

**AVENTURA
SEGURA**

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO
EM TURISMO DE AVENTURA

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

VOL. 5

CAMINHADA E CAMINHADA DE LONGO CURSO





MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

AVENTURA SEGURA

CAMINHADA

ABETA e Ministério do Turismo



Série Aventura Segura

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE

**CAMINHADA E CAMINHADA
DE LONGO CURSO**

Primeira Edição, Belo Horizonte , 2009

Ficha Institucional

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Luiz Inácio Lula da Silva
Presidente da República

MINISTÉRIO DO TURISMO

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho
Ministro do Turismo

Frederico Silva da Costa
Secretário Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo

Francisca Regina Magalhães Cavalcante
Diretora do Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo

Luciano Paixão Costa
Coordenador-Geral de Qualificação e Certificação

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS
DE ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA – ABETA

Jean-Claude Marc Razel
Presidente

Daniel Spinelli
Vice-Presidente

Eduardo Coelho
Gelderson Pinheiro
Israel Waligora
Patrick Muller
Diretoria

M294 Manual de boas práticas de caminhada e caminhada
de longo curso / ABETA e Ministério do Turismo. –
Belo Horizonte: Ed. dos autores, 2009.
136 p. (Série Aventura Segura)

ISBN 978-85-62714-04-7

1. Turismo de aventura. 2. Caminhada. 3. Caminhada
de longo curso. I. Associação Brasileira das
Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura.
II. Ministério do Turismo.

CDD: 338.4791

CDU: 380.8

© Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura
- ABETA e Ministério do Turismo, 2009 | Todos os direitos reservados

ABETA

Gustavo Timo
Coordenador Geral

Raquel Müller
Coordenadora de Qualificação

Alvaro Barros

Julia Castro

Leonardo Roenick
Equipe Executiva

Gabriel Werneck
Conteudista – Caminhada

Herbert Pardini
Associação Montanhas
do Espinhaço
Conteudista – Caminhada
de Longo Curso

Herbert Pardini
Revisão

Sérgio Beck
Edição Técnica

CIPÓ PRODUÇÕES

Projeto Gráfico e Editorial

Nena Oliveira
Coordenação

Jussara Boscolo
Victor Oliveira
Atendimento

Leonardo Martins
Ricardo Campelo
Design

Daniel Lyrio
Finalização

Eli Borges
Produção

Eneida Santana
Revisão

FOTOS

Alex Ribondi
Alvaro Barros
Apolônio Rodrigues
Branco Pires
Felipe Aragão Jr.
Herbert Pardini
Humberto Medaglia
Ion David
Marcelo Skaf
Paulo Machado Jr.
Pedro Cardoso Lages
Piancastelli
Rafael Marques
Raquel Müller
Roberta Rodrigues
Sandra Aguiar

Sumário

CAMINHADA

Apresentação	10
■ Introdução	12
■ Sobre a ABETA	13
■ Normas Técnicas ABNT NBR – Transversais e Específicas	14
Histórico da Caminhada	18
Aspectos Empresariais	20
▣ Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Caminhada	21
▣ Como Gerenciar uma Empresa de Caminhada	31
▣ Como Formar Preço de Caminhada	32
▣ Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores	34
▣ Características Específicas para a Comercialização de Caminhada	35
▣ Desenvolvimento de Produtos e Destinos	35
▣ A Importância do Administrativo-Financeiro	36
▣ A Operação – Controles e Relatórios	37
▣ Seguros Pessoais e de Responsabilidade Civil	38
Aspectos Técnicos	40
▣ Características Técnicas Específicas de Caminhada como Produto de TA ..	41
▣ Equipamentos Mínimos para Caminhada como Produto de TA	41
▣ Procedimentos Técnicos Específicos para a Caminhada como Produto de TA	42
▣ Graduação de Níveis de Dificuldade	44
▣ Formação de Equipe - Treinamento	45
▣ Informações Técnicas aos Clientes	47
▣ Treinamento dos Clientes	48
+ Glossário	49

Aspectos de Segurança	50
▣ Características de Segurança Específicas para Caminhada como Produto de TA	51
▣ Pontos Críticos de Segurança em uma Operação de Caminhada	51
▣ Gestão de Crise	52
▣ A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) em Caminhada ...	52
Aspectos Socioambientais	54
▣ Características Socioambientais Específicas da Caminhada como Produto de TA	55
▣ Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para a Caminhada	55
▣ O Cuidado com as Comunidades Locais	56
▣ Relação com os Fornecedores Locais	56
■ Normas Técnicas Associadas à Caminhada.....	57
■ Referência Bibliográfica.....	57



Sumário

CAMINHADA DE LONGO CURSO

Histórico da Caminhada de Longo Curso 60

- Histórico das Caminhadas de Longo Curso como Produto de Turismo de Aventura no Brasil..... 61

Aspectos Empresariais 66

- Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Caminhada de Longo Curso 67
- Como Gerenciar uma Empresa de Caminhada de Longo Curso 68
- A Importância do Administrativo-Financeiro 69
- Como Formar Preço de Caminhada de Longo Curso 70
- Depreciação de Equipamentos 72
- Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores 73
- Características Específicas para a Comercialização de Caminhada de Longo Curso 80
- Desenvolvimento de Produtos e Destinos 82
- A Operação – Controles e Relatórios 86
- Adequação do Produto ao Perfil Específico do Cliente de Caminhada de Longo Curso 90
- Diferenciação dos Perfis de Clientes de Caminhada de Longo Curso 91
- Informações Mínimas Complementares à ABNT NBR 15286 de *Informações Mínimas Preliminares aos Clientes* Necessárias ao Cliente de Caminhada de Longo Curso 93
- Modelo de Formulário de Inscrição 96
- Seguros Pessoais e de Responsabilidade Civil 98

Aspectos Técnicos 100

- Características Técnicas Específicas de Caminhada de Longo Curso como Produto de TA 101

- Equipamentos Mínimos para Caminhada de Longo Curso como Produto de TA 103
- Procedimentos Técnicos Específicos para a Operação de Caminhada de Longo Curso como Produto de TA 113
- Graduação de Níveis de Dificuldade 115
- Formação de Equipe - Treinamento 116
- Informações Técnicas aos Clientes 117
- Treinamento dos Clientes 119

Aspectos de Segurança 120

- Características de Segurança Específicas para a Caminhada de Longo Curso como Produto de TA 121
- Pontos Críticos de Segurança da Operação de Caminhada de Longo Curso 121
- Gestão de Crise 122
- A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) em Caminhada de Longo Curso 123
- Procedimentos e Instruções de Segurança Impressas para o Cliente ... 124

Aspectos Socioambientais 126

- Características Socioambientais Específicas da Caminhada de Longo Curso como Produto de TA 127
- Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para a Caminhada de Longo Curso 128
- O Cuidado com as Comunidades Locais 130
- Relação com os Fornecedores Locais 131

- Normas Técnicas Associadas à Caminhada de Longo Curso..... 133

- Referências Bibliográficas..... 133



APRESENTAÇÃO



A mudança de comportamento dos turistas, que hoje buscam novas experiências aliadas ao contato com a natureza, fez crescer significativamente a oferta de produtos de Turismo de Aventura e Ecoturismo. Esse aumento, associado ao crescimento da demanda nacional e internacional por tais experiências, levou o Ministério do Turismo a considerar o Turismo de Aventura (TA) um segmento prioritário para investimentos em organização e estruturação da atividade.

Melhorar a qualidade, a segurança e a competitividade dos profissionais e empresas do segmento são os objetivos do Programa Aventura Segura, iniciativa do Ministério do Turismo em parceria institucional com o SEBRAE Nacional e executado pela ABETA – Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (TA).

O Programa abrange um conjunto de ações de fortalecimento institucional, geração e disseminação de conhecimento, qualificação de pessoas e empresas, subsídio à certificação para condutores e empresas e formação de grupos voluntários de busca e salvamento (GVBS), além de iniciativas de fortalecimento da responsabilidade socioambiental e de uma campanha de conscientização do consumidor.

A implementação do Programa Aventura Segura vem proporcionando uma transformação profunda e abrangente nos destinos, empresas e profissionais de Turismo de Aventura e Natureza do país, quer seja na consciência do trabalho que desempenham, quer seja na qualidade do serviço que oferecem. O Programa, iniciado em dezembro de 2005 e em curso no momento da publicação destes manuais, em março de 2008, qualificou milhares de pessoas, envolveu centenas de empresas e foi a semente e o propulsor de uma nova cultura de qualidade, segurança e gestão no Turismo de Aventura.

O conjunto de Manuais de Boas Práticas que o programa apresenta é uma das principais etapas da meta de geração e disseminação de conhecimento no setor. Esses documentos representam uma iniciativa pioneira na forma de abordar, organizar e formalizar o conhecimento relacionado à gestão empresarial e técnica dos empreendimentos e negócios de Turismo de Aventura no Brasil.

Os manuais são ainda uma conquista das empresas, dos profissionais e de todos os técnicos que trabalharam para construir e organizar o conhecimento disponível sobre Turismo de Aventura no Brasil e no mundo, desde o início das atividades dos Grupos de Trabalho na ABETA, passando pelo processo de normalização e pela definição das boas práticas empresariais e técnicas para o segmento. Eles fazem parte da estratégia do Ministério do Turismo, do SEBRAE Nacional e da ABETA de realizar ações que tenham capacidade de transformar a realidade através do acesso ao conhecimento e à informação.

O Programa Aventura Segura mostrou que o Turismo de Aventura e Natureza, quando bem executado e gerido por todos os atores (públicos e privados) envolvidos, tem a capacidade de ser um vetor de desenvolvimento sustentável dos territórios/destinos. Isso ocorre por meio da organização social e institucional, do envolvimento da comunidade, da capacidade de liderança da iniciativa privada e, por consequência, da geração de emprego e renda que as ações propiciam.

Esperamos que estes manuais se tornem uma contribuição para que o Turismo de Aventura e Natureza seja, mais do que já foi citado, um vetor de desenvolvimento do bem, com ênfase na conservação da natureza e em atividades prazerosas – e igualmente responsáveis e seguras –, fazendo empresários, profissionais e turistas felizes.



INTRODUÇÃO

Bem-vindo aos Manuais de Boas Práticas de Turismo de Aventura (TA)

Eles foram produzidos como documentos informativos, precisos do ponto de vista empresarial e técnico, de agradável leitura e fácil entendimento para os profissionais do Turismo de Aventura no Brasil. Também pretendem ser referência permanente de leitura para seu público-alvo, refletindo o melhor do conhecimento e da experiência do segmento hoje no país; documentos que traduzem a personalidade dos melhores profissionais do setor, em edições técnica e graficamente cuidadosas e especiais.

Os Manuais de Boas Práticas que você está recebendo são resultado do Programa Aventura Segura, um desafio e uma oportunidade de criar referência e marcar a história do desenvolvimento do segmento no Brasil. Foram formulados a partir de ações iniciadas em Grupos de Trabalho – GTs, formados no âmbito da ABETA. Esses GTs se configuraram na primeira iniciativa de organização do conhecimento e das práticas que eram realizadas pelas empresas de Turismo de Aventura no Brasil. O conteúdo técnico organizado por tais grupos foi também a base de desenvolvimento das normas de Turismo de Aventura, elaboradas no âmbito da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Os manuais têm como desafio avançar sobre o conteúdo das normas, fazendo uma espécie de tradução da linguagem formal que as caracteriza e trazendo, ainda, referências e informações a partir de uma abordagem de gestão empresarial do negócio Turismo de Aventura e Natureza.

Essa demanda foi identificada pela carência de literatura, no país, que trate do tema empresarial relacionado à gestão do Turismo de Aventura e Natureza.

Foram convidados a participar da elaboração desses documentos especialistas, empresários e alguns dos melhores profissionais do segmento. Eles dividiram seus conhecimentos e agregaram seus pontos de vista para que o conteúdo pudesse expressar a diversidade e a complexidade do negócio Turismo de Aventura e Natureza.

Consideramos que o desafio foi cumprido, com a consciência de que sempre é preciso aprimorar esse trabalho e de que as próximas edições serão melhores. O que se apresenta aqui é um conjunto de conhecimento e informação aplicado, preciso e inédito em nossa área.

Foram elaborados 10 Manuais de Boas Práticas, nos seguintes temas relacionados ao Turismo de Aventura:

1. Gestão Empresarial
2. Sistema de Gestão da Segurança – ABNT NBR 15331
3. Competências Mínimas do Condutor – ABNT NBR 15285
4. Arvorismo
5. Caminhada e Caminhada de Longo Curso
6. Canionismo e Cachoeirismo
7. Escalada
8. Espeleoturismo
9. Fora-de-estrada
10. Rafting

A definição dos temas dos manuais foi baseada na relevância dos assuntos para todo o segmento de Turismo de Aventura de maneira transversal. Isso explica os manuais sobre Gestão Empresarial, Gestão da Segurança e Competências Mínimas do Condutor – os dois últimos baseados nas normas técnicas mais importantes para o Turismo de Aventura. Também levou-se em conta as atividades mais oferecidas e praticadas no Brasil.

Os três manuais transversais seguirão uma orientação específica do tema e das normas técnicas que abordam. Os outros têm uma orientação de abordagem comum relacionada aos aspectos empresariais, técnicos, de segurança, socioambientais e sobre as normas existentes.

Boa leitura!

Para críticas, sugestões e elogios – abeta@abeta.com.br

SOBRE A ABETA

A Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA) é a referência nacional de organização empresarial nos segmentos de Ecoturismo, Turismo de Aventura e Natureza. Sua missão é tornar essas atividades viáveis econômica, social e ambientalmente, visando, principalmente, à satisfação de seus clientes. Entre os seus associados, estão operadoras, meios de hospedagem, atrativos organizados e empresas de treinamento em atividades de aventura e natureza. A entidade reúne mais de 230 associados, que são as principais empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura do país. A ABETA é responsável pela gestão e execução do Programa Aventura Segura, em parceria com SEBRAE Nacional e Ministério do Turismo.

Normas Técnicas ABNT NBR - Transversais e Específicas

- ABNT NBR 15285 – Turismo de Aventura – Condutores – Competência de pessoal – Publicada em 31/Out/2005
- ABNT NBR 15286 – Turismo de Aventura – Informações mínimas preliminares a clientes – Publicada em 31/Out/2005
- ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos – Publicada em 30/Dez/2005
- ABNT NBR 15334 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos de competência para auditores – Publicada em 30/Abr/2006
- ABNT NBR 15370 – Turismo de Aventura – Condutores de rafting – Competências de pessoal – Publicada em 31/Mai/2006
- ABNT NBR 15383 – Turismo de Aventura – Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4 x 4 ou bugues – Competências de pessoal – Publicada em 24/Jul/2006
- ABNT NBR 15397 – Turismo de Aventura – Condutores de montanhismo e de escalada – Competências de pessoal – Publicada em 25/Set/2006
- ABNT NBR 15398 – Turismo de Aventura – Condutores de caminhada de longo curso – Competências de pessoal – Publicada em 25/Set/2006
- ABNT NBR 15399 – Turismo de Aventura – Condutores de espeleoturismo de aventura – Competências de pessoal – Publicada em 30/Out/2006
- ABNT NBR 15400 – Turismo de Aventura – Condutores de canionismo e cachoeirismo – Competências de pessoal – Publicada em 11/Dez/2006
- ABNT NBR 15453 – Turismo de Aventura – Turismo fora-de-estrada em veículos 4 x 4 ou bugues – Requisitos para produto – Publicada em 29/Dez/2006
- ABNT NBR 15500 – Turismo de Aventura – Terminologia – Publicada em 10/Set/2007
- ABNT NBR 15503 – Turismo de Aventura – Espeleoturismo de aventura – Requisitos para produto – Publicada em 16/Jun/2008
- ABNT NBR 15505-1 – Turismo com atividades de caminhada – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 18/Fev/2008
- ABNT NBR 15505-2 – Turismo com atividades de caminhada – Parte 2: Classificação de percursos – Publicada em 18/Fev/2008
- ABNT NBR 15507-1 – Turismo equestre – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 09/Jun/2008
- ABNT NBR 15507-2 – Turismo equestre – Parte 2: Classificação de percursos – Publicada em 09/Jun/2008
- ABNT NBR 15509-1 – Cicloturismo – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 13/Ago/2007
- ABNT NBR ISO 24801-1 – Serviços de Mergulho Recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 1: Nível 1 – Mergulhador supervisionado – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24801-2 – Serviços de Mergulho Recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 2: Nível 2 – Mergulhador autônomo – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24801-3 – Serviços de Mergulho Recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 3: Nível 3 – Conductor de mergulho – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24802-1 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo – Parte 1: Nível 1 – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24802-2 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo – Parte 2: Nível 2 – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24803 – Serviço de mergulho recreativo – Requisitos para prestadores de serviços de mergulho autônomo recreativo – Publicada em 28/Jan/2008



“Quando você sobe a montanha com seu próprio esforço, tem a oportunidade de ir sentindo o ambiente e isso faz aumentar a vontade de chegar ao topo. É como se você estivesse conquistando a montanha e o cume passa a ser a recompensa merecida. Ao chegar lá no topo, você sente o quanto a natureza é bela e forte, e a caminhada faz você sentir parte dessa força. Ao final do dia, o corpo pode até estar cansado, mas as energias estão certamente renovadas.

Quando eu fiz a caminhada para o Pico do Selado, em Monte Verde-MG, senti-me muito recompensada. O lugar é muito bonito e as trilhas são fáceis. Lembro que, chegando ao cume, fiquei muito emocionada:

a vista é maravilhosa e recompensa todo o esforço. Assinar o “livro de cume” foi algo que me deu grande satisfação: satisfação de estar lá, de ver e sentir tudo aquilo ao meu redor. O Selado é um lugar mágico, como todo o percurso que me levou até ele.”

Bianca Galafassi - Professora

“Caminhar por trilhas naturais, desfrutar do contato com a natureza e, ainda por cima, cercada pelas mais belas paisagens em lugares poucos conhecidos, realmente é uma experiência que não tem preço. Somente quem entende essa essência, sabe como é tão bom buscar lugares únicos, sentir sua energia singular, caminhar cada vez mais, mais e mais! A adrenalina é um vício! Sim, acredite! É o melhor de todos e nos faz cada vez mais buscar lugares inacessíveis e tão inesquecíveis! É diversão para quem curte durante horas, ou até mesmo dias, seguir pelas trilhas de cada canto de nosso país e sentir a essência da vida e da natureza. Literalmente, isso não tem preço! Essa foi minha sensação e reação quando me deparei com 273m de queda livre da 2ª maior cachoeira de Minas Gerais, Tabuleiro.”

Taís Arantes - Turismóloga





HISTÓRICO DA CAMINHADA

E difícil especular quando a caminhada se iniciou como atividade turística. Pois sempre foi praticada com muitas outras finalidades... Mas nos últimos duzentos anos, com o advento do hábito de viajar por razões cênicas, recreativas e culturais, caminhadas também se tornaram uma forma muito popular de sair a conhecer o mundo. De fato, é a atividade mais praticada pelos adeptos do turismo de natureza, inclusive por complementar outras modalidades, como escalada, canionismo e espeleoturismo.

Exemplos de caminhadas relativamente famosas (e longas) são a clássica peregrinação a Santiago de Compostela, na Espanha; a Trilha Inca a Machu Pichu, no Peru; trilhas nos parques nacionais da Patagônia argentina e chilena; a grande travessia ao longo dos Apalaches, nos EUA; bem como outras trilhas cruzando os Andes e os Pirineus, na Europa; e até mesmo entre as grandes montanhas do Himalaia, no Nepal.

No Brasil, existem registros de caminhadas guiadas na Chapada Diamantina, em 1975, com guias locais, de forma bem informal. Foi a partir da década de 80, nas redondezas da Serra dos Órgãos, que o Turismo de Aventura começou a se profissionalizar e apareceram as primeiras agências de viagens e operadoras de turismo especializadas. Em meados de 85, as primeiras empresas paulistas iniciaram suas operações nas mais diversas áreas do sudeste brasileiro.

Hoje em dia existem diversos locais consagrados para a prática de caminhadas como a Floresta da Tijuca; a travessia Petrópolis/Teresópolis; a subida ao Pico da Bandeira; as trilhas ao Vale do Pati, à cachoeira da Fumaça e outras na Chapada Diamantina; a caminhada ao cânion do Bandeirinhas e travessias maiores pela Serra do Cipó e outros pontos da Serra do Espinhaço; a grande travessia por cima da Serra Geral, até o cânion do Itaimbezinho, entre Santa Catarina e o Rio Grande do Sul; a travessia dos Lençóis Maranhenses; e caminhadas igualmente incríveis na Serra da Bocaina, em Itatiaia, Serra Fina e outros pontos entre Minas Gerais e Rio de Janeiro ou São Paulo.

“A caminhada é fascinante, pois acalma. Desfrutar do silêncio, do ar puro é uma sensação incomparável. Além do mais, ainda há a interação com a fauna e a flora, que não fazem bem somente para o corpo, mas também para mente e para a alma”.

Arnaldo Taddei - Condutor





ASPECTOS EMPRESARIAIS

Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Caminhada

A atividade de caminhada é tecnicamente simples e, certamente, o produto de Turismo de Aventura mais oferecido no Brasil. A gestão de empresas que ofereçam este produto, porém, já é mais complexa e depende de diversos fatores, que devem ser analisados.

DICA: Se você tem uma operadora de caminhada ou pretende abrir uma, prepare-se, pois a atividade demanda uma série de esforços administrativos que muitas vezes não são levados em conta quando um negócio é iniciado.



Uma Rápida Visão do Mercado

Por se tratar de atividade aparentemente simples, a concorrência neste setor é alta. Há grande quantidade de guias autônomos que oferecem este serviço: moradores locais, pousadas, professores de educação física, academias de musculação e muitos outros. Operadoras informais também concorrem diretamente com as formalizadas. Em muitos lugares, o único “fornecedor” que conhece bem a região, é de fato um morador local.

Apesar desta generalizada informalidade, operadoras de Turismo de Aventura que queiram exercer suas atividades de forma responsável, devem ser empresas legalmente constituídas, ou seja, ter personalidade jurídica, estrutura e organização como qualquer empresa de outro setor.

Os custos necessários para esta formalização no Brasil, no entanto, são elevados e quase sempre desestimulam a legalização de pequenas empresas (nesta, como em outras atividades). A ausência de fiscalização é outro fator que não estimula a formalização. Guias autônomos sabem que nunca serão fiscalizados. Apesar de ser uma das atividades mais oferecidas e de contar com maior número de empresas, o percentual de “consumidores de caminhada” que realmente procura alguma empresa legalizada é pequeno.



Estrutura Administrativa e Plano de Negócios

Toda empresa deve ter um Plano de Negócios. Uma operadora de Turismo de Aventura também. Este importante documento descreve como a empresa irá funcionar, mostrando como se desenrolarão os processos da empresa e quais recursos serão utilizados em cada etapa.

Uma operadora de caminhada deve ter um plano bem desenvolvido nas partes de operação e marketing, dois pontos cruciais, pois, apesar de simples, a operação de caminhada deve ser muito bem programada e segura, ainda mais tendo em vista que a comercialização do produto enfrenta forte concorrência avulsa.

O plano de negócios apresenta a estrutura administrativa da empresa num documento formal que, entre outras funções, pode depois ser usado também para captar recursos, pedir um empréstimo, buscar investidores e até orientar os funcionários sobre os objetivos e a cultura da empresa.

A estrutura administrativa e o plano de negócios de uma empresa de caminhada devem abordar os setores:

- Administrativo – burocracia e legalização
- Marketing – divulgar e vender
- Operação – a própria razão de ser da empresa
- Financeiro – pagar, receber e controlar contas
- Recursos Humanos – capacitação e treinamento de pessoal e organização de procedimentos
- Recursos Materiais – manutenção e reposição de equipamentos

A estrutura é a mesma de uma empresa normal, mas dependendo do seu perfil e tipo de atividade pode incluir

outras áreas como Estratégico, Jurídico, Segurança, Pesquisa e Desenvolvimento, Responsabilidade Socioambiental. O mais importante é que todas estas áreas trabalhem em conjunto (comunicação interna é essencial) e que cada uma possa contribuir individualmente para o cumprimento de metas que auxiliem a concretização da missão, visão e valores da empresa.

Formalização, Estrutura Jurídica e Tributária

As operadoras de Turismo de Aventura devem ter a formalização jurídica de uma agência de viagens. No contrato social da empresa deve estar especificada a atividade de operação de turismo. Não há diferenciação legal entre uma operadora de TA e uma casa de câmbio. Ambas são classificadas como agências de viagens. As empresas devem dispor de uma série de documentos como contrato social, alvará, CNPJ, registro no Ministério do Turismo, inscrição estadual ou municipal, entre outros. Na receita federal (CNPJ), as empresas também são registradas de acordo com o seu tamanho, ou seja, quanto elas movimentam por ano. A maioria das empresas que oferecem caminhadas são micro-empresas registradas no Simples Nacional através da lei geral de micro e



pequenas empresas, ou seja, movimentam até R\$ 240.000 por ano (R\$ 20 mil por mês). Empresas com faturamento bruto acima deste valor já são registradas como empresas de pequeno porte e sofrem aumento da carga tributária.

Organização e Padronização de Procedimentos

Toda empresa deve tentar organizar seus procedimentos de forma padronizada. Isso possibilita que a execução do serviço seja feita sempre da mesma forma, reduz a probabilidade de erros e possibilita a melhoria contínua. Uma forma de materializar os procedimentos de uma empresa em um produto é através da confecção de Manuais que como este visam a orientar alguém na execução de um determinado processo.

No caso de caminhadas, é importante padronizar a preparação de equipamentos, a informação e instruções aos clientes, a confirmação de reserva. Este tipo de procedimento pode ser documentado e é fundamental que a empresa tenha qualidade e venha a conseguir o certificado em Gestão de Segurança ou Gestão de Qualidade.

Tipos de Empresa

Entre os negócios formais que podem oferecer produtos de caminhadas temos diferentes tipos de empresas. Todas elas podem ser formalizadas, com as seguintes características:

Operadora de Turismo de Aventura - este é o modelo mais usado no caso das caminhadas. São empresas legais que oferecem as atividades em áreas públicas, geralmente parques nacionais, estaduais ou municipais, ou em áreas particulares que permitam a entrada de visitantes. Este tipo de operação pode incluir o transporte até o início da trilha ou começar de algum outro ponto de encontro previamente estabelecido pela empresa. A principal característica é que a operadora oferece passeios em áreas que não são suas, podendo estas ser públicas ou privadas.

Atrativo Turístico Organizado - são propriedades particulares, normalmente fazendas, parques ou pousadas, que oferecem a atividade de caminhada dentro de suas propriedades. Neste caso, o visitante só tem acesso à trilha com autorização do proprietário, que geralmente cobra uma taxa de visitação. Os atrativos localizados em grandes destinos turísticos costumam apresentar maior demanda de visitantes.



É importante ressaltar que uma trilha que esteja dentro de um atrativo, mas não seja guiada por um condutor, não pode ser considerada operação de Turismo de Aventura.

Cooperativas de Condutores - são modelos de negócio que só se aplicam a determinadas regiões, em casos específicos, normalmente fora dos grandes centros urbanos onde a formalização de empresas é maior. É uma forma legal de oferecer o produto de caminhada mantendo certo grau de informalidade, pois o contratado é um guia autônomo, não uma empresa. Neste tipo de operação, os guias costumam marcar um ponto de encontro como local de início da operação e o os passeios costumam ser mais barato que os de uma empresa.

Concessionárias em áreas públicas - é um modelo de negócio que se assemelha aos atrativos turísticos organizados. A principal diferença é que neste caso uma empresa tem concessão para explorar a atividade de caminhada em algum local público. Estes seriam normalmente parques nacionais, estaduais e municipais, ou outros tipos de unidades de conservação. Este tipo de empresa deve ser a mais formalizada de todas, pois precisa atender a exigências ambientais feitas pelos órgãos regulamentadores. No Brasil, é um modelo de negócio muito novo, só há casos de concessões para atividade de Turismo de Aventura em Foz do Iguaçu. No parque, as empresas concessionárias oferecem caminhadas, rafting, arborismo e rapel. É um modelo de negócio muito interessante, mas as empresas interessadas neste tipo de operação devem ter propostas sólidas e amplamente estudadas, pois a concessão pode gerar exclusividade na operação de um produto.



Modelo de Operação

Este é o ponto mais importante desta análise. O modelo de operação de uma empresa define o funcionamento de diversas atividades, como operação, divulgação, reservas, estrutura dentre outras.

A operação de um produto de caminhada pode ocorrer de várias formas. Os principais fatores que determinam o modelo mais adequado são, entre outros, os objetivos da empresa, o destino, o tipo de trilha (longa ou curta) e o público-alvo.

Existem duas formas básicas de organizar uma operação de caminhada: customizada ou regular. Uma empresa pode até trabalhar com os dois modelos, oferecendo produtos com formatos (e preços) diferentes, mas isso tem que ser definido de forma bem transparente pela empresa e claramente entendido pelo consumidor.

