, mas não limitado a:
- aumento do volume d'água devido às condições meteorológicas ou a dispositivos artificiais de controle de vazão;
 - saltos, tobogãs e movimentos de água perigosos;
 - quedas de pedras, vegetação ou objetos;
 - fauna e flora perigosos;
 - afogamento;
 - hipotermia e hipertermia;
 - desidratação;
 - quedas;

- perda de equipamentos e outros suprimentos;
 - acidente com o condutor;
 - risco de o cliente se desequipar (se desfazer voluntária ou involuntariamente dos equipamentos de segurança);
 - indisposição do cliente;
- o) gerenciar os riscos da operação – em função dos riscos avaliados, o condutor deve evitá-los ou minimizá-los com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou até mesmo com o cancelamento da operação;
- p) realizar procedimentos de fortuna e de auto-resgate em ambiente vertical, incluindo, mas não limitado a:
- subidas verticais sem os ascensores mecânicos e descidas verticais sem o descensor; pequenos trechos de escalada e desescalada;
 - desbloqueio de vítimas na corda utilizando intervenções indiretas com corda extra, intervenções diretas com e sem corda extra; descidas em cordas tensionadas, procedimentos de contrapeso e corte de corda;
 - içamentos simples de pessoas debilitadas física ou emocionalmente: montar sistemas de redução de força 2:1 e 3:1 para içamentos;
 - descidas de pessoas debilitadas física ou emocionalmente; baixar pessoas em sistema de molinete (baldinho);
- q) realizar salvamentos aquáticos, incluindo, mas não limitado a:
- utilização de recursos flutuantes;
 - lançamento de saco de corda ou saco de resgate;
 - resgate corpo a corpo com corda de segurança (isca viva);
- r) elaborar e implementar um plano de contingência, incluindo, mas não limitado a:
- conhecer as vias de escape, as trilhas de aproximação e retorno, os caminhos mais fáceis dentro do cânion e a linha de descida mais segura das quedas d'água;
 - informar-se sobre a existência de equipe de resgate e suas competências;
 - informar-se sobre a disponibilidade de médicos, hospitais e outros recursos à disposição;
 - informar-se da disponibilidade de meios de comunicação;
 - estabelecer um plano de ação para situações de emergência com base nas informações disponíveis;
 - manter pessoas que não estejam participando da operação informadas sobre o roteiro, sua localização, horário previsto de retorno, bem como quem contatar;
 - orientar os clientes sobre o plano de ação para situações de emergência;
 - estabelecer mecanismo para acionamento do plano de ação para situações de emergência.

6 Competências

As competências necessárias ao alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas através dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em 6.1 a 6.3.

6.1 Conhecimentos

- a) conhecer, saber usar, manter e conservar equipamentos individuais e coletivos listados no anexo A. No caso das cordas, o conhecimento deve abranger tipos, estrutura, fator de queda, conservação, lançamento, enrolamento, uso de saco de corda e corda de segurança;
- b) técnicas de pernoite em casos de emergência como acampamento em área remota e bivaques;
- c) técnicas de mínimo impacto ambiental em ambiente natural;
- d) operar rádios de comunicação;
- e) conhecer, saber fazer e aplicar os seguintes nós: oito em ponta de corda, oito guiado, oito para emenda de corda, oito duplo, oito triplo, oito cavalgante, azelha, volta-do-fiel, borboleta, pescador duplo, nó de fita, nós blocantes (prusik e machard, bachman), nó dinâmico (nó UIAA ou meia volta do fiel), nó de mula, valdotain; nó nove, oito duplo alçado (coelho), nó sete, nó de coração e bellonese;
- f) conhecer, saber fazer, utilizar, conservar e manter os diversos tipos de ancoragem e sistemas de ancoragens, como: naturais, artificiais fixas, grampos de fenda, entaladores passivos e diferentes tipos de equalização;
- g) saber montar e utilizar o auto-molinete e corrimãos de segurança;
- h) interpretar as condições meteorológicas e hidrológicas;

- i) ler e interpretar croquis e topografias de cânions;
- j) procedimentos de gerenciamento de atrito na corda (eliminação, controle e proteção contra o atrito);
- k) conhecer os procedimentos técnicos de descida vertical: as várias formas de colocação da corda no descensor e formas de bloqueá-lo, chave de bloqueio, descida com o descensor, posicionamento durante a descida, regulagem do tamanho de corda utilizada de acordo com o desnível, como portar a mochila durante a descida, uso do saco de corda, segurança de baixo, segurança de cima com "molinete" (sistema redundante), passagem de desvios, passagem de fracionamentos, passagem de nós, pelo menos uma técnica de descida de fortuna; rapel em corda dupla, rapel guiado e rapel debreável. O profissional deve poder demonstrar capacidade de descer usando uma técnica de fortuna em no mínimo 20 m;
- l) conhecer os procedimentos relacionados às técnicas de subida com equipamentos mecânicos, conhecer pelo menos uma técnica de subida de fortuna (sem equipamento mecânico) em corda simples e em corda dupla. O profissional deve poder demonstrar capacidade de subir usando uma técnica de fortuna em no mínimo 20 m;
- m) conhecer os procedimentos técnicos de auto-resgate para situações de emergência, como: confeccionar cabo para nó valdotain, desbloqueio da vítima por intervenção indireta com corda extra, intervenção direta com e sem corda extra (descida em corda tensionada, acesso de cima, acesso de baixo, "contra-peso", corte de corda); montagem de sistemas simples de içamento com o uso de roldanas ou mosquetões (redução de 2:1 e 3:1); passagem de nó por sistemas debreáveis;
- n) conhecer procedimentos relacionados às técnicas aquáticas, como: saber identificar os movimentos d'água (a corrente principal, a contra-corrente, refluxo, marmitta turbilhonante, seta d'água, drosagem, sifão), saber evitá-los, transpô-los com segurança ou utilizá-los para a progressão, natação em correnteza, travessia de corredeiras, tobogãs, saltos, mergulho em apnéia e marchas aquáticas;
- o) conhecer procedimentos de salvamentos aquáticos, como: utilização de recursos flutuantes, lançamento de saco de corda ou saco de resgate, técnicas para aproximação da vítima e corpo-a-corpo com corda de segurança (isca viva);
- p) conhecer e saber utilizar os sinais básicos de comunicação (gestuais e sonoros), como: parar a manobra, fim de manobra, debrear, recolher corda, OK e situações de emergência;
- q) saber montar e utilizar tirolesas.

6.2 Habilidades

- a) ter acuidade visual (como, por exemplo, na conferência do estado de conservação de equipamentos);
 - b) ter acuidade auditiva (como, por exemplo, para a percepção de sinais sonoros de comunicação com outros condutores e clientes);
 - c) ser expressivo na comunicação oral (como, por exemplo, para manter o interesse dos clientes na atividade);
 - d) falar de maneira clara e articulada (como, por exemplo, falar para o bom entendimento da instrução de técnicas para a atividade);
 - e) usar corretamente os aspectos gramaticais na comunicação oral (como, por exemplo, ao fazer a preleção);
 - f) capacidade de entender a linguagem corporal e gestos (como, por exemplo, para avaliar as condições físicas do turista durante a operação);
 - g) calcular usando fórmulas simples (executar as quatro operações aritméticas, cálculo percentual e cálculo com ângulos);
 - h) ser capaz de tomar decisões complexas (como, por exemplo, para solução de conflitos);
 - i) ter raciocínio lógico-verbal de nível moderado (como, por exemplo, fazer verbalmente a descrição de um procedimento com uma série de etapas encadeadas);
- NOTA Usualmente, classificam-se os níveis de raciocínio lógico-verbal em elementar, moderado e avançado.
- j) ser capaz de discriminar pequenos detalhes (como, por exemplo, para conferir o estado de equipamentos);
 - k) aplicar regras a sistemas simbólicos (como, por exemplo, uso de habilidades abstratas, simbólicas);
 - l) ter coordenação física e sensorial (como, por exemplo, para reagir a situações de risco);
 - m) ter destreza manual (como, por exemplo, para executar nós);
 - n) ter condicionamento físico (como, por exemplo, para suportar esforços físicos de caminhadas de várias horas);



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20003-900
Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974.2300
Fax: (21) 2220-1762
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006
ABNT - Associação Brasileira
de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ICS

OUT 2006

Projeto 54:003.08-001

Turismo de aventura – Condutores de espeleoturismo de aventura – Competências de pessoal

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.08 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura – Espeleoturismo e Turismo com Atividades de Canionismo

Project 54:003.08-001 – Adventure tourism – Adventure cave tour guides – Personal competency

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. Cave. Cave guides. Competency. Certification.

Palavras-chave: Turismo de aventura. Condutor. Condutor de espeleoturismo. Competência. Certificação.

11 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo

2 Referência normativa

3 Termos e definições

4 Descrição do condutor de espeleoturismo de aventura

5 Resultados esperados

6 Competências

7 Manutenção e melhoria da competência

ANEXOS

A (Informativo) – Equipamentos individuais e coletivos para espeleoturismo de aventura

B (Informativo) – Equipamentos individuais e coletivos para espeleoturismo vertical

C (Informativo) – Referências bibliográficas

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular na garantia da segurança dos turistas, é apropriado que se estabeleçam requisitos focalizados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de turistas em empreendimentos que oferecem as atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida, conforme a ABNT NBR 15285.

Existem atividades de turismo de aventura em que a atuação do condutor é um fator crítico na operação responsável e segura, pois demanda o estabelecimento de competências específicas complementares às competências mínimas comuns a todas as atividades.

Com isso, para o espeleoturismo de aventura é adequado que se especifiquem competências mínimas de condutores, como meio de assegurar que os requisitos de competência atendem a todos os aspectos particulares e exclusivos envolvidos na realização desta atividade.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados e as competências mínimas para condutores na atividade de espeleoturismo de aventura.

Para os efeitos de aplicação desta Norma, são considerados dois tipos de condutores: condutores de espeleoturismo de aventura e condutores de espeleoturismo vertical.

Considera-se condutor de espeleoturismo vertical aquele com competências para conduzir grupos em cavernas com a necessidade de uso de técnicas verticais.

Esta Norma não se aplica às competências necessárias para a condução de clientes em atividades de mergulho em ambientes de caverna.

Esta Norma não se aplica às práticas realizadas no contexto das entidades de administração esportiva, e por esportistas independentes, que não caracterizem prática comercial turística.

2 Referência normativa

A norma relacionada a seguir contém disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições para esta Norma. A edição indicada estava em vigor no momento desta publicação. Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usar a edição mais recente da norma citada a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

ABNT NBR 15285 – Turismo de aventura – Condutores – Competência de pessoal

3 Termos e definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

3.1 caverna: Cavidade natural subterrânea penetrável pelo homem.

3.2 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

3.3 espeleoturismo: Atividades desenvolvidas em cavernas, oferecidas comercialmente, em caráter recreativo e de finalidade turística.

3.4 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 Riscos assumidos significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

3.5 espeleoturismo de aventura: Atividades de turismo de aventura desenvolvidas em cavernas.

3.6 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.

4 Descrição do condutor de espeleoturismo de aventura

É o profissional que recepciona, orienta, prepara e conduz o cliente de forma segura nas atividades de espeleoturismo de aventura.

Além de atender aos requisitos desta Norma, o condutor de espeleoturismo de aventura deve atender aos requisitos definidos na ABNT NBR 15285.

5 Resultados esperados

5.1 Resultados esperados para o condutor de espeleoturismo de aventura

O condutor de espeleoturismo de aventura deve ser capaz de:

- a) avaliar os roteiros de visitação às cavernas, considerando aspectos de segurança e bem-estar do cliente, incluindo, mas não limitado a:
 - definir qual roteiro se adapta melhor ao nível técnico e físico do grupo;
 - b) escolher o percurso mais adequado dentro da caverna, incluindo, mas não limitado a:
 - percursos de menor impacto ambiental;
 - percursos mais seguros;
 - identificar áreas que, por algum motivo, não possam ser visitadas naquele momento (por exemplo, pesquisa científica em andamento, alguma alteração ambiental significativa, trechos inundados, entre outros);
 - c) orientar os clientes sobre as características da caverna a ser visitada, incluindo, mas não limitado a:
 - grau de dificuldade técnica e o nível de exigência física da atividade;
 - características físicas e biológicas da caverna a ser visitada, incluindo sua fragilidade e mecanismos de conservação adotados;
 - d) fornecer a informação básica ao cliente sobre cavernas e seu entorno, incluindo, mas não limitado a:
 - noções básicas sobre a formação de cavernas e espeleotemas, bioespeleologia e riscos específicos;
 - condutas de mínimo impacto ao ambiente da caverna;
 - e) assegurar que os equipamentos individuais e coletivos necessários para a operação estejam em bom estado, incluindo, mas não limitado a:
 - avaliar as condições de utilização;
 - realizar a conservação;
 - realizar reparos para manter em funcionamento os sistemas de iluminação durante a operação;
- NOTA O anexo A apresenta uma relação típica dos equipamentos individuais e coletivos necessários para a operação.
- f) equipar-se adequadamente para atender às necessidades pessoais e do grupo para a operação, incluindo, mas não limitado a:
 - colocar e ajustar (quando aplicável) os equipamentos individuais;
 - utilizar adequadamente os equipamentos individuais e coletivos, incluindo aqueles descritos no anexo A;
 - g) orientar e exigir que os clientes estejam apropriadamente equipados e vestidos para a operação;
 - h) conduzir com segurança o grupo de clientes, incluindo, mas não limitado a:
 - prover segurança dos clientes antes e após a transposição de obstáculos, tais como passagens estreitas, quebra-corpos, necessidade de rastejamentos, tetos baixos, blocos abatidos, planos inclinados ou desníveis abruptos;

- adotar procedimentos eficazes de comunicação com os outros condutores (caso existam) e com os clientes (inclusive para grupos de clientes estrangeiros);
 - adotar técnicas de condução e de progressão que garantam a segurança do grupo;
 - utilizar sistemas de segurança com cordas em locais com risco de queda, travessias de rios e trechos aquáticos com tetos baixos;
- i) liderar o grupo de clientes de maneira homogênea e orientada, incluindo, mas não limitado a:
- não deixar o grupo se dispersar;
 - estabelecer horários e locais adequados para paradas e refeições e horário para retorno;
- j) elaborar e implementar um plano de ação para situações de emergência, incluindo, mas não limitado a:
- informar-se sobre a existência de equipe de resgate e suas competências;
 - informar-se sobre a estrutura de médicos, hospitais e outros recursos à disposição;
 - estabelecer um plano de ação para situações de emergência com base nas informações disponíveis;
 - manter pessoas que não estejam participando da operação informadas sobre qual caverna está sendo visitada, sua localização, horário previsto de retorno, bem como quem contatar;
 - orientar os clientes sobre o plano de ação para situações de emergência;
 - estabelecer mecanismo para acionamento do plano de ação para situações de emergência;
- k) avaliar riscos, entre outras, as possibilidades a seguir devem ser previstas e os riscos evitados ou minimizados com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou com o cancelamento da operação:
- aumento repentino do volume d'água devido às condições meteorológicas ou a dispositivos artificiais de controle de vazão;
 - queda de pedras e objetos;
 - afogamento;
 - hipotermia;
 - quedas;
 - perda de equipamentos e outros suprimentos;
 - um cliente se perder do grupo;
 - acidente com o condutor;
 - contaminação;
 - cliente se desequipar (se desfazer voluntária ou involuntariamente dos equipamentos de segurança);
 - acidentes com animais peçonhentos;
 - indisposição do cliente;
 - desestabilização dos pisos de caminhamento.

5.2 Resultados esperados adicionais para condutores de espeleoturismo vertical

Além dos resultados esperados relacionados em 5.1, o condutor de espeleoturismo vertical deve ser capaz de:

a) assegurar que os equipamentos individuais e coletivos necessários para a operação de espeleoturismo vertical estejam em bom estado, incluindo, mas não limitado a:

- avaliar as condições de utilização;
- realizar a conservação;

NOTA O anexo B apresenta uma relação típica dos equipamentos individuais e coletivos necessários para a operação;

b) avaliar se os clientes apresentam condições físicas e emocionais adequadas para os roteiros verticais previstos;

c) orientar os clientes na colocação e utilização dos equipamentos individuais de segurança para ambientes verticais e monitorá-los durante toda a operação, incluindo, mas não limitado a:

- equipamentos relacionados em B.1;
- mosquetões;

d) conduzir com segurança o grupo de clientes em ambientes verticais, incluindo, mas não limitado a:

- montar sistemas de ancoragens seguras;
- equipar os abismos com os devidos desvios e fracionamentos para a proteção da corda;
- orientar os clientes para a utilização correta dos descensores e ascensores de acordo com as especificações do fabricante;

e) realizar procedimentos de auto-resgate, incluindo, mas não limitado a:

- procedimentos de fortuna: subidas verticais sem os ascensores e descidas verticais sem o descensor; pequenos trechos de escalada e desescalada, bem como a capacidade de se deslocar em ambientes verticais confinados;
- procedimentos de auto-resgate em ambiente vertical: desbloqueio de vítimas na corda utilizando descidas em cordas tensionadas, intervenções diretas com corda extra; intervenções diretas sem corda extra, procedimentos de contrapeso;
- içamentos simples de pessoas debilitadas física ou emocionalmente: montar sistemas de redução de força 2:1 e 3:1 para içamentos;
- descidas de pessoas debilitadas física ou emocionalmente;
- baixar pessoas em sistema de molinete (baldinho).

6 Competências

As competências necessárias ao alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas por meio dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em 6.1 a 6.3.

6.1 Conhecimentos

6.1.1 Conhecimentos para condutores de espeleoturismo de aventura

a) noções básicas de espeleologia como: formação de rochas e cavernas, formação e identificação dos espeleotemas mais comuns, bioespeleologia (animais acidentais, troglótenos, troglófilos e troglóbios), preservação do patrimônio espeleológico;

- b) utilização, estocagem e conservação dos equipamentos descritos no anexo A;
- c) estocagem e transporte de carbureto de maneira segura e completamente isolado da água;
- d) reconhecimento e transposição com segurança de obstáculos como passagens estreitas, quebra-corpos, necessidade de rastejamentos, tetos baixos, blocos abatidos, planos inclinados ou desníveis abruptos;
- e) segurança em pequenas escaladas, desescaladas e planos inclinados com o uso de uma corda;
- f) confecção e aplicação dos seguintes nós: azelha simples, oito duplo, pescador duplo, nó de fita, nós blocantes (*prussik* e *machard*), volta do fiel, nó dinâmico (UIAA);
- g) utilização de ancoragens e sistemas de ancoragens naturais e artificiais fixas e corrimãos de segurança em locais com risco de queda;
- h) avaliação de riscos antes e durante a operação numa caverna, de acordo com a interpretação das condições meteorológicas, por exemplo, sifão, aumento do fluxo d'água, chuva a montante, entre outros;
- i) reconhecer perigos e avaliar riscos relacionados com as possibilidades descritas no item 5.1.k;
- j) interpretação de mapa topográfico de uma caverna;
- k) reconhecimento e proteção de áreas em que estejam acontecendo pesquisas científicas, onde existam exemplares de fauna frágeis, bem como áreas de espeleotemas raros e muito delicados.

