

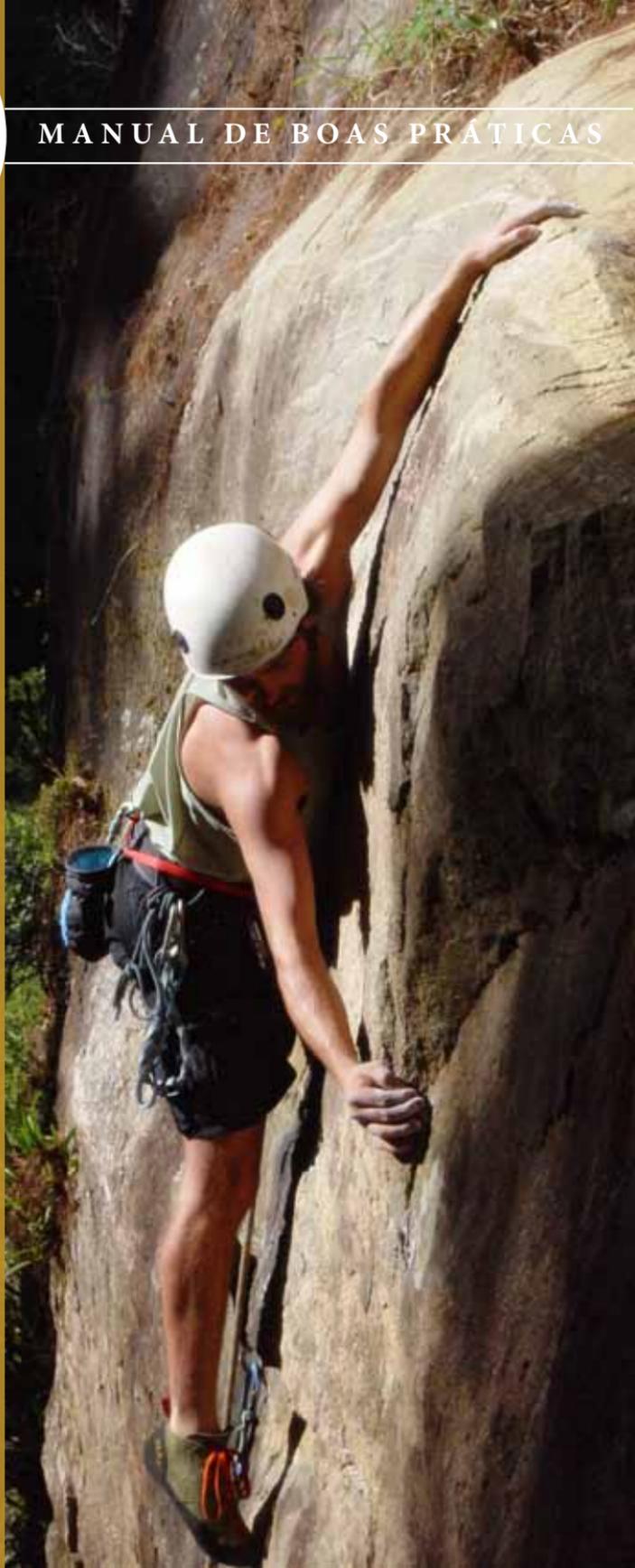
**AVENTURA
SEGURA**

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO
EM TURISMO DE AVENTURA

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

VOL. 7

ESCALADA





MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

AVENTURA SEGURA

ESCALADA

ABETA e Ministério do Turismo

Série Aventura Segura

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE

ESCALADA

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 escalada / ABETA
e Ministério do Turismo. – Belo Horizonte:
Ed. dos autores, 2009.
64 p. (Série Aventura Segura)

ISBN: 978-85-62714-06-1

1. Turismo de aventura. 2. Escalada. 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

Carlos Vageler
Rodrigo Raineri
Conteudista

Ronaldo Franzen Jr.
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 E FIGURAS

Alex Ribondi
Alvaro Barros
Antonio Hiller
Carlos Zaith
Edner Brasil
Felipe Aragão Jr.
Gustavo Baxter Khoury
Herbert Pardini
Ion David
Marcelo Skaf
Mariana R. Kümin
Rafael Marques
Ronaldo Franzen Jr.

Sumário

ESCALADA

Apresentação 08

- Introdução 10
- Sobre a ABETA 11
- Normas Técnicas ABNT NBR - Transversais e Específicas 12

Histórico da Escalada 16

- Histórico da Escalada como Produto de Turismo de Aventura no Brasil ... 19

Aspectos Empresariais 22

- Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Escalada 23
- Como Gerenciar uma Empresa de Escalada 24
- Como Formar Preço de Escalada 25
- Depreciação de Equipamentos 26
- Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores 27
- Características Específicas para a Comercialização de Escalada 29
- Desenvolvimento de Produtos e Destinos 30
- A Importância do Administrativo-Financeiro 33
- A Operação - Controles e Relatórios 33
- A Adequação do Produto ao Perfil Específico do Cliente de Escalada ... 34
- Diferenciação dos Perfis de Clientes de Escalada 35
- Informações Mínimas Complementares à ABNT NBR 15286 de *Informações mínimas preliminares* a clientes Necessárias aos Clientes de Escalada..... 36
- Modelo de Formulário de Inscrição..... 38
- Seguros Pessoais e de Responsabilidade Civil 40

Aspectos Técnicos 42

- Características Técnicas Específicas da Escalada como Produto de TA ... 43
- Equipamentos Mínimos para Escalada como Produto de TA 43
- Procedimentos Técnicos Específicos para a Escalada como Produto de TA 45
- Graduação de Níveis de Dificuldade 47
- Formação de Equipe - Treinamento 48
- Informações Técnicas aos Clientes 49

Aspectos de Segurança 50

- Características de Segurança Específicas para a Escalada como Produto de TA 51
- Pontos Críticos de Segurança em uma Operação de Escalada 55
- Gestão de Crise 56
- A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) na Escalada... 57

Aspectos Socioambientais 58

- Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para a Escalada 59
- O Cuidado com as Comunidades Locais 60

■ Normas Técnicas Associadas à Escalada 62

■ Referências Bibliográficas 62

➔ Glossário 64



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)

Elas foram produzidas 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



“Apesar de ter nascido no campo, em um sítio na Bahia e vivido por lá até os 15 anos de idade, não havia tido, além de correr descalço pela grama, andado a cavalo e fugir de boi bravo, alguma experiência com qualquer esporte ou feito Turismo de Aventura. Foi através de minha esposa, que pratica Mountain Bike, que tive o primeiro contato com alguma atividade esportiva que não fosse o futebol.

Depois de 2 anos de casados, fomos convidados por uns amigos a participar de um roteiro de turismo de aventura que incluía a bicicleta, caminhada, escalada e rapel. Isso foi em um final de semana e no outro já estava matriculado em um curso de escalada básico.

Depois disso fiz vários outros roteiros de Turismo de Aventura. A emoção é sempre grande. Nada que já havia feito antes se compara a isso. Já tinha no sangue o contato com a natureza, mas as possibilidades são muitas. Compreendo a importância de fazer tudo com a máxima segurança, senão tudo pode perder a graça rapidinho.”

Roger de Souza Bezerra - Vinhedo - SP

“Sempre gostei de viajar e ainda viajo muito, por conta própria ou mesmo a trabalho. Em um determinado momento, começou a me chamar a atenção os esportes de aventura, em especial a escalada. Isso foi no momento em que instalei TV a cabo em casa e tive acesso a canais que exploravam mais esse tipo de atividade. Tomei coragem, fiz consultas pela Internet e fui até uma agência de Turismo de Aventura e comprei uma viagem para uma montanha, mais especificamente Itatiaia. Escalei o Pico das Agulhas Negras e as Prateleiras. Foi bem diferente de tudo que já havia feito.”