A principal característica da operação customizada é o foco no cliente, ou seja, a empresa deve disponibilizar seus produtos todos os dias do ano. O que significa que é o cliente que agenda a data que lhe for mais conveniente para fazer o passeio. Neste modelo de operação, as empresas tanto podem oferecer seus produtos para grupos fechados (empresas, escolas, academias) como para clientes individuais. Esta última opção é normalmente oferecida em destinos com grande demanda para caminhada, mas com uma quantidade mínima de clientes, estipulada pela empresa. É também um dos modelos de operação mais caro e complexo, pois a empresa disponibiliza a operação com mais frequência e, geralmente, atende a grupos menores.



Já a característica principal da operação regular é o foco na empresa. Em uma operação regular é a empresa que marca a data (ou datas) em que vai operar determinado passeio, e só naquelas datas ele estará disponível. As datas oferecidas são normalmente feriados e finais de semana. Este modelo é ideal para destinos com pouca demanda, mas também pode ser oferecido em destinos tradicionais de caminhada. E também pode ser oferecido tanto a grupos já fechados como a clientes individuais. Neste caso, geralmente, o objetivo da empresa é juntar um número maior de clientes avulsos para formar um grupo de “individuais”, ou seja, de pessoas interessadas no passeio, na mesma data, mas que não se conhecem entre si.

Valor Agregado e Diferencial

Por se tratar de atividade relativamente simples, quase trivial, as empresas que operam caminhadas devem oferecer diferenciais em sua operação, com o objetivo de agregar valor a seus produtos. Isso significa fazer da trilha apenas um item de um produto mais elaborado, que além de equipamentos novos e funcionários bem treinados, inclua no programa outros itens como transporte e lanche, guias experientes e bilingües, roteiros únicos, operação segura, e, por exemplo, camiseta da empresa, brindes, fotos e souvenirs personalizados, passeios de graça no aniversário, entre outros. Na parte administrativa, bom atendimento ao cliente, um sistema de reservas eficiente e rápido, estratégia de preços adequada ao público e, de modo geral, a busca pela inovação em procedimentos. Esta busca pela melhoria deve ser constante e contínua, para que a empresa de caminhada possa oferecer serviços melhores que o dos concorrentes, sejam estes guias autônomos, empresas legalizadas, ilegais, cooperativas de guias, associações esportivas ou outras operadoras. É importante ressaltar que este valor agregado, que daria à empresa sua posição diferenciada, só passa a ser um “valor” de fato, se for percebido pelo cliente.

Por isso, as empresas devem regularmente comunicar a seus clientes as inovações e diferenciais oferecidos no seu produto, afinal de contas, o “possível” cliente, pode fazer a caminhada de forma autônoma, utilizando apenas um guia de bolso ou informações de uma revista.





Perfil de Clientes

Os praticantes da caminhada são, na maioria, amantes da natureza que gostam de sair para apreciar belas paisagens e enfrentar desafios de variados níveis. Podem ser ou não atletas, que buscam, sobretudo, qualidade de vida, desenvolvimento físico e mental, superação dos limites, união e trabalho em equipe e maior contato com a natureza. Variam de idade, classe social e formação. Há famílias, casais, grupos de amigos e solitários. Alguns ofertantes acreditam que as pessoas que viajam para realizar uma caminhada de longo curso estão em busca de um encontro consigo mesmas.

Público-Alvo

Este é um dos pontos mais importantes da gestão empresarial. O público alvo de uma empresa de TA deve ser claramente definido pelos administradores e conhecido por todos os que nela trabalham. É imperativo determinar o tipo e perfil do cliente que desejam alcançar, pois esta escolha vai determinar toda a forma de administração, operação e comercialização dos produtos da empresa.

Uma empresa sem público-alvo definido não sabe para quem está trabalhando, não sabe como este cliente se comporta, nem como chegar até ele. A relação entre Produto, Público e Operação é fundamental para que o cliente se interesse pela atividade. Algumas empresas têm o hábito de montar seus roteiros em função do que seus gestores ou guias gostariam de fazer,

e não pensando nas demandas e expectativas do consumidor final. Alguns públicos consumidores de produtos de caminhada são:

Turistas estrangeiros – os mais desejados pela maioria das empresas, já que mostram alto padrão de consumo e preferem produtos bem elaborados, com alto valor agregado.

Turistas brasileiros – geralmente provenientes de outros estados, normalmente viajam em feriados e finais de semana.

Moradores da sua cidade ou redondezas – também costumam consumir tais produtos em feriados e finais de semana, mas a principal diferença em relação aos turistas do resto do país, é que este cliente é facilmente fidelizado, ou seja, pode voltar e consumir várias vezes ao longo do ano.

Corporativo – normalmente empresas, que têm como objetivo desenvolver conceitos de treinamento empresarial - formação de equipe, liderança etc - através de caminhadas.

Praticantes de caminhadas – também chamados de esportistas, são clientes difíceis de serem atingidos, pois têm o hábito de fazer passeios por conta própria. Nos destinos que oferecem produtos de alto valor agregado ou nos quais a presença de um guia seja fundamental, é mais fácil o contato com este cliente.



Características dos modelos de operação

	Customizada	Regular
Datas disponíveis	Todos os dias do ano, o cliente é que escolhe a data que preferir.	A principal característica deste modelo é que a operadora anuncia sua “Programação” de Atividades e as datas dos passeios (normalmente finais de semanas e feriados).
Tamanho dos grupos	Normalmente grupos pequenos, muitas vezes “individuais”. É mais difícil juntar grupos grandes.	Normalmente grupos grandes. Uma característica do modelo é tentar reunir diferentes clientes numa mesma operação.
Estrutura de atendimento ao cliente	Precisa funcionar o ano inteiro, de preferência 24 horas por dia. Não pode haver perda de reservas, pois cada cliente tem alto valor para a empresa.	Pode funcionar com menos abrangência. Normalmente os clientes procuram as empresas perto das datas dos passeios. A perda de uma reserva não é tão impactante, pois é diluída no grupo.
Comercialização	O cliente escolhe a data ou roteiro que mais agradar.	O cliente se junta a um passeio, na data estipulada pela empresa.
Rotatividade de produtos	Não há necessidade de alta rotatividade de produtos, mas os clientes devem poder customizar suas atividades.	Há necessidade de alta rotatividade de produtos, para que os clientes possam consumir várias vezes.
Fidelização de clientes	Não é o maior foco deste modelo, normalmente há uma alta rotatividade de clientes.	É indispensável a fidelização do cliente. Ele pode consumir várias vezes na mesma empresa.

Sazonalidade	Não é tão suscetível a sazonalidade, já que os clientes consomem ao longo do ano todo.	É um modelo de operação altamente sazonal. Em alguns casos só funciona em temporada.
Características da operação	Seguem o padrão de customização com foco no cliente. É uma operação bem flexível e pode ser adaptada para cada cliente.	Por ser uma operação regular, o foco maior é na empresa. Não há muita flexibilização na operação, que deve sempre seguir o mesmo padrão.
Custo de operação	É uma operação cara, pela sua própria flexibilidade.	É uma operação mais barata, pois segue um padrão repetitivo.
Preço do produto	Tem preço elevado, pois os grupos são pequenos e flexíveis.	Tem preços baixos, pois os grupos costumam ser maiores e pouco flexíveis.
Público	Normalmente turistas estrangeiros ou clientes com alto poder aquisitivo.	Normalmente brasileiros, podem ser turistas ou moradores locais.
Divulgação	Foco na variedade de produtos que a empresa oferece.	Foco nas datas marcadas para cada operação.



Marca

As operadoras de caminhada devem dedicar especial atenção quando formarem sua marca. Devem levar em conta o público-alvo, os roteiros e destinos em que a empresa opera, e, principalmente, a imagem que a empresa pretende passar a seus clientes.

Exemplos:

- uma empresa que tem como foco clientes estrangeiros não deveria usar palavras complicadas em português no seu nome
- muitas marcas são comuns e usam como padrão o nome da atividade ou local que operam. Isso pode ajudar o cliente a lembrar da marca e tornar um diferencial para a empresa

Sazonalidade

Este fator é um ponto que incomoda todos os operadores de Turismo de Aventura, inclusive os de caminhada. A sazonalidade ocorre por vários motivos, com oscilação na demanda. Isto significa que a empresa não mostra uma regularidade ao longo do ano, mas pode ter épocas com maior demanda (alta temporada) e épocas com menor demanda (baixa temporada).

Os principais fatores que influenciam este fenômeno são: a alternância das estações (verão e inverno), os feriados, o destino e até o interesse do público. É importante analisar estes fatores e desenvolver ações que minimizem os impactos da sazonalidade, através da diversificação na oferta. Caminhadas de longo curso, principalmente as realizadas em montanha, têm este fenômeno sempre presente em suas características.

Como Gerenciar uma Empresa de Caminhada

Uma empresa de Turismo de Aventura precisa ser administrada de forma profissional, seguindo os mesmos padrões de qualquer outra empresa. O gestor da empresa precisa ter conhecimentos básicos tanto de administração como de operação de caminhadas. Entre as empresas legalizadas, há muitos casos em que o empresário é também o principal guia e passa a maior parte do seu tempo de trabalho conduzindo clientes e não administrando o negócio. Isso aparentemente gera lucro operacional mais alto, pois há menos despesas com guias, mas retarda o crescimento da empresa. Nesses casos, o negócio demora mais a crescer e o empresário tem uma falsa idéia de que está tendo lucro maior.



Todas as decisões tomadas pelos administradores, que influenciem a estrutura ou o crescimento da empresa, devem levar em conta os objetivos desta. Em muitas empresas de Turismo de Aventura que trabalham com caminhada, os donos geralmente têm como objetivo manter pequena a sua estrutura, para também participar das operações. Não há uma forma certa ou errada, crescer ou se manter pequeno depende exclusivamente dos objetivos do empresário. O que é recomendável é que a empresa seja organizada e trabalhe de forma profissional. Isso naturalmente leva a empresa ao crescimento.

Mais informações no item **Estrutura Administrativa**, página 22.





Como Formar Preço de Caminhada

Os preços dos produtos de caminhada são relativamente modestos, quando comparados com os de outras atividades de TA. Isso acontece porque são atividades aparentemente simples, que normalmente não exigem equipamentos sofisticados nem caros e muitos guias têm a atividade como segunda profissão.

O preço do produto é formado a partir da soma de:

- custos operacionais (guias, alimentação, transporte)
- depreciação dos equipamentos utilizados (mochila, cantil, carro...)
- lucro pretendido pela empresa

Em relação ao percentual de lucro, existem vários fatores que influenciam este dado: o público consumidor, o valor agregado do produto, quantidade de clientes por operação, datas disponíveis para os passeios, itens incluídos como transporte e alimentação.

É importante ressaltar que o lucro final de todas as operações de um mês deve ser suficiente para pagar todos os custos fixos (aluguel, salários, material de divulgação, investimentos) e ainda sobrar uma reserva.

Ao valor final do produto, deve ser acrescentado o percentual da comissão de agências e hotéis (caso o seu negócio trabalhe assim), que pode variar de 5 a 40%. E também os impostos, que no caso de micro-empresas fica em 8,5% do valor do produto.

Empresas que oferecem caminhadas regulares com programação marcada (normalmente finais de semana e feriados) costumam trabalhar com grupos relativamente maiores (mais de 10 clientes) e adotar uma política de preços baixos, ou seja, ganhar no volume.

Empresas que oferecem suas atividades customizadas durante o ano inteiro e não pré-determinam um mínimo de pessoas para programação, nem data específica das atividades, costumam adotar uma política de preços altos, pois os custos da operação são realmente mais elevados.

Uma empresa de caminhadas deve ainda levar em conta o valor cobrado pelos concorrentes na formação de seu preço. Em muitos destinos, há uma “canibalização” no setor, pois as empresas concorrem com guias autônomos, empresas ilegais e outros concorrentes desleais que abaixam muito os preços, levando à depreciação da atividade.

Neste tipo de cenário, as empresas levam desvantagem, pois têm estrutura e custos mais altos que os concorrentes, elevando o preço final de seus produtos. É fundamental que nestes casos as empresas agreguem valor a sua operação e ofereçam diferenciais palpáveis aos seus clientes justificando os preços mais altos.

Exemplo de caso:

No Rio de Janeiro, há uma caminhada muito famosa até o cume da Pedra da Gávea. Diversas operadoras oferecem este serviço:

Empresa	Valor	Diferencial
Rio Best Adventures	R\$ 180	Guia bilíngue e certificado, transporte até o local, equipamento UIAA e CE, público internacional, lanche de trilha, camiseta e seguro de acidentes pessoais.
Pedra da Gávea Expert	R\$ 140	Guia bilíngue e certificado, transporte até o local, equipamento UIAA e CE, foco em público internacional e seguro de acidentes pessoais.
Caminhada Carioca	R\$ 85	Guia certificado, equipamento UIAA e CE, foco em público nacional e local, lanche de trilha, camiseta e seguro de acidentes pessoais.
Montanhas e Trilhas	R\$ 55	Guia certificado, equipamento sem certificação, foco em público nacional e carioca.
Arte na Mata	R\$ 20	Guia e equipamento sem certificação, foco em público local.
Aventura Radical	R\$ 5	Guia mal treinado, equipamento velho, público local de baixa renda.

* Empresas fictícias, modelo ilustrativo



Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores

A seleção de funcionários e colaboradores, tanto no setor operacional, quanto no administrativo, deve levar em conta a função (ou múltiplas funções) que esta pessoa irá desempenhar, sua experiência técnica no assunto e o principal, o interesse dela pelo assunto. A maioria das pessoas que trabalha em Turismo de Aventura está no ramo porque gosta, não está interessada em altos salários ou em estabilidade, mas faz o que gosta, e, normalmente, segue um estilo de vida compatível com o trabalho que tem.



Dentro de uma empresa de Turismo de Aventura, temos funcionários contratados, ou seja, fixos, que normalmente trabalham na administração (atendimento, marketing, financeiro), até mesmo porque este trabalho não tem interrupção.

Já os guias, normalmente são “freelancers” ou independentes, quando prestam serviço para operadoras de turismo, mas podem até ser contratados, por atrativos organizados que tenham operação regular.

É muito comum que as empresas de caminhada usem como mão de obra, guias que são amigos do dono ou esportistas que dominam a técnica da atividade. Um bom guia deve ter habilidades técnicas superiores às que seriam normalmente necessárias na atividade, condicionamento físico também superior e alta capacidade de entretenimento de clientes.

Características Específicas para a Comercialização de Caminhada

As formas de comercialização dos produtos de caminhada são muito variadas. Podemos diferenciar a comercialização de produtos customizadas ou regulares, entre clientes estrangeiros ou nacionais, e para destinos com alta atividade turística dos com baixa atividade.

Tipos de Produtos	Comercialização
Customizados	Divulgação dos produtos, que podem ser feitos diariamente.
Regulares	Divulgação da “programação” e das datas dos passeios.
Público Nacional	Normalmente roteiros regulares.
Público Estrangeiro	Normalmente roteiros customizados.
Destinos turísticos	Produtos adaptados a turistas – Passeios mais leves.
Destinos de caminhada	Produtos com maior foco em praticantes e esportistas.

Desenvolvimento de Produtos e Destinos

Produtos de caminhada são operados em áreas naturais, que podem ser públicas ou privadas. Em ambos os casos, a atividade está sujeita às regras de visitação de cada local.

Em áreas particulares, é relativamente mais fácil operar passeios, pois não há restrições legais à prática, apenas regras impostas pelo proprietário do terreno. Neste caso, as principais restrições são referentes ao acesso de turistas sem guias, à utilização de trilhas e demais áreas, à cobrança de ingresso para visitação. Em áreas públicas, a atividade de caminhada normalmente envolve Unidades de Conservação (UC) que podem ser Parques Nacionais, Estaduais e Municipais, Áreas de Preservação Ambiental (APA), e outras. Cada tipo de UC tem uma finalidade distinta e, por isso, segue regras próprias para visitação.





Unidades de Conservação também têm um documento chamado Plano de Manejo, que estabelece as atividades que podem ser desenvolvidas no local. Durante a formatação de um produto de caminhada, é muito importante prestar atenção a este Plano e verificar em primeiro lugar se a atividade pode ser praticada no local em que a empresa pretende montar seu roteiro. Impactos ambientais causados pela atividade também devem ser analisados durante a formatação de um produto. Vale a pena lembrar que é sempre importante algum contato oficial da empresa de Turismo de Aventura com o próprio diretor das Unidades visitadas.

A Importância do Administrativo-Financeiro

Independente de ser do ramo de Turismo de Aventura ou não, toda empresa deve ser administrada de forma competente, buscando lucro como um de seus objetivos. Uma empresa que dê prejuízo aos sócios terá um curto ciclo de vida, por mais correta que seja, e por mais elevados que sejam seus ideais. Controlar e gerir processos financeiros faz parte de qualquer atividade comercial. No Turismo de Aventura não é diferente. Estes processos permitem conhecer a margem de lucro de cada produto, o ponto de equilíbrio de uma operação, os custos fixos e variáveis, formar preços de um produto, saber se a empresa tem lucro ou prejuízo dentre outros fatores.

Os setores de administração e finanças são complementares e podem funcionar juntos ou separados, conforme o interesse da empresa. Neste conjunto, a principal finalidade do financeiro é levantar dados e gerar informações, para que o administrativo avalie e tome decisões. É muito importante ressaltar que os procedimentos financeiros básicos podem ser bem simples de serem executados, se forem bem planejados.

• Controle de custo fixo e variável

Os gastos de uma operadora de Turismo de Aventura podem ser fixos (que acontecem todos os meses) ou variáveis (divididos em operacionais ou mensais). Custos fixos são aluguel, hospedagem de site, salários de funcionários administrativos, telefone, luz, contador. Já as variáveis podem provir de cada operação realizada (diária e alimentação dos guias, depreciação dos equipamentos, transporte do guia e clientes, impostos) ou podem ser custos mensais variáveis (material de escritório, investimentos variados, aquisição de computadores e novos equipamentos, treinamentos eventuais).

• Margem de lucro de um produto

É a forma de calcular o percentual de lucro que cada produto dá (veja Formação de Preço). Este cálculo é importantíssimo para que a administração chegue a um preço final para cada produto e analise a viabilidade comercial do mesmo. Caminhadas com grupos grandes podem ter margens de lucro pequenas, mas ganharem no volume. Já as

caminhadas com grupos pequenos devem ter margens de lucro maiores, porque não há muitos clientes pagantes.

• Ponto de equilíbrio

É o cálculo que determina o valor mínimo que deve ser cobrado para que uma operação não dê lucro nem prejuízo. Isto significa que acima deste valor temos lucro e abaixo disto, prejuízo. Pode-se calcular o ponto de equilíbrio tanto da empresa como de um produto. Numa empresa, temos que saber quantos passeios ou clientes ela precisa ter por mês, para pagar todos os custos fixos e operacionais e não ter prejuízo nem lucro. Já para um produto, temos que calcular o valor mínimo que deve ser cobrado dos clientes, sem que aquela operação dê lucro ou prejuízo. Este cálculo deve ser aplicado na formação do preço de um produto.

A Operação - Controles e Relatórios

O uso de controles e relatórios deve fazer parte de toda empresa de TA séria. A papelada é a parte mais burocrática de uma empresa de caminhada, mas tem fundamental importância na organização do negócio. Controles são fundamentais, até para manter um registro de todas as atividades da empresa, facilitando assim o rastreamento de algum procedimento falho ou ineficiente.

Entre os controles mais importantes estão:

- **Controle de uso de equipamentos** – indispensável para monitorar a vida útil de cada peça e a reposição de equipamentos. Consiste no registro de cada utilização de um equipamento e eventuais danos ou incidentes.
- **Controle dos gastos operacionais** – é importante para ajudar na formação do preço de cada produto. E consiste no registro e análise dos gastos com cada um dos roteiros oferecidos.
- **Controle de incidentes e acidentes** – tem como objetivo registrar quaisquer incidentes durante a operação. Para a melhoria contínua da empresa, é indispensável que ele seja usado corretamente, mas é claro que quanto menos for usado melhor! (pois comprova que de fato não houve incidentes).



• **Controle de procedimentos pré-operacionais** – é importante que os procedimentos pré-operacionais, de reserva e de preparação do passeio sejam registrados. Na reserva, é imprescindível registrar corretamente os dados do cliente e da reserva, como data do passeio, número de passageiros, horário de início, preços.

• **Termo de Conhecimento de Risco** – é fundamental que todos os clientes estejam cientes dos riscos envolvidos na operação. Uma forma de controlar e garantir que esta informação está sendo passada para ele é usando um termo de responsabilidade. Veja mais detalhes no item Informações técnicas aos Clientes.

• **ABNT NBR 15286** - a norma de informações preliminares a clientes pode ser usada em conjunto com o termo de responsabilidade, para informar aos clientes os riscos envolvidos na atividade.

• **Pesquisa de Opinião ou Avaliação** – formulário que é preenchido pelo cliente no término de cada passeio e tem como objetivo analisar a operação da empresa e conferir se as expectativas do cliente foram satisfeitas.

Seguros Pessoais e de Responsabilidade Civil

Devido à preocupação em precaver os empreendedores do Turismo de Aventura dos possíveis aborrecimentos que podem ocorrer na gestão de seu empreendimento, em linhas gerais, traçamos algumas características e dicas para a aquisição de um seguro que satisfaça as necessidades especiais do Turismo de Aventura.

Os seguros de responsabilidade civil e patrimonial compreendem os seguros pessoais, os seguros corporativos e os patrimoniais.

Os seguros pessoais têm como objetivo resguardar o segurado de eventos que podem causar danos ao seu patrimônio e guarda identidade com a pessoa física do indivíduo. A sua cobertura normalmente cobre os eventos de morte acidental, invalidez total ou parcial e despesas médico-hospitalares.

É altamente recomendável a utilização desse tipo de seguro, sendo o ideal incluir o valor do mesmo no preço do roteiro. Essa modalidade de seguro permite que em atividades de baixo risco, também possa ser oferecido, mas com a diversificação de ser um produto opcional.

Os seguros corporativos cobrem despesas decorrentes de custos de indenização por responsabilidade civil nos casos de acidentes, decorridos em virtude da imprudência, negligência ou imperícia do empreendedor ou das pessoas que estão sob a sua responsabilidade, tendo como vítimas os usuários do serviço oferecido.

Essa modalidade é utilizada pela empresa e funcionários a ela legalmente ligados, independente se o cliente esteja coberto pelo seguro pessoal.

Já os seguros patrimoniais protegem o patrimônio da empresa e dos empreendedores.

É importante lembrar que o seguro serve como uma medida de segurança ao empreendedor, mas não deve ser classificado como a melhor forma de resolver uma problemática, pois o fato de manter um seguro não evita que um incidente aconteça.

É necessário que o seguro seja complementado com outras medidas como treinamento de guias, manutenção de equipamentos, aplicação da norma de gestão de segurança, dentre outras.

Para que a empresa possa ficar tranquila quanto ao acionamento do seguro, é indispensável que o empreendedor mantenha junto ao seu plano de emergência os procedimentos de acionamento do seguro. Também é recomendável que o empreendedor tenha uma cópia da apólice de seguro, disponível em papel ou no site, para que os clientes possam consultar se assim o quiserem.

Verificar se foi repassado à seguradora os dados dos indivíduos segurados antes do programa começar é uma medida de grande importância. Existe histórico, no Brasil, de listas de segurados passadas no mesmo horário do acidente, gerando uma grande dificuldade para a empresa de turismo em conseguir reembolsar o cliente. Esse procedimento de envio de listas de segurados deve ser muito bem definido e documentado. Por ser um item que raramente se usa (e com a adoção de práticas mais seguras, espera-se que se precise usar menos ainda), o acionamento das coberturas de seguros pessoais acaba sendo um procedimento que gera dúvida e, às vezes, até desleixo dentro das empresas de Turismo de Aventura. Cuidado para não cometer o mesmo erro.

Atenção! Sempre verifique junto ao corretor a cobertura dos seguros que você contrata. A arrasadora maioria de seguros de viagem oferecidos no Brasil não cobre atividades de aventura. E nem todos os agentes de seguro dominam esse detalhe, que para nosso setor é crucial. Exija documentos que comprovem a cobertura. Também é importante saber que existem seguros específicos que cobrem a atividade de aventura em si, mas não quaisquer acidentes ocorridos durante o resto do dia (no restaurante ou no transporte, por exemplo). Tenha consciência disso, para já antecipadamente deixar isso claro ao cliente ou até mesmo oferecer um seguro complementar para o restante do dia.

Em todos os casos, é importante ter o auxílio de um corretor que tenha experiência no segmento do Turismo de Aventura, haja vista que poucas seguradoras oferecem seguros especiais para a atividade. Ainda, é com o corretor especializado que serão vistas as peculiaridades de cada produto, pois esse profissional deve indicar os eventos acobertados pelo seguro a ser adquirido.





ASPECTOS TÉCNICOS

Características Técnicas Específicas de Caminhada como Produto de TA

A caminhada pode ser desenvolvida até em ambientes urbanos. Como atividade de Turismo de Aventura, entretanto, ela é praticada principalmente em ambientes naturais - montanhas, floresta, ao longo de rios e riachos - buscando a contemplação cênica ou o desafio físico e a superação de limites pessoais. E dependendo do nível de dificuldade e do grau de desafio desejado, pode ser praticada por pessoas de qualquer idade, bastando possuir um mínimo de condicionamento físico. A atividade física pode ser intensa, mas o risco é geralmente pequeno e restringe-se, principalmente, a perder o rumo, a ter que cruzar um rio ou ser surpreendido por condições climáticas adversas, sem equipamento adequado ou sem a necessária percepção dos perigos.

Diversos fatores influenciam esta atividade. Os principais são a duração, as condições climáticas, a área onde é praticada, e, conseqüentemente, o nível de dificuldade. A duração do passeio e o clima podem determinar a necessidade ou não de equipamentos adicionais. A área, bem como o estado de sinalização das trilhas (e novamente o clima) podem interferir na facilidade ou dificuldade de orientação. A própria trilha pode estar em bom ou mau estado, até mesmo fechada pela vegetação. A preocupação mais visível do praticante é, geralmente, quanto ao esforço físico exigido, em função do comprimento, da inclinação da trilha e dos obstáculos encontrados.

Equipamentos Mínimos para Caminhada como Produto de TA

Pode-se praticar - e oferecer caminhada como produto - com muito pouco equipamento. Para começar, o equipamento pessoal é geralmente trazido pelo próprio cliente: um bom par de sapatos ou botas (previamente amaciadas) e roupa adequada ao clima, de preferência em tecido sintético (micro-fibras), ao invés de roupa comum de algodão. Do vestuário aconselhado, ainda fazem parte roupa de frio, um agasalho para chuva e alguns pares de meias, que vão sendo trocadas para evitar que os pés fiquem suados e sujeitos a bolhas. E conforme o programa, uma toalha e roupa de banho. Acrescente-se a isto um chapéu e óculos de sol, um cantil, lanche, canivete, lanterna e pilhas extras, protetor solar e repelente para insetos, um kit de primeiros socorros, um apito, uma manta térmica para emergências e uma mochila que caiba todos os itens acima. Programas mais longos, com pernoite, exigirão um saco de dormir, isolante, uma barraca, fogareiro e panelas, que geralmente são fornecidos pela empresa. Prato, caneca e talheres também deverão neste caso ser lembrados, bem como uma mochila maior e comida para a duração prevista para a caminhada. Uma bússola e mapa da região também são (altamente) aconselháveis, mas podem ser fornecidos pela própria empresa - até mesmo com a justificativa de ensinar o cliente a usá-los e acrescentar algo de novo à experiência de trilha.



Do condutor, pode-se exigir que, além do mesmo equipamento pessoal, traga também um telefone celular ou rádio, um estojo de primeiros socorros, eventualmente uma corda (para resolver possíveis obstáculos verticais ou aquáticos), mapa e bússola (obrigatórios), e opcionalmente um GPS. Também é indispensável que a empresa disponibilize dinheiro, ou alguma solução, para os famosos Gastos Operacionais que o guia tem como: entrada em parques, condutor local, transporte, camping, pousada, alimentação, entre outros.

Algumas caminhadas podem ser acompanhadas por animais, que geralmente levam a carga.

Procedimentos Técnicos Específicos para Caminhada como Produto de TA

A caminhada como atividade turística não tem uma padronização definida para procedimentos pré, pós e operacionais. Neste tipo de atividade, cada empresa ou guia define sua própria forma de conduzir este processo. No entanto, recomenda-se que um guia autônomo ou uma operadora de turismo sigam os seguintes procedimentos para um “tour” de caminhada:

Pré-operacionais (tudo que antecede a atividade):

1. Ao confirmar a reserva com o cliente, informar os detalhes da operação (nome do produto, ponto de partida ou ponto de encontro, horário, preço, o que está incluído, nível de dificuldade, forma de pagamento). Se possível, seguir o padrão especificado na Norma de Informações Mínimas a Clientes ABNT NBR 15286.
2. Nesta etapa, todos os participantes devem ser registrados (nome, país, idade, nacionalidade, estado de saúde, e um contato em caso de emergência). Este procedimento também pode ser feito no início da operação. É importante que todos os clientes

leiam e preencham um termo de conhecimento de risco, assumindo que foram informados dos riscos envolvidos na atividade.