6.1.2 Conhecimentos adicionais para condutores de espeleoturismo vertical

Além dos conhecimentos estabelecidos em 6.1.1, aplicam-se os seguintes:

- a) utilização, estocagem e conservação dos equipamentos descritos no anexo B;
- b) especificações técnicas de cordas estáticas e dinâmicas (tipos, diâmetro, material, estrutura, princípios de fator de queda, resistência, manutenção, enrolamento e ensacamento);
- c) confecção e aplicação dos seguintes nós: oito em ponta de corda, oito tricotado, oito para emenda de corda, oito triplo, oito duplo alçado (*mickey* ou ainda nó de coelho), nó de mula, borboleta e de coração;
- d) instalação de ancoragens e sistemas de ancoragens naturais e artificiais fixas e corrimãos de aproximação;
- e) equipagem e desequipagem de lances verticais com os desvios e fracionamentos necessários para evitar o atrito da corda na rocha;
- f) procedimentos técnicos de descida vertical: várias formas de colocação da corda no descensor de espeleologia (tipo *simple*, *paso doble*, *diablo*, *spider*, banana, *stop*, *srt*, *double stop*), chave de bloqueio, descida com o descensor, posicionamento durante a descida, como portar a mochila durante a descida, segurança de baixo, segurança de cima com "molinete" (sistema redundante), passagem de desvios, de fracionamentos e de nós, pelo menos uma técnica de descida de fortuna (sem descensor);
- g) procedimentos técnicos de subida vertical: colocação da corda nos ascensores (tipo ventral e de mão), posicionamento durante a subida, como portar a mochila durante a subida, passagem de desvios, de fracionamentos e de nós, pelo menos uma técnica de subida de fortuna (sem equipamento mecânico) em corda simples;
- h) procedimentos técnicos de reversão de subida para descida e descida para subida;
- i) procedimentos técnicos de auto-resgate para situações de emergência: desbloqueio do cliente por intervenção direta com e sem corda extra (descida em corda tensionada, acesso de cima, acesso de baixo e contrapeso);
- j) montagem de sistemas simples de içamento com o uso de polias ou mosquetões (redução de 2:1 e 3:1);

6.2 Habilidades

6.2.1 Habilidades para condutores de espeleoturismo de aventura

- a) usar corretamente os aspectos gramaticais na comunicação oral (como, por exemplo, ao fazer a preleção);
- b) usar corretamente os aspectos gramaticais na comunicação escrita (como, por exemplo, ao elaborar um relatório);
- c) entender a linguagem corporal e gestos (como, por exemplo, para avaliar as condições físicas do cliente durante a operação);
- d) ter acuidade visual (como, por exemplo, na conferência do estado de conservação de equipamentos);
- e) ter acuidade auditiva (como, por exemplo, na percepção de sinais sonoros de comunicação com outros condutores e clientes);
- f) ter destreza manual (como, por exemplo, para executar nós);
- g) ter condicionamento físico (como, por exemplo, para suportar esforços físicos de caminhadas em ambientes de caverna de várias horas);

6.2.2 Habilidades adicionais para condutores de espeleoturismo vertical

Além das habilidades relacionadas em 6.2.1, aplicam-se as seguintes:

- a) efetuar cálculos com ângulos (como, por exemplo, para estabelecer equalizações de ancoragens);
- b) coordenação motora apurada (como, por exemplo, manter o equilíbrio com apoios reduzidos em ambientes verticais);
- c) ter condicionamento físico (como, por exemplo, para suportar esforços físicos de longas subidas verticais);

6.3 Atitudes ou atributos

- a) ser disciplinado, isto é, seguir os métodos e padrões estabelecidos, ser convencional;
- b) ser atencioso, isto é, ajudar aqueles que precisam, ser tolerante e comprometido;
- c) ser equilibrado, isto é, dificilmente sentir-se magoado ou perturbado, manter-se acima das críticas e ofensas;
- d) ser crítico, isto é, avaliar idéias de forma crítica, gostar de analisar, identificar desvantagens e questionar algo aceito;
- e) ser tranqüilo, isto é, relaxado, frio sob pressão e sem ansiedades.

7 Manutenção e melhoria da competência

7.1 Desenvolvimento profissional contínuo

O condutor deve se comprometer com seu desenvolvimento profissional contínuo visando a manutenção e melhoria das competências. Isto pode ser alcançado por meios, tais como: experiência profissional adicional, estudo privado, treinamento orientado, participação em reuniões, palestras, seminários, conferências ou outras atividades pertinentes.

Convém que os condutores de espeleoturismo de aventura e espeleoturismo vertical busquem e possam demonstrar seu desenvolvimento profissional contínuo.

Convém que as atividades de desenvolvimento profissional contínuo levem em conta as:

- a) necessidades dos indivíduos;
- b) necessidades das organizações;
- c) técnicas, equipamentos e práticas das atividades de espeleoturismo de aventura e vertical;



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20003-900
Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974.2300
Fax: (21) 2220-1762
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006
ABNT - Associação Brasileira
de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ICS

SET 2006

Projeto 54:003.05-002

Turismo de aventura – Condutores de caminhada de longo curso – Competências de pessoal

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.05 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura – Turismo com atividades de montanhismo

Project 54:003.05-002 – Adventure tourism – Trekking Guide – Personal competency

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. Trekking. Hiking. Backpacking. Guide. Competency. Certification.

Palavras-chave: Turismo de aventura. Conductor. Conductor de caminhada de longo curso. Competência. Certificação.

8 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo

2 Referências normativas

3 Definições

4 Descrição do condutor de turismo com atividades de caminhada de longo curso

5 Resultados esperados

6 Competências

7 Manutenção e melhoria da competência

ANEXOS

A Equipamentos individuais e coletivos para caminhada de longo curso

B Estojo de primeiros-socorros

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular na garantia da segurança dos clientes, é apropriado que se estabeleçam requisitos focalizados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de clientes em empreendimentos que oferecem as atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida, conforme a NBR 15285.

Existem atividades de turismo de aventura em que a atuação do condutor é um fator crítico na operação responsável e segura, pois demanda o estabelecimento de competências específicas complementares às competências mínimas comuns a todas as atividades.

Com isso, para o turismo com atividades de caminhada de longo curso é adequado que se especifiquem competências mínimas de condutores, como meio de assegurar que os requisitos de competência atendem a todos os aspectos particulares e exclusivos envolvidos na realização desta atividade.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados e as competências mínimas para condutores de turismo de aventura com atividade de caminhada de longo curso.

Esta Norma não aplica às práticas realizadas no contexto das entidades de administração esportiva e realizadas por esportistas independentes, que não caracterizem prática comercial turística.

2 Referências normativas

As normas relacionadas a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições para esta Norma. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usarem as edições mais recentes das normas citadas a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

ABNT NBR 15285 – Turismo de aventura – Condutor – Competências de pessoal

ABNT NBR 15397 – Turismo de aventura – Condutor de montanhismo e de escalada – Competências de pessoal

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

3.1 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

3.2 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.

3.3 caminhada (em turismo de aventura): Atividade de turismo de aventura que tem como elemento principal a caminhada.

3.4 caminhada de longo curso (em turismo de aventura): Caminhada em ambientes naturais, que envolva pernoite.

NOTA O pernoite pode acontecer em locais diversos, como em acampamentos, pousadas, fazendas, bivaques, entre outros.

3.5 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 A expressão "Riscos assumidos" significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como origem os esportes na natureza.

3.6 plano de contingência: Conjunto planejado de atribuições, ações e recursos, para lidar com situações adversas previamente identificadas.

4 Descrição do condutor de turismo com atividades de caminhada de longo curso

É o profissional que recebe, orienta e prepara o cliente, e o conduz de forma segura nas atividades de caminhada de longo curso.

Além de atender aos requisitos desta Norma, o condutor de caminhadas de longo curso deve atender aos requisitos da ABNT NBR 15285.

Para turismo com atividades de caminhadas de longo curso que envolvam riscos significativos de queda em aclives acentuados, precipícios, abismos, entre outros, ou uso de técnicas com corda para transposição de passagens verticais ou em altura é necessário o atendimento aos requisitos da ABNT NBR 15397.

5 Resultados esperados

O condutor de caminhada de longo curso deve ser capaz de:

a) assegurar a organização da operação, incluindo, mas não limitado a:

- planejar a operação, considerando a época do ano, aspectos ambientais, possíveis rotas alternativas, aspectos legais e autorizações para acesso;
- verificar a disponibilidade de todos os equipamentos individuais e coletivos necessários;
- informar-se da disponibilidade de meios de comunicação ao longo do percurso;
- adotar providências para verificar a aptidão do cliente para a atividade;
- adotar medidas de prevenção de acidentes;
- estabelecer horários e locais para paradas, refeições e pernoites em momentos adequados e horários para saída e retorno;

b) orientar os clientes sobre a atividade e seus procedimentos de segurança, incluindo, mas não limitado a:

- integração com a atividade e com o local;
- perigos e riscos inerentes;
- equipamentos e técnicas necessárias;
- medidas de prevenção de acidentes;
- procedimentos em caso de emergência;
- conduta consciente para minimização do impacto ambiental e sociocultural;
- acondicionamento e transporte dos resíduos;
- tempo de duração da atividade com previsão de horário de retorno;
- necessidade de hidratação e alimentação adequadas;
- nível de exigência física da atividade;

c) orientar sobre técnicas de caminhada, incluindo, mas não limitado a:

- seleção dos itens, arrumação e utilização da mochila;
- alongamento antes, durante e depois da atividade;
- aderência do piso ou locais de caminhada (por exemplo.: lama, rochas soltas, travessia de rios);
- deslocamento em terrenos acidentados;
- deslocamento em áreas com vegetação densa;
- transposição de obstáculos naturais;
- uso de bastão;
- cuidados com os pés;
- grau de dificuldade técnica;

d) prevenir e minimizar os impactos ambientais e socioculturais resultantes da atividade, incluindo, mas não limitado a:

- respeitar o número máximo de participantes por atividade;
- evitar o uso de atalhos;
- adotar cuidados com os resíduos (incluindo os relativos às necessidades fisiológicas) e com a higiene pessoal (como, por exemplo, recomendar o uso de produtos biodegradáveis);

e) conduzir o grupo de clientes de maneira uniforme e orientada, incluindo, mas não limitado a:

- avaliar e adequar o ritmo do grupo;
- evitar que o grupo se disperse;
- adotar técnicas de condução e de progressão que garantam a segurança do grupo;
- manter estado psicológico positivo do grupo em situações inesperadas;

f) utilizar e orientar sobre o uso de equipamentos, incluindo, mas não limitado a:

- vestimentas;
- - acampamento;
- - orientação;

– acessórios.;

NOTA Uma relação típica de equipamentos consta no anexo A.

g) gerenciar o pernoite de acordo com as necessidades dos grupos e características do local, incluindo, mas não limitado a:

- identificar locais apropriados para o pernoite;
- estabelecer o uso dos espaços para dormir, cozinhar e realizar as necessidades fisiológicas;
- montar e utilizar barracas, bivaques, lonas estendidas e redes;
- planejar o uso da área da cozinha;
- orientar sobre a realização das necessidades fisiológicas ;
- tomar ações para promover a segurança e o conforto do grupo;
- minimizar o impacto nas áreas de pernoite;

h) manejar fogareiro e gerenciar riscos e mínimo impacto decorrentes do uso, incluindo, mas não limitado a:

- fogareiro à gás;
- fogareiros a líquidos pressurizados;
- espiroteira;

i) orientar o grupo sobre alimentação e hidratação adequadas à prática da atividade, incluindo, mas não limitado a:

- administrar as provisões de alimentos (quais alimentos levar, como levar, quanto levar, como conservar, como preparar e quando consumir), inclusive em situações adversas;
- orientar e incentivar o grupo sobre o consumo de líquidos periodicamente;
- conhecer e prevenir sintomas da desidratação;
- informar sobre a potabilidade da água;
- dispor de mais de um tipo de purificador de água (inclusive para o caso de clientes com alergia a um deles);

j) utilizar sinais (sonoros ou visuais) e outros meios de comunicação, incluindo, mas não limitado:

- operar radiocomunicador;
- aplicar técnicas básicas de comunicação emergencial (por exemplo, apito, espelho sinalizador, luzes emergenciais, SOS Morse, entre outros);
- sinais relacionados a resgate aéreo: "SIM" (precisamos de ajuda) e "NÃO" (não precisamos de ajuda);

l) identificar perigos e avaliar riscos, incluindo, mas não limitado a:

- fatores meteorológicos em ambientes de caminhada;
- fauna e flora perigosos;
- hipotermia e hipertermia;
- desidratação;
- quedas;
- perda de equipamentos e outros suprimentos;
- acidente com o condutor;
- indisposição do cliente;
- quedas de pedras, objetos ou vegetação;
- aptidão do cliente para a atividade (capacidade física, faixa etária e existência de recomendações médicas de acordo com as demandas de esforço de cada atividade proposta);
- condições do terreno;
- condições das trilhas;
- trilhas com exposição a abismos;

m) gerenciar os riscos da operação; – evitando ou minimizando com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou até mesmo com o cancelamento da operação;

n) elaborar e implementar um plano de contingência, incluindo, mas não limitado a:

- conhecer as vias de escape, as trilhas de aproximação e retorno e os caminhos opcionais dentro do percurso;
- informar-se sobre a existência de meios de resgate e suas competências;
- informar-se sobre a disponibilidade de médicos, hospitais e outros recursos;
- informar-se da disponibilidade de meios de comunicação;
- estabelecer um plano de ação para situações de emergência com base nas informações disponíveis.

Anexo A (informativo)**Equipamentos individuais e coletivos para caminhada de longo curso**

A relação a seguir apresenta, os equipamentos individuais ou coletivos típicos para uma operação de caminhada de longo curso. Uma operação específica pode requerer o uso de alguns, todos ou até mesmo outros equipamentos não listados a seguir:

- mochila cargueira;
- vestimenta impermeável;
- vestimenta corta-vento;
- vestimenta térmica 1ª e 2ª pele;
- chapéu ou boné;
- óculos escuros;
- botas ou tênis de caminhada;
- meias;
- polainas;
- luva;
- gorro;
- short de elastano;
- barracas de diferentes tipos;
- fogareiros;
- fósforos ou isqueiros;
- saco de dormir;
- isolante térmico;
- cantil;
- bússola;
- mapa plastificado;
- repelente de insetos;
- bloqueador solar;
- faca ou canivete;
- apito;
- lanterna com baterias sobressalentes;
- rádios de comunicação com baterias sobressalentes;
- bastão de caminhada;
- panelas e utensílios de cozinha;
- pratos, copos e talheres;
- sacos impermeáveis;
- sacos para resíduos;
- estojo de primeiros-socorros (anexo B).

Anexo B (informativo)
Estojo de primeiros socorros

Convém que o estojo de primeiros-socorros seja compacto, robusto, impermeável e com o conteúdo também embalado em sacos plásticos impermeáveis. Convém que seja dimensionado de acordo com a atividade e número de participantes. Caso os grupos sejam divididos em equipes menores, convém que estas contenham estojos por equipe. Recomenda-se que o estojo de primeiros-socorros seja verificado periodicamente em relação à sua conservação e validade.

B.1 Para uma equipe de até seis clientes, sugere-se que o estojo de primeiros-socorros tenha o seguinte:

- luvas de procedimento, (seis pares);
- bandagem triangular, 1/1/1,5 m, (quatro unidades);
- compressas de gaze de 7,5 cm x 7,5 cm, (quatro envelopes);
- atadura de crepom de 12 cm x 1,80 m, (quatro rolos);
- atadura elástica de 12 cm x 1,80 m, (um rolo);
- esparadrapo, (dois rolos grandes de 10 cm);
- esparadrapo micropore (um rolo pequeno de 3 cm);
- bandagem plástica para queimaduras;
- talas flexíveis;
- anti-séptico;
- curativos adesivos;
- soro fisiológico (100 ml);
- manta térmica;
- máscara de RCP com anti-refluxo;
- espelho sinalizador;
- apito;
- lanterna pequena para emergências, com baterias sobressalentes;
- purificador de água;
- bastonetes de algodão, (seis unidades);
- termômetro clínico, (uma unidade);
- pinça, (uma unidade);
- tesoura pequena, (uma unidade);
- sabão neutro;
- cicatrizante;
- antibactericida de uso tópico;
- álcool-gel;
- fósforos a prova d'água;
- pomada para contusões;
- pomada para queimaduras;
- cadastro de telefones úteis para casos de emergência;
- seringa sem agulha para lavagem;
- sal;
- açúcar.

B.2 Medicamentos que devem ser dimensionados, receitados e ministrados sob orientação médica:

- anti-histamínico;
- enteroviofórmio;
- analgésico e antitérmico;
- antiinflamatórios;
- antiácido;
- antiespasmódico;
- antialérgicos;
- relaxantes musculares;
- descongestionante nasal.



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20003-900
Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974.2300
Fax: (21) 2220-1762
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT - Associação Brasileira
de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ICS

SET 2006

Projeto 54:003.05-001

Turismo de aventura – Condutores de montanhismo e de escalada – Competência de pessoal

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.05 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura – Turismo com atividades de montanhismo

Project 54:003.05-001 – Adventure tourism – Mountain and climbing tourism guides – Personal competency

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. Guides. Competency. Certification.

Palavras-chave: Turismo de aventura. Condutor.
Competência. Certificação.

8 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

- 1** Objetivo
- 2** Referências normativas
- 3** Definições
- 4** Descrição dos condutores de montanhismo e de escalada
- 5** Resultados esperados
- 6** Competências
- 7** Requisitos de experiência
- 8** Manutenção e melhoria da competência

Anexo

A (Normativo) – Equipamentos individuais e coletivos para montanhismo e escalada

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras de serviços.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular a garantia da segurança dos turistas, é apropriado que se estabeleçam requisitos focados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de turistas em empreendimentos que oferecem as atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida, conforme a ABNT NBR 15285.

Existem atividades de turismo de aventura em que a atuação do condutor é um fator crítico na operação responsável e segura, pois demanda o estabelecimento de competências específicas complementares às competências mínimas comuns a todas as atividades.

Com isso, para o turismo com atividades de montanhismo e de escalada, é adequado que se especifiquem competências mínimas de condutores, como meio de assegurar que os requisitos de competência atendem a todos os aspectos particulares e exclusivos envolvidos na realização dessas atividades.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados e as competências mínimas para condutores de turismo de aventura nas atividades de montanhismo e escalada.

Esta Norma não aplica às práticas promovidas no contexto das entidades de administração esportiva, e por esportistas independentes, que não se caracterizem como atividades turísticas.

2 Referências normativas

As normas relacionadas a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições para esta Norma. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usarem as edições mais recentes das normas citadas a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

ABNT NBR 15285 – Turismo de aventura - Condutores – Competência de pessoal

ABNT NBR 15398 – Turismo de aventura – Condutores de caminhadas de longo curso – Competências de pessoal

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

3.1 atividades de turismo de aventura: Aquelas oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 Riscos assumidos significam que ambas as partes devem ter consciência dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

3.2 auto-resgate: Aplicação de técnicas pelo próprio grupo para resolver situações adversas sem intervenções externas.

3.3 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

3.4 escalada: Ascensão de montanhas, paredes ou blocos rochosos.

NOTA A escalada segura exige a aplicação de técnicas e utilização de equipamentos específicos.

3.5 montanhismo: Atividade de caminhada ou escalada praticada em ambiente de montanha.

3.6 plano de contingência: Conjunto planejado de responsabilidades, ações e recursos para lidar com situações adversas previamente identificadas.

3.7 plano de ação em emergência: Conjunto planejado de responsabilidades, ações e recursos para lidar com incidentes durante a operação.

3.8 preleção (briefing): Palestra inicial desenvolvida pelo condutor, com o objetivo de integrar os clientes à atividade e garantir que eles recebam e compreendam todas as informações necessárias sobre a segurança, os procedimentos de emergência e outros aspectos relevantes da operação.

3.9 procedimentos de fortuna: Utilização de técnicas emergenciais com os meios disponíveis.

3.10 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.

NOTA Os resultados esperados podem se referir a uma ocupação, a uma competência ou a um conjunto de competências.

3.11 suspensão inerte: Situação na qual a pessoa inconsciente está suspensa por dispositivo que restringe a circulação dos membros.

4 Descrição dos condutores de montanhismo e de escalada

Os condutores são os profissionais que recebem, orientam, preparam e conduzem o turista de forma segura nas atividades de montanhismo ou escalada.

São considerados dois tipos de condutores: condutores de montanhismo e condutores de escalada.

Condutor de montanhismo é aquele com competências para conduzir grupos em vias com dificuldade de até 3º grau.

Condutor de escalada é aquele com competências para conduzir grupos em vias com dificuldade a partir do 3º grau.

A referência para a classificação da dificuldade das vias é a adotada pela Federação de Esportes de Montanha do Estado do Rio de Janeiro (FEMERJ).

Além de atender aos requisitos desta Norma, os condutores de montanhismo e de escalada devem atender aos requisitos da ABNT NBR 15285.