Alexandre R. Viana – São Paulo - SP





HISTÓRICO DA ESCALADA



Subir montanhas pode ser considerada uma atividade que é inerente ao homem, através da curiosidade e sede de conquista.

Supondo que os seres humanos desenvolveram-se em algum ponto do planeta, o caminho que fizeram para espalhar-se pelo mundo passava por vales, escarpas e montanhas. As cadeias montanhosas hoje conhecidas como os Alpes, Himalaia e outras, eram avistadas e cultuadas por aqueles que tinham como objetivo vencer seus contrafortes e contornar suas bases. O fascínio pela visão das grandes montanhas e, provavelmente, o ímpeto de tentar alcançar o ponto mais alto era freado não somente pela falta de recursos, mas também pelo imaginário de monstros e deuses que habitavam seus cumes.

Apesar das grandes montanhas no mundo somente serem conquistadas entre os séculos XIX e XX, a intimidade com a altitude e suas dificuldades de acesso não eram menosprezadas pelos que antecederam a isso, e, sim, tidas como sagradas. Muitos povos

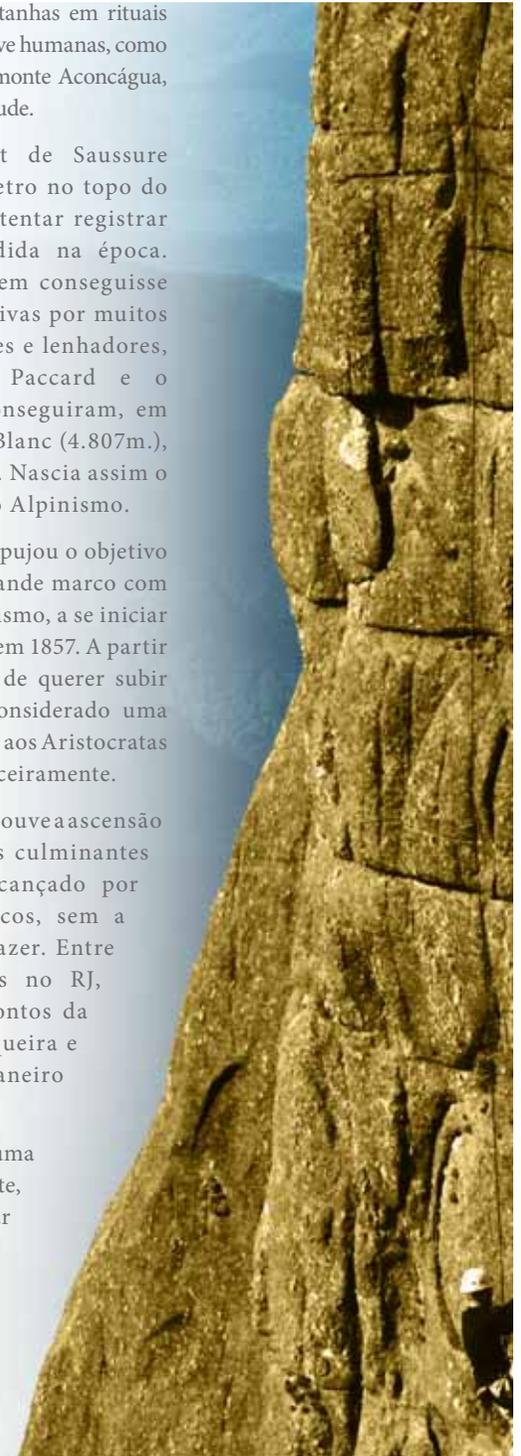
antigos dos Andes subiam as montanhas em rituais religiosos e faziam oferendas, inclusive humanas, como é o caso da múmia encontrada no monte Aconcágua, Argentina, a mais de 5.400m de altitude.

O cientista Horace Benedict de Saussure pretendia colocar um termômetro no topo do Mont Blank, na França, para tentar registrar a menor temperatura já medida na época. Resolveu dar um prêmio a quem conseguisse tal façanha. Após várias tentativas por muitos candidatos, a maioria caçadores e lenhadores, o médico francês Gabriel Paccard e o garimpeiro Jacques Balmat conseguiram, em 1786, atingir o cume do Mont Blanc (4.807m.), levando o aparelho de medição. Nascia assim o Montanhismo ou localmente, o Alpinismo.

A denotação esportiva que sobrepujou o objetivo científico teve na Europa seu grande marco com a criação dos clubes de montanhismo, a se iniciar com o Clube Alpino de Londres, em 1857. A partir desse momento, o simples fato de querer subir uma montanha passou a ser considerado uma diversão, que na época se limitava aos Aristocratas e demais classes abastadas financeiramente.

No Brasil, ainda no século XIX, houve a ascensão de alguns pontos considerados culminantes no país, sendo a maioria alcançado por caçadores, militares e botânicos, sem a conotação essencialmente de lazer. Entre esses está o Agulhas Negras no RJ, alcançado em 1856. Outros pontos da Serra do Mar, Serra da Mantiqueira e morros na cidade do Rio de Janeiro também foram conquistados.

Nada comum para época, em 1879 uma equipe foi formada exclusivamente, sem mais interesses, para alcançar o ponto mais alto de uma montanha, o Pico Marumbi, no Paraná, tendo grande sucesso na empreitada. Podemos dizer que o montanhismo clássico teve como marco a conquista do Dedo de



Deus, localizado onde é hoje o Parque Nacional da Serra dos Órgãos, RJ. A partir desse momento, a escalada em rocha passou a ser mais conhecida. Desta forma, o caráter esportivo e de lazer das escaladas firmou-se com a criação dos clubes de montanhismo, a maioria deles formados em seu início por estrangeiros radicados no Brasil, e seus descendentes diretos. O primeiro deles, o CEB (Centro Excursionista Brasileiro) em 1919 e nas décadas seguintes vários outros, em diversos estados, entre eles o CMC (Círculo dos Marumbinistas de Curitiba) em 1943, o CAP (Clube Alpino Paulista) em 1959, o CEU (Centro Excursionista Universitário) em 1970, e no Paraná o CPM (Clube Paranaense de Montanhismo) em 1978.

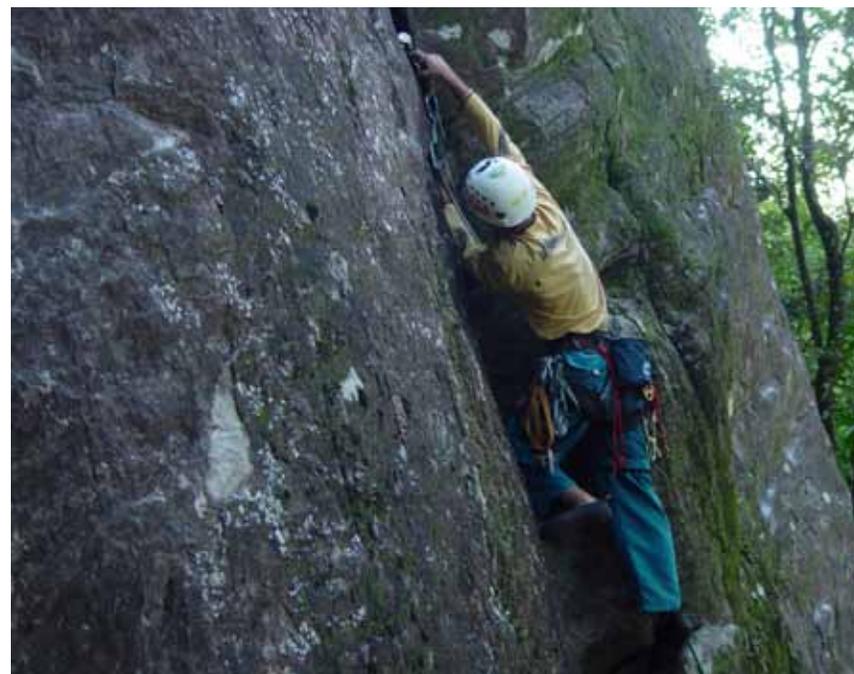
A escalada em rocha se desenvolveu e com isto houve também uma grande evolução nos equipamentos. No início os equipamentos de fixação ou auxílio eram limitados a cunhas de metal e madeira ou escadas feitas de troncos cravados de pregos lateralmente para apoio dos pés. As botas para se escalar não tinham nada de especial e, geralmente, eram feitas de sola de sisal trançado e mais tarde com tacos de borracha industrial vulcanizada.