3. Arrumar e conferir os equipamentos necessários à operação.
4. Fazer qualquer reserva de serviços complementares ou atividades opcionais, se necessário (hotel, guia ou empresa local, transporte, restaurante).
5. Notificar as outras pessoas ou instituições, sobre a realização da atividade (bombeiros, parque nacional, outro guia, empresa parceira).



Operacional (do início ao fim do passeio):

1. Instruções - ao iniciar um “tour” de caminhada, o guia ou condutor deve se apresentar e fazer uma breve introdução sobre a atividade, informando o itinerário, nível de dificuldade, duração, detalhes interessantes de fauna e flora ou mesmo de história local. Um dos principais pontos são as recomendações sobre comportamentos adequados ao turista. Elas devem estar de acordo com quaisquer regulamentos vigentes no local e visarem à preservação da área e à redução do impacto ambiental causado pela atividade.
2. Antes de iniciar a atividade física, alongar os músculos da perna e dos braços pode ser importante, mas o principal é iniciar a atividade em um ritmo mais lento e aumentar gradualmente.
3. Durante a atividade, o condutor deve respeitar o preparo físico do cliente e procurar manter o grupo coeso, além de entreter os mesmos com curiosidades e outras informações.
4. Ao término da atividade, o condutor pode pedir que o cliente preencha uma avaliação da atividade. Este é o último momento para receber do cliente. Algumas empresas cobram no ato da reserva, outras no final da operação e quando atendem grupos ou agências recebem após o serviço.

Pós-operacional (após a atividade):

Os procedimentos pós-operacionais variam muito, dependendo do modelo de operação e dos procedimentos adotados pela agência. Recomenda-se que estes procedimentos sejam realizados após o término do passeio:

1. Encerrar a parte financeira (calcular receita, pagar os custos e contabilizar o lucro).
2. Limpar, deixar secar e guardar os equipamentos usados.



3. Fazer o registro operacional da atividade – incidentes, avaliação do cliente (quando existente).

4. Entrar em contato com o cliente para receber alguma opinião mais detalhada e perguntar se ele estaria interessado em outro produto (quando possível).

Graduação de Níveis de Dificuldade

Muitas tentativas foram e continuam sendo feitas para graduar caminhadas de acordo com o nível de dificuldade, levando em conta distância percorrida e tempo gasto, a aspereza do terreno, a sinalização (ou não) do percurso, o estado da trilha, sua inclinação e desnível,

e, finalmente, o esforço exigido - para um adulto sadio, mas não-esportista, com bagagem leve. Ainda que tentando valer-se até de critérios numéricos (em algumas das variáveis acima), percebe-se logo a ambiguidade destas tentativas de padronização,



pois diferentes “adultos, não esportistas” reagirão de forma diferente a uma mesma trilha, dependendo de sua imponderável forma física. E dividir trilhas em fáceis, moderadas, difíceis e muito difíceis acaba resultando numa classificação subjetiva. Apesar disto, algum sistema de classificação sempre ajuda o praticante, preparando-o psicologicamente para a atividade que está para enfrentar - ou alertando-o de que o programa proposto pode estar acima das suas possibilidades.

De qualquer modo, existem trilhas para todos os perfis de consumidores, desde clientes de terceira idade até esportistas experientes. Este é outro fator muito importante para o sucesso de uma empresa. Ela pode atender clientes com perfis variados, se tiver produtos formatados para cada tipo de cliente. Turistas inexperientes terão maior interesse em atividades curtas com baixo nível de dificuldade.



Já esportistas e praticantes preferem produtos mais elaborados e intensos, (ou imaginativos) nos quais seja indispensável o acompanhamento de um guia e a estrutura de uma empresa. Estes passeios costumam ter maior duração ou nível de dificuldade e de orientação elevados.

Formação de Equipe - Treinamento

• Experiência Mínima Exigida

A maioria dos condutores que trabalham com caminhadas são profissionais autônomos e muitos têm até outro emprego paralelo, operando como condutores apenas nas horas livres. É difícil determinar uma experiência mínima para este tipo de profissional, pois a sua formação não é padronizada. Muitos condutores de Turismo de Aventura são esportistas que passam a trabalhar com suas atividades. Normalmente possuem suficiente experiência prática do esporte que praticam, mas pouca na condução de grupos turísticos.

O mínimo exigido é que eles tenham de fato razoável experiência nesta atividade, bom preparo físico, um mínimo de experiência em condução de grupos, que dominem mais de um idioma se a agência trabalhar com estrangeiros, que sejam credenciados no Ministério do Turismo e tenham carteira de motorista, se a agência exigir.

• Certificação de Condutores

No âmbito da ABNT foi criada a norma técnica para Condutores de Turismo de Aventura, que será a base da certificação para o sistema brasileiro de avaliação da conformidade. A principal característica da certificação no Turismo de Aventura é a não obrigatoriedade, trata-se de uma iniciativa voluntária, obtém o certificado quem tiver interesse e atender os requisitos da norma técnica.

• Instrução

Não existem cursos de guia de caminhada, mas recomenda-se que o condutor faça cursos diversos para atingir uma capacitação mínima e tenha muita prática da atividade; além de conhecimentos específicos de:

- primeiros socorros
- fauna e flora
- orientação
- meteorologia
- interpretação do meio ambiente
- relacionamento interpessoal



• Orientações ao condutor

Por se tratar de atividade praticada universalmente, que exige pouco equipamento e não requer uma especialização tecnicamente muito avançada, caminhadas são muitas vezes guiadas por condutores mal preparados. Ainda que existam as normas ABNT NBR 15285 - Competências Mínimas para Condutores de Turismo de Aventura, e ABNT NBR 15398 - Competências Mínimas para Condutores de Caminhadas de Longo Curso, ambas de cunho voluntário, não há um padrão obrigatório para a qualificação destes condutores e tampouco uma prova de conhecimento técnico que avalie e certifique os mesmos.

Pela mesma razão, não existem cursos de formação de guia de caminhada, mas recomenda-se que o condutor faça cursos avulsos sobre outros assuntos, para atingir uma capacitação geral. Primeiros Socorros e Orientação são duas destas áreas, mas conhecimento de fauna, flora, geologia, história, cultura geral e mesmo de inglês ou outras línguas são acréscimos valiosos.



A certificação, ainda que voluntária, é uma excelente forma de diferenciação entre profissionais.

O mercado de trabalho para condutores pode ser dividido entre “Condutores Independentes” e “Condutores de Operadoras”. A principal característica dos independentes é que prestam serviço para o cliente final de forma direta, ou seja, não há intermédio de uma operadora. Geralmente são menos preparados, não estão engajados no processo de certificação, mas possuem experiência prática de caminhar e conhecem bem a região. Este tipo de condutor é muito comum em cidades pequenas ou áreas remotas e, apesar de ser útil ele costuma agregar pouco valor ao passeio.

Já os condutores que prestam serviço para operadoras devem ter uma capacitação mais formal e buscar a certificação. Normalmente este profissional está mais envolvido com a atividade e tem nela seu único ou principal emprego. O padrão exigido pelas operadoras é que tenha experiência na prática da atividade, um bom preparo físico, alguma experiência na condução de grupos, em alguns casos também solicitam o domínio de mais de um idioma, tenha carteira da Embratur e habilitação de motorista.

É importante ressaltar que a profissão de Condutor de Turismo de Aventura ainda não é regulamentada, por isso a classe perde, pois não há informações sobre este tipo de profissional como renda média, quantidade de postos de trabalho, entre outras. Além disso, o profissional da área não pode emitir nota fiscal ou RPA (Recibo de Profissional Autônomo) de forma legítima, pois sua profissão não existe na CBO (Classificação Brasileira de Ocupações).

As principais atribuições de um condutor devem ser:

- verificar se os equipamentos individuais e coletivos utilizados na operação estão de acordo
- conduzir o grupo de forma segura, seguindo os padrões estabelecidos nas normas
- conhecer e prestar primeiros socorros a qualquer praticante que se acidente
- estar devidamente capacitado técnica e fisicamente para conduzir a atividade

Informações Técnicas aos Clientes

O ato de caminhar em si é bastante simples, mas quando se buscam novos desafios, é importante que as viagens sejam bem programadas, que exista uma logística especial e que se possua o condicionamento físico e psicológico adequado à atividade. Tenha em mente que caminhar na cidade é bem diferente de caminhar em trilhas ou estradas de terra, principalmente quando se tem uma mochila para carregar. Obstáculos são diferentes, a musculatura usada é diferente, seu centro de gravidade e de equilíbrio muda ao carregar um peso às costas.

Inicie uma caminhada em ritmo lento, até que sinta que seu corpo está suficientemente aquecido e relaxado. Não force o ritmo ou você pode comprometer todo o restante da viagem. Mantenha sempre uma mesma passada, respeitando o condicionamento das pessoas menos preparadas - até mesmo para manter o grupo coeso.

- Sempre percorrer a trilha acompanhado de um condutor, seguindo suas orientações.
- Ser auto-suficiente no grupo, trazendo comida e equipamentos próprios, e não dependendo de outros participantes para completar o percurso.
- Conhecer locais onde as pessoas possam ser socorridas caso algum acidente ocorra.
- Usar adequadamente a mochila e outros equipamentos recomendados.
- Usar roupas adequadas para a atividade.
- Usar calçados adequados e já anteriormente amaciados.
- Não se separar do grupo.
- Respeitar a natureza e seus limites pessoais.

A norma ABNT NBR 15286 de Informações Mínimas Preliminares aos Clientes deve ser utilizada pela empresa para informar aos clientes sobre os riscos envolvidos na caminhada. Uma forma de utilização da norma é levar uma versão impressa (de preferência plastificada) em todos os passeios e pedir para os clientes lerem antes de iniciar a caminhada. Desta forma, os participantes serão informados dos riscos envolvidos durante a atividade. Para fins legais, também é importante que o cliente assine algum tipo de documento comprovando que leu todas as informações e está ciente dos riscos envolvidos na atividade.





Treinamento dos Clientes

Toda empresa deveria treinar seus clientes antes de iniciar qualquer atividade de caminhada. Recomenda-se que este procedimento seja feito no início da trilha para que os participantes assimilem as informações com mais facilidade. O treinamento teórico deve ser baseado em informações. Neste tipo de atividade não é necessário treinamento prático, pois os participantes não utilizam equipamentos específicos. O treinamento varia de acordo com a trilha que vai ser percorrida e com a empresa que oferece a atividade, mas é recomendado que o cliente seja informado dos riscos envolvidos na atividade, da duração total, do nível de dificuldade e esforço necessário e uma breve descrição de como é o percurso.

Também é importante instruir o cliente sobre os procedimentos em caso de emergência ou acidentes e pedir que ele assine um termo de conhecimentos de risco, atestando que ele foi treinado e está ciente dos riscos envolvidos na atividade da qual vai participar.



Glossário - Termos específicos e definições

Existem diversas palavras que classificam os diferentes tipos de caminhadas, segundo sua duração ou envolvimento com o ambiente. Em grande parte, as definições vieram do inglês e foram traduzidas para o português.

Hiking, por exemplo, consiste em passeios de curta duração, em média algumas horas, nunca mais de um dia. É a forma mais comum no Turismo de Aventura e sua tradução seria mais perto de caminhada mesmo.



Já **Trekking**, palavra de origem africânder, pode ser usada em português para travessia, caminhada de longo curso ou caminhada com um ou vários pernoites (em camping, pousada, casa ou até mesmo um bivaque improvisado). É um produto de Turismo de Aventura com menos demanda que a caminhada, porém alguns roteiros já se consolidaram como tradicionais neste mercado.

A palavra **Montanhismo** é um tanto ambígua, pois significa subir montanhas! Dentro de seu escopo, podemos incluir diferentes modalidades como caminhada, escalada, rapel e outros tipos de técnicas verticais. No contexto de caminhada, define trilhas mais longas e mais altas, geralmente incluindo trechos de exposição vertical, exigindo bom condicionamento físico e envolvendo também maiores riscos - pela própria natureza do terreno e também pelas condições climáticas mais extremas.

Bivaque é um termo usado por praticantes que significa pernoite sem barraca, por exemplo, numa toca ou abrigo natural. Este tipo de pernoite raramente é utilizado em uma operação comercial.



ASPECTOS DE SEGURANÇA



Características de Segurança Específicas para a Caminhada como Produto de TA

Por se tratar de uma atividade relativamente simples, poucos são os itens específicos de segurança ou equipamentos obrigatórios. O guia deve se certificar apenas de que todos os clientes estejam com calçados apropriados para a trilha e que tenham os equipamentos mínimos para a prática segura desta caminhada. Recomenda-se ainda que este tipo de atividade seja praticado em áreas particulares ou públicas destinadas a visitação turística, local que normalmente já oferece melhor infra-estrutura para a prática da atividade. Os principais aspectos de segurança da atividade estão relacionados às condições climáticas.

Pontos Críticos de Segurança em uma Operação de Caminhada

Antes mesmo de uma caminhada, uma exploração deve identificar quaisquer pontos de risco no trajeto e a operadora deve estudar planos de contingência para cada um deles, visando à segurança dos clientes. Estes pontos de risco são encostas onde quedas possam

acontecer, paredões de onde pedras possam despençar, rios que precisem ser cruzados; bem como os riscos objetivos, como mau tempo, raios, perda da visibilidade, hipotermia e exaustão. Claro que nunca dá para prever tudo, mas o mero levantamento dos pontos críticos já esclarece os guias a respeito dos perigos potenciais, gera atenção a estes pontos e diminui drasticamente a possibilidade de acontecerem acidentes de fato.



Antes de iniciar a caminhada, devem ser conferidos os equipamentos obrigatórios de segurança. A instrução do cliente e a verificação de todos os itens pessoais também são pontos importantes para a segurança do cliente e do grupo. Os condutores devem estar devidamente treinados para conduzi-los em segurança e instruí-los sobre os riscos da atividade.

Gestão de Crise

Em casos de acidente, o primeiro procedimento a ser seguido pelo guia é verificar o estado geral do acidentado. Se a situação for simples e ele conseguir resolver o caso sozinho, o único procedimento a ser feito é posteriormente registrar este acidente. Caso a situação seja mais grave, o condutor deve providenciar a remoção do acidentado para um hospital e informar à empresa o mais rápido possível. É importante que ele tenha conhecimentos básicos em primeiros socorros, para prestar atendimento antes mesmo de o resgate chegar.

O ponto mais importante é que a empresa e os condutores tenham pensado sobre o assunto e os guias tenham sido treinados a enfrentar este tipo de situação. Simulações de emergências (depois de feito o inventário dos riscos, avaliação e tratamento) são ferramentas utilíssimas para preparar guias a reagir acertadamente em situações reais.

A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) em Caminhada

A aplicação da norma de Sistema de Gestão de Segurança (ABNT NBR 15331) pode ser feita em qualquer empresa que deseje ter uma operação mais segura e responsável.

O principal objetivo da norma é garantir boa avaliação dos riscos envolvidos numa caminhada e então fornecer meios de reduzir estes riscos. A implementação da norma também funciona como um selo de qualidade que, quando bem usado pela empresa, pode garantir o acesso a clientes. Mas cuidado: preocupar-se excessivamente com normas (e selos de qualidade) é supérfluo, se não houver genuína preocupação com segurança. Normas e protocolos são apenas isso, meros textos, instruções formais e não impedem que acidentes aconteçam, se não houver a genuína intenção de estudá-los e evitá-los.





ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS



Características Socioambientais Específicas da Caminhada como Produto TA

A preservação do meio ambiente no local da caminhada é indispensável para a manutenção das operações por um longo período. Diversas medidas podem ser tomadas para que a operação de uma empresa não tenha impactos negativos no meio ambiente. A utilização de trilhas previamente demarcadas, o cuidado com a preservação de espécies animais e vegetais e a retirada do lixo produzido são ótimos exemplos de preocupação com o meio ambiente.

Já na parte social, o Turismo de Aventura deve ser usado como ferramenta de desenvolvimento humano, valorizando a cultura local, gerando empregos em comunidades rurais e surgindo como proposta de atividade econômica que não prejudica o meio ambiente. A condução de grupos de turistas é uma nova atividade econômica que pode complementar a renda de muitos moradores locais em áreas rurais.



Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para a Caminhada

Os principais impactos ambientais causados pela caminhada são compactação do solo, erosão, resíduos. E até mesmo ruído excessivo! A caminhada é atividade que possibilita uma comunhão direta com a natureza. Evite fazer barulho, procure prestar mais atenção aos ruídos das matas, ao canto dos pássaros, enfim valorize o silêncio e ouça os sons da natureza.

Não abra trilhas paralelas nem atalhos quando a trilha principal não oferecer boas condições, pois as variantes logo estarão igualmente ruins. Da natureza, não retire absolutamente nada, nem deixe objetos ou resíduos trazidos por você. Não piche pedras nem árvores. Não colete plantas nem arranque bromélias ou orquídeas. Não deixe resíduo algum, traga tudo de volta.

Estas medidas devem ser seguidas por todos os integrantes de um grupo, mas o condutor é o principal responsável por transmitir este conhecimento e garantir que os clientes cumpram técnicas de mínimo impacto.

As boas trilhas são aquelas que são planejadas e têm subidas e descidas em curva de nível, o que reduz a probabilidade de erosão. As trilhas também devem sempre ser abertas visando à minimização dos impactos gerados pela passagem de pessoas no local.

O Cuidado com as Comunidades Locais



Sempre que houver algum contato com a população local, trate-a com respeito. Respeite também seus hábitos e crenças; lembre-se de que o estranho aqui é você. Cada cultura tem o seu valor, respeite e faça com que seu grupo aprecie e compreenda costumes e tradições locais.

As comunidades locais são importantíssimas para o desenvolvimento do Turismo de Aventura,

pois providenciam auxílio e infra-estrutura para a atividade. O Turismo de Aventura deve ser inserido em comunidades como uma atividade substituta à agricultura e pecuária, que oferece oportunidade para guias locais, bares e restaurantes, pousadas e outras atividades complementares.

Relação com os Fornecedores Locais

Na atividade de caminhada, os guias são os principais fornecedores utilizados na operação. Não é muito comum a utilização de outros fornecedores para a prática da atividade, exceto em serviços complementares como transporte, alimentação e hospedagem. Em alguns casos específicos, o fornecedor pode ser uma propriedade privada onde ocorre a operação.

A operação de Turismo de Aventura é cara e não permite a condução de grupos grandes. É muito comum ter uma boa relação com seus fornecedores locais, pois ambos gostam da prática da atividade! Neste assunto, vale ressaltar a importância do Turismo de Aventura como ferramenta de desenvolvimento para comunidades locais. Estes fornecedores devem receber valores justos pelos serviços que prestam.

Normas Técnicas Associadas à Caminhada

ABNT NBR 15285 – Turismo de Aventura – Condutores – Competência de pessoal

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 15505-1 – Turismo com atividades de caminhada – Parte 1: Requisitos para produto

ABNT NBR 15505-2 – Turismo com atividades de caminhada – Parte 2: Classificação de percursos

Referência Bibliográfica

ASSOCIAÇÃO FÉRIAS VIVAS. *Dicas de Atividades – Turismo e Lazer.*





MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

AVENTURA SEGURA

CAMINHADA DE
LONGO CURSO



HISTÓRICO DA CAMINHADA DE LONGO CURSO



Afirmar quando se deu a origem das primeiras caminhadas de longo curso no Brasil e, principalmente, no mundo, é uma tarefa difícil, uma vez que a ação de caminhar acontece desde que a humanidade existe. Quando falamos de caminhadas recreativas ou de turismo, entretanto, é possível buscar dados mais precisos. Registros apontam que desde o início do século XIX existem movimentos de implantação de trilhas nos Estados Unidos, com o objetivo de aproximar pessoas comuns a ambientes de montanha. Países da Grã Bretanha, França, Nova Zelândia, África do Sul, Canadá e outros, também possuem tradição em caminhadas de longo curso que remontam o início do século

passado. Atualmente existem, pelo mundo, percursos a pé estruturados à visitação que ultrapassam os 5 mil quilômetros. Uma das trilhas mais famosas é Appalachian Trail situada ao longo das Montanhas Apalaches, na porção leste dos Estados Unidos. A trilha tem aproximadamente 3500 km de extensão, passa por 14 estados e une o Maine a Geórgia. Cerca de 4 milhões de pessoas por ano circulam pela Appalachian Trail, sendo em tentativas de atravessá-la em sua totalidade por quase 6 meses de caminhada, seja na prática de caminhadas de poucos dias ou meros piqueniques. Ainda nos Estados Unidos, existem pelo menos 770 trilhas estruturadas para caminhada, entre elas destacam-se a Continental Divide Trail e a North Country Trail com aproximadamente 5000 km e a Pacific Crest Trail com 4247 km. Regiões de Alta Montanha no mundo favorecem e atraem muitos amantes das longas caminhadas. Na América do Sul, os Andes se destacam pelas maiores travessias, sendo Machu Pichu um dos destinos mais procurados por públicos convencionais que se aventuram em alguns dias de caminhada pelas trilhas históricas do povo Inca. No Brasil, ainda não existe uma trilha para caminhadas de longo curso como os exemplos citados de outros países, mas vem sendo colocada em prática a proposta de criação da Trilha do Espinhaço, percurso a pé que ao longo da Cordilheira do Espinhaço, com aproximadamente 1500 km ligando os estados de Minas Gerais e Bahia.

Se ainda não possuímos trilhas gigantescas como outros países, possuímos muitas opções de trilhas mais curtas, que chegam a cerca de 150 km. Locais como o Parque Nacional de Itatiaia há várias décadas recebem caminhantes. Destinos como a Chapada Diamantina, Chapada dos Veadeiros, Serra dos Órgãos, Serra do Cipó, Serras Gerais, também há muitos anos atraem caminhantes com interesses variados desde a pesquisa, passando pela prática autônoma, chegando ao turismo. O acesso facilitado a informações e a tecnologia de equipamentos de navegação têm feito com que cada dia novos adeptos das longas caminhadas se aventurem na atividade.

Histórico das Caminhadas de Longo Curso como Produto de Turismo de Aventura no Brasil

Tendo em vista a extensão do território nacional e a facilidade de escolhermos dois pontos no mapa e dizer: é pra lá que eu vou, torna-se até leviana a tarefa de datar os primeiros roteiros turísticos que comercializaram Turismo de Aventura com caminhadas de longo curso. A missão é facilitada quando citamos as caminhadas mais tradicionais ou aquelas que todo caminhante de carteirinha já fez ou pretende fazer um dia.

Sem o propósito de apresentá-las de maneira hierárquica, destaco as principais caminhadas de longo curso do Brasil ou os principais destinos para esta prática, uma vez



que algumas regiões no país são mais que propícias para longas caminhadas. Destacamos: Serra dos Órgãos com a travessia Petrópolis/Teresópolis, Chapada Diamantina com a travessia Lençóis/Andaraí, Mantiqueira com as travessias no interior do Parque Nacional de Itatiaia e ao longo da Serra Fina, Amazônia com Pico da Neblina e Monte Roraima (apesar da subida ser pelo lado Venezuelano), Caminho de Anchieta no Espírito Santo, Serra do Cipó com Lapinha/Tabuleiro, Chapada dos Veadeiros com as travessias nas proximidades do Parque Nacional, como a Leste, o Sul do país com a ligação entre a Serra Geral e Aparados da Serra ou as caminhadas da Serra do Ibitiraquire, incluindo Pico do Paraná, além de outras que eventualmente não estejam contempladas, mas são relevantes para o cenário de grandes caminhadas no Brasil.

A travessia Petrópolis/Teresópolis ou para os mais íntimos, apenas Petroterê, está entre as caminhadas de longo curso mais clássicas do Brasil. Os diferentes níveis de dificuldade, a paisagem, as condições climáticas, a localização, fazem dela um destino certo entre aqueles que operam longas caminhadas. Operacionalmente é uma caminhada que exige bastante atenção tanto de condutores, quanto de clientes, exige um condicionamento físico bom e experiência em caminhadas longas para que a diversão não acabe se tornando sofrimento. As alterações do tempo, com nuvens espessas e ventos que quase nos tiram do chão, dificulta muitas vezes a navegação, exigindo experiência dos condutores. A escassez de água em algumas épocas do ano é outro fator a ser considerado. Em compensação, a paisagem é de tirar o fôlego, as formações rochosas típicas e a possibilidade de avistar o mar recompensam qualquer esforço. As trilhas são sinalizadas com totens de pedra, existe alguma estrutura em pontos mais perigosos e as áreas de acampamento permitem que sejam levados grupos maiores. Em uma operação comercial, normalmente, esta travessia é feita em 3 ou 4 dias.

A Chapada Diamantina é um dos destinos de maior destaque no país no que se refere a Turismo de Natureza e Aventura. Além das formações geológicas típicas e da disponibilidade hídrica, oferece inúmeros roteiros de caminhada. Uma das caminhadas de longo curso mais conhecidas e tradicionais é a travessia Lençóis/Andaraí, considerada entre as mais belas do país e do mundo. Operacionalmente é uma caminhada de baixo

nível de dificuldade, com aproximadamente 70 km de extensão, sendo percorrida em 3 a 5 dias. Um dos diferenciais dessa travessia são os pontos de apoio para pernoite que contam com a hospitalidade de moradores locais e os monumentos naturais, entre eles a Cachoeira da Fumaça com 340 metros de altura que pode ser visitada.

A Serra da Mantiqueira, divisor natural dos Estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo, oferece várias possibilidades de caminhadas longas. Entre as mais conhecidas está a Travessia da Serra Fina. Considerada uma das mais difíceis do Brasil, exigindo do operador grande conhecimento da região e preocupação dobrada tanto na logística da operação, quanto na “escolha” dos clientes que levará ao local. Uma das travessias mais elevadas do Brasil, onde é possível caminhar cerca de 3 dias acima de 2000 metros de altitude, conta com poucos pontos de abastecimento de água e áreas de acampamento restritas em cumeeiras que mal cabem 2 barracas. A travessia comumente realizada entre as cidades de Passa Quatro e Itamonte está também entre as mais belas do país. Exige bom condicionamento físico por parte dos clientes e experiência em outras travessias similares. Durante a caminhada chega-se ao quarto ponto mais alto do Brasil, a Pedra da Mina. Ainda na Serra da Mantiqueira, encontra-se o Parque Nacional do Itatiaia, historicamente o berço do montanhismo e da conservação de áreas de relevância natural e paisagística no Brasil, com a criação ainda na década de 30 do Parque Nacional do Itatiaia.



Outra região muito propícia às caminhadas é a Serra do Espinhaço, em Minas Gerais, mais conhecida pelo trecho compreendido pela Serra do Cipó. O Parque Nacional que há alguns anos proibiu as maiores travessias que eram realizadas em seu interior, atualmente vem autorizando algumas travessias menores, desde que tenham o acompanhamento de condutores locais e vem estudando a possibilidade de abertura para travessias leste – oeste e norte – sul, com a construção de abrigos de montanha para apoio e pernoite. Fora do Parque Nacional, outras caminhadas longas são realizadas, entre elas as Travessias Lapinha/Tabuleiro e Fechados/Congonhas do Norte, por exemplo. Em geral são comercializadas como travessias de 3 ou 4 dias. Com nível de dificuldade baixo, quando comparadas a outras caminhadas do país. Possuem como diferencial a disponibilidade hídrica e o deslocamento por áreas remotas. A região propicia também o uso de mulas para o transporte de equipamentos e alimentação dos clientes. O uso de casas de moradores como apoio durante as travessias também é um dos pontos fortes da caminhada.



Outra caminhada de longo curso que vem se tornando tradicional é o Caminho de Anchieta, que liga as cidades de Vitória e Anchieta no Espírito Santo. O caminho pelo litoral capixaba tem aproximadamente 100 km e é feito em 3 ou 4 dias. Com boa sinalização indicativa e apoio nas cidades ao longo do trajeto, atrai muitos caminhantes durante todo o ano.

No Norte do país, destacam-se duas caminhadas de longo curso – Pico da Neblina e Monte Roraima. A primeira está atualmente proibida devido aos conflitos gerados pela sobreposição de áreas de Reservas Indígenas e a Unidade de Conservação Parque Nacional do Pico da Neblina. Talvez seja a caminhada mais difícil do Brasil pelo somatório de condições em que o cliente está exposto, a operação apresenta níveis de risco bastante elevados. Após deslocamentos de avião ou barco até São Gabriel da Cachoeira, transporte terrestre e muitas horas de voadeira nos rios amazônicos, o início da caminhada se dá a pouco mais de 200 metros de altitude e chega próximo dos 3000 metros após 3 ou 4 dias de caminhada. Acrescente o calor e a umidade intensa, os insetos e o desconhecimento geral da selva, às condições precárias de pernoite e a consciência de que, caso seja necessário, evacuar rapidamente a área, você precisará de muitas horas ou até dias, e terá uma operação bastante complexa. A maior compensação é estar em meio à selva amazônica e a toda a sua diversidade natural e cultural e chegar ao ponto mais alto do país.