As competências necessárias para conduzir em caminhadas de longo curso estão definidas na ABNT NBR 15398.

Para a condução em caminhadas curtas em ambientes de montanha sem exposição vertical, são suficientes os requisitos da ABNT NBR 15285.

5 Resultados esperados

5.1 Resultados esperados para os condutores de montanhismo e de escalada

a) garantir a logística adequada da operação, incluindo, mas não limitado a:

- planejar toda a logística necessária para a operação;
- utilizar e aplicar adequadamente os equipamentos e técnicas necessárias;
- adotar as medidas de prevenção de acidentes;
- estabelecer horários e locais adequados para paradas, refeições e horário para retorno;

NOTA A logística da operação se aplica somente às atividades de montanhismo e escalada;

b) utilizar adequadamente os equipamentos individuais e coletivos necessários à operação, incluindo, mas não limitado a:

- aplicar as técnicas adequadas de uso;
- avaliar as condições de utilização;
- realizar a conservação;

NOTA O anexo A apresenta uma relação típica dos equipamentos individuais e coletivos necessários para a operação;

c) orientar os turistas sobre a atividade e seus procedimentos de segurança, incluindo, mas não limitado a:

- preleção aos clientes;
- integração com a atividade e com o local;
- tempo de duração da atividade com previsão de horário de retorno;
- necessidade de hidratação e alimentação adequadas;
- perigos inerentes à prática da atividade;
- grau de dificuldade técnica;
- nível de exigência física da atividade;

- utilização correta dos equipamentos;
- procedimentos de segurança;

d) prevenir e minimizar os impactos ambientais e socioculturais provenientes da atividade, incluindo, mas não limitado a:

- dimensionar o número máximo de participantes por atividade/roteiro;
- não utilizar atalhos;
- adotar cuidados com os resíduos e higiene pessoal (necessidades fisiológicas);

e) conduzir o grupo de turistas de maneira homogênea e orientada, incluindo, mas não limitado a:

- avaliar e acompanhar o ritmo do grupo;
- evitar que o grupo se disperse;

f) identificar perigos e avaliar riscos, incluindo, mas não limitado a:

- fatores meteorológicos em ambiente de montanha;
- quedas de pedras, objetos ou vegetação;
- fator de queda elevado;
- condições das ancoragens e proteções;
- insetos e animais peçonhentos;
- aptidão do turista para a atividade (capacidade física, faixa etária e existência de recomendações médicas de acordo com as demandas de esforço de cada atividade proposta);
- condições da rocha;
- condições das trilhas;
- trilhas com exposição a abismos;

g) gerenciar os riscos da operação, em função dos riscos avaliados – o condutor deve evitá-los ou minimizá-los com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou até mesmo com o cancelamento da operação;

h) reconhecer e utilizar sistemas de ancoragens, incluindo, mas não limitado a:

- reconhecer, avaliar e utilizar estruturas com resistência suficiente para pontos de proteção;
- reconhecer, avaliar e utilizar pontos distintos para montagem de sistemas de ancoragem;
- aplicar e utilizar técnicas de equalização e de instalação de proteções fixas e móveis;
- montar e utilizar sistemas de segurança redundantes;

NOTA Avaliar pode incluir testar.

i) estabelecer e utilizar sinais visuais ou sonoros e outros meios de comunicação, incluindo, mas não limitado:

- operar rádio-comunicador;
- utilizar sinais de:
 - segurança pronta: significa que o sistema de segurança está pronto para ser utilizado;
 - escalando;
 - auto-assegurado: significa que o emissor da mensagem está fixo a uma proteção;
 - corda livre: significa que a corda está pronta para ser utilizada;
 - recolher corda;
 - retesar corda: significa que o emissor da mensagem está solicitando o tencionamento da corda;
 - pedra: significa alerta de deslocamento ou queda de pedra;
 - queda: significa queda de algum escalador;
 - SOS Morse (visual e sonoro);
 - resgate aéreo: sim (precisamos de ajuda) e não (não precisamos de ajuda);
 - Ok: significa compreendido;

j) aplicar técnicas adequadas de escalada, incluindo, mas não limitado a ascensão, descensão e movimentação em ambiente vertical, tais como: aderência, aresta, agarra, fissura, fenda, chaminé, diedro, oposição, teto, desescalada e progressão artificial;

l) aplicar técnicas de segurança em escaladas, incluindo, mas não limitado a:

- guiada com corda simples;
- corda de cima simples (top rope);
- corda fixa;
- corrimão de segurança;
- rapel auto-assegurado;

m) realizar procedimentos de auto-regaste em ambiente vertical, incluindo, mas não limitado a efetuar:

- ascensão em corda fixa com sistema de blocantes;
- desbloqueio de pessoas através de intervenções indiretas com corda extra;
- intervenções diretas com corda extra;
- descidas em cordas tencionadas e intervenções diretas sem corda extra;
- montar sistemas de redução de força 2:1 e 3:1 para o içamento;
- montar sistema de contrapeso;
- realizar içamentos simples de pessoas debilitadas física ou emocionalmente;
- realizar descidas de pessoas debilitadas física ou emocionalmente;
- realizar procedimentos de fortuna;

n) elaborar plano de contingência, incluindo, mas não limitado a:

- elaborar um plano de ação em emergência;
- se informar sobre a disponibilidade de meios de comunicação;
- se informar sobre a estrutura de médicos e hospitais à disposição e meios de transporte;
- estabelecer o método e uma rede de contatos relacionados com os procedimentos de emergência;
- manter pessoas informadas sobre o roteiro da operação e do horário previsto para retorno;
- definir a rota e meio de escape mais adequados, utilizando os caminhos (vias) da montanha, escalada ou trilhas de acesso da montanha, as vias de escape, as trilhas de aproximação e retorno, a linha de descida mais segura;
- avaliar riscos para a utilização das rotas e meios de escape, tais como: quedas de pedras ou vegetação; quedas dos condutores ou dos clientes;

o) aplicar técnicas de primeiros socorros, de acordo com o permitido por lei, incluindo, mas não limitado a reconhecer, tratar e prevenir os efeitos ocasionados pela suspensão inerte;

p) aplicar conduta ética nas atividades de montanhismo e de escalada.

5.2 Resultados esperados adicionais para condutores de escalada

a) conduzir de maneira segura os clientes em atividades de escalada com dificuldade acima de 3º grau;

b) aplicar técnicas de transposição por linha aérea (tiroleza), incluindo, mas não limitado a:

- efetuar instalação e utilizar sistemas de ancoragens e de linhas aéreas redundantes;
- utilizar diferentes tipos de polias;

c) aplicar técnicas de segurança em escaladas, incluindo, mas não limitado a:

- corda de cima dupla;
- escalada guiada com corda dupla.

6 Competências

As competências necessárias ao alcance dos resultados esperados para os condutores de montanhismo e de escalada devem ser avaliadas por meio dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em 6.1 a 6.3.

6.1 Conhecimentos

6.1.1 Conhecimentos para condutores de montanhismo e de escalada

a) conservação, avaliação das condições de utilização e uso dos equipamentos individuais e coletivos necessários à operação, no mínimo os relacionados no anexo A;

b) técnicas de mínimo impacto ambiental em ambiente de montanha;

c) interpretação de fatores meteorológicos em ambiente de montanha;

d) operação de rádios de comunicação;

e) sinais visuais e sonoros, no mínimo os relacionados em 5.1 _i);

f) técnicas de escalada, no mínimo as relacionadas em 5.1 _j);



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20003-900
Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974.2300
Fax: (21) 2220-1762
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT - Associação Brasileira
de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ICS

JUL 2006

Projeto 54:003.06-001

Turismo de aventura – Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues – Competências de pessoal

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.06 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura – Turismo Fora-de-Estrada em Veículos 4x4 ou Bugues

Project 54:003.06-001 – Adventure tourism – Tourism 4WD and buggies' guides – Personal competency

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. Guides. Competency. Certification.

Palavra-chave: Turismo de aventura. Condutor. Competência. Certificação.

4 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo

2 Referência normativa

3 Definições

4 Descrição do condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues

5 Resultados esperados

6 Competências

7 Manutenção e melhoria da competência

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular na garantia da segurança dos turistas, é apropriado que se estabeleçam requisitos focalizados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de turistas em empreendimentos que oferecem as atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida, conforme a NBR 15285.

Existem atividades de turismo de aventura em que a atuação do condutor é um fator crítico na operação responsável e segura, pois demanda o estabelecimento de competências específicas complementares às competências mínimas comuns a todas as atividades.

Com isso, para o turismo fora-de-estrada com veículos 4x4 ou bugues, é adequado que se especifiquem competências mínimas de condutores como meio de assegurar que os requisitos de competência atendem a todos os aspectos particulares e exclusivos envolvidos na realização desta atividade.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados comuns e as competências mínimas de condutores relacionados à preparação e condução do cliente de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues com técnica, segurança e conhecimento, complementares a NBR 15285.

Para os efeitos desta Norma, excluem-se as práticas promovidas no contexto das entidades de administração esportiva e por esportistas independentes, que não se caracterizem como atividades turísticas.

2 Referência normativa

A norma relacionada a seguir contém disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições para esta Norma. A edição indicada estava em vigor no momento desta publicação. Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usar a edição mais recente da norma citada a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

ABNT NBR 15285 – Turismo de aventura - Condutores – Competências de pessoal.

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as definições da ABNT NBR 15285 e as seguintes:

3.1 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

3.2 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.

NOTA Os resultados esperados podem referir-se a uma ocupação, a uma competência ou a um conjunto de competências.

3.3 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e que envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 Riscos assumidos significam que ambas as partes devem ter consciência dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

3.4 condutor: Profissional que conduz clientes nas atividades de turismo de aventura.

3.5 atividades de turismo de aventura fora-de-estrada com veículos 4x4 ou bugues: Atividades cujo objetivo da experiência turística é trafegar por roteiros em vias convencionais e não-convencionais em veículos 4x4 ou bugues.

3.6 condutor de turismo de aventura fora-de-estrada com veículos 4x4 ou bugues: Profissional que conduz clientes nas atividades de turismo fora-de-estrada, dirigindo um veículo 4x4 ou bugue, ou assistindo quem os dirige.

4 Descrição do condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues

É o profissional que recepciona, orienta, prepara, conduz ou assiste o cliente e que dirige de forma segura nas atividades de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues.

Além de atender aos requisitos desta Norma, o condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues deve atender aos requisitos definidos na NBR 15285.



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20031-901 – Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974 2300
Fax: (21) 220-1762/220-6436
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT – Associação Brasileira de
Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ABR 2006

PROJETO 54:003.07-001

Turismo de aventura – Condutores de *rafting* – Competências de pessoal

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.07 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura – Turismo com Atividades de *Rafting*

Projeto 54:003.07-001 - Adventure tourism – Rafting guides – Personal competency

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. Rafting. Rafting Guides. Competency. Certification.

Palavras-chave: Turismo de aventura. Condutor. Condutor de *rafting*. *Rafting*. Competência. Certificação.

9 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo

2 Referências normativas

3 Definições

4 Descrição do condutor de *rafting*

5 Resultados esperados

6 Competências

7 Requisitos de experiência

8 Requisitos adicionais para condutores para rios com corredeiras classe V

9 Manutenção e melhoria da competência

Anexos

A Sistema de classificação de rios com corredeiras - Federação Internacional de Rafting (IRF)

B Lista de equipamentos de *rafting*

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Esta Norma contém os anexos A e B, de caráter informativo.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular na garantia da segurança dos turistas, é apropriado que se estabeleçam requisitos focalizados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de turistas em empreendimentos que oferecem as atividades de

turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida, conforme a ABNT NBR 15285.

Existem atividades de turismo de aventura em que a atuação do condutor é um fator crítico na operação responsável e segura, pois demanda o estabelecimento de competências específicas complementares às competências mínimas comuns a todas as atividades.

Com isso, para o turismo com atividades de *rafting* é adequado que se especifiquem competências mínimas de condutores, como meio de assegurar que os requisitos de competência atendem a todos os aspectos particulares e exclusivos envolvidos na realização desta atividade.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados comuns e as competências mínimas de condutores relacionados à preparação e condução do cliente de *rafting* com técnica, segurança e conhecimento complementares a ABNT NBR 15285.

Esta Norma define requisitos em dois níveis:

- Requisitos para condutores de *rafting* para corredeiras até classe IV (ver anexo A);
- Requisitos adicionais para condutores de *rafting* para corredeiras até classe V (ver anexo A).

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento ABNT. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

ABNT NBR 15285 – Turismo de aventura – Condutores – Competências de pessoal

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

3.1 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

3.2 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.

NOTA Os resultados esperados podem se referir a uma ocupação, a uma competência ou a um conjunto de competências.

3.3 atividades de turismo de aventura: Aquelas oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 Riscos assumidos significam que ambas as partes devem ter consciência dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

3.4 condutor: Profissional que conduz clientes nas atividades de turismo de aventura.

3.5 rafting: Descida de rios com corredeiras em botes infláveis.

3.6 flip line: Fita plana ou tubular com mosquetão conectado, utilizado principalmente para técnicas de desviar o bote.

3.7 linhas do rio: Percursos possíveis de descida no rio, para a realização da atividade de *rafting*.

3.8 posição de corredeira [em natação defensiva]: Posição para descida no rio em flutuação, em decúbito dorsal, com os pés à frente do corpo em direção ao fluxo das corredeiras.

3.9 ferring: Deslocamento transversal do bote em relação ao sentido da corrente, usando técnicas de angulação.

3.10 portagem: Transportar o bote e conduzir os participantes da atividade de *rafting* pela margem do rio para desviar de obstáculos ou perigos.

3.11 scout: Análise da corredeira antes da realização da descida com o bote, a partir da margem ou pelo rio, realizada quando não se consegue enxergar o final da corredeira, mesmo que ela seja conhecida.

4 Descrição do condutor de *rafting*

É o profissional que recepciona, orienta, prepara o cliente e o conduz de forma segura nas atividades de *rafting*. Além de atender aos requisitos desta Norma, o condutor de *rafting* deve atender aos requisitos definidos na ABNT NBR 15285.

5 Resultados esperados

O condutor de turismo com atividades de *rafting* deve ser capaz de:

- a) utilizar os equipamentos específicos do *rafting* para o cliente e para o uso pessoal do condutor, incluindo, mas não limitado a:
- avaliar o estado e as condições gerais dos equipamentos: bote, coletes de flutuação, capacetes, remos, calçado, faca, mosquetões, *flip line*, polias, cabos de resgate, estojo de primeiros-socorros adequado, equipamentos de comunicação, lanterna, cordeletes, bomba de inflar, entre outros;
 - utilizar adequadamente os equipamentos coletivos e individuais;
 - entender e respeitar as capacidades de carga mínima e máxima dos equipamentos;
 - aplicar as técnicas de inflar e desinflar o bote;
 - transportar os equipamentos;
- b) avaliar as características relacionadas às condições do rio, incluindo, mas não limitado a:
- avaliar o nível do rio e a meteorologia antes da descida;
 - rotas de fuga;
 - pontos de entrada e saída;
 - conhecimento dos pontos de risco do rio;
 - uso de *scout*;
- c) planejar os aspectos técnicos da descida do rio, incluindo, mas não limitado a:
- escolha do equipamento adequado;
 - definir as linhas das corredeiras;
 - identificar e definir os pontos de segurança na margem e no rio;
 - identificar as rotas de fuga;
 - definir as situações para o abandono da descida;
- d) fornecer instruções de segurança e treinamento teórico para o cliente, incluindo, mas não limitado a:
- informações sobre o rio;
 - riscos e responsabilidades envolvidos;
 - ajuste do colete de flutuação e capacete;
 - uso de vestimenta e calçado apropriado;
 - recomendações quanto ao comportamento e trabalho de equipe;
 - posições no bote e posição de corredeiras;
 - uso da corda em volta do bote;
 - uso correto do bote;
 - utilização correta do remo;
 - orientação sobre a natação ativa;
 - cabo de resgate;
 - barco de segurança;
 - comandos de remada;
 - comandos de segurança;
- NOTA "Natação ativa" consiste na movimentação de braços e pernas com objetivo de alcançar áreas mais seguras ou confortáveis no rio utilizando um colete de flutuação.
- e) realizar treinamento prático com os clientes em técnicas de remadas e segurança, incluindo, mas não limitado a:
- demonstração e prática das remadas,
 - posições e técnicas de segurança;
- f) avaliar o desempenho dos clientes durante a descida, incluindo, mas não limitado a:
- reconhecer e entender as forças e limitações da equipe;

- analisar e observar os aspectos de experiência, força, peso, agilidade, confiança e condições de realização da atividade dos clientes;
- posicionar os clientes no bote;

g) aplicar as técnicas específicas de *rafting*, descida de uma corredeira escolhendo e percorrendo uma linha usando ângulos apropriados e se posicionando em relação a correntes, pedras, ondas, refluxos, outros botes e perigos – incluindo, mas não limitado a:

- remadas (frente, ré, leme, puxada lateral, varreduras, apoio e remada em faca);
- *ferring*;
- utilização de remansos, pedras, ondas e refluxos;
- leitura do rio;
- parar o bote de uma maneira controlada;
- uso de peso acima ou direita e esquerda;
- conduzir o bote pelas linhas corretas do rio;
- escolher os pontos de segurança;
- uso de *scout*;
- uso de portagem;

h) orientar os clientes durante a descida do rio, incluindo mas não limitado a:

- procedimentos para descida das corredeiras;
- seqüência de comandos de remadas e posições de segurança;
- obstáculos naturais no rio e nas margens;

i) utilizar equipamentos e sinais de comunicação – incluindo, mas não limitado a:

- sinais gestuais e sonoros;
- apito;
- operação de rádios de comunicação;

NOTA Recomenda-se utilizar os sinais gestuais e sonoros reconhecidos e padronizados internacionalmente pela IRF.

j) realizar o resgate aquático, mantendo a própria segurança, incluindo, mas não limitado a:

- natação em corredeiras;
- subir no bote e subir alguém no bote;
- cruzar rios rasos e fundos;
- travessia de rios com cordas;
- técnicas com cordas, incluindo nós;
- cordas em tensão;
- uso do cabo de resgate;
- ancoragens;
- sistemas de redução de forças e vetores;
- técnicas de desvirar um bote;
- pequenos reparos de emergência;
- conduzir o bote sozinho;
- utilização do barco de segurança;
- usar remo para resgate;
- manter a cena do resgate segura.

6 Competências

As competências necessárias para o alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas através dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em 6.1 a 6.3.

6.1 Conhecimentos

- a) técnicas de remadas – frente, ré, leme, puxada lateral, varreduras, apoio, remada em faca;
- b) *ferring* – cruzar o rio de frente e de ré;
- c) entrar e sair de remansos;
- d) leitura do rio – identificar as características da corredeira, a partir do barco e da margem;
- e) descida do rio – escolher e percorrer uma linha usando ângulos apropriados, avaliar e se posicionar em relação a correntes, pedras, ondas, sumidouros, sifões, outros botes, refluxos e outros perigos;
- f) parar o barco de maneira controlada;
- g) comando de peso – à frente, atrás, direita, esquerda, acima e piso;
- h) portagem;
- i) sinais gestuais e sonoros de comunicação e sinalização padronizados e reconhecidos internacionalmente;

Anexo A (informativo)

Sistema de classificação de rios com corredeiras - Federação Internacional de Rafting (IRF)

O sistema de classificação utilizado pela Federação Internacional de Rafting (IRF) é padrão em todo o mundo. Este sistema deve ser utilizado levando-se em conta que os rios variam em diferentes quantidades de fluxo d'água. Todas as corredeiras devem ser verificadas no momento de descida. Este sistema deve ser utilizado como uma diretriz de classificação de rios.

Classe I: Fácil

Fluxo de água em movimento com pequenas ondas, mas é desobstruído e sem dificuldades técnicas. Bom para iniciantes.

Classe II: Moderada

Corredeiras são diretas com linhas de descida claras e evidentes, sem a necessidade de *scout*. Pode haver a necessidade de se evitarem ondas, pequenos obstáculos e outras obstruções menores. Remansos e ondas estouradas podem ser fortes. Bom para iniciantes.