A partir na década de 70, foi grande o avanço da escalada em rocha, através do desenvolvimento de materiais mais leves substituindo os mosquetões de aço por alumínio, com a introdução de proteções móveis, entre outros avanços.

Outro momento que impulsionou a escalada em rocha, no Brasil foi a liberação das importações no início da década de 90, colocando à disposição o que havia de melhor em equipamentos produzidos no mundo.

Histórico da Escalada como Produto de Turismo de Aventura no Brasil

A escalada associada ao turismo, sem o cunho comercial, começou junto aos clubes de montanha. A organização de caminhadas e roteiros bastante simples e tranquilos sempre foram organizados nos clubes para atender a demanda de pessoas que gostavam do ambiente natural, escalada com baixo nível de dificuldade e também cursos para iniciantes neste esporte.



A partir da década de 80, principalmente em São Paulo, começaram a ser criadas, quase que exclusivamente por montanhistas experientes, pequenas empresas de turismo com o objetivo de oferecer uma variedade de opções de roteiros que incluíam, principalmente, caminhadas e escaladas, normalmente em parques e reservas. A espeleologia era uma opção também bastante frequente nesses roteiros.

Durante e após a década de 90 houve um grande desenvolvimento da escalada no Brasil como produto de turismo. Diversas empresas de Turismo de Aventura (termo que surgiu no final da década de 90) foram criadas e a profissionalização do setor começou cada vez mais a ser requisitada.



Modalidades de escalada

Escalada Livre	É a precursora das modalidades atléticas que surgiram com mais força a partir da década de 80. Tem como objetivo percorrer uma via em rocha, previamente conquistada da forma tradicional (de baixo para cima), no melhor estilo possível, utilizando-se apenas dos apoios e aderência naturais. Geralmente feita em duplas de escaladores. Pode ser considerada uma modalidade de resistência, pois engloba desde vias de 2 ou mais trechos de corda, podendo durar até um dia inteiro. Ao final, a descida é feita em vários lances de rapel ou mesmo através de uma caminhada que leve do topo até a base da montanha.
Escalada Tradicional	Forma básica de escalar, utilizando-se de apoios e aderências naturais, em vias de graduação baixa e intermediária com ausência de trechos artificiais.
Escalada Artificial	São caracterizadas pelo emprego de pontos de apoio não naturais para a progressão. Requerem o uso de uma série de técnicas e artifícios, podendo o escalador utilizar-se do próprio material de proteção (grampos, cordas, fita, friends, nuts, entaladores, ganchos etc.) para realizar a ascensão. Entre outras, podemos citar: estribos, escadas, rebites, trepa-ombros, corrimãos, ascensão com prussik, ascensão com aparelhos, pêndulos, cabos de aço, cordas fixas etc.
Muro Artificial	Modalidade competitiva e de treinamento, muito segura devido ao sistema de segurança implementado, sem a agressividade do meio ambiente natural, como chuva, raios, abelhas, entre outras. Os muros são fabricados com madeira, em alvenaria ou fibra de vidro, com a colocação de agarras artificiais. Tem a possibilidade de alteração constante das vias em vários graus de dificuldade.
Bouldering - Bloco	Modalidade bastante atlética. Com graduação de dificuldade bastante alta. É praticada geralmente em um bloco de rocha, a poucos metros do chão, sem corda. Consiste em vencer um lance, ou uma sequência, extremamente difícil.
Escalada Esportiva	Modalidade atlética em rocha ou em muros artificiais. Tem graduação de dificuldade técnica grande. Geralmente são seguras, ou seja, bastante protegidas ou com possibilidades de boas proteções e de fácil acesso.
Big wall - Grandes Paredes	Como o próprio nome diz, é a escalada de grandes paredes de rocha, podendo misturar a progressão livre ou artificial, muitas vezes com a necessidade de pernoite.

As técnicas de escalada natural são

Agarra | Oposição | Entalamento - Fissuras | Chaminé | Diedro | Aderência | Tetos

Agarra: Tem como característica o aproveitamento das rugosidades e saliências da rocha, chamada de “agarras”, para obter equilíbrio e realizar a progressão.

Oposição: Técnica que emprega um sistema de forças opostas, que promove um equilíbrio para o escalador. É utilizada em fendas e lacas firmes na rocha.

Técnica de Entalamento/Fissuras: Utilizada para progredir em fendas e fissuras na rocha, onde o escalador se utiliza das mãos, punhos, braços, dedos e até o corpo parcialmente como ferramenta, introduzindo uma dessas partes numa fenda entalando-a temporariamente para conseguir esse apoio de progressão.

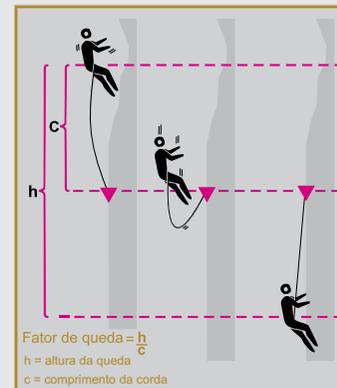
Técnica de Chaminé: É também um caso de oposição de forças, utilizada em grandes fendas na rocha onde é possível o escalador entrar. Esta fenda pode ser estreita, média ou larga e a progressão é feita através da coordenação de pés e mãos em direções opostas, colocando força sobre as paredes. De acordo com a largura das mesmas, a técnica de oposição das mãos e pés tem pequenas variações.

Técnica de Diedro: Na situação onde encontramos duas paredes rochosas que se juntam, formando um ângulo entre si, utilizamos esta técnica. Apóia-se as mãos em oposição entre as paredes ou em uma fenda que pode ser formada pela união das paredes como apoio e os pés podem ser apoiados em alguma agarra ou fazendo oposição com as pernas em tesoura.

Técnica de aderência: Basicamente a progressão é feita valendo-se da aderência natural da rocha em contato com as mãos e as sapatilhas do escalador, promovendo equilíbrio e apoio. Utilizadas em paredes de rocha com ângulo positivo, desprovidas de agarras.

Fator de queda

O fator de queda é razão entre a altura da queda dividida pelo comprimento da corda desde o ponto fixo (freio do segurador) até o escalador que cai.



Exemplo de uma queda Fator 2 (F=2)

Fator de Queda = Q
 $Q = \text{Altura da queda livre} / \text{comprimento da corda utilizada}$

Quanto maior o fator de queda, maior a força de impacto exercida em todo o sistema: equipamentos, escalador que cai e segurador.

Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Escalada

Uma empresa de escalada, atuando de forma a gerir uma ou mais modalidades do segmento esportivo, tem as mesmas chances de sucesso do que qualquer outra do setor de serviços. Os gestores devem, por sua vez, ter atenção especial à qualificação de toda equipe, incluindo a eles próprios, pois, na maioria dos casos, atuam também diretamente com seus clientes. Ferramentas gerenciais adequadas ao porte do negócio devem fazer parte do planejamento.