O Monte Roraima, apesar de exigir uma visita à Venezuela e aproximadamente 100 km de caminhada (ida e volta), é acessível a um número maior de pessoas. Possui trechos de nível elevado de dificuldade, mas em geral pode ser percorrido por pessoas com

condicionamento físico mediano, principalmente quando se utilizam dos carregadores locais. A paisagem é imponente e impressionante. As formações dos Tepuis remontam ao que existe de mais antigo no mundo no que se refere a formações de relevo. É uma região privilegiada não só por suas formas, como também por suas águas. Além do Salto Angel, localizado nos Tepuis venezuelanos, com quase 1 km de queda, possui várias outras cachoeiras de grande proporção. Outro aspecto pitoresco são os hotéis, cavidades na rocha que servem como abrigo para montagem dos acampamentos. No Monte Roraima, localiza-se o sétimo ponto mais alto do Brasil.

A Chapada dos Veadeiros é nacionalmente conhecida pelo número de cachoeiras e pelos roteiros de caminhadas curtas e longas que são oferecidas aos visitantes. Uma das melhores caminhadas de longo curso da região é conhecida como Travessia Leste, com aproximadamente 90 km, realizada em 5 dias. A trilha reúne elementos representativos da paisagem - relevo, água e flora - além de propiciar contato direto com moradores antigos da região.

A Serra do Ibitiraquire, no Paraná, tem como principal destaque o ponto mais alto do Sul do país, o Pico Paraná com 1877 metros de altitude. A caminhada que leva em média 8 horas até o cume recompensa todo o esforço com uma visão privilegiada da Serra do Mar, o litoral e a cidade de Curitiba. Os cânions são outro destino especial do Sul do país. As caminhadas do Parque Nacional de Aparados da Serra ficam ainda mais interessantes quando associadas à Serra Geral. Experiência sem igual no país, a de estar próximo de abismos de até 1000 metros de altura em 5 dias de caminhada com baixo nível de dificuldade.





ASPECTOS EMPRESARIAIS



Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Caminhada de Longo Curso

A caminhada de longo curso difere das demais atividades de Turismo de Aventura em alguns aspectos, principalmente operacionais. A Gestão de uma empresa de Turismo de Aventura que comercializa produtos de caminhada de longo curso, apesar de não apresentar diferenças extraordinárias em relação às demais, deve considerar os aspectos inerentes à atividade e trabalhar, principalmente, a gestão de pessoas e a gestão de risco das operações, uma vez que este tipo de operação turística envolve níveis altos de risco e necessita de profissionais competentes, confiáveis e eficientes.

Entre as principais especificidades destacam-se a duração dos roteiros, onde o tempo que o cliente fica sobre responsabilidade da empresa é bem maior que em outras atividades; a execução em áreas remotas, uma vez que as caminhadas de maior duração acontecem, em geral, em locais distantes da sede da empresa, envolvendo deslocamentos terrestres, aéreos, fluviais e/ou marítimos, exigindo autonomia logística e de tomada de decisão por parte dos condutores, com pouco ou nenhum apoio externo durante a execução, dificultando em grande parte a remoção dos clientes caso necessário. Necessita da participação direta do cliente, ou seja, algumas atividades permitem que o cliente seja mero expectador ou que o condutor execute por ele alguns procedimentos, no caso da caminhada de longo curso o cliente caminha com suas próprias pernas. Caso um deles, por algum motivo, não consiga caminhar, a atividade muitas vezes tem que ser interrompida.

A gestão eficiente e eficaz de um negócio é um fator determinante para o sucesso empresarial. Na atualidade, o conhecimento das especificidades do negócio e das ferramentas de gestão é um grande diferencial competitivo para as empresas. Saber utilizar a experiência e o conhecimento adquirido, integrar os colaboradores nos processos determinados, capacitá-los para que sejam competentes no exercício de suas funções com autonomia, amplia as chances de êxito do negócio. De pouco vale o conhecimento técnico, específico da atividade, se o empreendedor não detém o conhecimento administrativo, gerencial e organizacional.

A gestão financeira é outro aspecto importante do negócio de Turismo de Aventura, uma vez que a atividade de caminhada de longo curso trabalha normalmente com grupos pequenos, possui custo elevado quando comparado a outras atividades de turismo que oferecem principalmente mais conforto, tem além da sazonalidade temporal, a sazonalidade climática, que faz com que alguns roteiros não possam ser operacionalizados



todo o ano. A gestão da segurança é fundamental para uma empresa de turismo, principalmente se esta atua com atividades de aventura. Conhecer os perigos associados à atividade e saber como diminuir ou mesmo eliminar os riscos antes que se tornem incidentes ou acidentes, deve ser uma premissa da empresa que atua neste setor.

A gestão de pessoas é outro fator importante na gestão empresarial, indo desde a gestão dos colaboradores, à gestão de clientes, uma vez que em atividades de caminhada de longo curso a harmonia do grupo é fundamental para o sucesso da operação. A preocupação com a gestão de crises é uma forma preventiva, pela qual as empresas de Turismo de Aventura se preparam para aquilo que esperam nunca acontecer – acidentes, sinistros, crises financeiras, perda de patrimônio etc. A assessoria jurídica, o conhecimento da legislação, a divisão de responsabilidades com seguradoras são algumas das ações que devem fazer parte da gestão empresarial de um negócio de Turismo de Aventura.

Como Gerenciar uma Empresa de Caminhada de Longo Curso

Como em qualquer outro empreendimento, o sucesso depende da organização do negócio e da competência tanto dos gestores, quanto dos colaboradores. A busca da eficiência deve ser algo constante, estando explícita na cultura organizacional da empresa. A Gestão ajuda o empresário a organizar ações e alcançar resultados esperados, fruto de um foco estabelecido, da definição de prioridades, de planejamento, definição clara de objetivos e metas, distribuição de responsabilidades e tomada de decisões.

A adoção de boas práticas consagradas pelo mercado é outro importante fator de sucesso de uma empresa de Turismo de Aventura. Isso não impede que a empresa desenvolva sua própria metodologia de trabalho, que propicie um processo sistemático de melhoria contínua a partir da adaptação à organização de práticas de sucesso do setor. Um bom exemplo são os Manuais de Boas Práticas, neste caso, principalmente o de Gestão Empresarial.

A observação do mercado deve também ser associada à atenção, à concorrência, aos preços praticados, à qualidade dos produtos e serviços comercializados e às tendências mundiais do segmento. A avaliação interna dos processos é também uma importante ferramenta de gestão, uma vez que ajuda a monitorar os procedimentos e acompanhar seu desempenho. Para se adaptarem aos desafios constantes do mercado, as transformações e inovações tecnológicas, econômicas, culturais e sociais, as empresas de Turismo de Aventura devem ser inovadoras, flexíveis e inteligentes, dependendo de um clima organizacional favorável, com visão, missão e valores organizacionais definidos e entendidos por todos, empresários e colaboradores. De forma compartilhada, o empresário de Turismo de Aventura deve estimular a criatividade de seus colaboradores,

principalmente em atividades como as longas caminhadas, onde muitas vezes o mérito da resolução de problemas ou situações não previstas, se dá pela criatividade e rápida tomada de decisões dos colaboradores da ponta ou condutores dos grupos.

Outra importante característica de uma boa gestão de empresas é a visão sistêmica. A empresa, assim como um sistema, deve ser um conjunto de partes que trabalhe de modo harmônico e integrado. Os setores administrativo, financeiro, operacional e comercial devem estar integrados, havendo o conhecimento das partes e do todo. A comunicação interna, aos clientes e a outras partes envolvidas nos processos, associados ao foco de atuação da empresa, deve servir também como estratégia de gestão da informação, avaliação de processos e implementação da cultura organizacional da empresa.

A Importância do Administrativo-Financeiro

O papel do gestor administrativo-financeiro em uma empresa de Turismo de Aventura com foco em caminhadas de longo curso é o de fazer com que ela alcance os objetivos e metas definidas a partir de um planejamento estratégico e de prioridades de ação. Este profissional deve ser organizado e determinado, sabendo gerenciar pessoas e conflitos, contribuindo para que a organização atinja os resultados esperados.



Além da organização e da determinação, deve ser bom negociador, saber tomar decisões, ter ousadia e se caracterizar como líder. O perfil das empresas de Turismo de Aventura, no Brasil, mostra que, além destas características, ele deve ter competência para conduzir grupos, vender os produtos e serviços, ou seja, jogar em todas as posições.

Algumas ferramentas auxiliam o trabalho administrativo-financeiro, uma delas é o fluxo de caixa, onde são feitas as previsões de entradas e saídas de recursos financeiros, em um determinado período. O fluxo de caixa é construído a partir de projeções feitas pela empresa, da expectativa de geração de receita e dos custos fixos e variáveis. A memória de anos anteriores ajuda a respaldar as projeções. Na construção do fluxo de caixa, o gestor administrativo-financeiro deve considerar entre as entradas ou fontes de receita, as contas a receber, os empréstimos e o dinheiro dos sócios. Deve considerar também as saídas, compostas pelas contas a pagar, despesas gerais e administrativas (custos fixos), pagamento de empréstimos e compras à vista.

O fluxo de caixa de uma empresa pode ser comparado ao mapa usado durante a caminhada de longo curso, ele permite que o gestor veja à frente, defina a sua rota ou altere o caminho quando encontra algum tipo de dificuldade. Essa ferramenta de gestão administrativo-financeira deve ser utilizada como um instrumento de análise e avaliação constante da empresa. Aplica-se a qualquer formato e tamanho da organização. A projeção do fluxo de caixa permite ao gestor administrativo-financeiro avaliar a capacidade da empresa de honrar seus compromissos, incluindo remuneração dos sócios, pagamento de impostos e novos investimentos.

Como Formar Preço para Caminhada de Longo Curso

Para um cliente, o preço corresponde ao investimento que ele consentirá fazer para adquirir o produto ou serviço, neste caso um roteiro de caminhada de longo curso. O preço está diretamente ligado à qualidade do produto, não só aquela intrínseca, mas também a percebida pelo cliente. Na formação do preço de venda de um produto turístico, o empresário deve considerar ao menos os custos para realização do roteiro, o lucro esperado pela empresa, o preço praticado pela concorrência e pelo mercado, a demanda pelo produto ou serviço, o perfil do público alvo e sua disponibilidade em pagar por tal produto. Especificamente no turismo, a fixação dos preços de produtos e serviços deve levar em consideração os fatores que condicionam o setor.

As características do produto turístico como sazonalidade, perecibilidade e intangibilidade devem ser consideradas ao formar preço de produtos e serviços. O lazer e o turismo são atividades desconsideradas por uma importante faixa da população quando têm seus recursos econômicos restringidos. Diferente das necessidades de alimentação, vestuário, conforto, moradia e outras, o lazer e o turismo muitas vezes são considerados excessos ou extravagâncias, quando o orçamento anda apertado. A disponibilidade para viagens em um tempo quando poucas pessoas tiram 30 dias corridos de férias ou as limitações causadas pelas variações climáticas, contribuem para a sazonalidade da atividade turística. Alta e baixa temporadas devem ser consideradas quando se formam preços, principalmente porque os custos fixos do negócio não mudam quando você tem mais ou menos clientes. A sazonalidade é reflexo também do perfil de público trabalhado. Famílias provavelmente viajarão mais em períodos de férias escolares, jovens viajam nos feriados e fins de semana, empresários ou profissionais liberais terão poucos dias para realizar uma viagem. Diferente de outros mercados, no turismo, as vendas que não são feitas, normalmente não podem ser recuperadas.

A comercialização de algo intangível como o produto turístico também apresenta características singulares. O fato do cliente não ter uma amostra prévia daquilo que ele compra ou pagar apenas por uma experiência ou pela realização de um sonho, sem que possa levar para casa a materialização do que foi comprado, exige do setor comercial das empresas habilidades referentes à transmissão de confiança, credibilidade, segurança, entendimento e atendimento às expectativas do cliente.

Nas atividades de Turismo de Aventura como as caminhadas de longo curso, além do custo fixo da empresa, custos variáveis como transporte, guias, depreciação de equipamentos, alimentação, hospedagem, uso de carregadores, seguros, taxas de entrada devem ser considerados.

O transporte, por exemplo, é um fator de grande diferença na formação de preços. Pela característica da atividade, muitas vezes praticada em locais remotos, o tipo de veículo empregado se caracteriza por vans ou 4x4, estradas não pavimentadas, custos de manutenção acima da média, com valores de quilômetro rodado também acima do convencional em estradas asfaltadas. A diária de condutores de caminhada de longo curso normalmente é acima da média de condutores de atividades convencionais, podendo ser de 2 a 3 vezes superior, dependendo das características e riscos da operação. O emprego de carregadores (pessoas ou animais de carga) para transporte de equipamentos coletivos, o uso de equipamentos de camping, cozinha, mochilas etc, quando incluídos no valor do pacote ajudam a aumentar o preço do roteiro. Os seguros contra acidentes pessoais normalmente têm alíquotas maiores, uma vez que a exposição ao risco é maior que em outras atividades.

Como regra simples, os preços devem ser calculados levando em consideração os custos fixos (aluguel de escritório, contador, luz, água, internet, colaboradores etc.), custos variáveis (referentes ao roteiro comercializado), depreciação de equipamentos, margem de lucro, seguros, comissionamento e impostos. A base de operações ou o número mínimo de clientes para que seja viável a operação, o preço neto, ou seja, o preço sem margem de comissionamento, e a margem de comissionamento que pode ser uma estratégia diferenciada para cada produto devem estar claramente definidos antes de colocar o produto no mercado.

Na formação de preço, os custos variáveis devem ser calculados de forma coletiva e individual. Quantas pessoas são necessárias para se viabilizar um transporte de 14 pessoas, por exemplo? 6, 7, 8? E se surgirem 16 pessoas, é viável incluir um novo carro com capacidade para 14 pessoas? Já a alimentação e a depreciação de equipamentos podem ser calculadas tendo em vista o número de clientes que farão a atividade.

Lembre-se de que o preço está diretamente ligado ao tipo de experiência que o cliente terá. Se para grande parte dos consumidores o preço é a principal fonte de decisão no momento de compra, o preço pode ser também o grande fator de segmentação de público e de atuação em nichos específicos de mercado que geram a rentabilidade desejada pela empresa.



Depreciação de Equipamentos

Depreciar equipamentos é calcular a perda ou desgaste constante dos mesmos, causada pelo uso, ação da natureza ou até mesmo pelo fato de estarem obsoletos. Quase todos os bens físicos de uma empresa são passíveis de depreciação. Tão importante quanto saber que os bens físicos da empresa depreciam com o tempo, é usar esta informação para planejar



a reposição. Existem legislações vigentes que determinam taxas anuais de depreciação para diferentes bens, facilitando assim a base de cálculo a ser utilizada pelo empresário. Atualmente a Receita Federal segue as Instruções Normativas 162/98 e 130/99 para divulgar a relação de bens, com seus respectivos prazos de vida útil e as taxas de depreciação. Como exemplo, as máquinas devem ser depreciadas em 10 anos, veículos em 5 anos, móveis em 10 e imóveis em 25 anos.

Existem diferentes metodologias para depreciação, uma delas é o método linear, que consiste na aplicação de taxas constantes durante a vida útil estimada do bem. Utilizando-se deste exemplo, um equipamento com estimativa de vida útil de 10 anos teria uma taxa anual de depreciação de 10%, pois a taxa de depreciação = $100\% \text{ ao ser dividida pelo tempo útil} = 10 \text{ anos}$, resulta em 10% a.a. Se utilizarmos um exemplo real como o de um veículo no valor de R\$70.000,00 que possui vida útil estimada em 5 anos, teríamos taxa de depreciação anual de 20% ($100\% / 5 = 20\%$) e um valor a ser acumulado ao final de um ano de R\$14.000,00.

Com essa informação, o empresário do Turismo de Aventura deve calcular, com base em referências anteriores ou experiências do segmento, o número de vezes que utilizará seu veículo durante o ano ou o número de roteiros que pretende comercializar, para que, na formação de preço, divida em N vezes o valor a ser acumulado ao final de um ano. Algumas empresas não contabilizam em sua formação de preço a depreciação dos equipamentos, outras empresas calculam a depreciação, mas dão destino diferenciado à receita, não destinando a aquisição de um novo equipamento após o término da vida útil padrão.


O mesmo cálculo deve ser feito para equipamentos de escritório, equipamentos de campo, veículos próprios, entre outros. Para equipamentos de camping, como mochilas, sacos de dormir, isolantes térmicos, barracas, é necessário consultar os fabricantes. Mesmo com a manutenção constante destes equipamentos, a empresa deve prever a troca após alguns anos de uso. Mesmo que os equipamentos estejam em boas condições de uso, provavelmente após alguns anos já existirá alguma nova tecnologia que poderá oferecer ainda mais segurança e conforto para os seus clientes.

Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores

É possível afirmar que a grande maioria dos empresários ou colaboradores que trabalham com Turismo de Aventura tem origem nas práticas esportivas ou autônomas e vêm no turismo uma maneira de fazer o que gostam e ainda ganhar dinheiro. Quando nos propomos a conduzir grupos, seja em qual atividade for, e no nosso caso especificamente, nas caminhadas de longo curso, precisamos considerar que a atividade comercial possui algumas especificidades ao ser comparada à prática autônoma e estas diferenças é que fazem da atividade de Turismo de Aventura uma experiência prazerosa, segura e bem distinta das demais.



A prática do Turismo de Aventura exige do operador competências mínimas e específicas ao tipo de atividade que se propõe realizar. O mercado já conta com referências no que tange às competências mínimas do condutor de Turismo de Aventura e do condutor de caminhadas de longo curso, a partir das Normas ABNT NBR 15285 e 15398. De acordo com as competências mínimas definidas pelas Normas em um processo em que participaram empresários, consumidores e entidades neutras como instituições de ensino, clubes esportivos etc., os condutores de Turismo de Aventura devem ter conhecimento de técnicas de condução, prestar um serviço de qualidade e com segurança, conhecer os cuidados necessários com o meio ambiente e com comunidades envolvidas na operacionalização das atividades.

 De acordo com a Norma ABNT NBR 15285 – Turismo de Aventura – Condutor de Turismo de Aventura – Competências de Pessoal, as competências exigidas para que o condutor possa alcançar os resultados esperados em uma condução segura, de qualidade e com o mínimo impacto negativo, são:

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.
- l) Regras básicas de educação e convívio social e cuidados com a higiene pessoal.
- m) Aspectos legais e condições de trabalho tais como responsabilidade civil e criminal, Código de Proteção e Defesa do Consumidor e Legislação de Segurança do Trabalho aplicáveis ao Turismo de Aventura.


Habilidades

- a) Ser expressivo na comunicação oral (como, por exemplo, para manter o interesse dos clientes na atividade).
- b) Falar de maneira clara e articulada (como, por exemplo, falar para o bom entendimento da instrução de técnicas para a atividade).
- c) Ter coordenação física e sensorial (como, por exemplo, para reagir a situações de risco).
- d) Calcular usando fórmulas simples (executar as quatro operações aritméticas, cálculo percentual e cálculo com ângulos).
- e) Ter raciocínio lógico-verbal de nível moderado (como, por exemplo, fazer verbalmente a descrição de um procedimento com uma série de etapas encadeadas).
- f) Capacidade de tomar decisões complexas (como, por exemplo, para solução de conflitos).
- g) Capacidade de planejamento (como, por exemplo, estabelecer uma sequência lógica de etapas para atingir um fim específico).

Atitudes ou atributos

- a) Ser persuasivo, isto é, negociador, fazer as pessoas mudarem as opiniões.
- b) Ser controlador, isto é, assumir o controle, se responsabilizar, dirigir, organizar, supervisionar pessoas.
- c) Passar confiança para as pessoas, isto é, estabelecer relações facilmente, saber como atuar e o que dizer, fazendo as pessoas se sentirem confortáveis.
- d) Saber ouvir para tomar decisões, isto é, encorajar as pessoas a exprimir suas opiniões, consultar, escutar e levar em conta as suas opiniões.
- e) Ser empático e tolerante, isto é, ajudar os que necessitam, saber lidar com diferenças e ser comprometido.
- f) Analisar o comportamento das pessoas, isto é, analisar a forma de pensar, a linguagem corporal e as condutas das pessoas, apreciar e entender as pessoas.
- g) Ser planejador (curto prazo), isto é, programar com antecipação, apreciar, estabelecer objetivos, projetar tendências, desenvolver projetos.
- h) Ser otimista, isto é, ter uma postura positiva perante os acontecimentos.

- i) Ser versátil, isto é, ajustar-se prontamente a diferentes situações.
- j) Ser perceptivo, isto é, ser instintivamente atento e capaz de entender situações.

 O condutor de caminhadas de longo curso deve ainda, de acordo com a Norma ABNT NBR 15398 - Turismo de Aventura - Condutores de Caminhada de Longo Curso - Competências de Pessoal, possuir as seguintes competências:



Conhecimentos

- a) Conservação, avaliação das condições de utilização e uso dos equipamentos necessários à operação.
- b) Técnicas básicas de alongamento.
- c) Noções básicas de operação de radiocomunicador (ligar e desligar o rádio, ajustar o volume, squelsh e frequência, transmitir e receber).
- d) Sinais visuais e sonoros.
- e) Técnicas de caminhada.
- f) Técnicas de instalação de acampamento, tais como saber montar bivaques, tendas, barracas, entre outros, e requisitos de segurança aplicáveis.
- g) Técnicas de pernoite com abrigos temporários em casos de emergência.
- h) Técnicas de transposição de corpos d'água (rios, lagos, entre outros) com segurança, inclusive com o uso de cordas.
- i) Avaliar o esforço necessário para realização dos percursos.
- j) Reconhecer sinais de cansaço dos clientes durante a realização das atividades.
- k) Saber manusear fogareiros.
- l) Preparar alimentos para o grupo.

Habilidades

- a) Usar corretamente os aspectos gramaticais na comunicação oral (como, por exemplo, ao fazer a preleção).

Atitudes ou atributos

- a) Julgar de forma racional, isto é, julgar fatos com base em dados lógicos.

O condutor de caminhada de longo curso deve ser capaz de, ao menos:

- 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

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 a:

- 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)

k) 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

l) gerenciar os riscos da operação – evitando ou minimizando com o uso de técnicas e equipamentos adequados ou até mesmo com o cancelamento da operação

m) 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



Mesmo que ainda não exista uma legislação específica para as relações trabalhistas entre empregadores e colaboradores que trabalham com Turismo de Aventura, é essencial que a empresa busque uma assessoria jurídica que lhe oriente sobre como agir com seus colaboradores e terceirizados. Muitas empresas não possuem funcionários registrados e optam pela contratação diária de seus colaboradores justamente para que não seja criada uma relação trabalhista entre eles. Acontece que mesmo este tipo de relação pode gerar vínculo. Busque informações mais detalhadas com um advogado do trabalho, você evitará problemas no futuro e se manterá legal em suas relações trabalhistas.

Além das competências mínimas encontradas nas Normas de Turismo de Aventura, o empresário no momento da seleção e contratação deve levar em conta também outras competências como experiência, formação acadêmica (caso seja necessário) e qualificações específicas. Também tão importante quanto o processo seletivo é a manutenção de uma equipe competente que saiba como oferecer serviços de qualidade e com segurança, esteja atenta a atualização de procedimentos e os avanços tecnológicos, saiba como agir em situações indesejadas e consiga fazer de uma atividade normalmente desgastante e cercada de riscos, uma experiência bem sucedida e inesquecível para seus clientes.

Características Específicas para a Comercialização de Caminhada de Longo Curso

Apesar de o produto turístico possuir características muito diferentes dos produtos tradicionais comumente encontrados em prateleiras ou balcões, possui as mesmas relações de mercado – oferta e demanda. O produto turístico compete com qualquer outro produto no desejo de compra do consumidor. O cliente opta por viajar, como decide comprar um novo veículo, mudar a decoração da casa ou simplesmente adquirir um novo eletrodoméstico. Então vemos que o turismo compete com outras decisões de compra.

Uma vez o cliente tendo optado por viajar, os fatores de motivação ou escolha exigem novas relações de mercado. As opções podem ser por destino, por perfil de atividade a ser realizada, por status etc., passando sempre pela disponibilidade de tempo e de dinheiro. Essa realidade reforça o pensamento de que a concorrência é global. A preocupação com seu vizinho que oferece um produto similar é importante, mas até que o cliente tenha que optar entre você ou seu vizinho, ele terá que fazer inúmeras outras opções. Isso reforça a necessidade de os Destinos de Turismo de Aventura criarem uma imagem positiva em relação ao público consumidor, através do oferecimento de produtos e serviços

diferenciados, de qualidade, com segurança e que ofereçam experiências genuínas de contato com a natureza através da prática de atividades que levam o visitante a uma plena interação com a natureza.

Uma empresa de Turismo de Aventura focada na comercialização

de caminhadas de longo curso deve, de início, identificar quais são as oportunidades que o mercado oferece. Um estudo de mercado é essencial, conhecer a realidade local, regional, nacional e internacional, no que se refere a perfil do público consumidor, índices de crescimento ou retração do fluxo receptivo, antecipando-se às tendências e às oportunidades. Conhecido o mercado, chega a hora de adaptar produtos e serviços ao perfil ou aos perfis dos públicos alvo identificados. Definem-se então as estratégias de colocação dos produtos no mercado, a partir da definição de preços competitivos, formação de redes de distribuição, de políticas de marketing e da força de venda.

As estratégias de colocação dos produtos no mercado devem estar integradas ao perfil da empresa e às características do produto oferecido. Uma das estratégias pode estar relacionada a uma distribuição indiferenciada, ou seja, com o propósito de abarcar o maior número de pontos de venda possíveis (no nosso caso, agências e receptivos) independente de seu foco de venda, a partir de um produto âncora – o roteiro mais atraente, menos específico, de maior abrangência de seu portfólio de roteiros. Outra estratégia relaciona-se a uma distribuição mais seletiva, que neste caso poderia ser apenas para empresas que possuem como foco a comercialização do Turismo de Aventura para um público específico. Há ainda uma terceira estratégia, caracterizada pela distribuição exclusiva, onde um ponto de venda dedica esforços a comercialização exclusiva do seu produto. Qualquer estratégia terá sempre prós e contras, cabendo ao empreendedor optar por aquela que lhe traga maiores benefícios a curto, médio e longo prazo.

A comunicação é talvez a ferramenta mais importante do processo de promoção e comercialização do produto turístico. A embalagem do produto está diretamente associada ao tipo e abrangência da informação fornecida. Se o apelo da imagem é fundamental, principalmente na definição do impulso, da primeira escolha, a informação será decisiva no momento efetivo da compra. A informação deve estar disponível em diferentes formatos e em sintonia com as tendências mais modernas de comunicação. Uma das ferramentas mais eficientes tanto de busca, quanto de compra, é evidentemente a internet. Portais de informação na web, redes de sites interligados, atualização constante de conteúdos, fotos, vídeos, versões em diferentes idiomas, contatos on line, fazem da internet uma ferramenta muito eficiente, de custo reduzido quando comparada a outros formatos de mídia, acessível a um número cada vez maior de usuários.

Materiais impressos são também sempre importantes. Nada como ter um belo material nas mãos para que se possa folhear e levar para qualquer lugar. Este tipo de material exige acabamento gráfico, boas imagens, textos sintéticos, diretos, mas eficientes, que revelem diferenciais, inspirem a curiosidade e sejam pouco percíveis, podendo ser utilizados em diferentes eventos ou ao longo de um período considerável de tempo, devem ser pautados por um conceito associado a estratégia de comercialização.

Feiras, eventos e rodadas de negócio nacionais e internacionais são fundamentais para a colocação do produto no mercado. São oportunidades que reúnem em um mesmo ambiente, públicos diferentes com interesses comuns. Estratégias de comissionamento são também importantes para que agências e operadoras comercializem o seu produto.





Desenvolvimento de Produtos e Destinos

Muitas vezes cometemos um engano quando identificamos na atividade-fim de nosso negócio o foco de nossas atenções, tanto na organização da operação, quanto em sua comercialização. Uma operação de caminhada de longo curso, para que aconteça exige um somatório de elementos indispensáveis para o seu sucesso, compreendendo atrativos, serviços agregados, infra-estrutura básica e turística, informação. Um roteiro de caminhada de longo curso pode ter como foco o destino final, o percurso em si ou o somatório dos dois (que é mais comumente oferecido), mas primeiramente o que atrai o turista é o destino.