Classe III: Difícil

Corredeiras com ondas moderadas e irregulares, que podem ser difíceis de evitar. Ondas, refluxos e dificuldades técnicas são mais severas. Pode haver saltos e grandes obstruções. O principal fator de diferenciação das corredeiras de classe III é que o remador terá que buscar e reconhecer uma linha de descida para evitar obstáculos e perigos. Os condutores de *rafting* necessitam ser adequadamente qualificados.

Classe IV: Muito difícil

A linha de descida pode não ser facilmente reconhecida e usualmente irá requerer inspeção cuidadosa desde o bote ou margem do rio. Corredeiras intensas, poderosas, mas previsíveis, podem ser abundantes, as quais poderão conter ondas severas, quedas, refluxos e outras obstruções. A classe IV está presente em uma ampla variedade de rios, desde aqueles com corredeiras curtas com grandes quedas como para aqueles rios com corredeiras seqüenciais e extensas, portanto há uma enorme variação na dificuldade. Genericamente, quanto maior a continuidade do fluxo de água, menos freqüentes são os remansos para parar e ter espaço para estabilizar. Os condutores de *rafting* devem ser adequadamente qualificados, o que significa nível de especialistas.

Classe V: Extremamente difícil

Corredeiras extremamente difíceis, com rotas exigentes em precisão e técnica para serem transpostas. Refluxos, correntezas e ondas serão poderosas e a inspeção é essencial. Se operadas comercialmente, os condutores devem ser certificados em nível de especialistas.

Classe VI: Extremo

Todos os anteriores levados a extremos. As corredeiras são normalmente intransponíveis, sendo somente possíveis de transpor em condições específicas.

Anexo B (informativo)**Lista de equipamentos de *rafting***

- a) bote;
- b) coletes de flutuação;
- c) capacetes;
- d) remos;
- e) calçado;
- f) faca;
- g) mosquetões com trava;
- h) *flip line*;
- i) polias;
- j) cabos de resgate;
- k) kit primeiros-socorros;
- l) equipamentos de comunicação (apito, telefone celular e rádio);
- m) lanterna;
- n) cordeletes;
- o) bomba de inflar;
- p) saco estanque.

Turismo de aventura – Sistema de gestão da segurança – Requisitos de competências para auditores

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20031-901 – Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974 2300
Fax: (21) 220-1762/220-6436
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.02 - Comissão de Estudo de Gestão da Segurança

54:003.02-003 - Adventure tourism – Safety management – Competency requirements for assessors

Descriptors: Adventure tourism. Management system. Risk management. Safety

Palavras-chave: Turismo de aventura. Sistema de gestão. Gestão de risco. Segurança

6 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo

2 Referências normativas

3 Termos e definições

4 Competência de auditores

5 Manutenção e melhoria da competência e avaliação de auditor

Prefácio

A ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

As normas de sistemas de gestão, tais como a NBR 15331 e as séries NBR ISO 9000 e NBR ISO 14000, enfatizam a importância de auditorias como uma ferramenta de gestão para monitorar e verificar a eficácia da implementação das políticas de uma organização. Auditorias também são uma parte essencial das atividades de avaliação da conformidade, tais como certificação e avaliação e acompanhamento da cadeia de fornecedores.

A NBR ISO 19011 fornece orientação sobre a gestão de programas de auditoria, sobre a realização de auditorias internas ou externas de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, assim como sobre a competência e a avaliação de auditores. É intenção que a NBR ISO 19011 se aplique a um grande número de usuários potenciais, incluindo auditores, organizações que implementam sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, organizações que precisam realizar auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental por razões contratuais e organizações envolvidas em certificação ou treinamento de auditor, em certificação/registo de sistemas de gestão, em acreditação ou em padronização na área de avaliação da conformidade.

Pretende-se também que a orientação da NBR ISO 19011 seja flexível. Contudo, como indicado em vários pontos do texto daquela Norma, o uso destas diretrizes pode diferir de acordo com o tamanho, natureza e complexidade das organizações a serem auditadas, como também com os objetivos e escopos das auditorias a serem executadas.

Embora a NBR ISO 19011 seja aplicável a auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, o usuário pode considerar a adaptação ou extensão da orientação ali fornecida para aplicação em outros tipos de auditorias, incluindo auditorias em outros sistemas de gestão, como os sistemas de gestão da segurança.

Exatamente por esta razão, a especificidade dos sistemas de gestão da segurança para o turismo de aventura estabelecidos na NBR 15331 requer que as prescrições genéricas estabelecidas na NBR ISO 19011 sejam complementadas por requisitos adicionais específicos. Em particular, é necessário estabelecer com clareza os requisitos aplicáveis aos membros das equipes de auditoria.

Com o intuito de complementar o estabelecido na NBR ISO 19011, fornecendo os requisitos aplicáveis aos integrantes das equipes auditoras de sistemas de gestão de segurança de turismo de aventura, é que foi desenvolvida esta Norma.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os requisitos aplicáveis para a competência de auditores de sistemas de gestão da segurança no turismo de aventura.

Esta Norma se aplica a todas as organizações que necessitam realizar auditorias internas ou externas de sistemas de gestão da segurança no turismo de aventura ou gerenciar um programa de auditoria.

NOTA Esta Norma complementa as orientações estabelecidas na NBR ISO 19011.

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento ABNT. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

NBR 15331 - Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança – Requisitos

NBR 19011 - Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental

NBR ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos

[1] NBR ISO 9004 – Sistemas de gestão da qualidade - Diretrizes para melhorias de desempenho

NBR ISO 14001 – Sistemas de gestão ambiental - Especificação e diretrizes para uso

[2] NBR ISO 14004 – Sistemas de gestão ambiental - Diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio

3 Termos e definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se os termos e as definições das NBR ISO 9000, NBR ISO 19011 e NBR 15331 e os seguintes:

NOTA Um termo em uma definição, ou nota, que esteja definido em algum lugar nesta seção está indicado em negrito, seguido da sua numeração entre parênteses. Tal termo em negrito pode ser substituído na definição por sua definição completa.

3.1 auditor: Pessoa com a **competência** (3.4) para realizar uma auditoria.

[NBR ISO 19011]

3.2 equipe de auditoria: Um ou mais **auditores** (3.1) que realizam uma auditoria, apoiados, se necessário, por **especialistas** (3.3).

NOTAS

1 Um auditor na equipe de auditoria é indicado como o líder da equipe de auditoria.

2 A equipe de auditoria pode incluir auditores em treinamento.

[NBR ISO 19011]

3.3 especialista: Pessoa que fornece conhecimento ou experiência específicos para a equipe de auditoria (3.2).

NOTAS

1 Conhecimento específico ou experiência é aquele que diz respeito à organização, processo ou atividade a ser auditada, ou idioma ou cultura.

2 Um especialista não atua como um **auditor** (3.1) na equipe de auditoria.

[NBR ISO 19011]

3.4 competência: Atributos pessoais demonstrados e capacidade demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades.

[NBR ISO 19011]

4 Competência de auditores

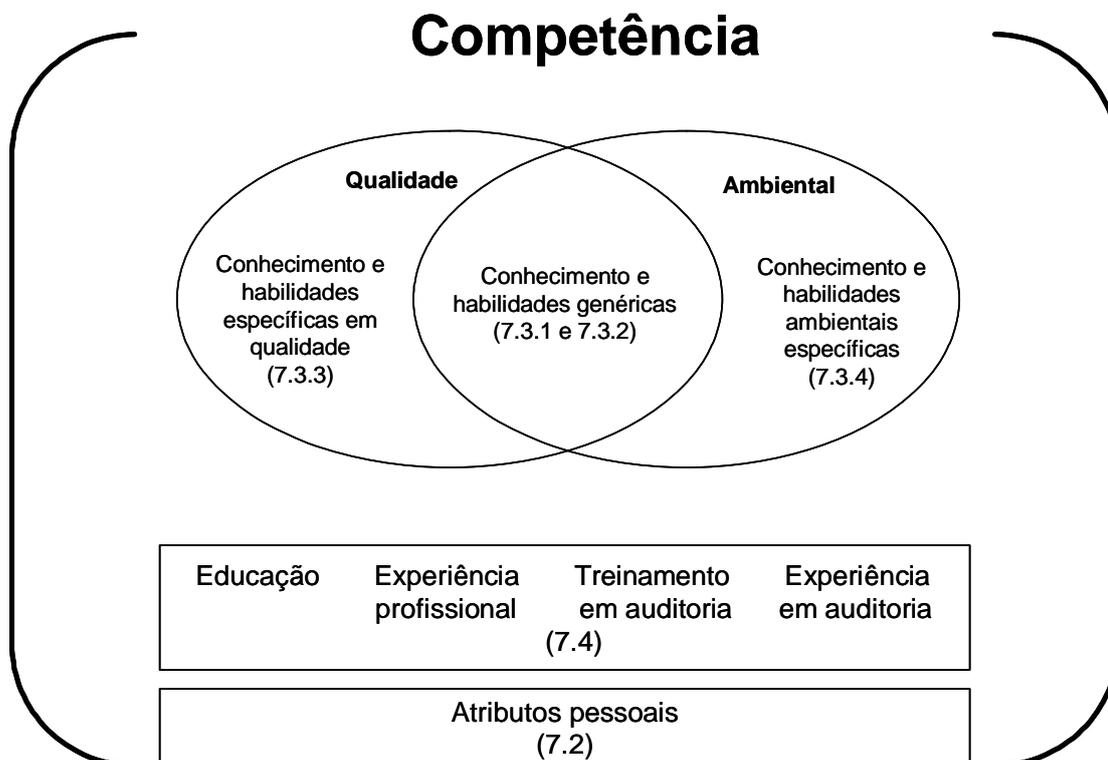
4.1 Generalidades

Segurança e confiança no processo de auditoria dependem da competência daqueles que conduzem a auditoria. Esta competência está baseada na demonstração de:

- atributos pessoais. Estes atributos pessoais devem ser os estabelecidos em 7.2 da NBR ISO 19011:2002; e
- capacidade para aplicar conhecimento e habilidades, descritos em 4.2, adquiridos através de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria, descritos em 4.3.

Este conceito de competência do auditor está ilustrado na figura 4 da NBR ISO 19011:2002, reproduzida a seguir na figura 1. Alguns dos conhecimentos e habilidades descritos em 4.2 são comuns a auditores de sistemas de gestão de outras especialidades, como sistemas de gestão da qualidade e do ambiente, e alguns são específicos para auditores de uma disciplina individual.

Figura 1 – Competência do auditor



Os auditores desenvolvem, mantêm e aperfeiçoam a sua competência através do contínuo desenvolvimento profissional e participação regular em auditorias (ver em 7.5 da NBR ISO 19011:2002).

Um processo para avaliar auditores e líderes de equipe da auditoria está descrito em 7.6 da NBR ISO 19011:2002.

4.2 Conhecimentos e habilidades

4.2.1 Conhecimentos e habilidades genéricos de auditores de sistema de gestão da segurança no turismo de aventura

Os auditores devem ter os conhecimentos e habilidades estabelecidos em 7.3.1 - a), c) e d) da NBR ISO 19011:2002.

Os auditores devem também ter conhecimentos e habilidades em sistema de gestão e documentos de referência de modo a permitir ao auditor compreender o escopo da auditoria e aplicar o critério de auditoria. Conhecimento e habilidades nesta área devem incluir:

- aplicação de sistemas de gestão para diferentes organizações;
- interação entre os componentes do sistema de gestão;
- gestão de riscos, normas de gestão de riscos ou da segurança, procedimentos aplicáveis ou outros documentos de sistema de gestão usados como critério de auditoria;
- reconhecimento de diferenças e prioridade entre os documentos de referência;
- aplicação de documentos de referência a diferentes situações de auditoria; e
- sistemas de informação e tecnologia para autorização, segurança, distribuição e controle de documentos, dados e registros.

4.2.2 Conhecimentos e habilidades genéricas de líderes de equipe da auditoria

Aplicam-se integralmente os requisitos estabelecidos em 7.3.2 da NBR ISO 19011:2002.

4.2.3 Conhecimentos e habilidades específicos de auditores de sistemas de gestão da segurança no turismo de aventura

Auditores de sistemas gestão da segurança no turismo de aventura devem ter conhecimento e habilidades no seguinte:

a) métodos e técnicas relacionados com a segurança no turismo de aventura - permitir ao auditor examinar sistemas de gestão da segurança e gerar constatações e conclusões da auditoria apropriadas. Conhecimentos e habilidades nesta área devem incluir:

- terminologia da segurança no turismo de aventura;
- princípios de gestão da segurança e de riscos e sua aplicação; e
- ferramentas de gestão da segurança no turismo de aventura e sua aplicação (por exemplo, elaboração dos planos de emergência ou capacitação das equipes);

b) atividades de turismo de aventura e suas técnicas - permitir ao auditor compreender o contexto técnico no qual a auditoria está sendo realizada. Convém que conhecimentos e habilidades nesta área incluam:

- terminologia específica do setor;
- características técnicas das atividades de turismo de aventura;
- principais técnicas e procedimentos utilizados nas atividades específicas;
- boas práticas e a legislação aplicável ao turismo de aventura.

NOTA Caso seja necessário, a equipe auditora pode contar com um ou mais especialistas para incluir as competências específicas da atividade auditada.

c) aspectos técnicos da atividade de turismo - permitir ao auditor compreender a interação das atividades, produtos, serviços e operações do auditado com atividades de turismo de aventura.

4.3 Educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria

A tabela 1 apresenta os requisitos aplicáveis aos membros das equipes de auditoria.

4.3.1 Auditores

Um auditor deve ter:



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20031-901 – Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974 2300
Fax: (21) 220-1762/220-6436
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2005,
ABNT – Associação Brasileira de
Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

SET 2005

PROJETO 54:003.02-001

Turismo de aventura – Sistema de gestão da segurança - Requisitos

Origem: Projeto 54:003.02-001

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.02 - Comissão de Estudo de Gestão da Segurança

54:003.02-001 - Adventure tourism - Safety management system - Requirements

Descriptors: Adventure tourism. Management system. Risk management. Safety

Palavras-chave: Turismo de aventura. Sistema de gestão.
Gestão de risco. Segurança

22 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo e campo de aplicação

2 Definições

3 Requisitos gerais

4 Política de segurança

5 Planejamento

6 Implementação e operação

7 Verificação e ação corretiva

8 Análise crítica pela direção

Anexos

A Exemplos de ferramentas para a gestão da segurança

B Bibliografia

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNTONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Esta norma contém os anexos A e B, de caráter informativo.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto clientes quanto prestadores de serviços), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços, inclusive as organizações públicas. Desta forma, uma abordagem sistêmica da segurança no turismo de aventura é altamente recomendável, de modo a considerá-la sob seus diversos aspectos.

As organizações envolvidas com as atividades de turismo de aventura vêm procurando sistematizar e controlar as suas atividades, inclusive incorporando práticas de gestão de riscos, de maneira a proverem atividades de turismo de aventura de forma responsável e segura. Por si só essas iniciativas de sistematização e controle podem não ser suficientes para proporcionar a uma organização a garantia de que seu desempenho em termos de segurança não apenas atenda, mas continue a atender, aos requisitos legais e aos de sua política. Para que sejam eficazes, é necessário que estes procedimentos sejam realizados dentro de um sistema de gestão estruturado e integrado às atividades gerais de gestão.

Assim, uma norma de sistema de gestão da segurança pode ser uma referência para toda organização envolvida com a prestação de serviços que incluam atividades de turismo de aventura, ou seja, pode ser utilizada por operadoras e por aqueles que recebem os turistas nos destinos, que devem também estar envolvidos no esforço da segurança nas atividades de turismo de aventura.

Um sistema de gestão da segurança para as atividades de turismo de aventura envolve diversos elementos, de maneira que uma organização possa estabelecer uma política da segurança e alcançar os seus objetivos e metas, utilizando as técnicas de gestão de riscos e incorporando o processo de melhoria contínua das condições de segurança.

A gestão de riscos, especificamente, é notadamente reconhecida como parte integrante e fundamental de um sistema de gestão da segurança. Nesse sentido, a adoção e implementação, de forma sistemática, de um conjunto de técnicas de gestão de riscos pode contribuir para a obtenção de resultados ótimos para todas as partes interessadas. Contudo, somente a adoção deste conjunto de técnicas de gestão de riscos por si só não garantirá resultados de segurança ótimos.

Esta Norma especifica os requisitos de tal sistema de gestão da segurança do turismo de aventura, e foi redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais. A base desta abordagem está representada na figura 1. O sucesso do sistema depende do comprometimento de todos os níveis e funções na organização, em especial da direção. Um sistema deste tipo permite que uma organização estabeleça e avalie a eficácia dos procedimentos, desenvolva uma política e objetivos de segurança, atinja a conformidade em relação a eles e demonstre-os a terceiros. A finalidade geral desta Norma é assegurar, de maneira sistemática e consistente, a prática segura e responsável de atividades de turismo de aventura. É recomendável que vários destes requisitos sejam abordados simultaneamente ou reapreciados a qualquer momento.

O sistema de gestão da segurança soma-se aos demais modelos de sistemas de gestão estabelecidos, entre os quais se indicam como principais referências a NBR ISO 9001 (sistema de gestão da qualidade), a NBR ISO 14001 (sistema de gestão ambiental) e a NBR 14900 (sistema de gestão da análise de perigos e pontos críticos de controle, que trata da segurança dos alimentos).

Nesta perspectiva, constitui referência básica o ciclo **PDCA** (*Plan – Do – Check – Act*) que é brevemente descrito pelas seguintes etapas:

- **Plan (Planejar)**: estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer os resultados de acordo com a política da organização (neste caso, política de segurança);
- **Do (Implementar)**: implementar os processos;
- **Check (Verificar)**: monitorar e medir o resultado dos processos em relação à política, objetivos e metas e reportar os resultados;
- **Act (Agir)**: tomar ações para melhorar continuamente a performance do sistema de gestão;

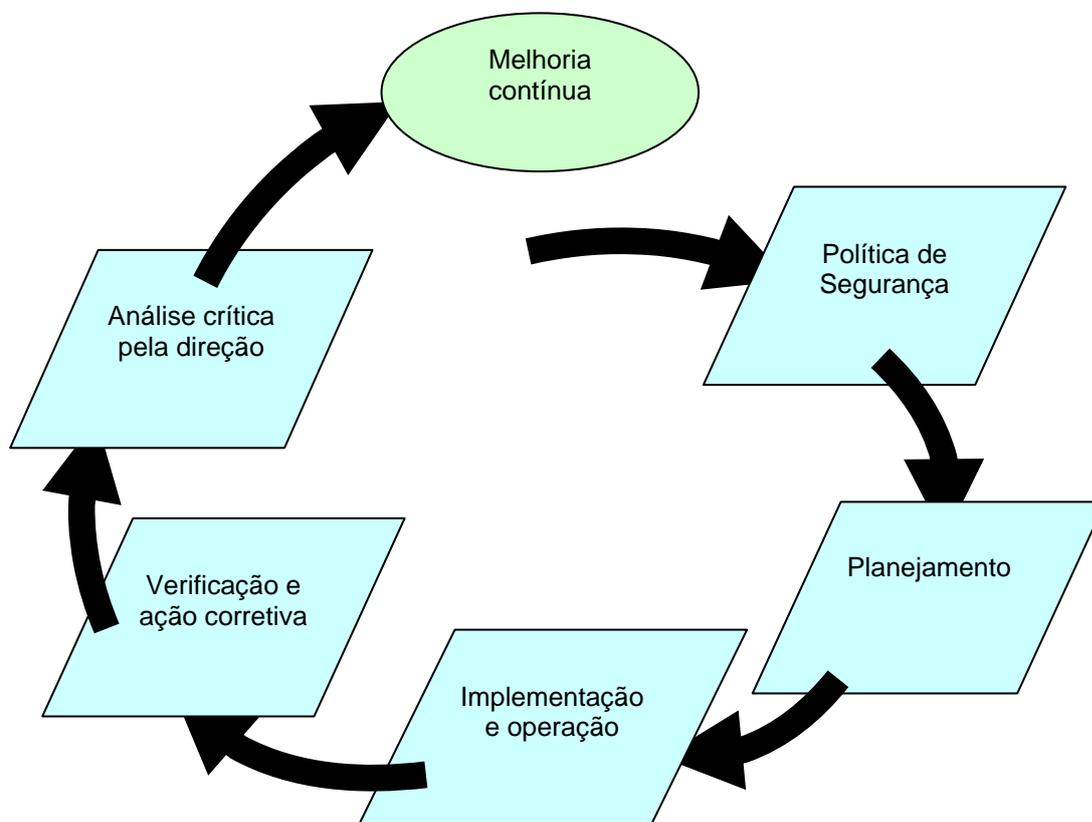


Figura 1 – Esquema do ciclo do PDCA

As técnicas de gestão de riscos envolvem genericamente quatro fases: a identificação de perigos e riscos, a análise de riscos, a avaliação de riscos e o tratamento dos riscos. A incorporação das técnicas de gestão de risco num sistema de gestão da segurança para o turismo de aventura é feita pela inclusão dessas quatro fases na componente de planejamento do PDCA, como é ilustrado na figura 2.