Como em outros segmentos, existem questões específicas que precisam ser consideradas numa empresa de escalada. Algumas das mais importantes são:

1 - Sazonalidade: oscilações na procura do produto:

- por razões de mercado (férias escolares em determinados pólos emissores, ou oscilações no próprio fluxo turístico ao destino onde a operação se localiza)
- por razões climáticas (frio ou chuvas)
- pela qualidade do acesso aos lugares onde se ministram os cursos, que, às vezes, fica difícil

No seu planejamento, o empreendedor deve levar em consideração essas variações, para poder sobreviver aos períodos de baixa temporada. O desafio da empresa é criar formas de reduzir a duração e intensidade destas épocas de baixa demanda, através de promoções, da exploração de mercados alternativos, e da adequação do porte da empresa (despesas fixas mensais) ao faturamento esperado para cada época.

Os efeitos negativos da sazonalidade também podem ser minimizados, repassando possíveis custos de manutenção, da baixa temporada para a alta temporada, se o mercado permitir. O empresário deve visualizar seu negócio do ponto de vista de uma perspectiva anual, percebendo que o único resultado que dá uma fiel avaliação da empresa, é o resultado líquido do ano inteiro, ano após ano.

2- Depreciação: equipamentos de escalada podem cair e se perder, mas, principalmente, se deterioram com o uso, perdendo condições de uso seguro. O custo dessa depreciação precisa ser considerado como custo da empresa, em função do volume de atividades realizadas com cada tipo de equipamento. Obviamente, devido ao variado número de produtos oferecidos e de diferentes condições de operação, não há como calcular um valor exato para a depreciação dos equipamentos. O que pode ser feito neste caso é definir um valor de depreciação por dia, por pessoa, e lançar como custo em cada atividade. Por exemplo, em condições normais de uso, as ferragens, como mosquetões e descensores têm vida útil de 5 anos e os produtos têxteis em média 3 anos.



ASPECTOS EMPRESARIAIS

Muito importante é a checagem desses equipamentos após cada atividade realizada, para detecção de eventuais danos que diminuem ou anulam a vida útil dos mesmos.

3 - Especificidade de público: o consumidor de escalada é específico e muda de acordo com o nível de dificuldade dos passeios. A grande maioria são pessoas sem perfil atlético, que buscam apenas lazer, e não desempenho. Esta compreensão é muito importante para o condutor e o empresário, pois quem busca desempenho acaba virando esportista (escalador), compra seus próprios equipamentos e continua depois a escalar sozinho, sem a necessidade de acompanhamento de guias e da empresa. Este cliente volta a procurar a empresa apenas para melhorar tecnicamente, com cursos intermediários e avançados. Conhecer o cliente para cada tipo de operação e saber como tratá-lo, é imprescindível para a orientação do plano de negócios da empresa.

4 - Serviços complementares: a escalada, por si só, não tem o mesmo poder de venda de um produto que alie outros serviços afins. Por isso são muito importantes parcerias com outros empreendedores locais que tenham sentido de cooperação e que podem fazer tremenda diferença na hora de compor um produto competitivo. Neste caso, é muito bom considerar também os acompanhantes de um cliente de escalada (amigos(as), companheiros, familiares), que não são praticantes, mas que podem querer conhecer uma cachoeira, ou fazer uma caminhada ou cavalgada, enquanto o cliente pratica escalada.

Como Gerenciar uma Empresa de Escalada

Gerir um negócio, qualquer que seja, requer muito esforço, estratégia e perseverança. Gosto muito do ditado popular: “Deus ajuda quem cedo madruga”. Sugiro a leitura do Manual de Boas Práticas de Gestão Empresarial em Turismo de Aventura.

O diferencial para outras empresas do setor de serviço, mesmo aquelas que atuam somente com esportes ou com turismo convencional isoladamente é a carga de responsabilidade que o turismo de aventura carrega a mais do que as outras. Todos os segmentos devem estar ajustados a essa responsabilidade, independente do grau de “perigo” que possa representar.

O empresário de uma empresa de escalada tem que ter em mente, em primeiro lugar, que está lidando com vidas e tudo que fizer vai girar em torno da manutenção da segurança de seu cliente e sua satisfação quanto ao que foi oferecido como produto.



Outro ponto importante é a separação entre “Eu empresário” do “Eu esportista”, se for o caso. As coisas não podem se misturar no momento de decidir qualquer assunto relacionado à operação dos roteiros, vias, alimentação etc. Algo pode parecer muito bom, pouco arriscado, suficiente para o esportista experiente, mas para o cliente não.

Coloque-se sempre no lugar do cliente antes de tomar uma decisão referente ao serviço prestado.

Como Formar Preço de Escalada

O preço final de venda de um produto é calculado em função do custo (fixo e variável), do volume de vendas planejado, e de uma margem de lucro desejada.

Se temos despesas com aluguel, energia, água, telefone, salários fixos, pró-labores, comissões, impostos, serviços de terceiros (contabilidade, advocacia, assessoria de comunicação, assessoria de marketing), treinamentos, internet, propaganda e marketing, entre outros, todas estas despesas devem estar incluídas no preço final de venda.

Já entre os custos, não podemos esquecer da depreciação dos equipamentos, veículos e instalações, coffee-break, material didático, seguros e remuneração dos condutores (bem como o seu seguro, alimentação, subsídios), entre outros. De maneira geral, os condutores são autônomos, algum funcionário que trabalha nos finais de semana, folgando em dias úteis ou mesmo o próprio empresário dono da operação.

Para que o preço não inviabilize o negócio, é necessário um volume mínimo de operações, de forma que o faturamento total seja maior que os custos, gerando lucro. Uma das formas mais práticas de calcular preço de venda de uma operação, é usando uma planilha tipo Excel, lançando nela todas as variáveis, e ajustando-as com o número de clientes atendidos em cada operação.

Dentro de certos limites e ética, competição é coisa muito saudável, pois cada operador quer conquistar e encantar o cliente, oferecendo-lhe melhores serviços e menores preços, gerando maior visibilidade ao segmento como um todo e atraindo novos clientes potenciais. Esta competição deixa de ser saudável quando as operadoras param de buscar a excelência na prestação dos serviços, e entram na chamada guerra dos preços, onde vale tudo para vender mais e mais barato. De maneira geral, esta situação é insustentável, já que cai muito a qualidade do serviço prestado, em todos os sentidos, desde o atendimento à contratação de condutores e instrutores, e especialmente no que toca à segurança e manutenção de equipamentos.

Uma operação vendida a preço muito baixo não gera capital para que a empresa reinvesta no próprio negócio, seja em instalações, treinamento, manutenção, marketing ou outro, seja como reserva de caixa para passar por períodos de baixa temporada.



Uma operação mal feita, com instrutores e/ou condutores mal pagos e desmotivados, equipamentos desgastados e vendedores desqualificados, pode acabar com a credibilidade da empresa e do segmento, gerando uma propaganda negativa muito grande, pois um cliente mal atendido, com certeza, vai desencorajar outros clientes interessados que encontrar. Uma operação mal feita também pode ir além do limite do que se poderia considerar uma operação segura.

Promoções podem muito bem ser usadas como ferramenta de marketing, para atrair e manter novos clientes. Estas, entretanto, precisam ter um período bem definido e finito, de forma a garantir a sustentabilidade do empreendimento. A promoção tem a finalidade de atrair o cliente “antes que ele entre na empresa”. Uma promoção onde o cliente só fica sabendo que ganhou algo no ato da compra não pode ser considerada uma promoção eficiente.

DICA: Para melhor compreender aspectos gerenciais e de formação de preço em atividades de Turismo de Aventura, é importante consultar o Manual de Gestão Empresarial, que complementa as informações apresentadas.



Depreciação de Equipamentos

Depreciação é um custo incluído em cada operação, que precisa ser considerado nas planilhas de custo da empresa, e por sua vez, na formação do preço de venda, relacionado à desvalorização de equipamentos (cordas, mosquetões, freios, capacete, mochilas, rádios etc), instalações (projeto

multimídia, sala, entre outros). Essa desvalorização provém do desgaste físico pelo uso, e pode ser reduzida com o uso adequado, uma boa conservação, manutenção e, principalmente, seguindo o prazo de validade do fabricante.