Um destino sem condições mínimas de infra-estrutura sanitária, de saúde, com acomodações precárias, com opções restritas para alimentação, suscetível a doenças, inseguro, transmite uma imagem de pouca organização e, principalmente, de pouco interesse do poder público local de oferecer às pessoas que ali vivem condições mínimas de qualidade de vida. O acesso é outro grande condicionante na decisão de viagem de qualquer turista. O acesso está ligado à infra-estrutura disponível, mas também à disponibilidade de informação. Atrativos por si só oferecem muitas vezes pouca atratividade, a menos que sejam de extrema relevância, fazendo parte do grupo de superlativos, como a maior cachoeira, o pico mais alto, a maior travessia, a mais antiga comunidade, entre outros. Intervenções estruturais em ambientes naturais exigem estudos anteriores e adoção de práticas responsáveis e condizentes com as características do lugar. Estas intervenções podem gerar desde a poluição visual até impactos ambientais e sociais irreversíveis. Ao mesmo tempo, interferências construtivas amenizam desgastes causados pelo uso, recuperam áreas degradadas, oferecem maior segurança e fazem da experiência da viagem algo mais enriquecedor, principalmente no que se refere à interpretação da paisagem, de fatos históricos e de personalidades.

A caminhada de longo curso como atividade de aventura, mesmo que aconteça em ambientes remotos, necessariamente deverá começar e terminar em algum local que ofereça uma mínima infra-estrutura, seja básica ou turística. A operação de produtos ou roteiros turísticos deve levar em consideração as condições de desenvolvimento destes lugares, pois trará impactos culturais, econômicos e ambientais. A estratégia de “esconder” do turista incoerências, problemas sociais ou ambientais é equivocada e, ao contrário, deve ser utilizada de forma educativa, revertendo a estes lugares algum tipo de benefício.

Em geral, quanto mais selvagem ou inóspito um lugar, mais atraente se torna para aqueles dispostos a alcançá-lo apenas com o emprego de suas próprias pernas.

Comercialmente isso deve ser visto por dois lados pelo menos. O primeiro se refere à diferenciação do produto ou à sua singularidade e o segundo, pelos custos envolvidos em sua operacionalização. Ao se formatar um novo produto, deve-se ter em mente o perfil da cadeia de fornecedores envolvida na operação e entrega do produto. Guias, motoristas, fornecedores de alimentação, hospedagem e transporte, proprietários de terras, unidades de conservação, são muitos os agentes envolvidos em uma operação de Turismo de Aventura.

Devem ser levados em consideração no desenvolvimento de produtos de caminhada de longo curso, ao menos os seguintes aspectos:

- **Levantamento do percurso:** infelizmente ainda é comum que alguns operadores levem turistas para caminhadas onde foram há anos atrás ou apenas com o olhar de visitante e não de operador. O levantamento de um novo percurso exige o conhecimento espacial, ou seja, a compreensão do todo, não só do local onde se caminha, mas a realidade do entorno. Pontos de água potável; locais para pernoite com montagem de acampamentos ou outro tipo de abrigo; tempo e distância entre pontos de parada e de pernoite; nível de dificuldade dos percursos; rotas de emergência, caso seja necessário evacuar rapidamente o local; coordenadas geográficas de pontos estratégicos ao longo do percurso, caso seja necessário solicitar algum tipo de resgate; infra-estrutura de atendimento médico na vizinhança para diferentes tipos de atendimento, desde pronto socorro a internação; acessos para veículos; limites de propriedades particulares e unidades de conservação; localização das principais nascentes de drenagens que deverão ser transpostas durante a caminhada; tábua de marés; necessidade de proteção de algum trecho com maior exposição ao risco; uso de equipamentos específicos como aqueles utilizados em técnicas verticais etc.

- **Tematização e interpretação:** como falado anteriormente, a caminhada de longo curso é a atividade-fim de Turismo de Aventura de nosso roteiro, entretanto, para que ela se destaque em relação às demais já oferecidas no mercado, é essencial que contextualizemos sua existência. Qual o conceito da caminhada? Qual o objetivo dela? Que tipo de experiência eu gostaria que meu cliente tivesse ao caminhar? Essas perguntas a serem respondidas ajudam a compor o cenário no qual a caminhada está inserida. O turista deve entender desde o início a proposta do roteiro. A caminhada de vários dias leva a um lugar muito especial? O importante é o impacto final? A expectativa gira em torno daquilo que será visto ao final, compensando todo o esforço até então?



Ou a caminhada em si é o grande diferencial e o turista deve viver cada momento antes que o roteiro acabe? Atrativos, histórias e lugares são associados em um roteiro temático? Ou o nível de dificuldade da caminhada de longo curso não permite muita contemplação e, sim, grande disposição para vencer dezenas de quilômetros por dia apenas com o objetivo de completar um percurso de alto nível de dificuldade? Todas essas questões devem ser feitas antes de se desenvolver um novo roteiro, pois estarão diretamente relacionadas com o perfil de público que você irá trabalhar. Lembre-se de que ser um mero mostrador de caminhos não é uma tarefa muito difícil, mas tornar uma longa caminhada que exige alto nível de disposição em uma experiência diferenciada e inesquecível, exige experiência e conhecimento, traduzidos em técnicas de condução de grupos e na interpretação da paisagem e dos aspectos biológicos, geológicos e humanos do lugar.

• **Propriedades particulares:** muitas vezes os trajetos utilizados em caminhadas de longo curso são serventia de passagem, mas quase sempre estarão passando por terras com proprietários que podem ou não se interessar pela prática desta atividade em suas áreas. Durante a etapa de levantamento do percurso, fique atento à identificação das propriedades e de seus proprietários. Identifique os mesmos e procure-os para uma reunião ou conversa informal. Será um ótimo momento para apresentar sua proposta de trabalho, identificar a viabilidade de passagem pela propriedade, estabelecer uma relação de parceria comercial ou não, levantar informações sobre a região e verificar quais as regras

de boa convivência deverá seguir para que possa continuar levando turistas para o lugar. O empresário demonstra responsabilidade quando procura o proprietário da terra para conversar, mesmo que isso possa resultar em uma mudança do roteiro caso a conversa não seja positiva. É inadmissível em uma operação comercial entrar em propriedades como clandestino. Imagine sua operação sendo interrompida de forma até truculenta por alguém que não acha a presença de seu grupo bem vinda àquele local. O contato com os proprietários de áreas particulares é importante também para a manutenção, limpeza e segurança das trilhas.

• **Áreas Protegidas e Unidades de Conservação:** muitas vezes as áreas mais propícias para travessias e caminhadas de longo curso estão no interior de Áreas Protegidas e Unidades de Conservação. Mesmo que estas áreas ainda estejam no papel, não oferecendo nenhum tipo de estrutura, inclusive portaria, é fundamental que o empresário procure os gestores destas áreas para que seja apresentada a proposta de uso. Ao se propor este tipo de conversa sempre se estreitam laços e cria uma imagem positiva em relação ao operador e à empresa. Em unidades onde é cobrada a entrada, é importante que o operador, mesmo que utilize uma entrada não oficial, faça o pagamento das taxas existentes. Unidades que já possuam Plano de Manejo terão regras de uso público já definidas, sendo essencial conhecê-las. Áreas Protegidas como Reservas Indígenas possuem também uma série de restrições para uso, oriente-se sobre a possibilidade ou não de oferecer roteiros para estas áreas.

• **Poder público:** sempre que der início a um novo produto, principalmente em um novo destino, procure o poder público local. Apresente sua proposta de trabalho, entenda se o turismo é prioridade para o município, se você poderá contar com algum tipo de benefício futuro, como melhoria do acesso terrestre ou reabertura do aeroporto, por exemplo. Entenda também se o destino faz parte de algum programa de promoção de turismo, pois poderá ser um novo canal de distribuição de seu produto.

• **Estrutura de serviços:** seja sempre honesto e coerente com as informações que passa a seus clientes. Você evita problemas quando esclarece as características do produto, principalmente no que se refere à hospedagem e alimentação. Simplicidade não é sinônimo de desleixo, abandono, sujeira. Oriente seus fornecedores principalmente em relação à limpeza dos ambientes que receberão seus clientes. Inclua no valor dos pacotes uma taxa de melhoria ou de manutenção a ser revertida aos seus fornecedores para que eles melhorem as condições dos serviços oferecidos. A severidade do roteiro (quando existir) deve estar associada ao esforço necessário para realizar a atividade de longo curso e não ao fato de passar fome, dormir em condições precárias ou algo do gênero. Dormir em redes, por exemplo, pode ser desconfortável para quem não está acostumado, mas pode ser também um dos pontos altos da viagem caso ofereça condições mínimas, o cliente seja orientado sobre a melhor posição de se deitar e, principalmente, seja informado antes da decisão de compra do roteiro. Oriente também seus clientes sobre a necessidade de carregar seus próprios pertences. Caso exista algum tipo de carregador (pessoas ou animais), deixe claro o peso máximo que será transportado por pessoa. Tenha um check list com este tipo de informação para servir de referência para o agente de viagem que irá vender seu produto, pois na maioria das vezes ele não conhecerá as especificidades de sua operação.

• **Condições climáticas:** antes de iniciar a operação de um roteiro de caminhada de longo curso, percorra o mesmo em diferentes condições climáticas, principalmente em períodos de chuva. Alguns roteiros são inviáveis neste período. Entenda como é o regime das águas em seus roteiros, seja de rios ou mar. Verifique se os rios possuem leitos muito encaixados e a frequência de trombas d'água. Verifique ainda se existem represas ou açudes a montante. Alguns roteiros se tornam inviáveis nos períodos de seca extrema. As mudanças climáticas influenciarão a sazonalidade de seu produto, o que impactará na sua comercialização.





Privilegie em um novo produto a qualidade da experiência, o destaque para os valores culturais mais genuínos e a conservação do meio ambiente. Os preços devem ser justos, tanto para quem opera, quanto para quem compra. Desenvolva estratégias específicas de promoção para seu público alvo. Estratégias de boca a boca são interessantes para atrair públicos de mesmo perfil e demonstrar confiabilidade, mas podem demonstrar a falta de competência para atrair mais demanda a partir de formas estruturadas e planejadas de marketing e distribuição. Viaje e conheça o que é feito em outros lugares, observe o que é feito de positivo e negativo em outros destinos, isso o ajudará no momento de criar seus novos produtos. Lembre-se de que não adianta ter um belo produto se o destino não está no imaginário das pessoas. E este imaginário tem que ser positivo.

A Operação - Controles e Relatórios

A operação de Turismo de Aventura está associada diretamente a gestão de riscos. Pelas características intrínsecas das atividades, a exposição ao risco é constante e, por isso, talvez o principal objetivo de uma operação de Turismo de Aventura seja a de proporcionar aos seres humanos comuns, a oportunidade de vivenciar experiências totalmente distantes de seu cotidiano de forma segura e prazerosa. A exposição ao risco, a necessidade de superação de limites, o trabalho em equipe, fazem do Turismo de Aventura uma oportunidade de auto conhecimento para o cliente e de aprendizado constante para o operador.

A caminhada de longo curso como atividade de Turismo de Aventura inclui-se nestas características. Reunir pessoas desconhecidas, com diferentes níveis de condicionamento físico, com expectativas diversas, apontar em um mapa o local onde estão e mostrar o local onde estarão daí a dois, três, quatro ou mais dias, é algo que exige grande responsabilidade, experiência e planejamento.

O planejamento que se inicia com o desenvolvimento do roteiro, passa pela venda, a operação e retorno do cliente ao seu destino de origem. Para que estas etapas ocorram dentro dos padrões de normalidades e atendam as expectativas de todos, é aconselhável que a empresa disponha de ferramentas, procedimentos ou controles operacionais que padronizem processos e facilitem o dia-a-dia da empresa. Padronizar não significa engessar, significa definir processos que irão otimizar ações e garantir que, independente de quem faça, os procedimentos sejam sempre os mesmos, as informações serão todas passadas, equipamentos não serão esquecidos etc.

Cada empresa possui seu próprio *modus operandi*, ou seja, possui métodos próprios de operação a partir, principalmente, da experiência e da referência de boas práticas do segmento. A seguir são sugeridos alguns documentos e registros que podem facilitar o dia-a-dia da operação de caminhada de longo curso:

- **Check list de equipamentos para cada roteiro:** este documento é importante para que o responsável pela organização da operação tenha em mãos todo o equipamento necessário. É comum que, com a experiência, não se use este tipo de documento, entretanto é importante tê-lo, pois garante que, na ausência do experiente separador de materiais, uma outra pessoa possa fazê-lo de forma eficiente. É interessante que este documento sirva de registro para acompanhamento da depreciação dos materiais, bem como, ajude a encontrar, por exemplo, o responsável pelo extravio de algum equipamento, caso ocorra.
- **Check list de verificação e manutenção de veículos:** mesmo que o veículo utilizado seja terceirizado, sua empresa é responsável por garantir a segurança de seus clientes. Um documento de conferência rápida que traga itens como validade da carteira de motorista, validade dos documentos do veículo, uso do tacógrafo (se necessário), calibragem dos pneus, parte elétrica, nível do óleo, água do radiador, equipamentos de segurança obrigatórios, caixa de ferramentas, abastecimento etc.
- **Check list de manutenção de equipamentos:** documento importante para controle da manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos. Principalmente no caso de equipamentos indispensáveis, como mochilas e fogareiros, a manutenção preventiva pode evitar que ocorra um grande problema no campo.
- **Lista de cardápios com ingredientes para grupos com números diferentes de clientes:** aquelas operações que exigem do condutor habilidades culinárias, devem possuir cardápios previamente montados, incluindo proporções de acordo com o número de clientes. Assim como um equipamento, durante uma longa caminhada, esquecer um ingrediente do cardápio, pode gerar grande desconforto. A experiência será muito importante na confecção destes cardápios, pois deverão associar o valor nutricional, ao mínimo peso e volume, evitando ao máximo o desperdício e a geração de resíduos.
- **Relatório de viagem:** o relatório de viagem é um importante documento de controle, onde o condutor colocará as ocorrências, destacará os pontos positivos e negativos sob sua ótica e indicará necessidades de mudanças. Neste mesmo relatório podem ser feitas prestações de contas e o registro de acidentes e incidentes.

• **Registro de acidentes e incidentes:** um dos procedimentos importantes da gestão da segurança em atividades de Turismo de Aventura é o registro de incidentes (quase acidentes) e acidentes. O registro é uma ferramenta importante para que o empresário ou o condutor aja corretivamente evitando que o evento ocorra novamente ou mesmo preveja algo, agindo de forma preventiva para que não aconteça. Na gestão de riscos, o registro de acidentes e incidentes pode revelar um perigo ainda não previsto, pode demonstrar que a probabilidade de ocorrência e as consequências dos danos têm aumentado ou diminuído.

• **Pesquisa de satisfação:** toda empresa deve ter uma ferramenta de comunicação entre ela e o cliente, principalmente quando se trata de um retorno que o próprio turista pode dar a empresa. Entenda esta ferramenta como algo positivo, mesmo que receba críticas. Será uma oportunidade de mudança e de melhoria constante. A pesquisa também ajuda o empresário a mensurar o desempenho de seus colaboradores. Fique atento a esta ferramenta, ela pode trazer indicadores que apenas a observação não seria capaz de revelar.

• **Informações às agências de turismo:** associado a um documento como o de informações aos clientes, a empresa deve enviar para as agências de turismo informações referentes às formas de pagamento e comissionamento. Lembre-se de que normalmente o agente de viagens não conhecerá a operação que está vendendo e que muitos problemas que poderão surgir durante a operação de caminhada de longo curso poderão ser evitados caso as informações corretas sejam dadas no momento da compra. Você é responsável por estas informações.

• **Ficha médica:** o preenchimento de uma ficha médica pelo cliente é uma eficiente maneira da empresa conhecer um pouco mais sobre o seu cliente, principalmente no que se refere à sua saúde. Em caminhadas de longo curso, algumas informações colocadas na ficha médica podem definir se o cliente, mesmo que interessado no roteiro, poderá participar ou não.

• **Termo de Conhecimento de Risco:** documento onde o cliente demonstra conhecimento sobre as características da atividade e os riscos associados a ela. Este documento não reduz a responsabilidade que o operador tem sobre o cliente. A responsabilidade continua a mesma, mas você demonstra, caso seja necessário, que o cliente foi informado dos riscos a que estaria exposto.

• **Procedimentos de emergência:** mesmo com uma eficiente gestão da segurança, situações indesejadas podem ocorrer, sendo essencial que o operador saiba agir, principalmente quando existem

danos à vida de clientes, colaboradores ou terceiros. Estes procedimentos devem contemplar desde a avaliação da vítima, passando pelos primeiros socorros, chegando a remoção, caso seja necessário. As caminhadas de longo curso pela característica de estarem distantes de centros urbanos ou áreas com maior estrutura e apresentarem dificuldade de acesso terrestre ou até mesmo aéreo, exigem procedimentos anteriores à operação, como o levantamento de rotas de fuga, identificação de postos de saúde e hospitais, georreferenciamento dos locais onde exista sinal de celular ou possibilitem a comunicação à distância, bem como, do trajeto da caminhada e de pontos onde possa haver remoção de vítimas. Todos os condutores devem ter listas de telefones e de contatos para serem utilizados em casos de emergência.

• **Documento que comprove que a vítima não quis receber auxílio:** muitas vezes pequenas lesões durante uma caminhada de longo curso ocorrem e não impedem que a operação seja interrompida. Cabe ao operador, entretanto, oferecer assistência durante e após a realização da atividade. É comum que o cliente, após encerrada a atividade, não aceite a assistência oferecida pelo operador, mas isso pode causar uma situação problema no futuro, caso a lesão venha a se agravar e sua empresa seja responsabilizada por isso. Vale a pena ter um documento em que a vítima registre sua vontade de não receber os primeiros socorros ou ser encaminhada a uma unidade hospitalar.

• **Cadernetas ou livros com informações para interpretação da paisagem:** como falado anteriormente, uma boa interpretação pode se tornar o grande diferencial de uma viagem. É sempre bom que o condutor tenha guias ou referências de assuntos que costuma abordar durante a trilha. Mapas são importantes instrumentos não só de navegação, mas de interpretação do espaço. O mapa permite que viajemos sem sair do lugar. Pranchas de plantas e aves, por exemplo, podem fazer grande diferença quando mostram ao turista um detalhe de um pássaro que só pode ser visto ao longe ou a flor de uma árvore que não se encontra florida.



“Acho difícil apontar o que mais me atrai nas longas travessias. Mas algo me estimula em particular, é a oportunidade de lembrar de como a vida é simples, de como precisamos de tão pouco para viver e sermos felizes.”

Paulo Costa - Veterinário



Adequação do Produto ao Perfil Específico do Cliente de Caminhada de Longo Curso

Num cenário de inúmeras oportunidades de escolha, os produtos e serviços são cada vez mais personalizados. Mesmo aqueles previamente formatados, oferecem algumas opções de personalização. O turismo não é diferente. Mesmo os roteiros mais convencionais possuem aberturas para que o turista possa em alguns momentos fazer sua própria viagem, escolher suas atividades opcionais, se sentir dono do próprio nariz para construir sua própria experiência.

Esta personificação de produtos e serviços deve ser considerada no momento de definição das estratégias de comercialização. A definição do público alvo é uma premissa para uma estratégia de sucesso. Definir o público é dar foco para o seu negócio. O turista ou consumidor é a razão do seu negócio existir. Se você não possui de forma clara aquele para o qual seu produto está formatado, as chances de insucesso são maiores. Mesmo um produto de caminhada de longo curso, que aparentemente pode se caracterizar pela atração de um perfil de público aventureiro, jovem, bem condicionado fisicamente, pode se segmentar em públicos variados, desde crianças a famílias, passando pelos “quase atletas” e aqueles que apenas buscam uma oportunidade diferenciada de contato com a natureza. Entender a distribuição espacial do público alvo é fundamental para a organização do produto e sua comercialização. As adequações vão desde a necessidade de se ter um condutor de grande experiência técnica, mas também fluente em línguas, ao número de clientes por grupos, a característica dos veículos e da hospedagem.

O mercado de turistas que buscam destinos de caminhada de longo curso no mundo é bastante atraente. Se no Brasil o mercado ainda é restrito, em outros países é concorrido, existindo inúmeras empresas especializadas apenas nesta atividade, com publicações periódicas sobre o assunto e sobre temas relacionados a ele. Ao contrário da característica da atividade de caminhada de longo curso que muitas vezes beira a rusticidade, o consumidor deste tipo de produto está disposto a pagar por conforto e segurança, pela oportunidade de estar em locais onde pouquíssimas pessoas já estiveram. O fato

de dormir em barracas não impede que o jantar tenha um bom vinho. A caminhada estafante durante todo o dia também não afasta a possibilidade de um bom banho em uma banheira de hidromassagem. O fato de dormir em uma cama confortável não significa que no dia seguinte a caminhada será menor ou a mochila estará mais leve. Unir simplicidade e requinte muitas vezes pode atrair um público muito especial.

Diferenciação dos Perfis de Clientes de Caminhada de Longo Curso

O que faria com que pessoas comuns deixassem o conforto de suas residências, um saboroso café da manhã em frente à TV, um banho quente e a saída de um banheiro azulejado com toalhas felpudas, pelo desconforto de ambientes normalmente severos às pessoas mais despreparadas? Os motivos que levam alguém a se libertar de grande parte dos hábitos modernos e dos benefícios que a civilização propicia podem ser muitos, como podem se resumir a poucos. Acredito que durante uma longa caminhada, em pouco tempo, mesmo aqueles que a experimentam pela simples curiosidade, descobrem que em locais remotos, onde suas necessidades mais essenciais devem ser supridas com aquilo que você consegue colocar em uma mochila e, mais que isso, consegue carregar, a vida pode ter um outro sentido.

A caminhada, atividade das mais simples realizadas pelo homem, nos propicia ditar o ritmo de nossa vida, nos faz lembrar que estamos vivos quando sentimos um coração que bate forte e luta para pular de nossa garganta, apura nossos sentidos vitais, em geral esquecidos, nos presenteia com a melhor sensação do mundo, a de sentir que somos capazes de ir muito além do que imaginamos e tudo apenas movidos pela força de nossas pernas e de uma cabeça aberta a novas experiências. Independente do local, da distância, da companhia, caminhar nos faz descobrir o novo a cada passo. Caminhar nos faz mais serenos, nos faz mais autônomos e confiantes, nos leva a lugares inimagináveis, onde apenas outros poucos privilegiados tiveram a oportunidade de estar.

A cada dia, mais e mais pessoas aderem à prática da caminhada, que começa timidamente

em alguns minutos por semana, passa a alguns quilômetros por dia e, em pouco tempo, alcança as longas caminhadas por ambientes dos mais diferentes: montanhas, praias, selva, caatinga etc. Se definir a motivação destes caminhantes não é tarefa simples, por outro lado, definir perfis de turistas que optam pelo Turismo de Aventura e, mais precisamente, pelas caminhadas de longo curso é uma tarefa mais fácil.



A seguir são apresentados alguns perfis de clientes que consomem este tipo de produto turístico:

1 – **O curioso:** o cliente curioso é aquele que deseja conhecer novas experiências. Conhece pessoas que realizam caminhadas de longo curso por conta própria e resolve experimentar de uma forma segura, contando com os serviços de uma operadora de turismo. Já ouviu falar sobre o tema, desconhece equipamentos e não tem experiência nenhuma no assunto. É um público interessante, pois quando gosta da atividade acaba voltando em outros momentos e atrai novos curiosos com ele. Pode até fazer mais de uma vez o mesmo roteiro. Não costuma gerar problemas, pois está muito aberto a nova experiência.

2 – **O caminhante de carteirinha:** este tipo de cliente é aquele que fica esperando o feriado ou as férias para conhecer um novo destino ou realizar uma nova caminhada. Como caminha com frequência, tem seus próprios equipamentos, experiências e conhecimentos de lugares, às vezes, até superior ao próprio condutor da caminhada. São exigentes, pois possuem referências de outras operações, inclusive fora do Brasil. São um bom indicador para que você verifique a qualidade de sua operação. São formadores de opinião, podendo incentivar que outros clientes com o mesmo perfil venham caminhar com você no mesmo roteiro ou em outros. Provavelmente este cliente não fará a mesma caminhada mais de uma vez com sua empresa, mas poderá fazer em outros destinos.

3 – **O estudioso:** este tipo de cliente entra em grupos comerciais aproveitando a estrutura e a segurança que a mesma oferece, mas normalmente o seu foco não é a caminhada em si, mas aquilo que verá ao longo do percurso. O condutor pode aprender muito com este tipo de cliente e tornar o roteiro ainda mais interessante. Não é um cliente muito exigente na maioria das vezes, desde que consiga fazer os levantamentos ou registros a que se propôs durante a caminhada. Uma vez tendo um propósito de viagem diferente do restante do grupo, pode gerar algum tipo de conflito, principalmente quando começa a gerar atrasos em consequência de paradas para fotografia ou anotações, por exemplo.

4 – **O atleta:** o cliente atleta está acostumado a fazer caminhadas de longo curso. Normalmente o faz sozinho, na cara e na coragem, utiliza serviços de empresas especializadas apenas em locais desconhecidos ou com pouca informação, mas considera que em um segundo momento já poderia estar ali guiando um grupo. Em geral, tem um ritmo de caminhada forte, que destoa da maioria dos demais clientes. Como tem sempre muita disposição, pode auxiliar o condutor em vários momentos da trilha. Importante que o condutor consiga dosar o ritmo para que o grupo consiga acompanhar.

5 – **O com outras intenções:** este tipo de cliente muitas vezes é a grande incógnita da viagem. Você não consegue perceber se ele está gostando ou odiando estar naquele local e com aquelas pessoas. Normalmente este tipo de cliente está ali por motivos que não necessariamente estão associados à caminhada e, sim, à perda de peso, ou à vontade de se ver livre de problemas do seu dia a dia, ou se recuperando de um forte momento de estresse, ou após o término de um casamento etc. Este tipo de cliente exige do condutor uma atenção especial, pois o mesmo pode ver no condutor outras intenções além daquela de assistir igualmente a todos os clientes. Pela fragilidade emocional que se encontram, requerem atenção em momentos que ficam sozinhos ou em situações de risco elevado.

Independente do perfil do público que compra um produto de caminhada de longo curso, cabe ao condutor rapidamente identificar as características e os propósitos de cada um dos participantes para que saiba lidar com eles. Um momento importante é o do *briefing*, quando todos se apresentam e falam de suas expectativas. O condutor precisa imprimir logo nas primeiras horas de caminhada o espírito de trabalho em equipe, deixando sempre claro que o sucesso da atividade depende de todos. Essa “divisão” de responsabilidades faz com que cada um tenha maior iniciativa, deixe de lado pensamentos individualistas e coopere em favor do grupo. Ao estabelecer este vínculo entre pessoas que nunca se viram, o condutor consegue fazer com que, mesmo nos momentos mais difíceis, todos estejam unidos, dispostos e felizes por estarem ali.

“Dar os primeiros passos pode soar para a maioria das pessoas como algo comum e que se aprende quando criança, porém quando iniciamos uma travessia ou caminhada de longo curso, tal expressão assume um significado muito especial. Dar os primeiros passos, para mim, é mais que começar a andar, é desprender-se do tempo e do mundo cotidiano. Paisagens e situações que habitavam apenas o imaginário passam a se materializar a cada quilômetro vencido, como um encontro marcado com a superação, com a natureza e com a paz que só se vive no interior, de cada um.”

Frederico Diniz - Turismólogo



Informações Mínimas Complementares à ABNT NBR 15286 de Informações Mínimas Preliminares aos Clientes Necessárias ao Cliente de Caminhada de Longo Curso

É bom lembrar de um ditado popular que diz “o que é combinado não sai caro”. A empresa de Turismo de Aventura focada em caminhadas de longo curso não perde em nada ao estabelecer com seu cliente, com seus colaboradores e terceiros, uma relação transparente de comunicação a respeito dos detalhes da operação que possam ser de seu interesse.



As empresas devem possuir um documento especificamente voltado aos clientes, em que estejam relacionadas todas as informações importantes referentes ao produto turístico a ser adquirido. A Norma ABNT NBR 15286 – Informações mínimas preliminares a clientes – traz alguns itens que devem constar deste documento:

- a) nome e endereço de contato do emitente das informações da atividade fornecida
- b) dados do responsável pela atividade de Turismo de Aventura (Pessoa física: nome, endereço, CPF; Pessoa jurídica: razão social, nome fantasia, endereço, CNPJ, Registro Embratur)
- c) identificação do produto ou serviço que é objeto das informações
- d) atividades de Turismo de Aventura contidas nos produtos ou serviços, as quais se referem às informações
- e) descrição dos locais de prática das atividades de Turismo de Aventura, os quais se referem às informações
- f) número mínimo e máximo de pessoas para a viagem organizada ou atividade de Turismo de Aventura a realizar-se
- g) produtos que são dirigidos a públicos específicos (por exemplo, terceira idade, crianças, solteiros etc.), quando aplicável
- h) itens inclusos no pacote adquirido, tais como:
 - meios, características e categorias de transporte utilizado durante todo o itinerário, quando aplicável
 - 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
- i) itens não inclusos no pacote adquirido, quando aplicável
- j) itinerário, data, local, horários previstos de partida e chegada e duração aproximada da(s) atividade(s)
- k) pré-requisitos técnicos específicos para a prática da atividade, como certificações e treinamento prévio, se existirem
- l) condições físicas aplicáveis requeridas aos clientes para prática da atividade, inclusive restrições médicas, quando apropriado
- m) disponibilidade ou condições de acesso aos meios de atendimento a emergências e existência de sistemas de gestão da segurança
- n) necessidades requeridas aos clientes de recursos, equipamentos, vestimentas ou meios específicos para a prática das atividades
- o) disponibilidade de facilidades para pessoas com necessidades especiais, crianças e idosos
- p) informação sobre a existência de regras de visitação locais, quando existirem, e o respeito à conduta consciente em ambientes naturais

q) 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.)

r) dados que serão solicitados dos clientes

s) termos e/ou contratos de assunção de responsabilidade, quando existir

t) grau de dificuldade e respectivos parâmetros (com critérios explicitados)

Cabe ressaltar que as caminhadas de longo curso se caracterizam pela participação ativa dos clientes e da autonomia dos grupos durante a sua execução, assim, informações detalhadas sobre as características do produto, ressaltando os níveis de dificuldade, detalhes sobre equipamentos individuais que devem ser levados, regras de conduta em ambientes naturais e os riscos associados às atividades, merecem destaque e devem ser sempre ressaltados.