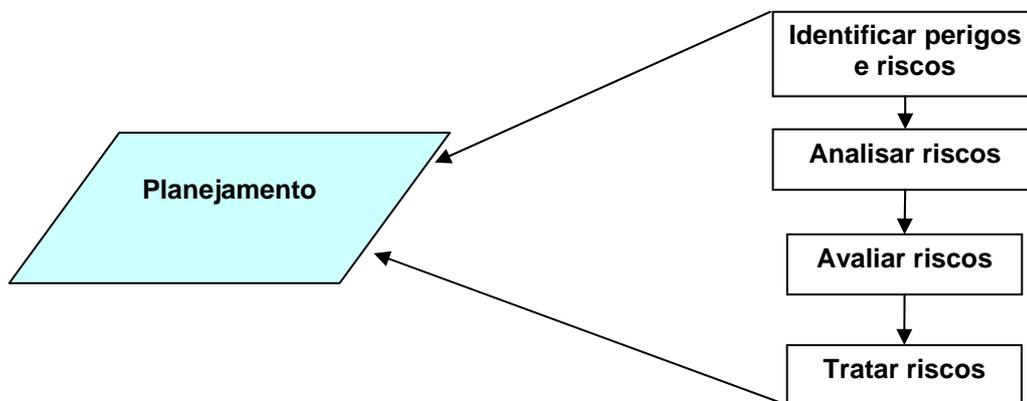


Figura 2 – Esquema da inclusão das técnicas de gestão de riscos no planejamento do PDCA

A gestão da segurança abrange uma vasta gama de questões, inclusive aquelas com implicações estratégicas e competitivas. A demonstração de um processo bem-sucedido de implementação desta Norma pode ser utilizada por uma organização para assegurar às partes interessadas que ela possui um sistema de gestão da segurança apropriado em funcionamento.

1 Objetivo e campo de aplicação

1.1 .Objetivo

Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da segurança no turismo de aventura, quando uma organização:

- pretende aumentar a satisfação e segurança do cliente por meio da efetiva aplicação do sistema, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis; e
- necessita demonstrar sua capacidade para assegurar a prática de atividades de turismo de aventura de forma segura e que atendam aos requisitos de segurança do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis.

1.2 Campo de aplicação

Esta Norma se aplica a qualquer organização envolvida na prestação de serviços com atividades de turismo de aventura que deseje:

- implementar, manter e aprimorar um sistema de gestão da segurança no turismo de aventura;
- assegurar-se de sua conformidade com sua política de segurança definida nas atividades de turismo de aventura;
- demonstrar tal conformidade a terceiros;
- buscar certificação do seu sistema de gestão da segurança no turismo de aventura por uma organização externa;
- realizar uma auto-avaliação e emitir auto declaração de conformidade com esta Norma.

Todos os requisitos desta Norma são genéricos e se pretende que sejam aplicáveis a todas as organizações envolvidas com atividades de turismo de aventura, sem levar em consideração o tipo, tamanho, produto, serviço ou atividade fornecidos.

2 Definições

Para os efeitos desta norma, aplicam-se as seguintes definições:

2.1 acidente: Evento não-planejado que resulta em morte, doença, lesão, dano ou outra perda.

2.2 perigo: Fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente do local de trabalho, ou uma combinação destes.

NOTA O termo perigo pode ser qualificado de maneira a definir a sua origem ou a natureza do dano esperado (por exemplo, perigo de choque elétrico, perigo de colisão, perigo de corte, perigo tóxico, perigo de fogo, perigo de afogamento).

2.3 identificação de perigos: Processo de reconhecimento de que um **perigo** (ver 2.2) existe, e de definição de suas características.

2.4 incidente: evento que deu origem a um acidente ou que tinha o potencial de levar a um acidente.

NOTAS

1 Um incidente em que não ocorre doença, lesão, dano ou outra perda também é chamado de "quase-acidente".

2 O termo "incidente" inclui "quase-acidente" e "acidente".

2.5 risco: Combinação da probabilidade da ocorrência de determinado evento e da(s) sua(s) consequência(s).

NOTAS

1 O termo "risco" é geralmente usado somente onde existe pelo menos a possibilidade de consequências negativas.

2 Em algumas situações, o risco surge da possibilidade de desvio dos resultados esperados ou eventos.

2.6 avaliação de riscos: Processo global de análise de riscos e de comparação dos riscos estimados em relação a um critério pré estabelecido para determinar a sua aceitação.

2.7 análise de riscos: Uso sistemático de informação para identificar as fontes e estimar os riscos.

NOTAS

1 A análise de riscos fornece a base para a avaliação de riscos, o tratamento de riscos e a aceitação de riscos.

2 Informação pode incluir dados históricos, análises teóricas, opiniões embasadas tecnicamente e as preocupações das partes interessadas

2.8 fonte: Elemento ou atividade que possui potencial de causar uma consequência.

2.9 segurança: Isenção de riscos inaceitáveis de danos.

[ABNT ISO/IEC Guia 2]

2.10 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 Riscos assumidos significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

2.11 sistema de gestão: Sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos.

NOTA Um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como um sistema de gestão da qualidade, um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

[NBR ISO 9000:2000]

2.12 sistema de gestão da segurança: Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à segurança.

2.13 política de segurança: Intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho em segurança, conforme formalmente expresso pela direção.

NOTA A política de segurança provê uma estrutura para ação e definição de seus objetivos e metas de segurança.

2.14 objetivo de segurança: Propósito de segurança geral, decorrente da política de segurança, que uma organização se propõe a atingir.

2.15 meta de segurança: Requisito de desempenho detalhado, aplicável à organização ou à parte dela, resultante dos objetivos de segurança, e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

2.16 não-conformidade: Não atendimento a um requisito

[NBR ISO 9000:2000]

2.17 ação corretiva: Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.

NOTAS

1 Pode existir mais de uma causa para uma não-conformidade.

2 Ação corretiva é executada para prevenir a repetição, enquanto que a ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência.

3 Existe uma diferença entre correção e ação corretiva.

[NBR ISO 9000:2000]

2.18 correção: Ação para eliminar uma não-conformidade identificada.

NOTAS

1 Uma correção pode ser feita em conjunto com uma ação corretiva.

2 Uma correção pode ser, por exemplo, um retrabalho ou reclassificação.

[NBR ISO 9000:2000]

2.19 ação preventiva: Ação para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

NOTAS

1 Pode existir mais de uma causa para uma não-conformidade potencial.

2 Ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência, enquanto que a ação corretiva é executada para prevenir a repetição.

[NBR ISO 9000:2000]

2.20 procedimento: Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

NOTAS

1 Procedimentos podem ser documentados ou não.

2 Quando um procedimento é documentado, o termo "procedimento escrito" ou "procedimento documentado" é freqüentemente usado. O documento que contém um procedimento pode ser chamado de "documento de procedimento".

[NBR ISO 9000:2000]

2.21 registro: Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas.

NOTAS

1 Registros podem ser usados, por exemplo, para documentar a rastreabilidade e fornecer evidência de verificação, ação preventiva e ação corretiva.

2 Registros, normalmente, não precisam ter controle de revisão.

[NBR ISO 9000:2000]

2.22 evento: Ocorrência de um conjunto específico de circunstâncias.

NOTAS

1 O evento pode ser certo ou incerto.

2 O evento pode ser uma única ocorrência ou uma série de ocorrências.

3 A probabilidade associada ao evento pode ser estimada para um dado período de tempo.

2.23 consequência: Resultado de um evento.

NOTAS

1 Pode haver mais de uma consequência de um evento.

2 As consequências podem variar de positivas a negativas. Contudo, as consequências são sempre negativas no que se refere aos aspectos de segurança.

3 As consequências podem ser expressas qualitativa ou quantitativamente.

2.24 probabilidade: Grau de possibilidade de que um evento ocorra.

NOTAS

1 A ISO 3534-1:1993 fornece uma definição matemática da probabilidade como "um número real entre 0 e 1 atribuído a um evento aleatório. Pode se referir a uma freqüência relativa de ocorrência a longo prazo ou a um grau de confiança de que um evento irá ocorrer. Para um alto grau de confiança, a probabilidade é próxima de 1."

2 Pode-se utilizar a freqüência em vez da probabilidade na descrição de risco.

3 Os graus de confiança em relação à probabilidade podem ser selecionados de classes ou categorias, tais como:

- rara/improvável/moderada/provável/quase certa, ou
- impossível/improvável/remota/ocasional/provável/freqüente.

2.25 análise de sensibilidade: Exame da maneira em que os resultados de um cálculo ou modelo variam com a mudança de cada hipótese assumida.

2.26 organização: Companhia, corporação, firma, empresa, autoridade ou instituição, ou parte ou combinação destas, incorporada ou não, pública ou privada, que tem função e estrutura administrativa próprias.

NOTA Para as organizações com mais de uma unidade operacional, uma unidade operacional individual pode ser definida como organização.

[ABNT NBR ISO 14001]

2.27 direção: Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível.

2.28 parte interessada: Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelo desempenho de segurança de uma organização.

3 Requisitos gerais

A organização deve estabelecer e manter um sistema de gestão da segurança no turismo da aventura.

A organização deve assegurar a clara definição do escopo do sistema de gestão da segurança no turismo de aventura, incluindo:

- a) o campo de aplicação do sistema de gestão da segurança, especificando as atividades, os produtos, ou categorias de produtos, e locais de prestação dos serviços que são cobertos pelo sistema de gestão da segurança;

- b) classes e tipos de perigos contemplados: no mínimo devem ser incluídos os previstos na legislação vigente e aqueles que impliquem risco de vida ou danos à saúde.

O escopo do sistema de gestão da segurança deve ser documentado.

4 Política de segurança

A direção deve estabelecer uma política de segurança nas atividades de turismo de aventura e assegurar que, dentro do escopo definido para o seu sistema de gestão da segurança, esta:

- seja apropriada à natureza e escala dos riscos relacionados com as atividades de turismo de aventura que oferece;
- inclua o comprometimento com a melhoria contínua;
- inclua o comprometimento com a minimização dos impactos ambientais e sociais negativos decorrentes das atividades de turismo de aventura;
- inclua o comprometimento com o atendimento da legislação aplicável, incluindo a legislação ambiental e de segurança do trabalho aplicáveis, as boas práticas consagradas de segurança das modalidades de turismo de aventura oferecidas, a conduta consciente em ambientes naturais e outros requisitos subscritos pela organização;
- forneça a estrutura para o estabelecimento e revisão dos objetivos e metas de segurança no turismo de aventura;
- seja documentada, implementada e mantida;
- seja comunicada a todos as pessoas que trabalham para, ou em nome da organização, e a todos os clientes dos serviços de turismo de aventura, com o objetivo de que tenham conhecimento de suas obrigações individuais em relação à segurança;
- esteja disponível para as partes interessadas;
- faça parte da estratégia e das práticas de atuação da organização; e
- seja periodicamente analisada criticamente, para assegurar que ela permaneça pertinente e apropriada à organização.

5 Planejamento

5.1 Identificação de perigos e avaliação e controle de riscos

A organização deve estabelecer um processo sistemático para a identificação de perigos e análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação de riscos associados com a prática de atividades de turismo de aventura. Este processo de gerenciamento dos riscos deve estar incorporado na gestão da organização de forma a assegurar que as atividades de turismo de aventura sejam praticadas de modo seguro e responsável. A figura 3 apresenta um esquema do modelo conceitual para a gestão de riscos.

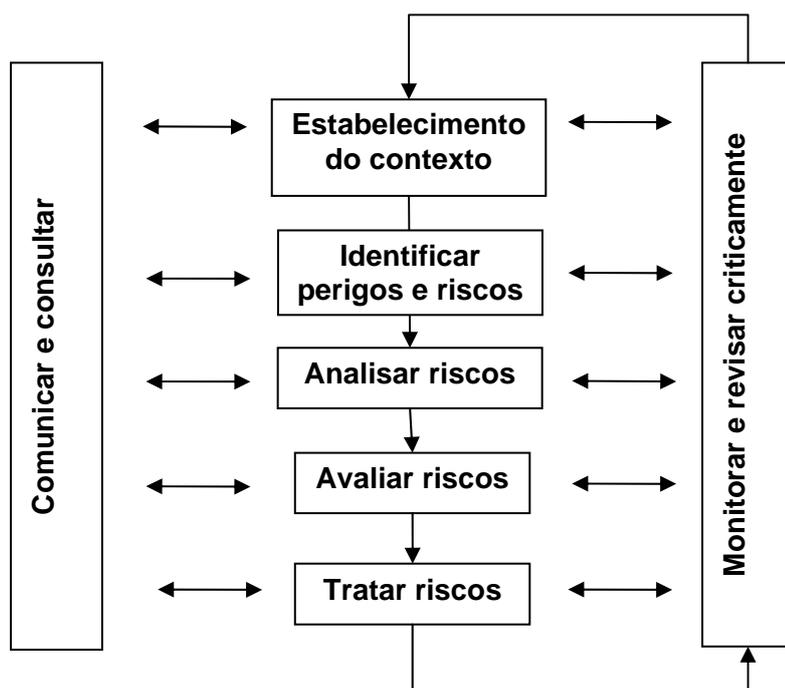


Figura 3 – modelo conceitual para a gestão de riscos

Em termos gerais, a organização deve estabelecer o contexto em que a gestão de riscos será estabelecida e promover a identificação dos perigos e riscos associados com cada atividade de turismo de aventura em que ela está envolvida. Isto

envolve identificar o que pode acontecer, porque, como, com que probabilidade e com quais conseqüências, a fim de servir de base para a análise de riscos.

A análise de riscos consiste em determinar os controles existentes e analisar os riscos em termos de conseqüências e probabilidades no contexto destes controles. A análise deve considerar as várias conseqüências potenciais e a probabilidade de tais conseqüências ocorrerem. Conseqüências e probabilidades devem ser combinadas, a fim de se produzir o nível estimado de risco.

A avaliação de riscos consiste em comparar os níveis estimados de risco com critérios preestabelecidos, resultando numa classificação dos riscos que possibilite a sua gestão.

O tratamento dos riscos consiste em estabelecer o processo pelo qual:

- se identificam as diversas opções de tratamento;
- essas opções são analisadas e avaliadas;
- se preparam e implementam planos de tratamento dos riscos, inclusive planos de atendimento a emergências.

A redução das conseqüências e da probabilidade de ocorrência de um evento perigoso pode ser chamada de controle de riscos.

O processo de gestão de riscos envolve ainda monitorar e analisar criticamente o desempenho da gestão de riscos e as eventuais alterações que possam afetá-lo, e ainda comunicar e consultar as partes interessadas, internas e externas, conforme apropriado, em cada etapa do processo de gestão de riscos e no processo como um todo.

5.1.1 Definição do contexto

A organização deve estabelecer os objetivos, escopo e parâmetros da atividade de turismo de aventura objeto da gestão de riscos.

O escopo deve ser claramente definido e documentado. A definição do escopo deve incluir as seguintes etapas:

- a) definição da atividade de turismo de aventura;
- b) formulação dos objetivos da gestão de riscos;
- c) definição da extensão da atividade em termos de locais, atividades praticadas e duração;
- d) definição das fronteiras e interfaces com outros sistemas ou atividades;
- e) identificação dos estudos necessários, incluindo o seu propósito, objetivos e recursos requeridos. Fontes genéricas de informação a respeito de riscos e suas conseqüências podem servir de guia para tal identificação;
- f) os critérios pelos quais os riscos devem ser avaliados.

As decisões relativas à aceitabilidade e tratamento dos riscos podem ser baseadas em critérios operacionais, técnicos, financeiros, legais, sociais e humanitários, entre outros. Tais critérios geralmente dependem da política interna, objetivos e metas da organização, bem como dos interesses das partes envolvidas.

A justificativa para os critérios deve ser documentada.

5.1.2 Identificação de perigos e riscos

A organização deve estabelecer e manter procedimentos para a identificação contínua de perigos e riscos nas atividades de turismo de aventura oferecidas pela organização. Tais procedimentos devem incluir:

- atividades de rotina e não-rotineiras;
- atividades de todo o pessoal que tem acesso aos locais de trabalho (incluindo sub contratados e visitantes) e de prática das atividades de turismo de aventura;
- instalações e equipamentos nos locais das atividades de turismo de aventura, tanto as fornecidas pela organização como por terceiros.

A organização deve assegurar que os resultados destas avaliações e os efeitos destes controles sejam considerados quando da definição de seus objetivos e metas de segurança. A organização deve documentar e manter tais informações atualizadas.

A metodologia da organização para a identificação de perigos e avaliação de riscos deve:

- privilegiar uma abordagem preventiva;
- assegurar a classificação de riscos e a identificação daqueles que devem ser eliminados ou controlados através de medidas de tratamento;
- ser consistente com a experiência operacional, as boas práticas consagradas para as modalidades de turismo de aventura praticadas ou oferecidas e a capacidade das medidas de controle de riscos empregadas;
- fornecer subsídios para a determinação de requisitos de segurança, incluindo instalações e equipamentos, identificação de necessidades de treinamento e desenvolvimento de controles operacionais;
- assegurar o monitoramento das ações requeridas, para garantir tanto a eficácia quanto o prazo de implementação destas.

A identificação de perigos e riscos deve ser efetuada utilizando um processo sistemático estruturado e deve incluir todos os perigos e riscos eventualmente identificados, estejam ou não sob controle da organização.

A organização deve preparar uma lista abrangente de eventos que possam afetar as atividades de turismo de aventura. A lista de eventos deve ser considerada detalhadamente, para que se possa identificar o que pode acontecer. Deve-se considerar as causas e os cenários possíveis para cada evento da lista. Convém ressaltar que alguns perigos e riscos podem ter como causa as atitudes dos clientes, dos condutores ou mesmo de outras pessoas.

As ferramentas e técnicas utilizadas para identificar perigos e riscos podem incluir, entre outros:

- listas de verificação;
- julgamentos baseados em observações, experiências e registros;
- fluxogramas;
- técnicas de *brainstorming*;
- análise de sistemas;
- análise de cenários.

NOTA Para diretrizes adicionais sobre identificação de perigos e avaliação e controle de riscos, bem como exemplos de técnicas empregadas, ver o anexo A.

5.1.3 Análise de riscos

A análise de riscos tem o objetivo de possibilitar separar os riscos aceitáveis menores dos maiores e fornecer dados para auxiliar nas etapas subsequentes de avaliação e de tratamento de riscos.

Esta análise envolve a consideração das fontes de risco, de suas conseqüências e da probabilidade de tais conseqüências ocorrerem. Pode-se identificar os fatores que afetam as conseqüências e os que afetam a probabilidade.

Um risco deve ser analisado combinando-se as estimativas das conseqüências e da probabilidade no contexto das medidas de controle existentes.