Este custo deve ser considerado em função do volume de operações que podem ser realizadas com cada tipo de equipamento, antes de ser descartado e substituído por outro. Obviamente, quando se tem um número variado de produtos oferecidos, e diferentes condições de operação, não há como calcular um valor exato para a depreciação de cada item. O que pode ser feito, é definir um valor de depreciação por dia, e por pessoa (ainda que seja um valor estimado), e lançar este custo em cada operação. Desta forma, se o custo de depreciação por dia por pessoa for C, para um curso de escalada de 2 dias com 3 clientes, o custo de depreciação será igual a 6C.

Em algumas operações (como num curso de escalada em ginásio, “indoor”, por exemplo), alguns equipamentos necessários podem não estar incluídos no pacote, e são, neste caso, alugados separadamente, de acordo com a necessidade de cada cliente (às vezes o cliente

já tem seu próprio equipamento). O custo de depreciação dos equipamentos pode então ser entendido como se fosse um aluguel dos equipamentos necessários para o curso (mas que a empresa paga para si mesma, ou seja, para seu almoxarifado).

Um curso de escalada em rocha, de apenas um fim de semana, não deve depreciar demais equipamentos usados de forma apropriada. Os equipamentos que mais sofrem depreciação são as cordas e sapatilhas, seguidos pelas fitas e pelos freios.

Sacos de cordas (rope-bags) ou lonas colocadas no chão para proteger a corda da terra e dos cristais ajudam muito a aumentar a vida útil dos equipamentos. Sempre que for necessário minimizar o atrito da corda com a rocha, fitas longas devem ser usadas nas paradas (ancoragens). E nunca se fixa a corda de cima (top rope) passando-a diretamente por dentro de grampos P. Deve-se fazer uma ancoragem em dois pontos e equalizar.

Nas atividades com maior atrito para a corda, como cordas fixas para subida, descida, e acompanhamento do condutor aos alunos, bem como as cordas de cima (top rope), devem ser usadas as cordas com maior depreciação. E nas cordas fixas o atrito pode ser gerenciado mudando-se sempre o ponto na corda onde é feito o nó (variando assim os pontos em que ela mais atrita com a rocha).

No caso de chuva, quando a corda fica suja mais facilmente, aumenta bastante a depreciação dos equipamentos. A própria corda, com o atrito interno pela terra absorvida, vai ficando bastante danificada. Num caso como este, onde corda e equipamentos voltam sujos após a operação, é imprescindível lavá-los todos, e deixá-los secar à sombra, antes de guardá-los. Os mosquetões podem ser levemente lubrificados por dentro do gatilho, de preferência apenas com óleo e depois o excesso deve ser retirado com água quente. Já mosquetões com gatilho de arame (wire gate) precisam de menos manutenção, a não ser que também expostos à água.

O equipamento com maior depreciação causada pela falta de habilidade do cliente é a sapatilha. Deve-se evitar andar calçado com as sapatilhas, o que desgasta o solado, diminuindo-lhe a vida útil. É por isso recomendável informar o cliente para colocá-la apenas enquanto estiver escalando (calçá-la sempre na base da via e não sair andando com ela).

Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores

Um dos maiores desafios de uma empresa é conseguir formar uma boa equipe. Um bom condutor de escalada ou um bom vendedor não precisa ser (e geralmente não é) necessariamente o melhor escalador da região.



Profissionalismo, formação, conduta ética, apresentação, e cuidado no trato com os clientes são fundamentais para o sucesso do empreendimento, em todas as áreas, seja administrativa, vendas ou operacional.

É muito importante lembrar que os clientes de saídas simples e cursos básicos (que são a maioria) estão ali apenas por diversão, prazer, superação (muitos têm medo de altura). A maioria deles não irá se transformar em escaladores, portanto o nível de exigência das atividades (caminhadas de aproximação, escaladas, acampamentos) deve ser o mais básico possível. Tampouco deve haver cobrança do guia, por um bom desempenho dos clientes, uma vez que a grande maioria deles não é atleta, e não tem muita experiência com esportes de natureza.

Todas as informações preliminares descritas nos roteiros devem também ser explicadas aos clientes, pois se para o vendedor um dia de escalada parece ser atividade simples e rotineira, para o cliente é um sonho, algo que está apenas no seu imaginário, geralmente bastante distorcido da realidade. A recomendação é que o roteiro seja lido passo a passo junto com o cliente, caso a venda seja feita pessoalmente na agência. Para vendas via internet, é preciso recomendar ao cliente, que leia o roteiro e as informações mandadas. A especificidade dos roteiros e das recomendações dificulta o agenciamento de pacotes de escalada.

O ideal é contratar um bom vendedor que também seja escalador, mas na falta deste, é bom lembrar que é bem mais fácil transformar um bom vendedor em vendedor de roteiros de escalada, do que transformar um escalador num bom vendedor.

Ainda que possível, é muito difícil encontrar um bom administrador de empresas que seja um bom escalador.

No caso de um administrador de empresas, pode ser difícil encontrar algum que seja também um escalador. Se for esse o caso, um treino específico, mas não necessariamente aprofundado de técnicas de escalada, é importante para aumentar a intimidade do novo funcionário com os produtos da empresa.

No caso de contratação de condutor para escalada, é aconselhável ainda que ele atenda às Normas de Competências Mínimas para Condutores de Turismo de Aventura (ABNT NBR 15285), bem como para Condutores de Escalada (ABNT NBR 15397).

Características Específicas para a Comercialização de Escalada

Considerando que a escalada é um esporte bastante exigente, física, técnica e psicologicamente, se comparado, por exemplo, com caminhada, é importante que a maioria dos roteiros de escalada oferecidos seja, principalmente, bastante básica.

Na escalada de um dia, por exemplo, deve-se oferecer o treinamento técnico básico com elementos suficientes para que o cliente consiga desfrutar da atividade com segurança.

Uma vez que o cliente se iniciou no esporte, aí, sim, roteiros mais exigentes podem ser oferecidos gradualmente, assim como cursos intermediários e avançados. Nesse caso, diferente das atividades de um dia somente, o treinamento é completo com a visão do desenvolvimento da prática esportiva. É importante salientar aqui, que os clientes que se desenvolvem muito na escalada, acabam virando esportistas e praticam a escalada sozinhos, sem a necessidade de um guia para a maioria dos casos. Estes clientes apenas voltam à empresa em busca de guias para escaladas mais complicadas, com muito menos demanda. Desta forma, uma empresa que comercialize a escalada precisa estar sempre buscando novos clientes.

A comercialização da escalada pode ser feita basicamente de duas formas:

Operadora-Cliente - quando a empresa comercializa seu serviço diretamente com o cliente final.

As principais vantagens são a garantia da qualidade de informação que o cliente recebe (principalmente se a venda for feita pessoalmente), o comprometimento do atendente em relação ao produto que está vendendo e a redução de custos com comissionamento de intermediários.

As principais desvantagens são que a promoção e comercialização (inclusive despesas de pessoal para este tipo de atendimento) dependem dos próprios recursos da empresa. A abrangência territorial também fica reduzida em comparação ao poder de abrangência da cadeia de distribuição (operadores nacionais e agências).

Operadora-Intermediário(s)-Cliente - quando a operadora oferece um destino a agências de turismo, que por sua vez revendem a escalada ao público, ganhando comissão. Ou ainda quando disponibiliza seu serviço para que estas agências de receptivo montem pacotes incluindo a escalada num programa diferenciado.