Modelo de Formulário de Inscrição

incluindo o Termo de Conhecimento de Risco

CLIENTE

NOME: _____

NASCIMENTO: ____/____/____

ENDEREÇO: _____

CIDADE: _____ UF _____ PAÍS: _____

TEL.CELULAR: _____ TEL. FIXO: _____

E-MAIL: _____

CPF: _____ RG: _____ PASSAPORTE: _____

INFORMAÇÕES IMPORTANTES, EXIGIDAS PARA SUA SEGURANÇA

TIPO SANGÜÍNEO _____

ALGUMA ALERGIA? _____

PROBLEMA DE SAÚDE QUE DEVA SER RESSALTADO? _____

ALGUMA INCAPACIDADE FÍSICA OU MENTAL? _____

ALGUMA RESTRIÇÃO À ALIMENTAÇÃO? _____

ALGUM MEDICAMENTO CONTROLADO OU DE USO CONTÍNUO? _____

1. NOME E TELEFONE PARA CONTATO COM AMIGO OU PARENTE, CASO SEJA

NECESSÁRIO: _____

Tel.: _____

PRODUTO TURÍSTICO ADQUIRIDO _____

EMPRESA

_____ pessoa jurídica de direito privado, com inscrição no CNPJ sob o nº. (xxx) e endereço (xxx) denominada como CONTRATADA.

Objeto: Atividade de Caminhada de Longo Curso – dê detalhes sobre o roteiro como: número de dias e noites, distância da caminhada, local ou região onde ocorre etc.

Eu, CLIENTE, declaro para os devidos fins:

- Ter sido informado de que a atividade oferece/não oferece seguro de acidentes pessoais.

- Ter sido informado dos riscos que a atividade de caminhada de longo curso oferece.

- Gozar de boa saúde e ter informado, por escrito, qualquer condição médica que possua diferente da normalidade, bem como, doenças pré-existentes e/ou uso de medicamentos.

- Entender e aceitar os riscos mencionados.

- Ter ciência de que qualquer ato meu, contrário às informações recebidas e orientações da equipe da CONTRATADA, podem causar danos à minha integridade física, ao meio ambiente e a terceiros, os quais assumo integralmente.

Situações de risco associadas à prática da atividade:

- Queda, escorregão, tropeção, perda de pertences pessoais, quebra de pertences pessoais, exaustão física, entre outros do gênero.

- Picadas de insetos, animais peçonhentos, queda de árvores, queda de pedras, contato com plantas urticantes, contato com espinhos, mau tempo, entre outros do gênero.

- Tais situações podem gerar danos ou perdas, desde leves a graves, pelo não cumprimento das orientações da equipe da CONTRATADA.

Informações gerais:

- Deixe claro no Termo de Conhecimento de Risco quais as condições referentes à alimentação, transporte, hospedagem e carregamento de equipamentos.

- Caso os equipamentos utilizados sejam de propriedade da empresa, deixe claro as responsabilidades do cliente sobre estes equipamentos.

- Caso os equipamentos sejam do cliente, oriente-o sobre as características mínimas necessárias aos mesmos, bem como, deixe claro que a empresa não se responsabilizará por perda ou quebra destes equipamentos durante o uso.

- Associe ao Termo de Conhecimento de Risco um Check list com equipamentos obrigatórios, tipo de vestuário a ser levado e utensílios opcionais como câmeras fotográficas, binóculos e outros.

- Caso a atividade ocorra em Unidades de Conservação ou outro ambiente que possua regras próprias para uso, explicita neste documento aquilo que se refere ao seu cliente, tanto no que compete a direitos e deveres, quanto ao que diz respeito às sanções.

- Inclua informações sobre o dia a dia da operação, tempo médio de caminhada, horário de início e término, nível de dificuldade etc.

- Não deixe também de destacar aquilo que sua empresa já faz no gerenciamento do risco e nas ações de atendimento a emergência.

Local e data:

Cliente: _____

Empresa: _____

Seguros Pessoais e de Responsabilidade Civil

Devido à preocupação em precaver os empreendedores do Turismo de Aventura dos possíveis aborrecimentos que podem ocorrer na gestão de seu empreendimento, em linhas gerais, traçamos algumas características e dicas para a aquisição de um seguro que satisfaça as necessidades especiais do Turismo de Aventura.

Os seguros de responsabilidade civil e patrimonial compreendem os seguros pessoais, os seguros corporativos e os patrimoniais.

Os seguros pessoais têm como objetivo resguardar o segurado de eventos que podem causar danos ao seu patrimônio e guarda identidade com a pessoa física do indivíduo. A sua cobertura normalmente cobre os eventos de morte acidental, invalidez total ou parcial e despesas médico-hospitalares.

É altamente recomendável a utilização desse tipo de seguro, sendo o ideal incluir o valor do mesmo no preço do roteiro. Essa modalidade de seguro permite que em atividades de baixo risco, também possa ser oferecido, mas com a diversificação de ser um produto opcional.

Os seguros corporativos cobrem despesas decorrentes de custos de indenização por responsabilidade civil nos casos de acidentes, decorridos em virtude da imprudência, negligência ou imperícia do empreendedor ou das pessoas que estão sob a sua responsabilidade, tendo como vítimas os usuários do serviço oferecido.

Essa modalidade é utilizada pela empresa e funcionários a ela legalmente ligados, independente se o cliente esteja coberto pelo seguro pessoal.

Já os seguros patrimoniais protegem o patrimônio da empresa e dos empreendedores.

Contudo é importante lembrar que o seguro serve como uma medida de segurança ao empreendedor, mas não deve ser classificado como a melhor forma de resolver uma problemática, pois o fato de manter um seguro não evita que um incidente aconteça. É necessário que o seguro seja complementado com outras medidas como treinamento de guias, manutenção de equipamentos, aplicação da norma de gestão de segurança, dentre outras.

Para que a empresa possa ficar tranquila quanto ao acionamento do seguro, é indispensável que o empreendedor mantenha junto ao seu plano de emergência os procedimentos de acionamento do seguro. Também é recomendável que o empreendedor tenha uma cópia da apólice de seguro, disponível em papel ou no site, para que os clientes possam consultar, se assim o quiserem.

Verificar se foi repassado à seguradora os dados dos indivíduos segurados antes do programa começar, é uma medida de grande importância. Existe histórico, no Brasil, de listas de segurados passadas no mesmo horário do acidente, gerando uma grande dificuldade para a empresa de turismo em conseguir reembolsar o cliente. Esse procedimento de envio de listas de segurados deve ser muito bem definido e documentado. Por ser um item que raramente se usa (e com a adoção de práticas mais seguras, espera-se que se precise usar menos ainda), o acionamento das coberturas de seguros pessoais acaba sendo um procedimento que gera dúvida e, às vezes, até desleixo, dentro das empresas de Turismo de Aventura. Cuidado para não cometer o mesmo erro.

Atenção! Sempre verifique junto ao corretor a cobertura dos seguros que você contrata. A arrasadora maioria de seguros de viagem oferecidos no Brasil não cobre atividades de aventura. E nem todos os agentes de seguro dominam esse detalhe, que para nosso setor é crucial. Exija documentos que comprovem a cobertura. Também é importante saber que existem seguros específicos que cobrem a atividade de aventura em si, mas não quaisquer acidentes ocorridos durante o resto do dia (no restaurante ou no transporte, por exemplo). Tenha consciência disso, para já antecipadamente deixar isso claro ao cliente ou até mesmo oferecer um seguro complementar para o restante do dia.

Em todos os casos, é importante ter o auxílio de um corretor que tenha experiência no segmento do Turismo de Aventura, haja vista que poucas seguradoras oferecem seguros especiais para a atividade. Ainda, é com o corretor especializado que serão vistas as peculiaridades de cada produto, pois esse profissional deve indicar os eventos acobertados pelo seguro a ser adquirido.





ASPECTOS TÉCNICOS

Características Técnicas Específicas de Caminhada de Longo Curso como Produto de TA

Somente quem já experimentou a liberdade de caminhar na natureza por dias, semanas ou até meses, sabe descrever sensações impossíveis de serem explicadas à grande maioria das pessoas. A autonomia e a independência fazem da caminhada de longo curso uma atividade de total integração com a natureza, seja ela em áreas já modificadas pelo homem, seja nos ambientes mais remotos e selvagens do planeta.

Justamente por esta autonomia e a facilidade de ter acesso a áreas onde só se chegaria caminhando, esta atividade de Turismo de Aventura envolve grande organização e logística. Ao mesmo tempo, exige experiência e conhecimento dos locais e das situações que caracterizam os diferentes ambientes onde ela é realizada. Diferente de outras atividades onde a proximidade com o ambiente urbano ou disponibilidade de apoios é maior, na caminhada de longo curso, na maioria das vezes, todo o seu planejamento para alguns dias ou muitas semanas deve caber apenas dentro de uma mochila.

Impossível realizar um rapel sem corda, um rafting sem bote ou o voo livre sem um bom equipamento que lhe propicie voar, ao contrário, é possível caminhar com diferentes tipos de calçado, dormir em uma barraca super confortável ou ao relento, comer alimentos que não vão ao fogo ou preparar um belo jantar em uma noite gelada sob o céu estrelado. Mesmo os itens de navegação como mapas, bússola, GPS e outros podem ou não ser utilizados durante uma operação de caminhada de longo curso.

Outro aspecto importante deste tipo de atividade de Turismo de Aventura é o fator psicológico. Exatamente pelo fato de oferecer grande autonomia para quem pratica, este tipo de caminhada leva as pessoas a superarem limites com suas próprias pernas e com uma boa dose de disposição. Muitas pessoas quebram paradigmas e causam verdadeiras revoluções em sua vida, após uma grande travessia, por exemplo. Começam a perceber que precisam de muito pouco para viver, que somos muito pequenos quando comparados à imensidão da natureza, que precisamos agir de forma coletiva, que sozinhos, agindo de maneira individualista, podemos ser verdadeiramente consumidos em muito pouco tempo em ambientes completamente diferentes daqueles em que vivemos no dia-a-dia. E, mais que tudo, essas pessoas começam a perceber que nossos grandes problemas da cidade são apenas pequenos problemas quando comparados com as dificuldades que podem surgir em atividades em áreas remotas. Estes aspectos quando trabalhados em uma operação de Turismo de Aventura ajudam a fortalecer o sentimento de grupo, a distribuir responsabilidades e a tornar as experiências muito mais duradouras, indo além dos dias em que estiveram caminhando.





A falta de infraestrutura, na maioria das vezes, é um dos grandes diferenciais da atividade de caminhada de longo curso. O que atrai boa parte do público, também pode afastar uma outra importante fatia. Pensar em dormir em uma barraca, em um chão duro ou ir ao banheiro, sem poder sentar em uma confortável privada,

muitas vezes afasta um público potencialmente consumidor deste tipo de Turismo de Aventura. O avanço da tecnologia tem feito com que cada dia mais os equipamentos para camping e caminhada ofereçam grande conforto para situações que poderiam ser desconfortáveis. Hoje é possível caminhar em ambientes frios, sob chuva ou sol, dormir e comer com grande praticidade e comodidade. O que muitas vezes pode se tornar um obstáculo para a venda, deve ser trabalhado como um grande diferencial, uma experiência que só poderá ser vivida ao se caminhar, chegar a lugares onde pouquíssimas pessoas já chegaram, observar a paisagem por um ângulo nunca imaginado, interligar cidades, estados e até países utilizando apenas as próprias pernas.

A falta de infra-estrutura exige que os operadores tenham uma preocupação mais que redobrada com os impactos ambientais e sociais que suas operações podem causar. Trilhas, locais de acampamento, pontos de parada devem passar constantemente por uma análise de impactos, sendo implementada sempre que possível ações preventivas que venham evitar o desgaste do solo, o pisoteio de ambientes de grande fragilidade, a abertura de trilhas irregulares, poluição de cursos d'água, sobras de resíduos de alimentos, equipamentos ou necessidades fisiológicas. O impacto social da mesma maneira deve ser sempre observado, principalmente quando se tem contato com comunidades com características de fragilidade social e econômica. O ímpeto de inserir essas comunidades na atividade turística, mesmo que de forma responsável, pode acelerar processos de dependência, forjar posturas hospitaleiras, como também introduzir uma cultura muitas vezes high tech em ambientes praticamente parados no tempo. O contrário também pode gerar conflitos, uma vez que os caminhos passam por propriedades particulares, as empresas utilizam-se dos recursos naturais como produtos de grande valor e podem acabar fazendo de pessoas simples, meros personagens de uma operação quase cenográfica.

A operação de Turismo de Aventura em caminhadas de longo curso oferece um cardápio de opções inesgotável no Brasil e em outros países, uma vez que a atividade consegue administrar satisfatoriamente os eventuais impedimentos que surjam, seja pelas variações do tempo ao longo do ano, seja pela necessidade de alteração do roteiro ou mesmo pela disposição e disponibilidade dos clientes.

Ao contrário de outras atividades de aventura, a caminhada de longo curso não é fugaz, não tem seu ápice em um único momento, é cercada de emoções variadas. Nem sempre a chegada ao cume de uma montanha ou a conclusão de uma grande travessia são os momentos mais importantes. Muitas vezes, momentos simples de silêncio e introspecção, momentos de descoberta da paisagem e entendimento do espaço, detalhes de flores ou de contornos do relevo, a boa prosa com os moradores (verdadeiros guardiões dos ambientes mais fascinantes do planeta) podem fazer de uma operação de caminhada de longo curso algo inesquecível para um turista.

Aqueles que consideram a caminhada de longo curso algo simples, que exige pouca técnica ou experiência, são possivelmente meros mostradores de caminho, que muitas vezes nem isso fazem corretamente e oferecem pouco ou nenhum valor agregado ao produto ofertado.

Equipamentos Mínimos para a Caminhada de Longo Curso como Produto de TA

Mesmo que seja no lombo de uma mula ou nos ombros de um carregador, alguém terá que se responsabilizar pelo transporte da estrutura necessária para a realização de uma operação de Turismo de Aventura com caminhada de longo curso. A tecnologia tem contribuído muito para que os equipamentos e alimentos sejam cada vez mais leves, compactos, seguros e eficientes. Quem já caminhou alguns bons quilômetros em ambientes naturais, sabe que poucas gramas fazem muita diferença após algumas horas de caminhada, principalmente para aqueles menos condicionados.

A caminhada de longo curso ao mesmo tempo em que oferece grande autonomia e liberdade ao seu praticante para escolher o melhor roteiro ou a duração de uma travessia, exige do operador grande atenção na organização das operações. Qualquer equipamento danificado ou esquecido fará muita falta e poderá gerar grandes desconfortos. Se em uma operação resolvermos ter backup de nosso material, fatalmente acabaremos por inviabilizá-la, principalmente quando se tratar de equipamentos coletivos e alimentação serão divididos entre os clientes que carregarem suas próprias mochilas. Imagine carregar uma mochila para o caso da sua arrebentar uma alça ou carregar o dobro do número de barracas necessárias, prevendo que todas elas podem resolver estragar o zíper no mesmo momento. Equipamentos menores e mais leves como fogareiros, até admitem um backup, mas a grande maioria não. Para isso então é indispensável que o operador tenha condição de fazer pequenos concertos ou ajustes no equipamento para que ele possa continuar a ser utilizado.



Uma alça de mochila que arrebenta pode ser costurada, uma barraca furada pode ser recuperada com uma fita silvertape, um fogareiro entupido pode receber manutenção e voltar a ser como novo.

Como destacado anteriormente, a organização de uma operação de caminhada de longo curso deve se preocupar literalmente com os mínimos detalhes. Não adianta de nada você ter um super fogareiro se você não tem um isqueiro ou fósforos, não adianta nada levar sua barraca levíssima se alguém esquece as varetas, do que adianta uma bota de última geração com tecido resistente a água sem um cadarço. Detalhes, que muitas vezes podem ser vistos como meios de fortuna, gambiarras, fazem a grande diferença em uma operação comercial em que não se pode parar, onde avançar é o maior objetivo, pois a “carona” de volta para casa pode estar a 4 dias de caminhada dali.

Tão importante quanto os milagrosos artefatos que cabem em uma pequena caixinha porta trecos é a manutenção preventiva dos equipamentos. A rotina de manutenção deve ser regular, evitando assim uma depreciação rápida e o dissabor de, em campo, ter um equipamento que não funcione.

Equipamentos de uso coletivo, como barracas, por exemplo, ou outros equipamentos que possam ser emprestados ou alugados aos clientes devem seguir um mesmo padrão tanto de modelo, quanto de conservação, evitando assim que o cliente se sinta desprestigiado em relação a outro. Equipamentos como mochilas e sacos de dormir, que ficam em contato direto com seu usuário, devem ser constantemente lavados e higienizados. O benefício de oferecer ao cliente alguns equipamentos básicos para a atividade acabará repercutindo no preço final de venda. A necessidade de manutenção, troca e compra de novos materiais fará que seja necessário o cálculo da depreciação destes equipamentos. Ao mesmo tempo, em não sendo oferecidos os equipamentos, você corre o grande risco de encontrar clientes com equipamentos nada adequados às características do roteiro a ser realizado. A importância dos equipamentos para o sucesso de uma caminhada de longo curso deve ser exaustivamente esclarecida ao cliente. Danos podem ser gerados de forma sucessiva a uma pessoa que esteja caminhando com equipamentos não apropriados. Desde o simples desconforto e o aumento da fadiga, passando por escoriações e bolhas, levando até mesmo a graves lesões, traumas e choques.

Cabe ao operador orientar seu cliente no momento da venda sobre os equipamentos necessários ao tipo de caminhada de longo curso que será feita. Muitas vezes, a orientação sobre o tipo de equipamento ou vestuário a ser comprado pelo cliente contribui para a criação de um elo de confiança, bem como diminui a probabilidade e as consequências de haver algum tipo de desconforto durante a caminhada.

A forma de se vestir também é muito importante para que uma operação de caminhada de longo curso seja bem sucedida. Normalmente, o cliente segue as indicações ou mesmo se orienta pela forma como o condutor se veste. Neste caso, dar o exemplo é mais que a obrigação do operador. Pense sempre na zona de conforto do seu cliente. Se para o condutor voltar para casa com algumas cicatrizes é algo inerente e até mesmo viril, para um cliente que pela primeira vez se exercita em uma atividade muitas vezes estafante pode se tornar um grande trauma. O modo de se vestir interfere não só no conforto, como também na segurança dos clientes. Um bom calçado pode evitar que uma torção

se torne um trauma mais grave, um boné ou chapéu pode minimizar as consequências de uma longa exposição ao sol, um bom agasalho de chuva pode fazer de uma situação muitas vezes preocupante, como a chuva, mais um belo diferencial da caminhada.

Pode parecer até contraditório, mas a água pode se tornar um grande problema para os caminhantes, principalmente em percursos mais longos. Pensando nisso, o operador deve orientar seus clientes a manter seus objetos em condições à prova d'água. Deve também fornecer equipamentos ou soluções que mantenham secos os itens mais importantes e essenciais à operação, como barracas, fogareiros, roupas para a noite, alimentos, mapas etc. Esse procedimento vale para qualquer operação, independente da época do ano. Às vezes nos preocupamos apenas com a chuva, mas nos esquecemos, por exemplo, de uma pequena travessia de rio em que o cliente pode escorregar e molhar toda sua mochila.



Podemos dividir os equipamentos mínimos importantes a uma operação em individuais e coletivos. Nada impede que os equipamentos coletivos sejam também levados pelos clientes, mas reza a boa prática que pelo menos estes equipamentos sejam oferecidos pela operadora de Turismo de Aventura. A seguir são descritos alguns detalhes sobre estes equipamentos específicos para a realidade encontrada no Brasil.

Individuais:

- **Mochilas:** possivelmente grande parte das pessoas que caminham na natureza sempre quiseram ter um guarda-roupas só de mochilas. Muitas vezes temos a mochila grande demais ou pequena demais. Para a caminhada de longo curso, dois modelos já serão muito úteis e deverão variar de acordo com as características de cada operação, a de ataque e a cargueira:

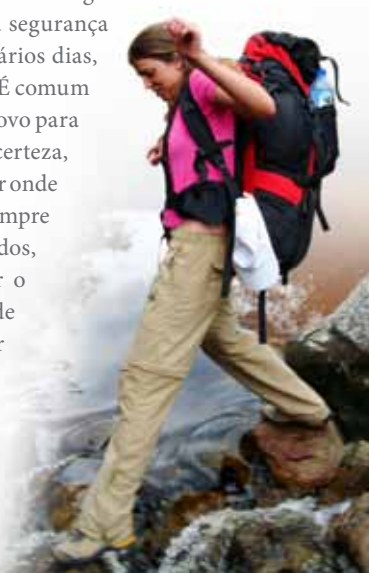
- 1 – A mochila de ataque: no caso de caminhadas de longo curso, será útil apenas se alguém ou alguma coisa estiver levando o restante do equipamento necessário. É comum que algum animal de carga, veículo ou carregador leve o peso maior e o cliente carregue apenas uma pequena mochila com os itens mais necessários durante o dia, tendo acesso ao equipamento principal apenas em pontos de parada ou mesmo à noite. É possível ter também uma pequena mochila ou pochete para momentos em que existe uma base e o cliente sai para realizar pequenas caminhadas, voltando ao local de origem.

- 2 – A mochila cargueira: utilizada em caminhadas de longo curso, tem, em geral, capacidade superior a 50 L, sendo que a média para clientes é de 70 L, e para condutores muitas vezes ultrapassa os 90 L. Atualmente os equipamentos nacionais oferecem

conforto, eficiência e segurança como alguns equipamentos importados. Os modelos são os mais variados possíveis e dependerão muito do gosto do freguês. Independente do gosto, deve-se estar atendo ao tipo de ambiente em que se caminha com frequência, pois áreas de mata, por exemplo, acabam sendo um martírio para quem possui mochilas muito largas. A presença de bolsos favorece que objetos de uso frequente sejam acessados com rapidez. As diferentes possibilidades de regulagem também são muito úteis, tanto para diminuir ou aumentar o tamanho da mochila, como para adequá-la à compleição física dos clientes. É fundamental que o condutor oriente o cliente a arrumar os pertences no interior da mochila, bem como ensine a forma correta de colocar a mochila e de retirá-la. Os ajustes de alças e barrigueiras farão grande diferença no desempenho dos clientes durante a caminhada. Criar uma tabela fixa de peso de mochila x peso do cliente pode ser temerário, ao mesmo tempo em que não levar em consideração o excesso de peso pode ser ainda pior. A distribuição de pesos entre homens e mulheres também deverá variar. Idealmente clientes masculinos devem carregar em caminhadas de longo curso superiores a 3 dias, o máximo de 17 quilos (considerando logicamente a compleição física, condicionamento físico e disposição do cliente). Para mulheres, o raciocínio deve ser o mesmo, sendo ideal não deixar que o peso de sua mochila exceda os 12 quilos. Essa distribuição de peso acaba sobrecarregando os condutores, que normalmente carregam além do equipamento individual, o equipamento coletivo mais pesado, primeiros socorros e outros materiais indispensáveis. Condutores de caminhadas de longo curso devem ter um bom desempenho de suas funções, mesmo carregando durante dias prolongados cargas de até 30 quilos.

• **Capa de mochila:** as capas de mochila são muito úteis para situações de chuva branda, mas são ainda mais eficientes quando utilizadas como proteção para as mochilas. É muito mais fácil lavar uma capa que uma mochila, o custo de reposição é também menor. Hoje o mercado oferece capas para os diferentes modelos de mochila. Algumas mochilas já vêm com sua própria capa. Caso sua empresa tenha interesse de produzir capas personalizadas, lembre-se de cortá-la de acordo com o volume máximo da mochila, evitando assim que bolsos e outras partes acabem ficando de fora na hora H.

• **Calçado:** tão importante quanto a mochila que carrega os equipamentos, é o calçado que oferece o conforto e a segurança necessária para que o cliente consiga caminhar por vários dias, em ambientes diferentes, com umidade, frio, neve etc. É comum que o cliente de primeira viagem compre um calçado novo para sua primeira grande experiência de caminhada. Com certeza, ele terá grandes lembranças, não só dos belos lugares por onde passar, como também das bolhas e do desconforto. Sempre oriente os clientes a caminhar com calçados já usados, amaciados. Caso seja possível, oriente-os a comprar o calçado e usá-lo nos dias anteriores à caminhada de longo curso. Muitas vezes vale mais a pena utilizar um calçado não tão seguro, mas que o cliente já o conhece, do que usar algo desconhecido. Importante lembrar também que o impacto causado por uma bota ou tênis em caminhadas curtas pela cidade,



provavelmente não será o mesmo em ambientes acidentados, com rochas cortantes, areia, grande umidade e terrenos irregulares. Os calçados que oferecem maior segurança aos tornozelos são recomendados para longas caminhadas, principalmente em ambientes de montanha. Em alguns ambientes, como o de floresta equatorial, é comum que os guias caminhem com botas de borracha, tipo sete léguas. Neste caso, por exemplo, caso o cliente queira seguir seu guia como referência, terá muitos problemas. O mesmo exemplo pode servir para quem decide caminhar pela praia com sandálias comuns ou do tipo papete. O atrito pode ser responsável por bolhas e grandes feridas. Os materiais utilizados atualmente nesses tipos de equipamento, porém, fazem com que o conforto seja ampliado. É sempre importante conhecer e informar os clientes das características da operação. Uma bota resistente à água pode ser muito útil até que molhe por dentro e resolva não secar mais. Para isso já existem calçados que, ao contrário, molham com grande facilidade, mas secam também com rapidez considerável.

• **Meias, polainas e perneiras:** feitas de algodão ou sintéticas, boas meias são fundamentais para um bom desempenho durante uma caminhada de longo curso. Não existe consenso sobre o uso de uma ou de outra, ou mesmo do uso de duas meias, por exemplo. O importante é que o cliente tenha meias confortáveis, que ajudem a fixar o calçado nos pés, evitando deslocamento do pé no interior do calçado. É essencial também que o cliente tenha meias para troca, evitando caminhar com meias úmidas. Polainas são sempre bem vindas, principalmente em lugares onde é necessário atravessar cursos d'água com frequência ou pisar em ambientes encharcados. Em locais onde a trilha possui muitas raízes e galhos, o uso da polaina pode também evitar que acidentes aconteçam. As perneiras são equipamentos importantes, pois dão uma boa proteção contra animais peçonhentos, principalmente cobras.

• **Boné, chapéu, gorro, bala clava, luvas:** em atividades ao ar livre, o uso de coberturas que minimizem o impacto do sol é sempre bom. Existem muitos modelos de chapéus e bonés no mercado, mas o importante é que eles ofereçam a necessária proteção. Clientes normalmente se esquecem do pescoço, protegendo apenas o rosto. A proteção do pescoço e ombros é também muito importante, pois, caso contrário, o cliente sentirá grande desconforto ao colocar as alças da mochila ou mesmo ao se deitar a noite para dormir. O corpo humano perde muito calor pelas extremidades, por este motivo, um bom gorro ou bala clava serão muito bem vindos em locais frios, tanto durante o dia como à noite. A falta de um par de luvas em condições de desconforto térmico pode ser um problema em uma operação. As melhores luvas são aquelas que aquecem, são resistentes à chuva e possibilitam que você tire apenas os dedos sem que precise retirar toda a luva. Vale a pena ter um par reserva caso algum cliente deixe de levar, será uma boa surpresa pra ele.