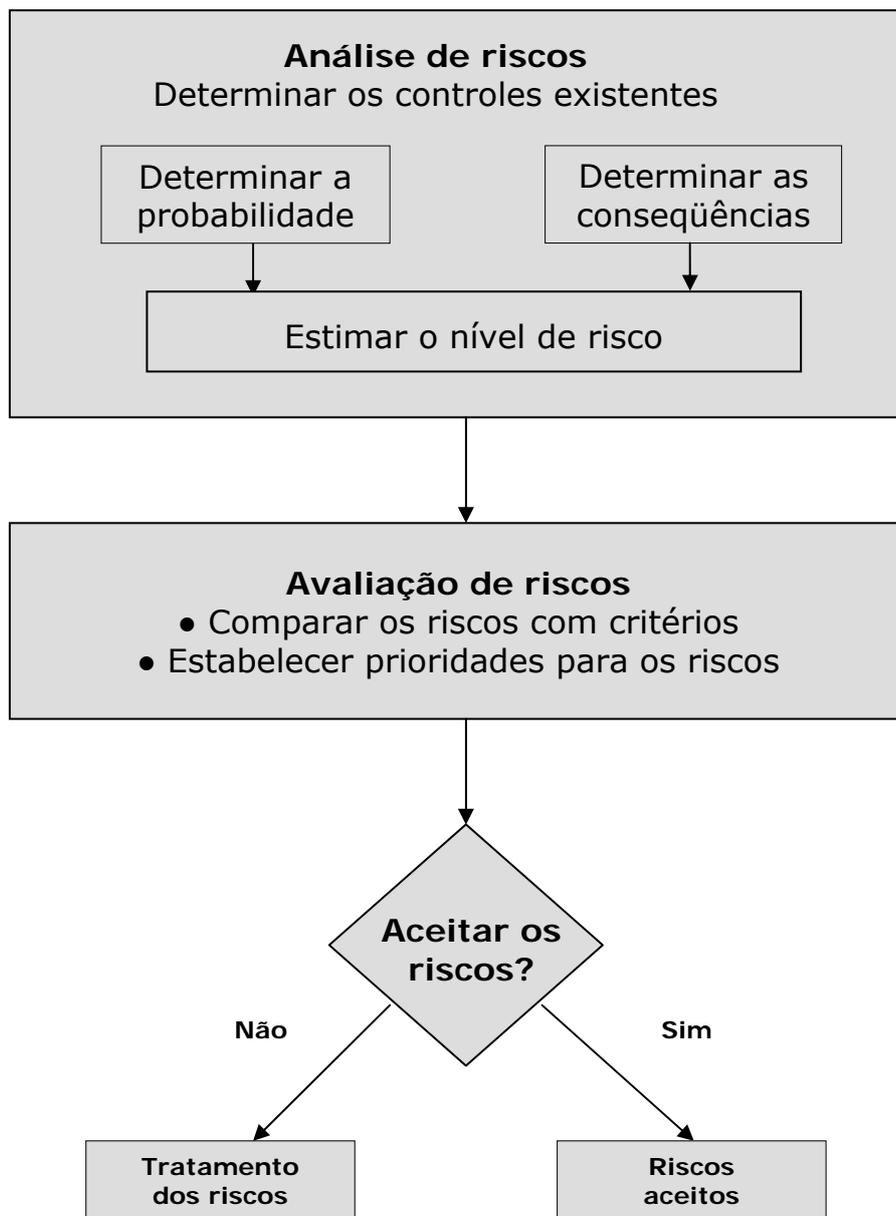


Figura 4 – Ilustração do processo de avaliação de riscos

Pode ser conveniente efetuar uma análise preliminar, a fim de que riscos semelhantes ou de baixo impacto sejam excluídos de um estudo mais detalhado. Na medida do possível, os riscos excluídos devem ser listados de maneira a demonstrar a consistência da análise de riscos.

A organização deve identificar os mecanismos, os sistemas técnicos e os procedimentos existentes para o tratamento de riscos e avaliar os seus pontos fortes e fracos. Com este propósito, podem ser utilizadas técnicas e ferramentas como as exemplificadas em 5.1.5 e abordagens como inspeções e técnicas de auto-avaliação.

Deve ser avaliada a probabilidade de um evento e as suas conseqüências associadas no contexto dos controlos existentes, bem como a magnitude destas conseqüências.

As conseqüências e a probabilidade podem ser determinadas mediante análises e cálculos estatísticos. Caso não haja disponibilidade de dados anteriores, podem ser efetuadas estimativas subjetivas que reflitam o grau de expectativa da organização quanto à ocorrência de um determinado evento ou resultado.

De maneira a reduzir a subjetividade inerente aos processos de estimativas, é conveniente que as melhores fontes de informação e técnicas disponíveis sejam utilizadas ao analisar as conseqüências e probabilidades. Estas fontes podem incluir:

- a) registos anteriores;
- b) experiências pertinentes;
- c) prática e experiência do setor;
- d) publicações pertinentes;
- e) experimentos e protótipos;
- f) opinião de especialistas e peritos.

As técnicas incluem:

- a) entrevistas estruturadas com especialistas;
- b) uso de grupos multidisciplinares de especialistas;
- c) avaliações individuais, utilizando-se questionários;
- d) uso de árvores de falhas e árvores de eventos.

A análise de riscos pode ser conduzida com vários graus de refinamento, dependendo das informações e dados disponíveis. As análises podem ser:

- qualitativas;
- semi quantitativas;
- quantitativas; ou
- uma combinação destas.

NOTA As análises quantitativas são as mais custosas e complexas. Na prática, geralmente se utiliza a análise qualitativa inicialmente para se obter uma indicação geral do nível de risco. Posteriormente pode ser necessário se realizar análises quantitativas mais específicas.

No anexo A são apresentados alguns exemplos dos diferentes tipos de análise de riscos.

Quando se utilizam análises quantitativas, deve-se efetuar análise de sensibilidade, a fim de testar os efeitos de alterações de hipóteses e dados.

NOTA Pode ser conveniente o recurso a especialistas para se recorrer à utilização de análises quantitativas e proceder a análises de sensibilidade.

5.1.4 Avaliação de riscos

A análise de riscos e os critérios utilizados para comparar os riscos devem ser considerados numa mesma base. Assim, uma avaliação qualitativa envolve a comparação de um nível de risco qualitativo com critérios qualitativos e uma avaliação quantitativa envolve a comparação de um nível de risco numérico com critérios que podem ser expressos por um número específico, tal como fatalidade ou freqüência.

O resultado da avaliação deve ser uma lista de riscos priorizados para a etapa de tratamento dos riscos.

Os riscos considerados como baixos ou aceitáveis podem ser absorvidos com um tratamento mínimo e devem ser monitorados e periodicamente analisados criticamente para se assegurar que permaneçam aceitáveis. Devem ser implementados planos para gerenciar as conseqüências destes riscos, caso ocorram.

Os riscos que não se classificam como baixos ou aceitáveis devem ser tratados usando-se uma ou mais das opções consideradas em 5.1.5.

5.1.5 Tratamento de riscos

A figura 5 ilustra o processo de tratamento de riscos. O tratamento pode considerar diversas opções que não são necessariamente mutuamente exclusivas ou apropriadas em todas as circunstâncias.

Ao se escolherem as opções de tratamento de riscos, devem ser considerados os diversos aspectos do risco, inclusive as condições operacionais, impactos ambientais negativos ou outros relevantes, que possam ser causados pelas medidas de controle necessárias.

O processo de tratamento de riscos consiste nas seguintes etapas:

- identificação das opções de tratamento;
- consideração dos custos e benefícios factíveis;
- recomendação das estratégias de tratamento;
- seleção das estratégias de tratamento;
- estabelecimento de planos de tratamento; e

- implementação dos planos de tratamento.

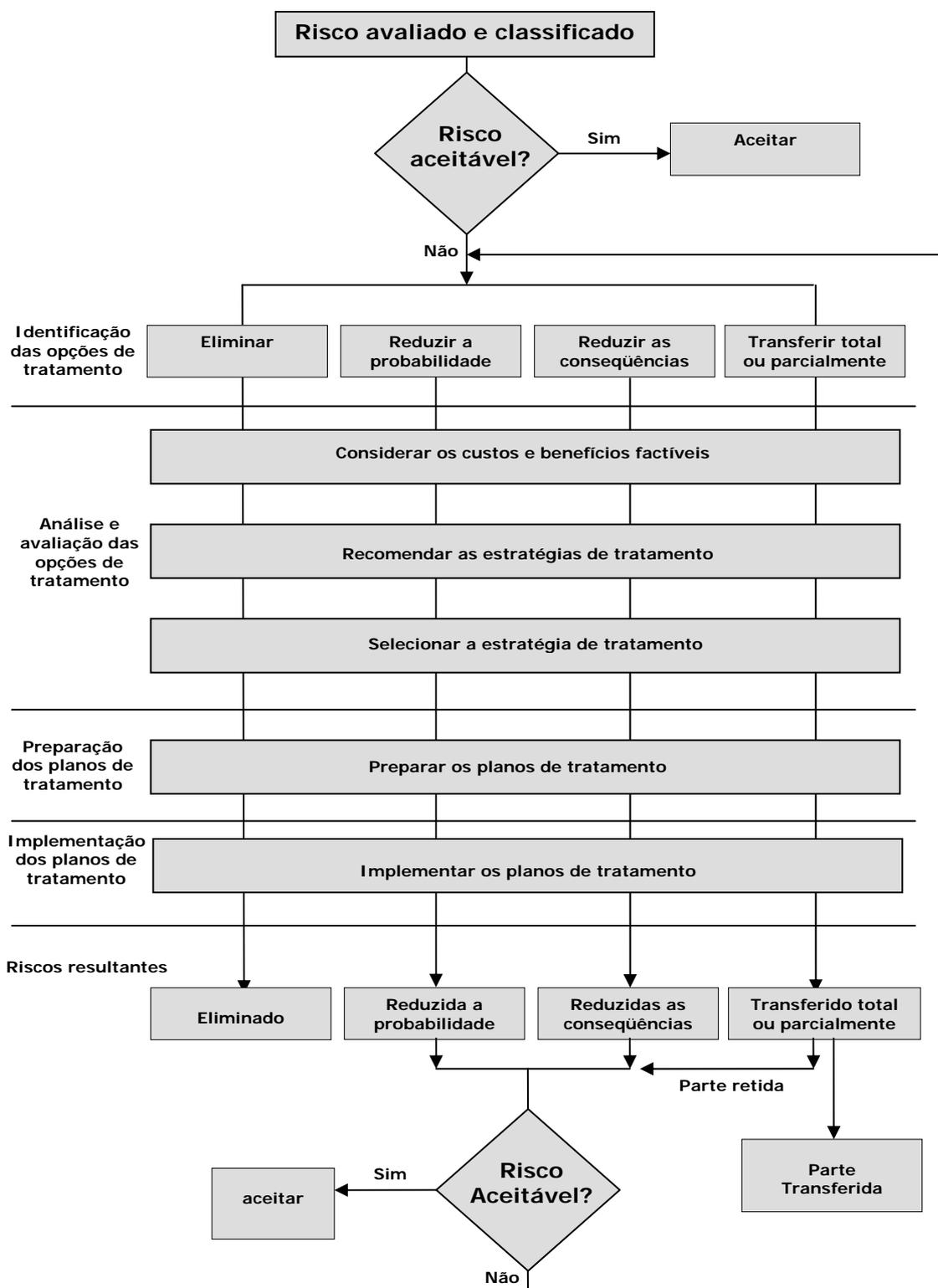


Figura 5 – processo de tratamento de riscos

As opções incluem:

a) eliminar o risco, o que significa adotar medidas que não possibilitem a sua ocorrência. Formas possíveis de evitar o risco incluem:

- decisão de não prosseguir com a atividade;
- alteração dos itinerários das atividades oferecidas;

- mudanças de técnicas;

b) reduzir a probabilidade de ocorrência do risco. Exemplos de medidas incluem as seguintes:

- treinamento dos condutores;
- instrução dos clientes;
- supervisão;
- controles técnicos;
- implementação de procedimentos e protocolos;
- procedimentos de avaliação da conformidade, como vistorias, inspeções, auditorias ou testes;
- condições contratuais;
- análises críticas formais de requisitos, especificações, projetos, engenharia e operações;
- controle de processos;
- manutenção preventiva;
- gestão e normas da qualidade;
- melhoramentos na infra-estrutura;
- processos organizacionais;

c) reduzir as conseqüências. Exemplos de medidas incluem o seguinte:

- planos de contingência;
- utilização de equipamentos de proteção individual;
- engenharia e barreiras estruturais;
- minimização da exposição a fontes de risco;
- separação ou realocação de uma atividade e recursos;
- treinamento dos membros da equipe;

d) transferir o risco mediante o envolvimento de uma outra parte que assuma ou compartilhe uma fração do risco. Os mecanismos de transferência incluem os seguintes:

- uso de contratos;
- uso de seguros; e
- uso de estruturas organizacionais, tais como parcerias e empreendimentos conjuntos.

Deve ser claramente estabelecida a autoridade para o tratamento de riscos.

A organização deve estabelecer um procedimento documentado para o tratamento de riscos, que inclua a definição das autoridades e responsabilidades, a alocação de recursos, o seu registro, a avaliação da sua eficácia e a sua análise crítica. O tratamento deve ser materializado em planos documentados.

Os planos de tratamento devem incluir a identificação das responsabilidades, os prazos, os resultados esperados, os recursos necessários, as medidas de desempenho e o processo de análise crítica a ser utilizado.

5.2 Requisitos legais e outros requisitos

A organização deve estabelecer e manter procedimento para identificar e dispor da legislação e outros requisitos de segurança que lhe são aplicáveis.

A organização deve manter essa informação atualizada. Deve comunicar as informações pertinentes sobre requisitos legais e outros requisitos a seus funcionários, fornecedores, clientes das atividades de turismo de aventura e demais partes interessadas.

5.3 Objetivos e metas

A organização deve estabelecer, implementar e manter objetivos e metas de segurança nas atividades de turismo de aventura documentados, em cada nível e função pertinentes da organização. Os objetivos e metas devem ser mensuráveis e ser quantificáveis quando possível. Os objetivos devem ser compatíveis com a política de segurança, incluindo o comprometimento com a melhoria contínua.

Ao estabelecer e revisar seus objetivos, a organização deve considerar:

- os requisitos legais e outros requisitos;
- seus perigos e riscos;
- suas opções tecnológicas;
- seus requisitos financeiros, operacionais e de negócios;
- a visão das partes interessadas.

5.4 Programas de gestão da segurança

A organização deve estabelecer e manter programas de gestão da segurança para atingir seus objetivos. Os planos de tratamento referidos em 5.1.5 devem ser parte integrante dos programas de gestão da segurança. Estes programas devem incluir a documentação para:

- a) a atribuição de responsabilidade e autoridade em cada função e nível pertinente da organização, visando atingir os objetivos; e
- b) os meios e o prazo dentro do qual os objetivos devem ser atingidos.

Os programas de gestão da segurança devem ser analisados criticamente em intervalos planejados e regulares. Devem ser alterados, onde necessário, para atender às mudanças nas atividades, produtos, serviços ou condições operacionais da organização.

Os planos devem ser estabelecidos por produto turístico.

6 Implementação e operação

6.1 Recursos, estrutura e responsabilidade

A direção deve assegurar a disponibilidade de recursos essenciais para estabelecer, implementar, manter e melhorar o sistema de gestão da segurança. Os recursos abrangem, entre outros, recursos humanos, qualificações específicas, tecnologia, recursos de infra-estrutura e recursos financeiros.

As funções, responsabilidades e autoridades do pessoal que gerencia, desempenha e verifica atividades que têm efeito sobre a segurança dos serviços oferecidos, instalações e processos da organização devem ser definidas, documentadas e comunicadas, a fim de facilitar a gestão da segurança.

A responsabilidade formal pela segurança é da direção. a organização deve nomear um membro da direção (por exemplo, um membro da diretoria ou um gerente designado pela direção), com responsabilidade específica em relação ao sistema de gestão da segurança.

Este representante deve ter funções, responsabilidades e autoridades definidas para:

- a) assegurar que os requisitos do sistema de gestão da segurança sejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com esta Norma, em todos os locais em que as atividades do turismo de aventura são praticadas e locais de operação da organização;
- b) relatar à direção o desempenho do sistema de gestão da segurança para análise crítica, como base para o aprimoramento do sistema da gestão da segurança.

Todos aqueles com responsabilidade administrativa, comercial ou operacional relacionadas com as atividades de turismo de aventura devem demonstrar seu comprometimento com a melhoria contínua do desempenho do sistema de gestão da segurança.

6.2 Competência, conscientização e treinamento

A organização deve assegurar que qualquer pessoa que realize tarefas para esta, ou em seu nome, e que possa afetar a segurança das atividades de turismo de aventura, seja competente. A competência deve ser definida em termos de educação, treinamento, experiência ou qualificação.

A organização deve estabelecer e manter procedimentos para assegurar que o pessoal envolvido com as atividades de turismo de aventura, próprio ou de terceiros, trabalhando em cada nível e função pertinentes, estejam conscientes:

- da importância da conformidade com a política de segurança e com procedimentos e requisitos do sistema de gestão da segurança;
- das conseqüências de segurança, reais ou potenciais, de suas atividades de trabalho, e dos benefícios para a segurança e saúde, do pessoal e dos clientes, resultantes da melhoria do seu desempenho pessoal;
- de suas funções e responsabilidades em atingir a conformidade com a política de segurança, procedimentos e requisitos do Sistema de gestão da segurança, inclusive os requisitos de preparação e atendimento a emergências (ver 6.7);
- das potenciais conseqüências da inobservância dos procedimentos operacionais especificados.

A organização deve identificar as necessidades de treinamento associadas aos perigos e riscos identificados das atividades de turismo de aventura, e com o seu sistema da gestão da segurança. Os procedimentos de treinamento devem levar em conta os diferentes níveis de responsabilidade, habilidade, instrução e risco.

A organização deve fornecer o treinamento ou adotar ações para atender às necessidades identificadas.

A organização deve avaliar a eficácia das ações de capacitação executadas, manter registros destas avaliações e registros adequados de educação, treinamento, experiência e qualificação.

6.3 Consulta e comunicação

6.3.1 Generalidades

Uma comunicação efetiva interna e externa é importante para assegurar que os responsáveis por implementar a gestão dos riscos e aqueles que têm um interesse particular na segurança compreendem a base sobre a qual as decisões são tomadas e por que ações específicas são requeridas. As percepções de riscos podem variar devido a diferenças nas hipóteses e conceitos e nas necessidades, questões e preocupações das partes interessadas em função de como elas se relacionam com os riscos ou os assuntos em discussão. As partes interessadas são propensas a fazer julgamentos da aceitabilidade de um risco baseadas na sua própria percepção do risco. Uma vez que as partes interessadas podem ter um impacto significativo nas decisões tomadas, é importante que as suas percepções do risco, assim como as suas percepções dos benefícios, sejam identificadas e documentadas.

6.3.2 Comunicação e consulta ao pessoal relacionado com as atividades de turismo de aventura

A organização deve assegurar que o pessoal relacionado com as atividades de turismo de aventura seja:

- envolvido no desenvolvimento e análise crítica das políticas e procedimentos para a gestão de riscos;

- consultado quando existirem quaisquer mudanças que afetem sua segurança e saúde na prática das atividades de turismo de aventura;
- representado nos assuntos de Segurança e saúde; e
- informado sobre quem são seus representantes nos assuntos de segurança e sobre o representante nomeado pela direção.

As providências para o envolvimento e consulta ao pessoal relacionado com as atividades de turismo de aventura devem ser documentadas.

6.3.3 Comunicação e consulta aos clientes

A organização deve ter procedimentos para assegurar que as informações pertinentes de segurança são comunicadas aos clientes.

A organização deve estabelecer um processo de consulta aos clientes a respeito do sistema de gestão da segurança. Estas consultas devem ser registradas.

6.3.4 Comunicação às partes interessadas

A organização deve disponibilizar às partes interessadas informações acerca dos aspectos pertinentes relativos ao sistema de gestão da segurança. A abrangência da comunicação deve ser estabelecida levando em consideração a relevância e a viabilidade para os objetivos e metas de segurança. Eventuais exclusões devem ser justificadas.