A comercialização de escalada traz ainda alguns pontos para os quais a equipe comercial da empresa precisa ficar atenta. Alguns dos mais importantes são:

- atender à Norma de Informações mínimas preliminares a cliente (ABNT NBR 15286)
- alinhar as expectativas do cliente em relação à experiência que está comprando. É melhor **não vender**, do que ter um cliente insatisfeito ou problemas em campo. Suas principais expectativas estão ligadas ao nível de dificuldade, duração da atividade, incertezas climáticas no destino, estrutura de apoio e acessos ao local
- avaliar, através de questionários, a satisfação do cliente após o serviço, para levantar queixas e descobrir formas de melhorar ainda mais o atendimento
- adequar todo o material promocional da empresa ao mesmo alinhamento em termos de informações, segurança, valores, e outros. Ficar alerta, pois qualquer informação errada ou incompleta em material publicitário ou de divulgação, é de responsabilidade da empresa e poderá afetar sua idoneidade



Desenvolvimento de Produtos e Destinos

Frequentemente, estamos à procura de novos lugares para praticar esportivamente a escalada. Quanto maior o número destes locais, menor o fluxo e o impacto socioambiental em cada um deles. Mas é preciso ter em mente que nem todos estes novos lugares podem ser considerados bons para a operação comercial, inclusive por conta de possível aumento da demanda e do impacto que isto pode provocar.

Conforme já foi dito, a maioria dos clientes está buscando diversão, superação e uma atividade diferente - não desempenho. Os produtos, na sua grande maioria, devem ser de baixo nível de dificuldade física, técnica e psicológica.

Infelizmente, um dos grandes problemas no Brasil é segurança pública. Um item fundamental no desenvolvimento de produtos e destinos é a segurança dos clientes e do seu patrimônio, bem como dos condutores e do seu patrimônio e do patrimônio da empresa (equipamentos).

O veículo, por exemplo, na maior parte das vezes ficará estacionado em local remoto e isolado. Mochilas deixadas na base de vias podem ser roubadas, e já tivemos relatos, em vários locais diferentes, de assalto à mão armada, na base das vias ou no cume, onde os bandidos levaram todos os celulares, dinheiro, óculos e equipamentos de guias e clientes.

Outro fator a ser levado em consideração é o impacto local, tanto pelo número de escaladores (e o perfil deles) que frequenta as mesmas paredes, como pela quantidade de turistas que transita pelo local.

É bastante arriscado levar clientes para paredes com turistas no cume, que (no Brasil) inevitavelmente jogam lá de cima objetos, que descem como pedras, e podem ser fatais no caso de atingir algum escalador.

Outros fatores são fundamentais para o sucesso de um pacote de escalada, como sazonalidade, facilidade de acesso e vias de escape, possibilidade de retorno na própria via, parede sombreada em dias quentes, existência de vegetação na base das vias, bem como condições de hospedagem e apoio para programas com mais de um dia de duração.

No Brasil, de modo geral, as comunidades acolhem bem os primeiros escaladores (esportistas) que aparecem num local novo. Estes são geralmente experientes, respeitam a população local e as propriedades particulares, e com frequência tornam-se amigos dos moradores locais e proprietários. Com os impactos negativos causados pelo aumento da demanda, pelo mau uso e pelo mau comportamento dos escaladores (esportistas ou profissionais), muitas vezes esta situação se inverte, acabando com o fechamento da área pelos proprietários.



A dica é começar a operar um novo destino somente depois de conhecer bem o local, a comunidade e suas regras, e ter em mente que os clientes que continuarem a escalar, voltarão várias vezes a estes destinos (muitas vezes os únicos destinos que conhecem) quando estiverem aptos a escalar sem um guia, e de uma maneira geral levando amigos, familiares e companheiros, o que aumentará o fluxo e a demanda locais. Portanto, um dos pontos que não pode faltar em um bom curso ou boa operação é um alerta significativo sobre a ética local, conduta consciente em ambientes naturais e princípios de mínimo impacto.

Uma vez observados os critérios anteriores, podemos citar mais alguns aspectos a serem considerados no desenvolvimento de produtos e destinos:

- quantidade de vias, nível de dificuldade e qualidade das proteções
- beleza cênica
- infra-estrutura: banheiros, estacionamento, sinal de celular
- existência de outras empresas já operando o mesmo produto, e nesse caso, avaliar se existe mesmo demanda ou capacidade de carga para sustentar mais uma empresa no mesmo local
- tamanho máximo e mínimo do grupo
- perigos existentes no local a ser operado, e como melhor evitá-los: cobras, abelhas, marimbondos, queda de pedras, travessias de rios
- nível de experiência e habilidade necessárias aos condutores, para operar neste destino
- possibilidade e facilidade de acessos, bem como de vias de escape
- necessidade de serviços complementares: transporte local de clientes, alimentação
- possibilidade de integração com outros produtos turísticos afins: caminhadas, arvorismo, cavalgadas, cachoeirismo
- promoção e comercialização: quanto custará a divulgação deste produto, quais os caminhos para motivar o público-alvo a comprá-lo, e de que forma o cliente concretizará esta compra

Analisados estes e outros itens, e confirmado que todos foram considerados no desenvolvimento do projeto, o passo seguinte é certificar-se de que o produto não seja lançado sem que:

- a equipe esteja treinada para operação segura neste atrativo, e competente de acordo com as normas ABN NBR 15285 e ABN NBR 15397
- todos os equipamentos necessários à operação estejam disponíveis em perfeito estado de conservação
- exista um Plano de Ação em Emergências
- as questões sociais, culturais e ambientais estejam sendo consideradas, de forma a garantir a sustentabilidade do projeto



A Importância do Administrativo-Financeiro

O setor administrativo-financeiro é como se fosse a cabine de comando de um avião. É ali que são tomadas as decisões e realizadas as operações para a manutenção e crescimento da empresa. Assim como o piloto precisa de várias informações para tomar as decisões do que fazer com seu avião, um

administrador precisa de informações para tomar decisões do que fazer na empresa. Uma aeronave hoje aumenta muito a sua segurança quando voa usando diversos equipamentos, como GPS, altímetro, e outros. Numa empresa, para obter-se um bom rendimento, é aconselhável o uso de indicadores e relatórios semelhantes.

Quanto mais antiga a empresa e melhores as ferramentas administrativas utilizadas, mais dados comparativos podem ser obtidos para tomadas de decisão. Ferramentas de controle como fluxo de caixa, contas a pagar e receber, controles bancários, controles financeiros e trabalhistas são fundamentais.

O SEBRAE e outras instituições de ensino disponibilizam hoje muitos cursos para capacitar o empresário e o gerente sem qualquer formação em administração. Esses cursos preparam as pessoas para questões gerais que precisem ser implantadas na empresa. Já as questões específicas podem ser consideradas apenas com um bom conhecimento do negócio. E este conhecimento, no caso, especificamente da escalada, é fundamental para o sucesso do empreendimento.