• **Roupas, agasalhos para frio e chuva:** o mercado de roupas para atividades ao ar livre dispõe de muitos artigos diferenciados para o vestuário. Tecidos que secam com facilidade são muito úteis, favorecendo que possam até ser lavados durante uma caminhada, possibilitando que sejam levadas menos peças de roupas. Calças-bermuda com muitos bolsos, também são muito boas para as caminhadas, principalmente quando é necessário realizar travessias de áreas alagadas. O uso de calça comprida ou bermuda, camiseta de manga curta ou longa deve estar adequado às características da

caminhada. Um bom agasalho para chuva, além de cumprir sua função principal, pode também servir como corta vento em um dia de frio. O mercado oferece vários modelos, mas poucos são verdadeiramente eficientes. Além da jaqueta, é sempre bom ter uma calça impermeável. Um bom calçado impermeável, normalmente só se molha se a água entrar pela parte de cima. Com uma boa calça impermeável essa situação poderá ser evitada. Agasalhos mais eficientes para o frio podem ser dispensáveis caso as condições ambientais não os exijam. No Brasil, para regiões montanhosas ou épocas frias, um agasalho que faça papel de segunda pele e um bom corta vento são normalmente suficientes.

• **Óculos, canivete, binóculo, bússola, GPS, mapas, altímetro, termômetro, isqueiro:** estes são equipamentos muito úteis em atividades ao ar livre. Na atividade de caminhada de longo curso, podem ser até indispensáveis, dependendo da sua complexidade. Ter um canivete e um isqueiro à mão é

sempre muito bom, principalmente quando se mexe com cozinha em acampamentos em locais remotos. Óculos são muito bem vindos em locais onde a reflexão gera desconforto. Em alguns ambientes, os óculos podem se tornar também um importante equipamento de segurança, ao evitar que galhos batam nos olhos, por exemplo. Por se tratar de uma atividade que, na maioria das vezes, ocorre em ambiente natural, possuir um binóculo à mão pode ser muito útil. Não sendo possível (nem viável) que cada cliente tenha o seu, é sempre válido que pelo menos o condutor tenha. Mais importante que ter utensílios como bússola, mapas, altímetro, termômetro, é saber usá-los. São instrumentos de grande valia no campo, tanto para orientação, quanto para a interpretação da paisagem.

• **Recipiente para água:** existem diferentes recipientes para armazenar água para consumo próprio, desde as garrafas de plástico comuns, passando pelas garrafas com filtro, as garrafas térmicas, chegando aos reservatórios de até 3 litros que dispõem de mangueira e registro que são instalados na própria mochila e facilitam o acesso à água. O consumo de água em longas caminhadas é muito importante, pois como são operações longas, o cliente precisa constantemente repor os sais minerais perdidos no suor. Algumas bebidas isotônicas líquidas ou em pó ajudam nesta reposição.

• **Bastões de caminhada:** um terceiro apoio é sempre bem vindo em uma caminhada de longo curso. O terreno irregular e a carga extra na mochila acabam deslocando o centro de gravidade do caminhante. O bastão evita o desequilíbrio, bem como dá tração em subidas ou ajuda a “frear” nas descidas.

• **Lanterna:** junto com o canivete e o isqueiro, a lanterna faz parte do kit obrigatório, até mesmo no dia a dia. Uma boa lanterna deve ser econômica e ter um bom foco de luz. Lanternas de cabeça são muito úteis no campo, pois deixam as mãos livres para cozinhar ou mexer em coisas no interior da barraca, por exemplo. Ter lanternas com boa resistência à água é sempre bem vindo. Lanternas pequenas de mão também são úteis como fontes de luz extra e podem ser emprestadas para os clientes esquecidos. Lembre-se de levar sempre uma carga reserva de pilha ou bateria, principalmente se sua operação de caminhada de longo curso não passa por locais com disponibilidade de energia elétrica.

• **Material de higiene:** cada cliente deve ter o seu kit de higiene, apesar de parecer óbvio, muitos esquecem ou trazem o suficiente para ficarem pelo menos o triplo do tempo de duração da atividade. Frascos de xampu, condicionador e coisas do gênero devem ser substituídos por pequenas amostras. Em ambientes naturais, recomenda-se que os clientes não tomem banho em rios ou drenagens com o corpo ensaboado ou com outros produtos de higiene. Recomenda-se também o uso de sabonetes biodegradáveis. A toalha de banho é outro item importante. Antes de ter a utilidade do conforto e do aquecimento, ela deve enxugar e secar rápido. Existem diferentes modelos de toalha, inclusive aquelas que necessariamente devem ser guardadas molhadas. Muitas vezes o uso de fraldas também pode ser útil, pois secam com grande rapidez. Algumas caminhadas de longo curso se caracterizam pela escassez de água. Neste caso, é bom ter à mão lenços para higienização de bebês. Apesar de não trazer a sensação de um banho, ajuda a minimizar a falta dele.

• **Saco de dormir:** a tecnologia utilizada nos sacos de dormir permite que sejam escolhidos modelos com grande leveza e eficiência. Os sintéticos ou os de pena de ganso são os mais eficientes. Assim como as mochilas, os sacos de dormir devem estar adequados ao ambiente onde será realizada a atividade. No verão, muitas vezes nem conseguimos ficar dentro de um saco de dormir, no inverno, às vezes precisamos estar bem agasalhados dentro dele para aumentar sua eficiência. Como o tecido do saco de dormir é formado por fibras, é importante que o mesmo não seja dobrado ou enrolado sempre da mesma forma, isso pode quebrá-las. Alguns sacos ajudam a “estrangular” o saco de dormir diminuindo o seu volume.

• **Isolante térmico:** como o próprio nome revela, o isolante tem como função manter o cliente afastado do solo. Existem muitos modelos, desde emborrachados até colchões infláveis. O peso e a eficiência devem ser levados em consideração. O isolante térmico não é um artigo de luxo, é um equipamento que dá conforto e ajuda o cliente a se recuperar de um dia de caminhada com peso nas costas. Algumas mochilas trazem alças específicas para o isolante. Independente disso, recomenda-se que a posição do isolante não exceda a largura da mochila. Uma capa para o isolante é também muito importante, principalmente se a caminhada passa por áreas de mata fechada.



Coletivos:

- **Barraca:** como equipamento coletivo, as barracas assim como apartamentos de pousadas ou hotéis devem oferecer o mínimo conforto após um dia de caminhada. Recomenda-se que as barracas sejam para 2 ou 3 pessoas no máximo. Isso se justifica pelo fato de muitas vezes os clientes terem que dividir sua barraca com desconhecidos. Barracas menores são mais leves também. As barracas devem ser apropriadas ao ambiente onde são utilizadas, isso se refere ao tipo de fixação a ser utilizado, a resistência à umidade, ao vento e às baixas temperaturas. Vale lembrar que em uma operação de caminhada de longo curso a barraca será utilizada normalmente apenas para o pernoite, pois no dia seguinte a caminhada tem de continuar. Quanto mais simples de montar e desmontar, mais eficiente será para operações comerciais. O exercício de montagem das barracas é um momento esperado do dia, que pode ser feito de forma coletiva, com ajuda dos condutores e participação dos clientes. Boas barracas possuem bom espaço interno, normalmente não são muito altas, possuem pelo menos um avacé, têm o sobre-teto, costuras seladas, duas portas de entrada (ideal), pelo menos três jogos de varetas e um bom jogo de espeques. Os espeques devem ser úteis para os diferentes tipos de terreno. Locais rochosos necessitam de espeques de metal, outros locais admitem também espeques de plástico. Evite guardar a barraca molhada. Em ambientes mais úmidos, mesmo que não chova pela manhã, sobre-teto e fundo da barraca normalmente amanhecem úmidos, se encarregue de secá-los antes de guardar. Recomenda-se colocar uma pequena lona sob a barraca antes de montá-la, funciona como a capa da mochila. Os clientes que dividem a mesma barraca podem dividir também o peso da mesma, separando entre si espeques, armação etc. Vale a pena colocar na ficha a ser preenchida pelo cliente antes da operação se ele ronca. Pode parecer engraçado, mas você evita uma situação desconfortável para quem divide a barraca e até mesmo para as barracas ao lado. Recomenda-se colocar juntos aqueles que roncam e, de preferência, um pouco afastados das demais barracas.

- **Rádios de comunicação e telefones:** a comunicação é ainda mais importante em áreas remotas. Existem pelo menos dois momentos em que são indispensáveis, o primeiro para comunicação interna, uma vez que cada cliente tem o seu ritmo e possivelmente o grupo manterá “buracos” ou distanciamentos entre um e outro cliente. Os condutores que vão à frente e que fecham o grupo devem manter contato

constante determinando o ritmo do grupo. Outro momento importante se dá quando é necessário comunicar com pessoas externas, seja para ajuste com o motorista do veículo que resgatará o grupo, seja em caso de emergência para acionar um helicóptero, por exemplo. Rádios (talk about) são eficientes, possibilitando a conversa em ambientes sem obstáculos a distâncias consideráveis. Telefones celulares nem sempre têm sinal em todos os pontos da trilha (algumas vezes em ponto nenhum). Como procedimento de gestão da segurança, é importante mapear os locais onde exista sinal ao longo da trilha. O telefone via satélite é uma boa saída para as áreas mais remotas. Tão importante quanto possuir um telefone e ter sinal, é saber para quem ligar em caso de emergência. Uma boa lista de telefones de emergência será bem útil.

- **Fogareiro:** existem muitos modelos de fogareiro para atividades ao ar livre. Os mais usados têm ou um cartucho de gás ou são movidos a benzina (ou gasolina). Assim como os outros equipamentos citados, devem ser leves, ocupar pouco espaço, ter larga autonomia e eficiência. Bons fogareiros trazem um pequeno kit de manutenção. Privilegie o uso de fogareiros antes de queimar lenha.



- **Panels, talheres e outros artigos de cozinha:** em operações de caminhadas de longo curso, normalmente a refeição quente é realizada à noite, quando o grupo já está instalado, seja em camping selvagem ou em algum tipo de estrutura de apoio. Essa realidade pode não ser a mesma em todas as regiões do país, como em caminhadas na selva, onde os condutores de grupos costumam almoçar durante o dia de caminhada. De qualquer modo, se em sua operação está previsto cozinhar para os clientes, é essencial que você disponha de utensílios de cozinha apropriados para atividades ao ar livre. Panels devem ter tamanhos variados, de acordo com o número de clientes e a variedade do cardápio. Panels com cabo devem ser evitados, pois muitas vezes não se adaptam bem às mochilas. Devem ser leves e de material resistente, principalmente quando se utiliza fogareiros de alta pressão. Pratos e copos de plástico e talheres completam os utensílios básicos. Mesmo que os clientes sejam responsáveis por levar este tipo de utensílio, é importante que a empresa leve os seus como backup. Tábuas e frigideiras também são bem vindas, facilitam o corte de alimentos e a variação do cardápio. Uma pequena garrafa térmica é um artigo muito útil, principalmente em ambientes mais frios. Artigos de limpeza, temperos, abridor de latas, tampas reserva, recipientes para água (filtros, sacos, garrafas), pegador de panels e outros artigos úteis devem fazer parte do kit de cozinha da operação. Assim como o fogareiro, estes utensílios devem também passar por manutenção, os artigos perecíveis devem também ser verificados com frequência.

- **Equipamentos de técnicas verticais:** mesmo que a atividade de caminhada de longo curso não exija o uso de equipamentos de técnicas verticais, é muito importante que os condutores tenham em seu equipamento individual mosquetões, fitas tubulares, alguns metros de corda, freios e cadeirinhas. O uso destes equipamentos pode ser útil em passagens mais expostas que mereçam algum tipo de proteção, como corredores de segurança, bem como para o caso de remoção de vítimas.



• **Primeiros socorros:** além de ser fundamental o conhecimento de procedimentos para suporte básico à vida, os condutores de caminhadas de longo curso devem ter consigo estojos de primeiros socorros que atendam às necessidades requeridas por cada produto turístico de forma específica. A facilidade de acesso para remoção da vítima e o nível de dificuldade do roteiro devem ser considerados na montagem do estojo. Um bom estojo de primeiros socorros coletivo não cabe em uma pequena nécessaire. Tão importante quanto ter os artigos apropriados, é saber como e quando utilizá-los. Este tipo de estojo deve ter além dos utensílios de atendimento, como curativos, talas, tesoura, faixas, colar cervical e outros, artigos como lanterna e pilha reserva, canivete, isqueiro e sinalizadores.



• **Alimentação:** a alimentação em uma atividade de Turismo de Aventura de caminhada de longo curso é fundamental. Uma boa alimentação amplia as chances de sucesso em uma operação. O consumo energético é bastante elevado durante a prática da atividade e deve ser repostado de maneira a manter condutores e clientes dispostos, saudáveis e confortáveis. A empresa de Turismo de Aventura deverá optar pela inclusão ou não da alimentação em sua operação. A não inclusão pode ajudar a diminuir o valor do pacote, entretanto pode trazer problemas quando o cliente não leva para a atividade uma boa alimentação. Atender a gostos diferentes também será um grande desafio, para isso, é importante que o operador tente conhecer os hábitos e gostos de seus clientes antes de comprar os artigos de alimentação para a operação. Detalhes como clientes com alergia a algum tipo de alimentação, clientes que não comem carne, clientes com hipoglicemia ou diabetes, devem ser considerados na montagem do cardápio. Outra decisão operacional a ser tomada, refere-se às paradas para alimentação. Alguns operadores preferem dividir cotas de alimentação aos clientes que ficam responsáveis tanto por carregá-los, quanto por administrar seu consumo durante a atividade. Outras empresas preferem transformar o momento de alimentação num momento de coletividade e convivência, como em um piquenique, onde o cliente come aquilo que está disponível para a refeição de todos, uns comem mais, outros comem menos, de acordo com seu apetite. A alimentação em operação de caminhada de longo curso deve levar em consideração pelo menos 5 fatores: peso, volume, resistência de conservação do alimento, capacidade de repor o que foi gasto durante a atividade e o sabor. A bibliografia sobre alimentação em atividades ao ar livre no Brasil ainda é bem restrita, mas é possível encontrar também referências internacionais. A conversa com um profissional de nutrição é sempre bem vinda. O processo mais eficiente é o de construção do cardápio em conjunto, pois o operador poderá trazer características da atividade que limitarão o uso de alguns alimentos. Um dos maiores impeditivos é a conservação dos alimentos, principalmente em caminhadas acima de 3 dias de duração. O peso e o volume também são muito importantes. O tipo de embalagem também deve ser considerado, pois você terá que trazer de volta o lixo gerado. Alimentos desenvolvidos para atletas podem ser incluídos nos cardápios “normais”, complementando e repondo possíveis deficiências na alimentação tradicional. Isotônicos, repositores de carboidrato e proteínas fazem

grande diferença no desempenho dos clientes durante a realização de atividades de longa duração como a caminhada de longo curso. Mesmo que no fim de um dia intenso de caminhada uma simples refeição possa parecer um grande banquete, acrescentar alguns ingredientes inesperados ou inusitados para a situação pode tornar uma refeição em um lugar especial, um momento inesquecível. Lembre-se de que, assim como a alimentação é fundamental para o bom desempenho do cliente durante a atividade, problemas gerados pela alimentação, como intoxicação, podem ser grandes problemas em ambientes remotos. Entenda a alimentação como um equipamento indispensável em sua operação. Ela deve ter boa procedência e ser utilizada de forma eficiente.

Procedimentos Técnicos Específicos para a Operação de Caminhada de Longo Curso como Produto de TA

Cinco quilômetros podem ser uma distância longa; quinze quilômetros, um esforço notável; trinta quilômetros, algo inconcebível; cento e cinquenta, quase impossível. Ao caminhar, você se dá conta de como o mundo é grande, o tempo deixa de ser algo medido em segundos, dia e noite são as únicas referências. Enquanto é dia, caminhamos; quando está escuro, dormimos e quando está claro, novamente voltamos a caminhar. Esta rotina nada convencional faz das caminhadas de longo curso uma atividade de Turismo de Aventura tão fascinante.



Algumas atividades de Turismo de Aventura possuem procedimentos comuns aos diferentes locais onde acontecem, necessitando, na maioria das vezes, apenas de uma maior experiência do praticante. Nas longas caminhadas, os procedimentos estão ligados diretamente às condições da natureza. Os diferentes ambientes em que este tipo de atividade pode ser desenvolvido fazem da atividade algo sempre muito diferente. Longas caminhadas em ambientes de selva exigirão do turista disposição para acordar cedo e caminhar até que o calor e a umidade fiquem quase insuportáveis. Na praia, pode-se dividir a caminhada em dois turnos, buscando sempre os horários com menor insolação. O mesmo vale para os ambientes de sertão, onde as caminhadas também têm seu início

nas primeiras horas da manhã e exigem uma parada estratégica no meio do dia. Em montanhas nem sempre as condições atmosféricas permitirão que a caminhada se inicie logo cedo, pois a neblina espessa prejudica a navegação e torna a atividade arriscada. Pelo menos em um ponto as caminhadas, em geral, são coincidentes, o horário de dormir. Normalmente se dorme cedo após um bom dia de caminhada.

Não existem distâncias padrões a serem percorridas diariamente, isso variará de acordo com as dificuldades do terreno e a proposta da caminhada. Em uma atividade de Turismo de Aventura como a caminhada de longo curso, sugere-se que o cliente não caminhe mais que 20 a 25 km / dia, independente das condições do roteiro. Se utilizarmos uma média de 4 km por hora, gastaremos pelo menos 5 horas apenas de caminhada, (para 20 km), fora o tempo destinado às paradas. Independente do horário que se inicia a caminhada, é prudente que próximo das 16h 30min o grupo já se encontre no local onde será realizado o pernoite. Este horário se justifica por vários fatores, entre eles: possibilidade do cliente aproveitar com calma o restante do dia com luz para banho, fotografias ou mesmo um merecido descanso; em caso de camping selvagem, é um horário bom para que barracas e cozinha sejam montadas, bem como o banho se dá ainda com luz. Pense que, a menos que propositalmente a caminhada durante a noite esteja prevista, prefira sempre realizar suas atividades durante o dia.

Tenha sempre que possível planos B e C em sua programação original. Caso ocorra um evento não planejado, saiba como agir. Procure diagnosticar logo nos primeiros quilômetros de caminhada o perfil e o comportamento de cada um dos clientes. Este exercício facilitará a gestão do grupo. Você saberá quando efetuar paradas, quanto tempo será destinado a elas, se poderá incluir no roteiro a visita a algum local surpresa etc. Identifique também, o quanto antes, possíveis desavenças internas no grupo, encontrando formas eficientes de contornar as causas deste tipo de situação.

Alguns roteiros permitem que o cliente tenha a opção de carregar ou não seu equipamento individual. O uso de animais de carga, como mulas, alivia em muito o esforço que seria feito pelo cliente e até mesmo pelo condutor, mas esteja precavido para a necessidade



de ter em mãos equipamentos ou alimentos, independente do apoio. Um bom estoque de primeiros socorros, por exemplo, deve estar junto ao condutor todo o tempo. Carregadores humanos facilitam também a divisão de peso nas mochilas. Lembre-se de que apesar de carregados e pesados, o ritmo de caminhada dos carregadores é, em geral, muito superior ao da média do grupo de turistas. Normalmente estes aguardam a

saída do grupo para a caminhada, organizam o material a ser carregado e, mesmo saindo bastante tempo depois, acabam ultrapassando o grupo para alcançar o novo ponto de apoio antes dos clientes. Cabe ao condutor ter em sua mochila aquilo que precisará utilizar durante todo o dia.

Dificilmente um grupo de clientes que participa de um roteiro de caminhada de longo curso terá o mesmo ritmo de caminhada. Este é um dos motivos que justifica a necessidade de, independente do número de clientes, existirem pelo menos dois condutores, sendo que a partir de oito pessoas seja interessante a presença de mais um condutor. Saiba dosar o ritmo da caminhada, principalmente no início do dia. Mesmo que o grupo aparentemente pareça estar disposto a imprimir um ritmo mais acelerado, você saberá se existem trechos à frente que exigirão as energias guardadas neste momento. Lembre o grupo de manter-se hidratado sempre, mesmo que a caminhada aconteça em regiões frias. Perceba também o momento certo de parar para alimentação. Nem sempre os horários de refeição de nossa vida cotidiana servem como referência quando estamos realizando uma atividade física de longa duração como uma caminhada de longo curso. Procure fazer com que o grupo se alimente várias vezes ao dia, assim como não se deve esperar pela sede, não se deve esperar pela fome.

Em caminhadas de longo curso, a distância entre os grupos que se forma pode chegar a dezenas ou centenas de metros, fazendo com que o campo de visão sobre a pessoa que vai à frente seja bastante restrito, dependendo das características da trilha. Em ambientes de montanha, por exemplo, uma pequena elevação pode rapidamente tirar do campo de visão a referência que vai adiante. O condutor deve sempre ter o olhar atento à frente e à sua retaguarda, verificando se o restante do grupo está sempre ao seu alcance, pelo menos de visada. Rádios de comunicação são eficientes neste caso. Lembre-se de que o caminho que pode parecer óbvio para você, talvez não seja para quem vai ao lugar pela primeira vez. Procure sempre que possível apontar ao grupo referências na paisagem e a direção para o qual caminharão, para que o cliente se mantenha seguro que está no caminho certo se, por ventura, por alguns instantes perder de vista a referência do condutor ou de outro cliente.

Graduação de Níveis de Dificuldade

Vários aspectos devem ser considerados ao se classificar o grau de dificuldade de uma caminhada de longo curso. É temerário, por exemplo, adotar apenas parâmetros como distância total, número de dias de caminhada ou tempo diário de caminhada. Um dos primeiros critérios a ser adotado leva em consideração o referencial aplicado. Quando definimos níveis de dificuldade, realizamos comparações tendo em vista nossa experiência e o perfil do cliente com que se trabalha. O referencial é dado por outras caminhadas comercializadas pela empresa ou por caminhadas já conhecidas



em âmbito nacional ou internacional. Outros aspectos a serem considerados referem-se às características da trilha como: altimetria, tipo de terreno, obstáculos naturais (como raízes, galhos, mato, taquaras etc.), se o cliente caminha exposto ao Sol ou à sombra, índice médio de umidade do ar, disponibilidade hídrica etc. As características do apoio para pernoite devem também ser consideradas, pois refletem o quanto o cliente conseguirá se recuperar para o dia seguinte de caminhada. Um bom banho quente ou uma cama confortável são bem diferentes de um banho de água gelada do rio e uma noite em um saco de dormir. O fato de o cliente carregar sua própria mochila e o peso médio da mesma acabam influenciando também na definição do nível de dificuldade da trilha. Obviamente a distância a ser percorrida e o número de dias de caminhada terão um peso maior na classificação dos percursos.

Uma caminhada de um dia pode ser considerada de nível de dificuldade alto, enquanto uma caminhada de vários dias pode ser considerada de dificuldade média ou mesmo fácil. Procure comparar produtos com as mesmas características, leve em consideração também o acesso ao local de início da caminhada e as dificuldades caso seja necessário realizar algum tipo de remoção de vítima. Leve em consideração ainda os níveis de risco associados à caminhada.

Tenha em mente a percepção que o cliente tem do esforço. Uma boa dica é pesquisar junto ao seu público a opinião sobre o nível de dificuldade. Faça esse levantamento em diferentes pontos da caminhada ao longo dos dias, assim conseguirá associar o estado emocional à percepção do esforço. Informações detalhadas sobre os níveis de dificuldade da caminhada de longo curso como croqui do percurso com as distâncias, gráficos altimétricos ou perfis topográficos, comparações com outras caminhadas, podem ser muito úteis, principalmente no momento da venda. Lembre-se de que a dificuldade da trilha pode atrair, como afastar o seu cliente. Os diferentes roteiros e, por consequência, os diferentes níveis de dificuldade atrairão públicos específicos, sendo necessárias estratégias diferentes de comercialização para cada um deles.

Formação de Equipe - Treinamento

As Normas da ABNT de Turismo de Aventura são na atualidade as principais referências de boas práticas do segmento no Brasil. Elas devem servir de base para a capacitação dos colaboradores que irão atuar diretamente com os clientes no campo. A Norma ABNT NBR 15398 – Turismo de Aventura – Condutores de Caminhada de Longo Curso – Competências de Pessoal – traz competências específicas para a condução de grupos neste tipo de atividade e deve servir também como referência para a capacitação dos condutores. Temas mais específicos podem estar associados em capacitações mais avançadas, incluindo, por exemplo, técnicas verticais, técnicas de salvamento em altura

ou em áreas remotas ou conteúdos de geologia, biologia, geografia, história etc.

A empresa pode criar um sistema de hierarquização com base na qualificação, formação acadêmica, experiência etc. Podem ser utilizadas classificações como aprendiz,

monitor, líder, líder instrutor ou outras. Não se faz um condutor de caminhadas de longo curso de um dia para o outro, requer além dos conhecimentos exigidos para cada tipo de caminhada, muita experiência e domínio do terreno. O condutor deve ter condições psicológicas e físicas para suportar momentos difíceis durante uma longa caminhada. O aspecto psicológico faz do condutor de caminhadas de longo curso uma pessoa tranquila, serena, capaz de motivar as pessoas através de palavras que inspiram confiança, ampliam a auto-estima dos clientes e revelam o quão forte podem ser quando conseguem dominar seus pensamentos. O aspecto físico dá segurança ao condutor, o mantém disposto a, mesmo após um dia de caminhada longa e desgastante, estar bem para servir um bom jantar e atender a todos com educação e cordialidade. O fato de a atividade exigir que, em muitos casos, toda a carga seja levada nas costas, em mochilas, faz com que o condutor tenha que caminhar com naturalidade distâncias superiores a 30 km diários com peso próximo de 30 quilos às costas. O que é ergonomicamente mais que incorreto, é muitas vezes exigido do condutor. Um operador de caminhadas de longo curso deve contar com colaboradores pontuais, que demonstrem confiança, possuam desenvoltura para lidar com pessoas; tenham afinidade com a atividade; possuam compleição física proporcional ao que é exigido pelos roteiros da empresa; tenha raciocínio rápido, iniciativa, espírito de corpo, companheirismo, responsabilidade e bom preparo psicológico. Deve ainda ter característica de líder, ser capaz de motivar aqueles que estão próximo a si mesmo, ter criatividade, ser paciente, comunicar-se com precisão e gentileza.

A equipe de vendas deve também ser capacitada para comercializar com segurança os roteiros de caminhada de longo curso, demonstrando conhecimento da prática da atividade e das características específicas de cada roteiro. Idealmente é sempre importante que os responsáveis pelas vendas da própria empresa ou de agências de viagens parceiras, façam em algum momento ao menos uma das caminhadas comercializadas, para que percebam as dificuldades e as sensações originadas durante este tipo de roteiro.

Informações Técnicas aos Clientes

O perfil do cliente que adquire um produto turístico de caminhada de longo curso é variado, indo desde aquele que pretende ter a primeira experiência, ao cliente que conhece as principais caminhadas do mundo e, depois de muito rodar, decide conhecer um produto que sua empresa oferece. Estes dois públicos podem estar em um mesmo grupo, por isso cabe ao condutor adequar sua linguagem e homogeneizar a informação de modo que todos fiquem satisfeitos e se sintam seguros em relação à operação.

Além das informações passadas durante a venda do roteiro de caminhada de longo curso, o momento do briefing ou o momento anterior ao início da atividade propriamente dita, é fundamental para que exista o nivelamento das informações, uma vez que o agente de viagens, por exemplo, pode ter dado informações que não condizem com a realidade. As informações do briefing podem estar em um documento, evitando que o condutor deixe de falar ao grupo alguma informação importante, principalmente no que se refere à segurança. O procedimento de briefing serve de guia para os condutores novatos e lembrança para os mais experientes. É importante que no briefing o condutor detalhe a operação, tire dúvidas, informe sobre tempos e distâncias de deslocamentos, nível de dificuldade do percurso, pontos de parada, ritmo de caminhada etc.



Em uma caminhada de 4 dias, por exemplo, as informações devem ser reforçadas a cada dia. Tanto no início, quanto nos momentos finais da caminhada, é importante reforçar os aspectos ligados à segurança. No início, o corpo ainda não está acostumado com a mochila ou com as passadas, ao tipo de solo irregular, podendo contribuir para algum tipo de incidente ou até mesmo acidente. Ao final, automaticamente relaxamos, com o sentimento de “dever cumprido”, comumente, ocorrem algumas lesões.

Ao dar informações, procure fazer relações com aquilo que está mais próximo do dia a dia do cliente, facilitando assim o entendimento. Quinze metros de altura podem não significar muita coisa, mas quando fazemos a referência a um prédio de 5 andares, a percepção parece ser outra. Não espere que o cliente saiba o momento em que começa a ficar cansado ou que está com sinais de insolação. Esteja atento aos indicadores, perceba quando alguém que fala muito começa a ficar calado, quando alguém mais tímido começa a ficar muito eufórico. Dose o ritmo de acordo com a experiência que possui do desempenho de outras pessoas que passaram pelo local. Prefira sempre dar a informação associada à distância e não ao tempo. O tempo deve vir sempre acompanhado da informação referente ao ritmo do grupo. Uma das informações que o cliente mais absorve é a de tempo. Se você disser que a caminhada terá duração de 30 minutos, torça para que tenha mesmo, pois, com certeza, será cobrado.