6.4 Documentação

A organização deve estabelecer e manter informações, para:

- a) descrever os principais elementos do sistema de gestão e a interação entre eles; e
- b) fornecer orientação sobre a documentação relacionada.

A documentação do sistema deve existir em meio físico.

6.5 Controle de documentos

A organização deve estabelecer e manter procedimentos para o controle de todos os documentos exigidos por esta Norma, para assegurar que:

- a) possam ser localizados;
- b) sejam periodicamente analisados, revisados, quando necessário, e aprovados, quanto à sua adequação, por pessoal autorizado;
- c) as versões atualizadas dos documentos pertinentes estejam disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais ao efetivo funcionamento do sistema de gestão da segurança;
- d) documentos obsoletos sejam prontamente removidos de todos os pontos de emissão e uso ou, de outra forma, garantidos contra o uso não intencional;
- e) documentos arquivados, retidos por motivos legais ou para preservação de conhecimento, sejam adequadamente identificados.

6.6 Controle operacional

A organização deve identificar aquelas operações e atividades associadas aos riscos identificados, onde as medidas de controle necessitam ser aplicadas. A organização deve planejar tais atividades, inclusive manutenção, de forma a assegurar que sejam executadas sob condições específicas por meio:

- a) do estabelecimento e manutenção de procedimentos documentados, para abranger situações onde sua ausência possa acarretar desvios em relação à política de segurança e aos objetivos;
- b) da estipulação de critérios operacionais nos procedimentos;
NOTA – critérios operacionais consistem em parâmetros de controle ou limites aceitáveis para a realização das atividades ou ações previstas nos procedimentos.
- c) do estabelecimento e manutenção de procedimentos relativos aos riscos identificados de Segurança, de bens, equipamentos e serviços adquiridos ou utilizados pela organização, e da comunicação dos procedimentos e requisitos pertinentes a serem atendidos por fornecedores e contratados;
- d) do estabelecimento e manutenção de procedimentos para o projeto de produtos, locais de trabalho, processo, instalações, equipamentos, procedimentos operacionais e organização do trabalho, incluindo suas adaptações às capacidades humanas, de forma a eliminar ou reduzir os riscos de segurança na sua fonte;
- e) do estabelecimento e manutenção de procedimentos para as práticas de atividades de turismo de aventura, incluindo medidas de prevenção e segurança para os clientes e o pessoal, próprio ou de terceiros.

6.7 Preparação e atendimento a emergências

A organização deve estabelecer e manter planos e procedimentos para identificar o potencial e atender a acidentes incidentes e situações de emergência, bem como para prevenir e reduzir as possíveis conseqüências que possam estar associadas a eles.

A organização deve analisar criticamente seus planos e procedimentos de preparação e atendimento a emergências, em particular após a ocorrência de incidentes, acidentes ou situações de emergência.

A organização deve ter disponíveis as informações pertinentes dos clientes envolvidos em cada atividade de turismo de aventura. No mínimo deve-se dispor, para cada cliente, das seguintes informações:

- nome completo;
- número do documento de identidade;
- pessoa para contato em caso de necessidade;

- qualquer característica limitante para a realização da atividade específica;
- tipo sanguíneo;
- quaisquer restrições a eventuais atendimentos (medicamentos, procedimentos, etc.).

A organização deve também testar periodicamente tais procedimentos onde exequível.

A organização deve se assegurar da disponibilidade de serviços ou recursos apropriados para atendimento a emergências relacionadas aos riscos prioritários identificados no inventário nos locais de prática das atividades de turismo de aventura, inclusive em áreas remotas ou de difícil acesso.

Os clientes devem ser informados previamente dos recursos e facilidades disponíveis de atendimento a emergências nos locais de prática das atividades de turismo de aventura.

A organização deve assegurar que na prática das atividades de turismo de aventura participam pessoas qualificadas com a capacitação para lidar com situações de atendimento a emergências.

7 Verificação e ação corretiva

7.1 Monitoramento e mensuração do desempenho

A organização deve estabelecer e manter procedimentos para monitorar e medir, periodicamente, o desempenho da segurança. Estes procedimentos devem assegurar:

- medições qualitativas ou quantitativas, apropriadas às necessidades da organização;
- monitoramento do grau de atendimento aos objetivos de segurança da organização;
- medidas pró-ativas de desempenho que monitorem a conformidade com os requisitos dos programas de gestão da segurança, com critérios operacionais, e com a legislação e regulamentos aplicáveis;
- medidas reativas de desempenho para monitorar acidentes, doenças, incidentes e outras evidências históricas de deficiências no desempenho da segurança;
- registro de dados e resultados do monitoramento e mensuração, suficientes para facilitar a subsequente análise da ação corretiva e preventiva.

Se for requerido equipamento para o monitoramento e mensuração do desempenho, a organização deve estabelecer e manter procedimentos para a calibração e manutenção de tal equipamento. Os registros das atividades e dos resultados da calibração e manutenção devem ser retidos.

7.2 Acidentes, incidentes, não-conformidades e ações corretivas e preventivas

A organização deve estabelecer e manter procedimentos para definir responsabilidade e autoridade para:

- tratar, registrar e investigar:
 - incidentes, inclusive os acidentes;
 - não-conformidades;
- adotar medidas para reduzir quaisquer conseqüências oriundas de incidentes, incluindo os acidentes, ou não-conformidades;
- iniciar e concluir ações corretivas e preventivas;
- confirmar a eficácia das ações corretivas e preventivas adotadas.

Estes procedimentos devem requerer que todas as ações corretivas e preventivas propostas sejam analisadas criticamente durante o processo de avaliação de riscos, antes da implementação.

Qualquer ação corretiva ou preventiva adotada para eliminar as causas das não-conformidades reais e potenciais deve ser adequada à magnitude dos problemas e proporcional ao risco verificado.

A organização deve implementar e registrar quaisquer mudanças nos procedimentos documentados, resultantes de ações corretivas e preventivas.

A organização deve manter um registro de todos os incidentes, incluindo os acidentes, que possibilite a rastreabilidade para as ações corretivas e preventivas adotadas. O registro deve conter no mínimo as seguintes informações:

- atividade;
- data (inclusive hora);
- local (com a exatidão pertinente);
- envolvidos (clientes, condutores etc.);
- descrição (inclusive condições ambientais, equipamentos utilizados, circunstâncias particulares, etc., quando pertinente);
- causa provável;
- tratamento;
- conseqüências;
- ações corretivas;
- ações preventivas;
- responsável pelas informações;
- aprovação do registro.

Este registro deve estar acessível a todas as partes interessadas.

7.3 Registros



**ABNT - Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar
CEP 20003-900 - Caixa Postal 1680
Rio de Janeiro - RJ
Tel.: PABX (21) 3974-2300
Fax: (21) 2240-8249/2220-6436
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2002,
ABNT–Associação Brasileira de
Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

MAI 2005

Projeto 54:003.03- 001

Turismo de aventura - Informações mínimas preliminares a clientes

Origem:
ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo
CE-54:003.03 - Comissão de Estudo Informações Mínimas para clientes
Projeto 54:003.03 - 001 – Adventure Tourism – Preliminary Minimum Information to Clients
Descriptors: adventure tourism; adventure travel; minimum information; competency;
expected results; tourism; professional certification
Válida a partir de

Palavras-chave: Turismo de aventura. Informações mínimas.
Segurança. Clientes. Certificação de pessoas.
Turismo.

5 páginas

Sumário

- Prefácio
- Introdução
- 1** Objetivo
- 2** Definições
- 3** Finalidade das informações preliminares
- 4** Requisitos gerais
- 5** Informações mínimas
- 6** Formulário de informações mínimas
- ANEXO
- A** Modelo de formulário informações mínimas preliminares a clientes

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Esta Norma contém o anexo A, de caráter informativo.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as organizações prestadoras de serviços.

Devido ao caráter complexo das atividades de turismo de aventura, a questão da informação é extremamente relevante, principalmente no que diz respeito à subjetividade do termo “aventura” no entendimento de cada cliente ou potencial cliente.

Além disso, a informação a clientes tem sido considerada um fator importante na minimização de acidentes e na transparência da relação com os consumidores, inclusive no cenário internacional.



**ABNT - Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar
CEP 20003-900 - Caixa Postal 1680
Rio de Janeiro - RJ
Tel.: PABX (21) 3974-2300
Fax: (21) 2240-8249/2220-6436
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2005,
ABNT—Associação Brasileira de
Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

MAI 2005

Projeto 54:003.01-001

Turismo de aventura – Condutores – Competências de pessoal

Origem:
ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo
CE-54:003.01 – Comissão de Estudo de Turismo de Aventura
Projeto 54:003.01-001 – Adventure tourism - Tour leader – Personal competency
Descriptors: Tourism. Tour leader. Competency. Certification
Válida a partir de

Palavras-chave: Turismo. Condutor. Competência. Certificação

6 páginas

Sumário

- Prefácio
- Introdução
- 1 Objetivo
- 2 Definições
- 3 Descrição das competências mínimas
- 4 Resultados esperados
- 5 Competências
- 6 Manutenção e melhoria da competência

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços.

Na condução dos clientes durante as atividades de turismo de aventura, existem procedimentos comuns que são necessários independentemente do tipo de atividade praticada, podendo, portanto, serem considerados transversais.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular na garantia da segurança dos turistas, é apropriado que se estabeleçam requisitos focalizados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de turistas em empreendimentos que oferecem as atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados comuns e as competências mínimas para condutores de atividades de Turismo de Aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo praticada.

2 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

2.1 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

2.2 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.

NOTA Os resultados esperados podem referir-se a uma ocupação, a uma competência ou a um conjunto de competências.

2.3 atividades de turismo de aventura: aquelas oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 Riscos assumidos significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos;

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos;

3 As atividades de aventura frequentemente têm como uma das suas origens esportes na natureza.

2.4 condutor: Profissional que conduz um cliente ou grupo de clientes nas atividades de turismo de aventura.

2.5 cliente: Organização ou pessoa que adquire ou usufrui de uma atividade de turismo de aventura.

2.6 medidas de contingência: Ação preventiva e/ou corretiva a ser adotada quando da sinalização ou ocorrência de perigos e riscos.

3 Descrição das competências mínimas

Competências comuns a todos os condutores, independentemente da atividade praticada, relacionadas com:

- a) o atendimento e condução do cliente;
- b) a prestação de um serviço de qualidade;
- c) a segurança;
- d) os cuidados com o meio ambiente e as comunidades envolvidas.

4 Resultados esperados

O condutor de turismo de aventura deve ser capaz de:

a) cumprir a legislação – incluindo, mas não limitado a:

- atender a legislação específica da(s) região(ões) em que atua, especialmente as relacionadas ao meio ambiente e turismo de aventura;
- assumir as responsabilidades pertinentes;
- respeitar os direitos de operação na(s) região(ões) em que atua.

b) planejar a atividade de turismo de aventura – incluindo, mas não limitado a:

- planejamento de rotas e medidas de emergência ou plano de emergência;
- escolha e preparação de itinerários, considerando o local de operação e sua infra-estrutura disponível;
- planejamento de alternativas para os casos de condução de grupos sob mau tempo ou outros aspectos inesperados;

c) decidir sobre alterações na programação da atividade de turismo de aventura – incluindo, mas não limitado a:

- fazer análise das situações e cancelar a atividade em função de perigos e riscos;
- decidir sobre rotas alternativas;
- adotar medidas de contingência;

- usar fenômenos naturais úteis na previsão do tempo.

- d) aplicar técnicas elementares de orientação e navegação – incluindo, mas não limitado a utilizar técnicas de navegação, orientação e cartografia;

NOTA Entende-se por técnicas elementares: leitura dos pontos cardeais, interpretação básica de cartas topográficas, mapas – legenda e simbologia, escala, curva de nível e utilização de bússola e orientação por sinais naturais (por exemplo, rios, montanhas etc.).

- e) garantir o uso adequado de equipamentos – incluindo, mas não limitado a:

- manter os equipamentos em perfeito estado e organizados;
- controlar manutenção/revisões;
- observar sinais de desgaste ou defeito;
- providenciar reparos e substituições, quando necessário;

- f) liderar grupos – incluindo, mas não limitado a:

- apresentar programas de atividades;
- organizar, controlar e facilitar a integração dos participantes de grupos;
- adaptar programas para que fiquem adequados às necessidades de diferentes grupos;
- estabelecer limites claros de comportamento e independência dos participantes;
- mediar conflitos;
- lidar com situações adversas ou não rotineiras.

- g) instruir o cliente quanto às técnicas mínimas e práticas necessárias para a realização da atividade – incluindo, mas não limitado a:

- utilizar técnicas de instrução relacionadas às atividades a serem praticadas;
- realizar preleção;
- criar um ambiente de estímulo para a aprendizagem;
- usar linguagem e tratamento adequado;
- comunicar as informações de forma correta e completa;
- instruir quanto a procedimentos de emergência aplicáveis;
- instruir quanto a procedimentos de mínimo impacto sócio-ambiental aplicáveis;
- instruir quanto ao uso adequado dos equipamentos;

- h) assegurar o bem-estar e a segurança do cliente – incluindo, mas não limitado a ser capaz de:

- gerenciar perigos e riscos, zelando pela segurança física e emocional dos clientes;
- avaliar fatores que contribuam para acidentes;
- combinar regras de convívio e criar relações positivas entre os membros do grupo;
- incentivar e valorizar o respeito à segurança física e emocional dos clientes;
- observar sinais de desgaste físico e emocional;
- recomendar alimentação e vestuário adequados à atividade e assegurar seu uso, quando indispensável à segurança;
- assegurar o fornecimento de informações sobre medidas de emergência consideradas;

- i) gerenciar situações de emergência – incluindo, mas não limitado a:

- avaliar situações de emergência;
- controlar os grupos;
- providenciar recursos ou suporte;
- garantir o bem-estar dos turistas em situações adversas;

- cuidar de sua sobrevivência;
 - j) aplicar primeiros-socorros – incluindo, mas não limitado a:
 - dominar as técnicas de primeiros-socorros;
 - aplicar os primeiros-socorros adequadamente a cada situação, de acordo com o permitido por lei;
- NOTA Entende-se que primeiros-socorros são procedimentos de emergência que visam manter as funções vitais e evitar o agravamento de uma pessoa ferida, inconsciente ou em perigo de vida, até que ela receba assistência qualificada.
- k) prevenir impactos ambientais e sociais decorrentes das atividades de turismo de aventura – incluindo, mas não limitado a:
 - aplicar práticas de mínimo impacto;
 - sensibilizar e orientar o grupo sobre a importância da conservação do meio ambiente e o respeito às comunidades locais;
 - intervir nas ações do grupo quando identificar ações danosas ao ambiente ou às comunidades locais;
 - promover práticas de conservação, durante a atividade de turismo de aventura;
 - l) assegurar a satisfação do cliente – incluindo, mas não limitado a:
 - informar sobre as características genéricas da atividade, antes do seu início;
 - manter o cliente motivado e interessado na programação;
 - manter o cliente informado sobre aspectos específicos durante o desenvolvimento da atividade;
 - estar atento às necessidades individuais e prover respectivo suporte;
 - receber reclamações e sugestões e dar o tratamento adequado;
 - solucionar problemas e estabelecer consenso entre interesses divergentes;
 - m) cuidar da apresentação pessoal e postura profissional – incluindo, mas não limitado a:
 - cuidar da higiene, aparência, postura corporal e disposição física;
 - manter limite de relacionamento afetivo durante a atividade;
 - lidar com situações constrangedoras;
 - usar linguagem e tratamento apropriados;
 - manter postura ética e profissional.

5 Competências

As competências necessárias para o alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas através dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em 5.1 a 5.3.

5.1 Conhecimentos

- a) interpretação de sinais naturais climáticos.
- b) técnicas de navegação e orientação (por exemplo, interpretação básica de cartas topográficas, mapas - legenda e simbologia, escala, curva de nível e utilização de bússola, orientação por sinais naturais);
- c) técnicas de condução de grupos, integração e estratégia de solução de conflitos;
- d) estratégias de comunicação e técnicas de instrução para grupos;
- e) requisitos básicos de segurança no turismo de aventura;
- f) fatores que contribuem para a ocorrência de acidentes;
- g) perigos e riscos ambientais mais comuns;
- h) situações e procedimentos de emergência genéricos adequados;
- i) procedimentos de primeiros-socorros;
- j) legislação e conservação ambiental;
- k) técnicas de mínimo impacto ambiental;



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20003-900
Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974.2300
Fax: (21) 2220-1762
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT - Associação Brasileira
de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ICS

NOV 2006

Projeto 54:003.06-002

Turismo de aventura – Turismo fora- de-estrada em veículos 4x4 ou bugues – Requisitos para produto

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.06 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura – Turismo Fora-
de-Estrada com Veículos 4x4 e Bugues

Project 54:003.06-002 – Adventure tourism – Tourism 4WD or buggies –
Product requirements

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. 4WD. Buggies. Tours. Service
requirements. Certification.

Palavras-chave: Turismo de aventura. Fora-de-estrada.
Produtos. Requisitos de serviço.
Certificação.

13 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Escopo

2 Referências normativas

3 Definições

4 Requisitos gerais

5 Condutores

6 Equipamentos e recursos

7 Informações sobre o cliente

8 Preparação do cliente

9 Exigências de segurança

10 Gestão de riscos

11 Conclusão do produto

12 Controle do produto

13 Mitigação, compensação e conservação sócio-ambientais

Anexo

A (informativo) Referências bibliográficas

Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Esta Norma contém o anexo A, de caráter informativo.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto clientes quanto prestadores de serviços), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços, inclusive as organizações públicas. Desta forma, uma abordagem sistêmica sobre os requisitos de serviços do produto de atividades de turismo de aventura é altamente recomendável, de modo a considerá-los sob seus diversos aspectos.

Assim, com o propósito de fornecer ferramentas adequadas para promover a segurança no turismo de aventura, a ABNT vem desenvolvendo normas para essas atividades, incluindo normas que tratam das informações a serem fornecidas aos potenciais clientes, das competências dos condutores de turismo de aventura, sejam genéricas sejam específicas, de sistemas de gestão da segurança e também normas que tratam dos requisitos para serviços relacionados com o fornecimento de alguns produtos turísticos no que se refere aos aspectos relativos à segurança e à qualidade.

O fornecimento seguro e responsável de serviços de turismo de aventura sob a forma de produtos turísticos específicos envolve uma série de aspectos, ações e medidas planejadas, inclusive incorporando práticas de gestão da qualidade e gestão de riscos.

Assim, a concepção das normas de requisitos de serviços para produto turístico com atividades de turismo de aventura pode ser uma referência inovadora para toda organização envolvida com a prestação desses serviços, de maneira semelhante aos que as normas de produtos na indústria o são. Assim, esta Norma pode ser utilizada por operadoras e por aqueles que recebem os turistas nos destinos, que devem também estar envolvidos no esforço da segurança nas atividades de turismo de aventura, e também pode ser usada por consumidores para selecionar os produtos de que pretendem usufruir com segurança.

A conformidade com os requisitos desta Norma, inclusive a sua demonstração, pode desempenhar um papel importante na comunicação de uma empresa com as partes interessadas, incluindo os clientes e potenciais clientes, as autoridades, as seguradoras, os seus concorrentes, os seus parceiros, os seus colaboradores ou os seus investidores, e na própria confiança que essas partes interessadas tenham.

Esta Norma de produto turístico aborda os elementos críticos relacionados com uma operação segura da atividade de turismo de aventura, de maneira que uma organização possa estabelecer parâmetros de controle da qualidade e segurança, incluindo os cuidados com as questões ambientais relacionadas à sua execução, utilizando as técnicas de gestão de riscos e incorporando processos de controle e melhoria contínua do produto.

Esta Norma aborda os serviços para o fornecimento de produtos turísticos de atividades de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues e foi redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais.

O sucesso da gestão dos serviços depende do comprometimento de todos os níveis e funções na organização, em especial da direção da equipe de condutores. A finalidade geral desta Norma é assegurar, de maneira sistemática e consistente, a prática segura e responsável de atividades de turismo de aventura.