A Operação - Controles e Relatórios

Um item importante na gestão de qualquer negócio são os controles, ou seja, indicadores de que o empresário se vale, para certificar-se de que a empresa esteja no caminho certo e dando resultados satisfatórios. Além dos controles e relatórios administrativos, já citados no manual de gestão empresarial, o empresário de uma empresa de escalada também deve acompanhar e ficar atento a:

- controle do número de clientes e do número de grupos – necessário ter a informação do local visitado, se há um plano de manejo para adequar o número de visitantes ao mesmo. E caso não haja, é importante que a empresa identifique qual o número de pessoas que o local comporta e estabeleça um sistema de monitoramento dos impactos
- inventário de equipamentos – lista de todos os equipamentos e o histórico de utilização de cada um deles
- controle dos condutores – lançando numa planilha todos os dados destes, como contatos (email, telefone), dados bancários, competências (inclusive de línguas estrangeiras),

planilha através da qual, entre outras coisas, também seja possível gerar o pagamento deles, bem como dispor de um histórico de suas experiências e grau de atividade (se têm trabalhado muito ou se têm estado ociosos)

- controle de caixa operacional – na operação pode existir a necessidade de adiantamento de despesas aos condutores. É importante sempre pedir as notas fiscais de quaisquer despesas, para lançamento na contabilidade da empresa e para que esse movimento gere arrecadação para a região

- controle de quilometragem – pode haver a necessidade de que um condutor use seu próprio veículo, sendo então reembolsado através do controle de despesas com quilometragem, pedágios e estacionamentos

- questionários de opinião/satisfação

- relatório do condutor – um relato (curto e direto) feito pelo condutor ao final da operação, com os aspectos relativos à mesma, incluindo o registro de quaisquer acidentes/incidentes – para que ações preventivas e corretivas possam ser sugeridas e aplicadas

Antes de qualquer operação, deve ser verificada uma Lista Operacional, que deve ser adequada a cada caso, conforme o exemplo:

- condutor(es) contratado(s)

- pausa para um café

- lanches

- material didático: apostilas, projetor multimídia, pedaços de corda para treinar os nós, material que falhou ou quebrado em teste de resistência ou ainda fora de condições de uso, diferentes tipos de mosquetão, cadeirinhas, cordas e cordins etc.

- equipamento: mochilas, cordas, mosquetões, capacetes, rádios, celulares etc.

- seguro

- adiantamento de despesas – controle de caixa operacional (dinheiro para entradas, alimentação, pedágios)

- RPA - Recibo de Pagamento Autônomo

- pasta do Condutor (contendo apostila do condutor, roteiro a ser seguido, fichas com os dados dos clientes, plano de ação em emergência, dinheiro, lista do seguro)

A Adequação do Produto ao Perfil Específico do Cliente de Escalada

Esta adequação é um dos principais fatores a determinar o sucesso de uma operação. O processo de venda, por isso, é complicado e muito pessoal. O vendedor atua



como um consultor, tentando desvendar as necessidades e sonhos do cliente, qual o nível técnico, físico e psicológico dele, para só então poder oferecer o serviço que melhor se enquadra ao seu perfil.

Isto dificulta muito o agenciamento de operações de escalada, pois o vendedor tem que conhecer bem os roteiros oferecidos e prestar uma consultoria ao cliente no momento da venda, procurando descobrir o nível de aptidão física, técnica e emocional deste, e cruzando estes dados mentalmente com os roteiros existentes, para indicar o produto mais adequado ao seu perfil.

Diferenciação dos Perfis de Cliente de Escalada

Podemos diferenciar os clientes por faixa etária, sexo, poder aquisitivo, mas o melhor parece ser diferenciar o cliente quanto ao nível de informação que ele previamente tem sobre o que é escalada em rocha, e quanto ao preparo técnico, físico e emocional dele. Vamos rotular estes preparos como “consciência corporal”.

Tipos de clientes:

Hã: Acham que sabem tudo, mas na verdade não sabem nada. O vendedor lhe explica tudo, e quando o mesmo lhe pergunta sobre dúvidas e se entendeu sobre o roteiro, ele diz: - hã? Ou seja, não entendeu nada. Informação prévia: têm uma ideia totalmente errada do que é escalada em rocha e consciência corporal muito baixa. Estes clientes normalmente saem muito satisfeitos com os roteiros mais básicos e rápidos. Não consomem roteiros exigentes. Não querem aprender, querem apenas curtir o que estiver por vir (“que é muito legal, pois algum amigo me disse que tinha feito algo assim” / “vi na televisão algo assim”), ou superar alguma fobia, ou mesmo acompanhar um familiar (ou parceiro/amigo).

Iniciantes: Prestam atenção ao roteiro e às palavras do vendedor. Geralmente são esportistas (fazem treinos leves com baixa frequência) e praticam algum outro esporte de aventura, como caminhada, orientação ou mountain-bike. Consciência corporal boa. Sabem que a ideia que têm sobre escalada pode ser distorcida (e na maioria das vezes é). Normalmente ficam satisfeitos com os roteiros básicos e são potenciais para os roteiros mais exigentes.

Intermediários e avançados: Chegam buscando um determinado tipo de serviço. Geralmente são esportistas mais ativos que os iniciantes, e já sabem o que é escalada em rocha. Têm boa consciência corporal e sabem o que querem (um curso intermediário, uma escalada guiada em determinado local, um curso de escalada avançado, por exemplo). São exigentes quanto à qualidade do serviço prestado e sabem reconhecer as dificuldades da operação. Geralmente consomem roteiros mais exigentes.

Grupos: Famílias, amigos ou empresas, juntam grupos de pessoas, geralmente com perfis diferentes, para consumir o mesmo produto. De maneira geral, temos que nivelar por baixo, ou seja, indicar um roteiro menos exigente.



Informações Mínimas Complementares à ABNT NBR 15286 de *Informações mínimas preliminares a clientes, Necessárias aos Clientes de Escalada*

Com a aplicação prática da Norma ABNT NBR 15286 de Informações preliminares mínimas a clientes de Turismo de Aventura, a divulgação de um roteiro passa a seguir um padrão mais consistente de informações que devem ser passadas. Isto não significa que mais informações não precisem ser fornecidas, muito pelo contrário. Como o nome diz, as informações mínimas preliminares a clientes precisam ser complementadas com informações específicas para cada caso.

No que se refere aos produtos de escalada, a empresa precisa ficar atenta para, além das informações estabelecidas pela Norma, não esquecer de passar também:

- nome do local onde será praticada a escalada (em alguns casos, o nome dado pela população local ou numa carta topográfica pode ser diferente do nome comercial, turístico)
- se o local é propriedade privada, e as normas específicas de conduta, bem como informações sobre local de estacionamento, banheiros, e outros
- idade mínima recomendada
- número máximo de clientes por condutor e por atividade (impacto)
- tempo de exposição ao sol (e se há possibilidade de haver sombra na base das vias)
- havendo necessidades de outros recursos, não esquecer de colocar a quantidade mínima de água (ou líquido) por pessoa, protetor solar e medicamentos de uso pessoal
- no grau de dificuldade: colocar o grau mínimo e máximo das vias de escalada do local onde serão realizadas as atividades, ou o grau geral da via e o grau do lance chave para uma via longa. Neste caso também vale a pena colocar o número de cordas (enfiaças), a quantidade e o tamanho dos rapéis, e se há acesso por cima
- se pega ou não sinal de telefone celular de determinada operadora

Modelo de formulário

- Informações mínimas preliminares a clientes

Exemplo:

Nome da empresa: MiriaDventures **Endereço:** Rua do Cônego S/N
Cidade: Pedra do SUL **Estado:** RS **CEP:** 55888-999
Razão social: MiriaDventures Turismo S/S LTDA
CNPJ: 91.999.767/0001-55 **Registro Embratur:** 345288-9
Nome do produto: Caminhada e Escalada Serra Grande
Atividades envolvidas: Caminhada em Trilha e Escalada com Rapel