Tome bastante cuidado com as referências utilizadas. Pense como cliente ao determinar o nível de dificuldade dos percursos. Assim como na gestão de risco é aconselhável que você sempre pense na maior probabilidade de ocorrência ou na maior consequência, quando der uma informação sobre níveis de dificuldade, dê destaque às dificuldades. O fator psicológico desse procedimento é bastante interessante, pois o cliente ao passar pela dificuldade se sente muito mais confiante e disposto, podendo dizer até que a dificuldade nem era tão grande como dito pelo condutor. Entretanto, se o nível de dificuldade é bem superior ao que foi informado, cria-se um problema, gerando desconfiança por parte do grupo em relação ao condutor.

Lembre-se de dar as informações sobre o dia de caminhada no início, até para que os clientes se preparem psicologicamente para os desafios, entendam a necessidade (caso necessário) de acelerar o passo em algum momento e evitem paradas desnecessárias.

Treinamento dos Clientes

A caminhada de longo curso como atividade de Turismo de Aventura não requer do turista um treinamento específico para sua realização. Por ser uma atividade que exige participação ativa durante a caminhada, sugere-se que seja feita uma preparação física anterior à viagem. Alguns roteiros, como trilhas com grandes desníveis ou que exijam peso excessivo na mochila, exigem além da tradicional disposição, uma boa dose de preparo físico para enfrentar grandes distâncias. É prudente que a empresa de Turismo de Aventura peça referências anteriores de seu cliente no que se refere à prática de caminhadas de longo curso. Uma pequena investigação sobre os roteiros e sobre a percepção do cliente quanto à dificuldade destes roteiros, ajudará você a determinar se o cliente tem condições ou não de fazer uma respectiva caminhada. Uma vez identificado que o cliente não tem os atributos necessários para tal produto, sugira de forma educada e sincera que ele comece com roteiros mais simples, ganhando experiência para chegar a roteiros mais exigentes. Este tipo de decisão pode evitar problemas tanto para o cliente, quanto para a sua empresa.





ASPECTOS DE SEGURANÇA



Características de Segurança Específicas para a Caminhada de Longo Curso como Produto de TA

A caminhada de longo curso por sua duração e exposição do cliente a ambientes com pouca ou nenhuma estrutura, apesar de parecer simples, não exigindo técnicas especiais ou equipamentos indispensáveis, caracteriza-se por expor seus praticantes a vários riscos, entre eles os ambientais ou diretamente associados a eles. Em uma operação de Turismo de Aventura, o gerenciamento de risco deve começar no momento em que o cliente passa a estar sob a responsabilidade da empresa. Deslocamentos, pernoite, alimentação, devem estar contemplados entre as situações de perigo que podem gerar danos à vida, danos materiais e/ou ambientais.



A duração de uma caminhada de longo curso faz com que o operador tenha que estar atento à segurança dos colaboradores, clientes e de terceiros que estejam envolvidos na operação, durante um tempo, em geral, superior a maioria das outras atividades de Turismo de Aventura. Ao mesmo tempo, uma simples torção de pé que seria facilmente tratada ou encaminhada para um hospital, em uma caminhada de longo curso pode se tornar um grande problema e mudar o rumo da operação, se o grupo estiver a um dia de caminhada do acesso mais próximo, por exemplo.

Essas características da atividade exigem que o condutor de caminhadas de longo curso tenha bom conhecimento e prática de primeiros socorros, tenha conhecimento de navegação e saiba informar com precisão a localização em que se encontra, tenha a habilidade de antever situações indesejadas a partir de análise do ambiente e do desempenho dos clientes. Outra exigência em uma operação de caminhada de longo curso é a presença de um bom equipamento de primeiros socorros, o que faz com que o condutor precise se manter bem condicionado para carregar os equipamentos pessoais e de uso coletivo em sua mochila.

Pontos Críticos de Segurança da Operação de Caminhada de Longo Curso

Em um ambiente inóspito, qualquer pequeno problema pode se tornar rapidamente uma situação crítica. Por este motivo considere que qualquer evento não planejado que ocorra



durante uma caminhada de longo curso e não receba rapidamente um tratamento pode gerar consequências catastróficas. Danos à vida ou materiais podem gerar efeitos em cascata, impactando não apenas a vítima, como o restante do grupo.

Queda, escorregão, tropeção, corte, afogamento, picada de insetos, picada de animais peçonhentos, exposição prolongada ao sol ou ao frio, intoxicação alimentar, descarga elétrica, atrito de equipamento, atrito de vestuário, de calçado, são alguns dos perigos relacionados à atividade de caminhada de longo curso.

É comum que em algumas caminhadas, o cliente apresente bolhas, assaduras e pequenos cortes ocasionados pelo uso de calçados mal dimensionados, umidade do vestuário, contato com pequenos gravetos ou mato. Bolhas e assaduras são lesões que normalmente nos “avisam” que irão aparecer, possibilitando evitá-las e diminuindo a sua consequência. Entorses e quedas geram maior preocupação, necessitando em alguns casos de remoção da vítima do local. Insetos e animais peçonhentos podem ser grandes fontes de perigo e causar graves consequências, exigem atenção tanto de condutores, quanto de clientes. Dores musculares e desconforto com a utilização de equipamentos, como a mochila, são situações também muito comuns, principalmente para aqueles clientes com mau condicionamento físico.

A adoção de controles operacionais simples como um bom briefing, o ajuste correto de equipamentos, a identificação dos pontos mais críticos, a aplicação de medidas que diminuam a probabilidade ou a consequência do dano, a observação das condições climáticas são ações que reduzem as chances de que ocorra um incidente ou acidente.

Outro aspecto importante a ser observado ao se conduzir grupos em caminhadas de longo curso está ligado aos efeitos psicológicos gerados pelo acentuado esforço físico, ao desconforto gerado por algumas situações indesejadas, à resposta do grupo a momentos de dificuldade ou de grande satisfação. São nítidas as mudanças de humor, os momentos de introspecção e de euforia. Cabe ao operador perceber esse tipo de mudança em seu cliente e agir antes que uma situação de estafa ou desidratação, por exemplo, se transforme em uma situação de maior complexidade. O trabalho psicológico, a dosagem do ritmo, a confiança transmitida pelo condutor são essenciais para manter um grupo unido e disposto. Manter a calma e pensar, quando a maioria já não pensa mais, é um dos grandes méritos de um condutor de caminhadas de longo curso.

Gestão de Crise

Situações indesejadas e eventos não programados acontecem. Mesmo que você tenha uma operação regular, implemente a gestão da segurança, possua condutores competentes etc. Tão importante quanto evitá-las é saber agir quando elas ocorrem. Muitas vezes as empresas preocupam-se apenas com a segurança e a saúde de seus clientes, deixando de lado os colaboradores e mesmo a própria empresa. Toda empresa de Turismo de Aventura com foco em caminhadas de longo curso deve ter estratégias para gestão de crises. Estas estratégias devem ser definidas antes que o momento de crise ocorra.

Perdas financeiras e materiais, fatalidades durante uma operação, danos a equipamentos são algumas situações que, quando não previstas, podem levar uma empresa a fechar as portas. Uma boa assessoria jurídica, contatos com assessoria de imprensa, parceria com

seguradoras, procedimentos para atendimento a emergências, principalmente quando existem danos à vida, devem fazer parte de um Plano de Gestão de Crises. A assistência dada aos envolvidos e a suas famílias, a satisfação dada à sociedade, a demonstração de que medidas preventivas foram tomadas para que a situação indesejada não viesse a ocorrer, ajudam a minimizar as consequências de situações de crise.

Um Plano de Gestão de Crises deverá estar associado a um sistema maior de Gestão da Segurança que considere, não só a vida das pessoas envolvidas na operação como clientes, colaboradores e terceiros, como também os danos patrimoniais e ambientais. A empresa deve estar sempre preparada para prevenir que um fato indesejado ocorra, corrigir ou tratar o evento indesejado quando acontece e promover uma ação corretiva para que ele não volte a ocorrer.

A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) em Caminhada de Longo Curso

O Sistema de Gestão da Segurança em atividades de Turismo de Aventura possui como lógica de funcionamento o PDCA, ou seja, a etapa de planejamento, a etapa de implementação ou operacionalização, a etapa de verificação e avaliação e a etapa de correção e ajuste do sistema, promovendo de forma sistêmica a melhoria contínua. A empresa ao implementar o Sistema, tendo como referência a Norma ABNT NBR 15331 – Sistema de Gestão da Segurança -, trabalha não só a gestão dos riscos, como também a gestão de pessoas, da informação, do conhecimento etc.

Uma empresa de Turismo de Aventura que trabalha com caminhadas de longo curso deve identificar os perigos e os danos associados a cada produto comercializado, deve analisar os riscos com base na probabilidade que possam ocorrer e a severidade que possam causar, chegando à avaliação dos níveis de aceitabilidade destes riscos. A empresa ao conhecer os riscos envolvidos em sua operação deve tomar a decisão de aceitá-los ou não, de acordo com critérios estabelecidos por ela mesma, tendo como referência as boas práticas do mercado e sua experiência profissional. Riscos aceitos devem ser acompanhados de procedimentos que diminuam suas consequências. Riscos não aceitos devem ser tratados de modo que sejam eliminados, tenham sua probabilidade de ocorrência diminuída ou sua consequência reduzida. Como falado anteriormente, a empresa deve se preocupar tanto com a segurança das pessoas envolvidas na operação, quanto com a segurança da própria empresa, por isso a importância de possuir seguros pessoais e patrimoniais.

É fundamental também que a empresa tenha de forma explícita uma política de segurança, onde expresse claramente seu comprometimento com o bem estar, conforto e segurança de seus clientes, com a minimização de impactos ambientais e sociais negativos decorrentes da prática de atividades de caminhada de longo curso, com a prática responsável da atividade baseada nas referências consagradas do segmento e com a melhoria contínua. Essa política deve espelhar a proposta de Gestão da Segurança da empresa, bem como dar subsídios para que seja implementada e monitorada, através de objetivos, metas e programas de gestão. É essencial que a empresa tenha conhecimento e mantenha atualizada a legislação referente ao seu segmento de atividade, principalmente no que confere à segurança.

A experiência e o conhecimento adquiridos no dia a dia da operação e nas referências de práticas consagradas devem ser materializados em controles e procedimentos operacionais. Para que a implementação do sistema seja feita, é importante ainda que a empresa assegure que seus colaboradores e outras pessoas associadas à operação de caminhadas de longo curso sejam competentes. A empresa de Turismo de Aventura deve ainda ter claramente definidos os recursos, a estrutura, as responsabilidades e as ferramentas de consulta e comunicação dentro da organização para que as partes do sistema consigam funcionar em harmonia. Deve possuir ainda planos de atendimento a emergência, para lidar com situações indesejadas.

Registros de acidentes e incidentes, bem como dos tratamentos dados, das ações corretivas e preventivas devem ser uma constante no cotidiano de operações da empresa. Essa informação deve ser utilizada como importante indicador de eficiência do sistema

ou de necessidade de melhoria. O monitoramento e a mensuração constante do sistema devem alimentar a análise de desempenho e da eficiência dos procedimentos adotados, referindo-se sempre ao cumprimento dos preceitos identificados na política de segurança.

Um bom Sistema de Gestão da Segurança é aquele que atende às demandas da empresa, que reflete a preocupação e comprometimento da organização com a segurança de todos envolvidos na operação, age preventivamente e sabe como lidar de forma corretiva quando

algo não planejado ocorre, conhece os riscos associados à operação e se empenha em diminuí-los sempre que possível, busca sempre a melhoria contínua, realimentando o sistema com novas informações periodicamente.

Procedimentos e Instruções de Segurança Impressas para o Cliente

Um dos procedimentos operacionais que a empresa que trabalha com caminhadas de longo curso deve adotar como rotina em sua operação é o de informar a seus clientes quais os riscos associados à atividade e a forma de evitá-los. O uso de equipamentos corretos para as diferentes situações, a utilização de vestuário adequado, a técnica de se caminhar em diferentes ambientes, são alguns dos procedimentos que podem fazer parte de um pequeno documento impresso a ser entregue ao cliente antes do início da atividade. Alguns pontos a serem ressaltados:

1 – Vestuário: tipo de roupa para cada situação, necessidade de roupas especiais para frio e/ou chuva, importância da troca diária de roupas íntimas e de meias, importância do uso de bonés, chapéus ou outro tipo de anteparo do gênero, uso de calçados apropriados de acordo com as exigências da caminhada etc.

2 – Equipamentos individuais: ressaltar a importância de serem leves, de pouco volume e que atendam às necessidades exigidas pela caminhada e pelo ambiente, incentivar que equipamentos novos sejam montados ou testados antes do momento da viagem, lembrar da importância de backups de lâmpada, pilhas, combustível, varetas de barraca, esportes etc.

3 – Alimentação: oferecer exemplos de alimentos que tenham resistência ao tempo e que não necessitem ser refrigerados, sugerir alimentos que ofereçam rápida absorção de energia e que, caso tenham que ser preparados, exijam poucas panelas, pouca água e pouco combustível.

4 – Lembre a seu cliente da importância de se manter atento aos locais onde pisa ou coloca a mão, o mesmo vale para onde assenta ou monta sua barraca.

5 – Oriente os clientes a manterem as barracas sempre fechadas, não acenderem velas, fósforos, isqueiros ou outros artefatos que gerem chamas no interior das mesmas, guardar mochilas e alimentos em locais seguros.

6 – Lembre a seu cliente que ao colocar uma mochila em suas costas passa a alterar seu centro de gravidade, perdendo o equilíbrio em alguns momentos.

7 – Ao atravessar cursos d'água onde seja necessário retirar o calçado, procure utilizar meias, aumentando a aderência sobre as pedras.

8 – Informe aos clientes a forma correta de utilizar um bastão de caminhadas, as técnicas para subida e descida, bem como o modo correto de dar a mão como apoio.

9 – Explique como montar uma mochila, como colocá-la nas costas e como retirá-la.

10 – Reforce com seus clientes a importância de se manterem sempre próximos ao grupo, avisando ao condutor quando precisarem se afastar.

11 – E Em longas caminhadas, resalte a importância dos alongamentos diários e da higienização de pés, mãos, dentes e partes íntimas do corpo.


De acordo com o perfil do público que você trabalha, identifique outras informações e procedimentos que tornarão seus roteiros ainda mais seguros.



ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS



Características Socioambientais Específicas da Caminhada de Longo como Produto de TA

 Os ambientes onde normalmente são realizadas as caminhadas de longo curso são frágeis e suscetíveis a impactos e degradação. O mau uso de trilhas contribui para o pisoteio da vegetação nativa (muitas vezes com espécies endêmicas), acelera processos erosivos, polui cursos d'água, suja áreas naturais, introduz espécies exóticas.



Uma operação responsável de caminhada de longo curso deve ter preocupação e agir para que processos erosivos causados pelo pisoteio ou tráfego de veículos não sejam acentuados, distúrbios a animais silvestres sejam reduzidos, o acesso a áreas de grande fragilidade ambiental, social e cultural seja restrito. O uso de materiais de construção estranhos a região podem trazer consigo insetos, sementes e micróbios exóticos. Produtos químicos podem atingir leitos de rios e lençóis freáticos. Incentive em novas construções o uso de materiais reciclados ou retirados da natureza de forma sustentável. Procure incentivar que as construções se mimetizem na paisagem, causando o mínimo impacto visual possível.

O uso de linguagem e vestuário impróprios, visitas a locais confidenciais ou sagrados podem gerar a percepção de invasão por parte dos moradores locais. A tentativa de tornar estes lugares mais atraentes aos visitantes muitas vezes gera mudanças nos aspectos culturais, estandardizando os ambientes, fazendo de lugares singulares, lugares comuns.

Os impactos gerados pelas caminhadas aumentam com o número maior de visitantes e o uso repetido dos mesmos caminhos. Áreas naturais de grande fragilidade podem sofrer impactos irreversíveis mesmo com um fluxo baixo de visitantes. Caminhadas e acampamentos selvagens podem intensificar processos erosivos, o carreamento de partículas para os cursos d'água acelera processos de assoreamento, a compactação do solo e o pisoteio dificultam a regeneração da vegetação nativa, o uso de fogueiras além de exigir a retirada de lenha, pode causar incêndios, o uso de animais domésticos como carregadores pode contribuir com a introdução de espécies exóticas, as sobras de alimento podem promover mudanças nos hábitos alimentares de animais silvestres, atraindo-os para áreas de uso frequente e torná-los agressivos na tentativa de conseguir mais alimento.

O comportamento responsável não deve se restringir apenas ao local específico da caminhada, deve ser incentivado e adotado como prática comum da empresa, refletindo uma preocupação contínua de agir causando o menor impacto possível. Associar a imagem da empresa de Turismo de Aventura a ações voluntárias, a iniciativas conservacionistas, a projetos sociais, ambientais e culturais é sempre muito positivo. Desde os primeiros levantamentos de um novo roteiro procure conhecer as condições socioeconômicas e ambientais da região em que irá trabalhar, entenda as relações entre pessoas, perceba quais as fontes de renda da comunidade, qual a sua relação com os recursos naturais, qual a sua opinião sobre a chegada de pessoas estranhas.



No dia a dia das operações adote procedimentos ambientalmente corretos como utilizar baterias recarregáveis e carregadores solares, utilizar apenas fogareiros ao invés de fogueiras, comprar os alimentos sempre que possível sem embalagem e utilizar embalagens já usadas anteriormente, pedir aos clientes que reutilizem as toalhas caso fiquem hospedados mais de uma noite em um mesmo local, entre outros. Faça o cálculo do carbono produzido em suas operações e faça a sua neutralização plantando árvores.

Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para A Caminhada de Longo Curso

Procure pesquisar e conhecer bem a área onde pretende operar caminhadas de longo curso, identificando as áreas de maior fragilidade, definindo melhor a duração das atividades e os pontos de parada. Pense no impacto ambiental e social que pode causar, como também na qualidade da experiência dos visitantes e na segurança do grupo. Procure escolher caminhos já existentes ao invés de abrir novos caminhos. Procure acampar pelo menos a 30 metros de corpos d'água e a 100 metros de entradas de cavernas. Recomende aos clientes que façam suas necessidades fisiológicas pelo menos a 200 metros de cursos d'água, tenham sempre disponível uma pequena pá para que as fezes possam ser enterradas.

Procure sempre que possível variar os locais de acampamento para evitar danos irreversíveis às áreas naturais. Evite o uso de fogueiras. Resíduos sólidos devem ser levados para locais onde recebam o tratamento correto, muitas vezes isto só se dará em cidades maiores onde exista coleta seletiva, aterros sanitários ou outro tipo de tratamento do gênero. Ao lavar panelas e outros utensílios de cozinha, mantenha uma distância razoável dos cursos d'água. Peça a seus



clientes que não entrem em cursos d'água ensaboados, com protetor solar ou outros produtos que possam mudar as características originais da água. Procure caminhar nas trilhas principais, em fila indiana (um atrás do outro) evitando abrir atalhos ou trilhas secundárias. Utilize como ferramenta de interpretação da paisagem a educação ambiental, mostrando ao visitante não só as belezas naturais, como também o impacto causado pelo homem. Mostre a importância da conservação dos ecossistemas, resalte a necessidade de deixar os locais por onde passarem em melhores condições que quando encontraram. Mesmo utilizando casas de moradores como pontos de apoio, leve consigo o resíduo gerado. Embalagens, quando bem acondicionadas, geram pouco peso e volume.

Procure trabalhar com grupos de até 15 pessoas incluindo os condutores. Para alguns locais e condições, 15 pessoas será um número elevado. Apesar de existirem várias metodologias de estudo de capacidade de carga para ambientes naturais, no momento de definição do tamanho máximo dos grupos, valerá muito a experiência e o bom senso. Somente a sua empresa opera no local? Existem outros grupos percorrendo ao mesmo tempo a mesma trilha? Quais as características do solo e da trilha? Lembre-se de que uma pessoa sozinha com um fósforo aceso na mão pode fazer um estrago maior que muitos turistas conscientes juntos. O nível de dificuldade, a disponibilidade hídrica e as características dos pontos de pernoite também ajudarão na definição dos tamanhos dos grupos.



Assim como uma estrada que recebe fluxo constante precisa passar por manutenção de tempos em tempos, a trilha deve ser estruturada para que atenda bem as necessidades de uso, cause o menor impacto possível no ambiente e exija pouca manutenção. A operação de caminhadas de longo curso deve destinar especial atenção ao manejo das trilhas, uma vez que são componentes diretos da atividade. As trilhas estão para a caminhada de longo curso, como a cachoeira está para o cachoeirismo, o cânion para o canionismo ou o rio para o rafting. Os impactos negativos causados pelo pisoteio aparecem como em uma reação em cadeia, indo da compactação do solo, que dificulta a infiltração e propicia o escoamento superficial, acelerando processos erosivos, carreando para cursos d'água partículas que irão assoreá-lo. Regiões com maior umidade e altos índices de pluviosidade ao longo do ano, exigem uma atenção ainda mais especial.

Ao implantar uma nova trilha, procure fazer com que o local esteja sempre drenado, utilize as curvas de nível do terreno para alcançar elevações, privilegie passagens por pontos estratégicos (mirantes) com visões da paisagem, drenagens devem ser ultrapassadas em ângulos retos, evitando que promovam a erosão da trilha. Evite utilizar trilhas instaladas em caminhos naturais de passagem de fluxo d'água, evite o uso de estruturas que possam causar impacto visual ou ambiental, utilize-as de maneira favorável, contribuindo para minimização de impactos. Construa uma programação de manutenção das trilhas que utiliza, lembre-se de que a conservação dos ambientes onde opera perpetua o valor cênico dos lugares e garantem o fluxo constante de visitantes.

O Cuidado com as Comunidades Locais

A descoberta de lugares fabulosos, inacessíveis, intactos, verdadeiros paraísos atrai para lugares normalmente de extrema fragilidade ambiental, social, cultural e econômica, levam e levam de pessoas em busca de seu paraíso particular ou do desfrute de uma natureza quase intocada. A especulação imobiliária, o crescimento da população em locais com pouca ou nenhuma infra-estrutura, o aumento dos preços ajudam a colocar de lado populações tradicionais acostumadas a utilizar a natureza para sua subsistência e não para o lazer, entretenimento, diversão ou emoção. Serviços como luz, água, combustíveis que muitas vezes são precários para os moradores do local, passam a ser divididos também com os visitantes, promovendo sobrecarga de sistemas em sua maioria frágeis, não calculados para o aumento repentino da demanda.

Negativamente o impacto social gerado por atividades econômicas como o turismo, pode fazer com que comunidades tradicionais sofram com as mudanças culturais, com a ameaça às tradições e aos conhecimentos originais. De forma positiva pode ajudar a diminuir a fragilidade econômica, melhorar a infra-estrutura e diversificar a economia.

Atitudes de mínimo impacto ou práticas responsáveis ampliam a qualidade da experiência do visitante, contribuem para a conservação da biodiversidade e a proteção das paisagens, além de ressaltar uma imagem positiva da empresa. O comportamento apropriado da empresa e dos clientes pode assegurar que as comunidades continuem sendo hospitaleiras e amigáveis. A empresa deve desestimular a compra de artigos fruto de práticas erradas de manejo e contrabandos, deve incentivar a compra de artigos artesanais produzidos nas próprias comunidades. A forma de pagamento dos serviços deve ser pensada de modo a evitar que a hospitalidade se torne apenas uma prestação de serviço remunerado.



Como empresário do Turismo de Aventura, procure nos roteiros de caminhadas de longo curso empregar condutores locais sempre que possível. Sempre que existirem condições para tal, compre no local os alimentos e bebidas que serão utilizadas no roteiro. Convide moradores da comunidade para participarem das operações como turistas que visitam sua própria região. Apóie projetos comunitários identificados com a proposta de trabalho da empresa. Lembre-se de que os recursos deixados na comunidade não necessariamente devem ser financeiros, a identificação de outras necessidades materiais ou da prestação de serviços envolvendo recursos humanos também pode ser muito útil.

Entre em contato com o poder público local, associações e organizações não governamentais que atuem na região onde você opera suas caminhadas de longo curso e incentive o desenvolvimento de boas práticas e a criação de políticas públicas que possam ordenar o fluxo turístico, oferecer melhores condições de qualidade de vida para os moradores, recuperar e conservar o meio ambiente.

Promova ações voluntárias contra a introdução de espécies exóticas; demonstre através de números a viabilidade financeira de se manter paisagens conservadas; destaque a importância de uso de materiais das regiões nas construções; estimule a ação de jovens conservacionistas, ensinando como avaliar a qualidade da água ou monitorar os impactos em trilhas, recuperar áreas degradadas, evitar incêndios, recolher e dar a destinação correta para os resíduos sólidos. Faça sua parte, sua relação com as comunidades locais não deve estar restrita apenas aos momentos em que você leva os turistas.

Relação com os Fornecedores Locais

Os princípios da sustentabilidade da atividade turística, principalmente em ambientes naturais, apontam que as comunidades locais devem ser inseridas no processo, havendo distribuição de renda, geração de novos postos de trabalho e a inclusão social. Entretanto, existe uma linha tênue que, quando ultrapassada, acaba fazendo com que pessoas simples, percam sua naturalidade e a comum hospitalidade, tornando-se prestadores de serviços comuns. O principal responsável por esta transformação é normalmente o operador. Nada pior que perceber que uma pessoa que, em geral, teria o maior prazer em receber visitas, está fazendo aquilo apenas pela remuneração que lhe é dada. Pessoas que são a alma do lugar acabam se tornando cenários, sem a mínima espontaneidade.



Toda a cadeia de serviços envolvida em uma operação de Turismo de Aventura deve ser remunerada de forma justa, de acordo com negociações prévias. A remuneração dos fornecedores deve estar inserida no valor do pacote e não sair da boa vontade dos turistas. É comum encontrar pessoas que oferecem serviços de condução de grupos, aluguel de animais para transporte de carga, hospedagem e alimentação, que não sabem formar preço e cobrar pelos serviços, uma vez que, até então, estão acostumados a fazê-lo apenas pelo prazer da hospitalidade. Cabe ao operador explicar o que é uma operação turística, como funciona a cadeia de fornecedores, qual a importância de cada um no sucesso da operação.

O condutor mais experiente e bem treinado sempre terá o que aprender com as pessoas que vivem no local onde acontece a operação da caminhada de longo curso. Contar com condutores locais agrega valor a viagem, assim como utilizar como pontos de apoio casas de moradores. Longas caminhadas proporcionam dias de estreita relação com a natureza e com as pessoas que ali vivem, seja na montanha, próximo ao mar, na selva, nos lugares mais inóspitos ou bem próximo de grandes cidades. A responsabilidade de formar uma boa rede de fornecedores é do operador, incentivando a formalização, a prestação de serviços sempre com qualidade, a preocupação com a limpeza dos ambientes, o uso responsável dos recursos naturais e a valorização do patrimônio.

Responsabilidade Socioambiental nos Negócios de TA

Falar em sustentabilidade hoje em dia não significa falar somente em redução de impactos! A influência ecológica e social nos negócios tem efeitos econômicos cada vez mais profundos e a cada dia evolui a idéia de que o objetivo único e exclusivo da empresa não é somente produzir lucro. Obviamente, sem lucro nenhuma empresa se sustenta, mas cada vez mais a ética, a responsabilidade social e o meio ambiente são questões que devem preocupar empresas que pretendem ser sólidas e diferenciarem-se no mercado. É fundamental lembrar que Ética nos negócios acontece quando cada empresa toma suas decisões respeitando o direito, os valores e os interesses de todos aqueles que, de uma forma ou de outra, são afetados por ela. Com base nas 7 diretrizes estabelecidas pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial tudo fica mais simples! Elas sintetizam, de maneira clara e objetiva, os aspectos que fazem parte de uma gestão socialmente responsável:

Valores, Transparência e Governança | Público interno | Meio Ambiente |
Fornecedores | Consumidores e Clientes | Comunidade | Governo e Sociedade

Para mais informação consulte:

www.abeta.com.br/aventura-segura/socioambiental
www.ethos.org.br

Normas Técnicas Associadas à Caminhada de Longo Curso

ABNT NBR 15285 – Turismo de Aventura – Condutores - Competências de pessoal

ABNT NBR 15286 – Turismo de Aventura – Informações mínimas preliminares aos clientes

ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos

ABNT NBR 15398 – Turismo de Aventura – Condutores de caminhada de longo curso – Competências de pessoal

Referências Bibliográficas

BIRKBY, Robert C. *Lightly on the Land: the SCA Trail Building and Maintenance Manual*. Seattle: The Mountaineers Books, 2005.

UNEP. *Tourism and Mountains: A Practical Guide to Managing the Environmental and Social Impacts of Mountain Tours*. United Nations Environment Programme, 2007.

ZARDO, Eduardo Flávio. *Marketing aplicado ao turismo: ferramentas de marketing para empresas de turismo e destinos turísticos*. São Paulo: Roca, 2003.





CAMINHADA

VOL. 5

Entidade Executora



Parceria



Ministério
do Turismo