Esta Norma se aplica a qualquer organização que ofereça produtos com atividades de turismo de aventura que deseje:

- a) aumentar a satisfação e segurança do cliente por meio da efetiva aplicação desta Norma, incluindo processos para controle e melhoria contínua do produto e a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis;
- b) demonstrar a capacidade do produto em assegurar a prática de atividades de turismo de aventura de forma segura e atendendo aos requisitos de segurança do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis;
- c) buscar a certificação segundo esta Norma por uma organização externa; ou
- d) realizar uma auto-avaliação da conformidade com esta Norma.

1 Escopo

1.1 Objetivo

Esta Norma estabelece os requisitos para produtos de turismo fora-de-estrada utilizando veículos de tração 4x4 ou bugues, relativos à segurança dos clientes e condutores.

NOTA É importante ressaltar que a concepção de produtos turísticos envolve uma fase de planejamento e desenvolvimento do produto que não são objetos desta Norma.

1.2 Campo de aplicação

Esta Norma se aplica somente às atividades de turismo de aventura, não se aplicando a produtos de turismo que incluam outras atividades além das de turismo de aventura.

Esta Norma não se aplica a casos em que são necessários deslocamentos de acesso e de retorno para o início e após a conclusão das atividades de turismo de aventura.

Esta Norma não se aplica aos produtos turísticos com atividades fora-de-estrada que utilizem outros tipos de veículos.

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento ABNT. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

ABNT NBR 15286 – Turismo de aventura – Informações mínimas preliminares a clientes

ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura – Sistema de gestão da segurança – Requisitos

ABNT NBR 15383 – Turismo de aventura – Condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues – Competências de pessoal

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

3.1 turismo fora-de-estrada: Atividade de turismo que tem como elemento principal a realização de percursos em vias não-convencionais com veículos automotores.

NOTA O percurso pode incluir trechos em vias convencionais.

3.2 condutor de veículos 4x4 ou bugues: Profissional que conduz clientes nas atividades de turismo fora-de-estrada, dirigindo um veículo 4x4 ou bugue, ou que assiste quem o dirige.

3.3 ordem de serviço: Documento que relaciona os serviços a serem prestados pela organização em cada roteiro.

3.4 bugue: Veículo automotivo de porte pequeno, com tração 4x2, fabricado usualmente com fibra de vidro e pneus traseiros de banda larga, com capacidade de transpor terrenos arenosos.

3.5 veículo 4x4: Veículo automotivo de porte médio ou grande, com tração 4x4.

3.6 veículo de apoio: Veículo destinado ao apoio logístico durante a realização do percurso, exceto para remoção de acidentados.

3.7 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

1 “Riscos assumidos” significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos.

2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.

3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

4 Requisitos gerais

O produto turístico deve ser planejado e fornecido de maneira que a segurança dos clientes, condutores e demais pessoas envolvidas no fornecimento do produto também expostas a riscos seja assegurada.

O responsável pela operação deve:

- a) assegurar que os condutores atendem aos requisitos de qualificação definidos nesta Norma;
- b) manter registro da manutenção das competências dos condutores;

- c) assegurar que todo serviço contratado a terceiros, que afete a qualidade e segurança do produto turístico, atende aos requisitos desta Norma e outros que a própria organização estabeleça;
- d) assegurar-se de maneira planejada que os recursos e meios necessários para a realização da atividade que impactam a segurança estejam disponíveis no momento e local previstos;
- e) respeitar as limitações de uso e os instrumentos de gestão existentes para o ambiente visitado;
- f) adotar os planos de uso e zoneamento ecológico disponíveis quando o atrativo estiver em Unidade de Conservação – UC, ou em áreas com alguma categoria de restrições ambientais;
- g) assegurar que sejam disponibilizadas informações necessárias ao processo de tomada de decisão antes da formalização da compra do produto turístico atendendo aos requisitos da ABNT NBR 15286.

De acordo com as características do local da operação e do próprio produto turístico oferecido, o estabelecimento do número máximo de veículos e clientes por operação deve ser considerado.

No planejamento e operação do produto devem ser adotadas as práticas ambientais e sociais responsáveis como, por exemplo, as recomendações consagradas para conduta consciente em ambiente natural.

Quando disponível, o planejamento do produto deve levar em conta a capacidade de carga do atrativo onde se realiza a atividade.

Para produtos desenhados para crianças, a idade mínima do cliente deve ser de 12 anos.

Caso a organização ofereça produtos turísticos para crianças menores de 12 anos ou para clientes portadores de necessidades especiais, este produto deve ser objeto de um planejamento específico que considere as características, procedimentos e equipamentos necessários para que a segurança desses clientes específicos seja assegurada. Esses produtos podem requerer profissionais, equipamentos e condições específicas diferentes dos previstos nesta Norma.

As medidas adotadas devem ser validadas, justificadas tecnicamente e documentadas.

Quando se pretender oferecer produtos noturnos, seu planejamento deve ser revisto e medidas adicionais devem ser consideradas para que a segurança dos clientes seja assegurada. Esse planejamento e as medidas adotadas devem ser documentados.

O itinerário deve ser previamente estabelecido e do conhecimento dos condutores envolvidos na operação. O itinerário deve estar documentado.

Recomenda-se que pelo menos um esboço do itinerário esteja disponível para as partes interessadas.

5 Condutores

5.1 Qualificação e quantidade de condutores

A organização deve assegurar que os condutores devem atender aos requisitos da ABNT NBR 15383.

A organização deve assegurar que os condutores conheçam:

- a) o manual do veículo, identificando ângulos de ataque e de saída, vão livre, periodicidade das trocas de óleos do motor e do freio, por exemplo, e outros aspectos relevantes do veículo;
- b) localização do diferencial e saber a sua altura e a da barra de direção do veículo utilizado em relação ao solo;
- c) os limites do veículo em transposição de trechos com água;
- d) a pressão adequada dos pneus para cada tipo de terreno.

Cada veículo deve contar com um condutor competente de acordo com os requisitos da ABNT NBR 15383. O condutor deve conduzir ou assistir o cliente que dirigir o veículo quando o produto admitir esta possibilidade.

6 Equipamentos e recursos

Devem ser utilizados veículos que, além do estabelecido pela legislação pertinente, disponham, no mínimo, dos seguintes equipamentos:

- a) caixa de ferramentas com conjunto de chaves de boca, alicate, conjunto de chaves de fenda, chave tipo *philips* (estrela), martelo, jogo de chave *allen*, faca;
- b) estojo de primeiros-socorros básicos;
- c) base para macaco;
- d) lanterna ou luz de socorro;
- e) cabo para reboque ou equivalente (por exemplo, cinta, corda etc.);
- f) compressor e calibrador para pneus;
- g) cabo de “chupeta” para socorro de bateria descarregada;
- h) equipamento de comunicação à distância (como, por exemplo, rádio-comunicador, celular);
- i) mapa ou conjunto de mapas que abranjam todo o roteiro.

No caso de bugues, os veículos devem dispor ainda do seguinte:

- a) ferramentas adicionais, como chave de vela, chave 11/13mm em forma de “U”;
- b) equipamento “santo - antônio” que ofereça segurança a todos os passageiros do veículo;
- c) peças de reposição para problemas mais freqüentes do veículo (como, por exemplo, cabo de acelerador, cabo de embreagem, correia, tampa de distribuidor, bobina, caixa eletrônica, velas e cabos de vela);
- d) assento traseiro impermeável e com estofamento reforçado.

No caso de veículos 4x4, os veículos devem dispor ainda do seguinte:

- a) peças de reposição para problemas mais freqüentes do veículo (como, por exemplo, jogo de rolamentos, jogo de correias, lâmpadas);
- b) gancho para fixação de cabos de resgate do veículo (traseiro e dianteiro).

O veículo deve exibir, em sua carenagem, dizeres ou símbolos que o identifiquem como veículo de turismo.

6.1 Comboios de bugues

Além dos equipamentos informados anteriormente, para comboios de bugues é necessário:

- a) a cada 10 veículos, dispor-se de um veículo de apoio (sem clientes);
- b) a partir de 10 veículos, peças de reposição adicionais como pneus traseiros e dianteiros.

6.2 Disponibilidades/quantidades

A operação do produto deve assegurar a disponibilidade de veículos em número suficiente para transportar os clientes sem ultrapassar o limite individual de cada veículo, de acordo com o estabelecido pela organização e pela legislação pertinente.

A organização deve prover os veículos e equipamentos a serem utilizados na operação. Os clientes não podem utilizar veículos e equipamentos que não sejam fornecidos pela organização.

A organização deve dispor do número suficiente de veículos e equipamentos completos em condições de uso para o número previsto de clientes.

Pode ser conveniente contar-se com equipamentos e peças sobressalentes de acordo com o histórico de uso no percurso específico.

6.3 Outros recursos

No caso de comboios de bugues, a organização deve dispor de pelo menos um mecânico a cada conjunto de no máximo 50 veículos. Comboios de até 10 veículos são dispensados deste requisito.

Nas operações de duração de mais de um dia, tanto em veículos 4x4 quanto em bugues, a operação deve dispor de provisão de água potável e alimentação para o grupo, para uso em casos de emergência.

Nas operações em veículos 4x4 de duração de mais de um dia, recomenda-se que a operação disponha de pneu sobressalente adicional ao pneu estepe.

A organização deve assegurar a disponibilidade de outros recursos necessários para a operação como ordens de serviço, mapas, *vouchers*, cartões de seguro e dinheiro para as despesas da viagem (combustível, pedágios, alimentação etc.).

6.4 Conservação e manutenção

A organização deve assegurar que os equipamentos em utilização estão em condições de uso.

A organização deve implementar e manter um procedimento de inspeção periódica, conservação e manutenção preventiva e corretiva de todos os veículos e equipamentos utilizados na operação. O procedimento deve estar documentado. Deve haver registro das verificações efetuadas em cada veículo.

No máximo até 24h antes do deslocamento, cada veículo deve ser submetido a uma revisão expedita, que deve ser registrada, e que deve incluir a verificação de:

- a) nível de óleo do motor;
- b) nível do fluido de freios;
- c) nível do fluido do radiador;
- d) nível da água do reservatório de limpeza do pára-brisa;
- e) pressão dos pneus;
- f) nível de combustível.

Após cada dia de operação, deve-se assegurar que o veículo seja limpo do excesso de resíduos, interna e externamente, e inspecionado quanto ao surgimento de eventuais problemas.

A organização deve manter um controle atualizado do tempo de uso dos veículos, respeitando o tempo máximo de utilização de acordo com a especificação dos fabricantes.

7 Informações sobre o cliente

7.1 Coleta do perfil

A organização deve contar com informações de cada cliente. Estas informações devem conter no mínimo:

- a) nome;
- b) telefone para contato;
- c) documento (CPF, carteira de identidade ou passaporte, quando os clientes forem estrangeiros);
- d) contato para caso de emergência;
- e) condições de saúde ou médicas específicas, como, por exemplo, relacionadas a: alergias, cirurgias, diabetes, epilepsia, problemas cardiovasculares, problemas articulares, problemas ósseos, problemas musculares, problemas de depressão, fobia ou euforia e gravidez;
- f) medicamentos em uso;
- g) se o cliente é maior ou menor de idade. Neste último caso, informar se é menor de 12 anos;
- h) experiência anterior com a atividade.

Recomenda-se solicitar informações sobre os planos de saúde do cliente.

A empresa deve encorajar que o cliente forneça as informações de forma detalhada, como medida para facilitar o atendimento a emergências.

A organização deve assegurar a confidencialidade das informações dos clientes, exceto nas circunstâncias relacionadas com atendimento a emergências.

7.2 Análise e tratamento das informações

A organização deve definir critérios para tratamento das informações mínimas dos clientes e quais providências devem ser adotadas. Os critérios devem ter justificativa técnica e devem ser documentados.

A organização deve efetuar uma revisão crítica das informações fornecidas para analisar se os clientes estão em condições de realizar as atividades. Deve haver um registro desta análise.

A organização deve assegurar que os clientes que não atendem aos critérios estabelecidos não realizem as atividades.

A organização deve assegurar que as informações relevantes sobre o perfil dos clientes sejam fornecidas previamente aos condutores envolvidos na realização da atividade.

8 Preparação do cliente

8.1 Informação ao cliente

As informações preliminares a serem fornecidas aos clientes antes da venda do produto estão definidas na ABNT NBR 15286. O responsável pela operação deve fornecer ou revisar, ainda, as seguintes informações antes da operação:

- a) descrição das características da atividade a ser realizada como roteiro e seu tempo de duração;
- b) procedimentos de mínimo impacto relativos à atividade que será realizada, as características ambientais dos locais de prática, os principais impactos ambientais e socioculturais negativos potenciais e as medidas de minimização, mitigação e compensação correspondentes;
- c) identificação dos condutores, sua qualificação e função, exibidas, por exemplo, através de uma credencial ou crachá;
- d) descrição dos cuidados com a segurança e as medidas a serem tomadas no caso de emergências;
- e) cuidados necessários relativos ao vestuário adequado para a atividade, principalmente o tipo de calçado, tipo de tecido das roupas e chapéu/boné;
- f) cuidados necessários relativos à exposição ao sol, à chuva, ao frio e a outras precauções, incluindo as orientações sobre o uso de protetor solar, repelente de insetos, capa de chuva e agasalho;
- g) itinerário (com local de saída e chegada);
- h) horário de saída e chegada;
- i) pontos de apoio durante o percurso (como, por exemplo, pontos de abastecimento, de repouso, de alimentação etc.);
- j) informar os equipamentos, alimentos e bebidas necessários que o cliente deve levar para a atividade que não sejam fornecidos pelo responsável da operação;
- k) duração do percurso (tempo e quilometragem aproximados);
- l) locais de pernoite (quando for roteiro de mais de um dia);
- m) plano de contingência;
- n) regras de uso específico da área, incluindo regulamentos, quando houver;
- o) se o produto inclui seguro para a atividade;
- p) outras informações pertinentes.

NOTA Pode ser fornecido ao cliente um resumo por escrito destas informações.

O fornecimento destas informações deve ser padronizado e registrado.

Recomenda-se que seja registrado que os clientes compreenderam as informações recebidas.

8.2 Conhecimento de riscos e responsabilidades

A organização deve apresentar ao cliente um documento que esclareça quais são os riscos e as responsabilidades inerentes à realização da atividade.

Recomenda-se que o responsável pela operação ressalte o papel da autoridade do condutor na realização da atividade.

A organização deve manter registro deste procedimento.

8.3 Preleção no início da operação

O condutor responsável pela operação deve realizar preleção aos clientes abordando, no mínimo, as seguintes informações:

- a) sua apresentação como condutor e a do veículo utilizado na operação;
- b) horário de chegada ao destino e, quando houver, o de retorno;
- c) programação e duração da atividade;
- d) procedimentos de segurança;
- e) procedimentos de comunicação entre os clientes e condutores;
- f) demais aspectos relevantes do roteiro.

9 Exigências de segurança

Os condutores devem conhecer previamente as condições gerais e eventuais alterações dos percursos onde será realizada a atividade.

Recomenda-se que seja oferecido ao cliente um seguro apropriado para a atividade.

9.1 Medidas de prevenção e segurança durante a progressão

O condutor é responsável pela segurança dos clientes dentro do veículo.

O condutor deve:

- a) assegurar que os clientes utilizem o cinto de segurança;
- b) evitar situações como aceleração intensa, freadas bruscas, curvas abruptas ou outras que causem desconforto ou sensação de perigo aos clientes;
- c) abster-se de atuar em operações quando estiver utilizando medicamentos que possam afetar a segurança da condução.

O responsável pela operação deve assegurar que existam procedimentos para os clientes que hesitem ou desistam de realizar a atividade, em particular sobre o que afeta a segurança.

O condutor pode decidir efetuar paradas para atender a eventuais necessidades de clientes, porém devem ser realizadas de modo a não comprometer a segurança da operação.

O condutor não deve continuar a operação quando verificar que o veículo não está com as condições mínimas de segurança.

O condutor deve dirigir defensivamente e manter o veículo com os faróis acesos, inclusive durante o dia.

A bagagem deve ser acondicionada de maneira segura.

Em operações de comboio, o condutor deve:

- a) manter contato visual com o veículo à frente ou atrás, mantendo distância segura em relação ao veículo da frente;
- b) evitar ultrapassar aleatoriamente os veículos do comboio.

9.2 Comunicação

Deve ser assegurado um meio de comunicação eficaz entre os condutores e entre estes e os clientes, inclusive quando houver grupos de clientes estrangeiros.

O responsável pela operação deve assegurar que haja um meio de comunicação (rádio-comunicador, celular, etc.) da base de apoio da operação (podendo ser este um veículo de apoio) com o grupo.

Os procedimentos de comunicação entre os condutores e clientes devem ser informados aos clientes previamente à exposição ao risco.

Para operações com duração acima de 4 horas, deve estar disponível meio de comunicação entre a base e pelo menos um dos veículos. Esta comunicação deve poder ser acionada a qualquer momento.

No caso de comboios, recomenda-se que esteja disponível meio de comunicação entre o primeiro e o último veículo.

10 Gestão de riscos

Deve-se avaliar os perigos existentes na sua operação e realizar uma análise de riscos conforme estabelecido na ABNT NBR 15331.

10.1 Inventário de perigos e riscos

Deve ser efetuado um inventário de perigos e riscos na realização do produto, documentado, segundo o estabelecido na ABNT NBR 15331. Entre outras, as possibilidades a seguir devem ser previstas na elaboração do inventário:

- a) aumento repentino do volume d'água devido às condições meteorológicas (no caso de itinerários que cruzem ou margeiem corpos d'água);
- b) mudanças de maré ou intensificação da arrebentação em regiões costeiras;
- c) queda do cliente;
- d) queda de pedras, galhos e outros objetos durante o percurso;
- e) desmoronamentos em áreas de falésia;
- f) animais na pista;
- g) insolação do cliente ou do condutor;
- h) hipotermia ou hipertemia;
- i) perda de equipamentos e outros suprimentos;
- j) acidente com o condutor;
- k) pane ou avaria do veículo;
- l) choque do veículo;
- m) atolamento do veículo;
- n) tombamento ou capotagem do veículo;
- o) contaminação do cliente ou condutor;
- p) acidentes com animais peçonhentos;
- q) indisposição do cliente ou condutores;
- r) sinalização precária no trajeto;
- s) interrupção da operação pelo cliente por motivos psicológicos, físicos ou outros;
- t) alagamento interno do veículo;
- u) perda do controle do grupo pelo condutor;
- v) incidentes por mudanças climáticas;
- w) pouca visibilidade devido às condições meteorológicas adversas.

O inventário deve ser revisado criticamente pelo menos uma vez por ano.

10.2 Análise e avaliação de riscos

Devem ser efetuadas a análise e a avaliação dos riscos, conforme estabelecido na ABNT NBR 15331.

10.3 Tratamento de riscos

Com base nos resultados da avaliação de riscos, deve ser elaborado um plano de tratamento de riscos, documentado. O plano de tratamento deve ser revisado criticamente pelo menos uma vez por ano.

10.4 Preparação e atendimento a emergências

Devem ser estabelecidos e mantidos planos e procedimentos para identificar o potencial e atender a incidentes, acidentes e emergências, bem como prevenir e reduzir as possíveis conseqüências que possam estar associadas a eles. Esses planos e procedimentos devem incluir a previsão de ações a serem executadas e as informações necessárias, de acordo com os eventos previstos e o inventário de perigos e riscos avaliados.

Esses planos devem conter as informações necessárias para o acionamento de planos específicos a partir de uma emergência constatada em campo ou um primeiro aviso enviado a uma pessoa designada, conforme estabelecido na ordem de prioridades e acionamentos de acordo com um planejamento prévio da operação e ações de emergência.

Plano(s) de ação em emergências deve(m) ser preparado(s) para as situações previstas mais críticas, identificadas na avaliação de riscos e deve(m) ser documentado(s). Deve haver uma justificativa técnica documentada para a seleção das situações objeto desse(s) plano(s).

Exemplo das situações previstas no planejamento das ações em emergência são:

- a) evacuação de pessoa em situação de risco;
- b) busca de pessoas perdidas;
- c) acidente com o condutor;
- d) prestação de primeiros socorros.