Descrição do local Serra Grande – Município de Ribeirão do Sertão – Estrada não pavimentada – Trilha estreita – Vegetação arbórea de Mata Atlântica – Escalada em Granito.				
Número mínimo por Grupo: <u>2</u>		Numero máximo por Grupo: <u>6</u>		
Público específico: Sim. Qual? _____		Escalador _____		
Itens incluídos:	Transporte	<u>Sim</u>	O que?	<u>Van</u>
	Acomodação	<u>Sim</u>	O que?	<u>Quartos duplos</u>
	Alimentação	<u>Sim</u>	O que?	<u>Completa</u>
	Equipamentos	<u>Sim</u>	O que?	<u>Completo</u>
	Seguro	<u>Sim</u>	O que?	<u>Total</u>
	Outros			
Itens não incluídos: <u>Pessoais, roupa de cama, mochila</u>				
Itinerário (data, local, horários, duração):		<u>12/05 – 6h – Saída</u> <u>8h – Chegada</u> <u>9h - 16h – Trilha e escalada</u> <u>13/05 - 8h - 12h – Trilha</u> <u>14h – Retorno</u>		
Experiência prévia, pré-requisitos, certificações necessárias:		<u>Curso Básico de Escalada</u>		
Condicionamento físico necessário:		<u>Boa aptidão física</u>		
Restrições médicas:		<u>Patologias cardíacas congênitas</u>		
Disponibilidade de sistema de gestão da segurança:		Não: __ Sim: <u>X</u>		
Disponibilidade de atendimento de emergência:		Não: __ Sim: <u>X</u> Qual? <u>SIATE</u>		
Necessidades de recursos, equipamentos e vestimentas:		_____		
Facilidades para crianças, idosos e portadores de necessidades especiais:		Não: <u>X</u> Sim: __ Qual? _____		
Idade mínima e máxima?		<u>16 anos a 70 anos</u>		
Condicionantes para realização das atividades:		<u>Tempo estável</u>		
Existência de regras de visitação:		Não: __ Sim: <u>X</u> Qual? <u>Número máximo de 6 pessoas por grupo</u>		
Práticas de conduta consciente em ambiente natural		Não: __ Sim: <u>X</u>		
Dados solicitados ao cliente:		<u>Nome, endereço, telefone, telefone de recado e emergência, plano de saúde, medicamentos em uso.</u>		
Existência de termo de responsabilidade:		Não: __ Sim: <u>X</u>		
Grau de dificuldade:		<u>Baixo</u>		

Modelo de Formulário de Inscrição- Declaração de Conhecimento de Risco

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 SANGUÍNEO: _____

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);

Objeto: Atividade de Escalada

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 as atividades de _____ oferecem.
- 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.
- Ter realizado o treinamento prévio para a atividade _____ e que durante este treino tive todas as minhas dúvidas esclarecidas.
- 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.

Riscos envolvidos nas atividades:

- Queda de objetos pessoais, como máquinas fotográficas, equipamentos de filmagem, óculos de sol ou de grau, bonés, entre outros. OBS: Conforme o objeto (máquina fotográfica, câmera de vídeo), pode-se proibir levá-lo ou, no mínimo, esclarecer o cliente do risco de perda.
- Riscos gerais de passeios na natureza, tais como picadas de insetos, animais peçonhentos, queda de árvores, mau tempo, entre outros.
- Lesões leves, graves ou gravíssimas, pelo não cumprimento das orientações da equipe da CONTRATADA.
- Escorregões, escoriações, arranhões, pequenas queimaduras, entre outros.

(Neste tópico cabe um detalhamento criterioso feito pela equipe da empresa de Turismo de Aventura, já que aqui lançamos riscos genéricos, sendo que os riscos específicos devem ser levantados e transcritos para este documento, de forma completa e abrangente. Sem isto, seu documento ficará impróprio para o uso).

Informações gerais:

- O treino aqui mencionado é apenas para que você se familiarize com os equipamentos e procedimentos que serão utilizados, não sendo considerado um curso.
- Você deve fazer uma alimentação leve. A contratação aqui feita não oferece alimentação, então seja precavido, alimente-se com antecedência e leve lanche caso pretenda fazer alguma refeição no local do evento.
- Para a boa realização da atividade, você deverá estar usando roupas _____ (Detalhar as roupas adequadas e equipamentos individuais que devam ser levados pelos turistas, bem como quaisquer outras informações relevantes quanto à vestimenta do turista).
- Lançar neste campo quaisquer outras informações importantes no que se refere à segurança, ao horário de início e término das atividades.

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 dos 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. Esta 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 sobre 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 o incidente aconteça. É necessário que o seguro seja complementado com outras medidas como treinamento de guias, manutenção de equipamentos, aplicação da norma de gestão da 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 consultá-la 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 com este profissional deve indicar os eventos acobertados pelo seguro a ser adquirido.





ASPECTOS TÉCNICOS



Características Técnicas Específicas da Escalada como Produto de TA

A escalada é definida pela Norma ABNT NBR15397 como “ascensão de montanhas, paredes ou blocos rochosos”. A operação comercial da escalada como produto de Turismo de Aventura pressupõe que a realização da atividade seja feita por uma empresa formalizada e cadastrada no Ministério do Turismo. Também que a operação seja feita com todos os equipamentos necessários, adequados e homologados. Que a equipe de trabalho seja especializada e atenda às Normas de Competências ABNT NBR15285 e ABNT NBR15397. E finalmente, que siga procedimentos operacionais, administrativos e de segurança, alguns deles estabelecidos na Norma ABNT NBR15331 de Sistema de Gestão da Segurança.

Equipamentos Mínimos para Escalada como Produto de TA

Pela grande complexidade e variedade de tipos de vias e graus de dificuldade, é importante salientar os equipamentos para a grande maioria das operações. As operações mais exigentes pressupõem grande domínio do assunto e uma lista mais ampla deve ser feita, extrapolando a aqui apresentada.

Podemos dividir os equipamentos em dois grupos, os individuais e os coletivos. Os equipamentos individuais podem ser divididos em equipamentos providenciados pelos clientes, os fornecidos ao cliente pela empresa e os equipamentos do condutor. Esta relação deve variar de acordo com a linha de atendimento e operação da empresa.

O conjunto básico individual para o cliente é composto de itens que ele precisa ter ou providenciar, e outros itens que devem ser fornecidos para o cliente pela empresa.

O conjunto pessoal básico individual providenciado pelo cliente:

- bota ou tênis para caminhada, em bom estado, mas já em uso, evitando assim ferimentos nos pés (bolhas)
- mochila para transportar os equipamentos necessários
- lanterna, de preferência de cabeça, com pilhas reservas
- capa de chuva e vestimenta adequada às condições do ambiente de montanha e/ou ao local da prática da atividade, indicado pela empresa
- medicamentos de uso pessoal
- cantil ou garrafa PET com água potável
- saco de lixo
- creme protetor solar
- boné



O conjunto básico individual fornecido pela empresa ao cliente é, no mínimo, composto por:

- capacete
- cadeirinha de escalada
- auto-seguro (solteira)
- sapatilhas para escalada
- freio e mosquetão com trava para o freio
- mosquetão extra
- saco de magnésio

O conjunto básico individual do condutor (geralmente pessoal) é composto, no mínimo, por todos os itens que o cliente precisa ter, e mais alguns:

- cordelete (uso geral, excluindo qualquer aplicação em segurança)
- fita tubular (5 M)
- luvas
- estojo de primeiros-socorros. Há um modelo de estojo de primeiros socorros na Norma ABNT NBR15398 – Caminhada de Longo Curso
- canivete, de preferência do tipo multi-função, com ferramentas
- apito
- telefone celular, quando aplicável



O equipamento de uso **coletivo** fornecido pela empresa:

- cordas dinâmicas e estáticas
- mosquetões diversos
- fitas planas e tubulares
- costuras expressas
- equipamento de proteção móvel, quando necessário
- diferentes tipos de descensores, de bloqueio manual ou automático
- ascensores
- protetores e sacos de cordas
- polias, quando aplicável
- rádio-comunicadores, quando aplicável

Procedimentos Técnicos Específicos para a Escalada como Produto de TA

Sempre que pensamos na operação de um roteiro de Turismo de Aventura, pensamos sempre, em primeiro lugar, na segurança do grupo. Devemos, portanto, usar apenas equipamentos homologados.

No Brasil, a única certificação para os equipamentos existente é a CA, do Inmetro, que certifica equipamentos para uso industrial. Para uso esportivo e no Turismo de Aventura, as certificações UIAA e CE são as mais indicadas, e internacionalmente reconhecidas. Os equipamentos com padrão de qualidade 3-sigma são os mais recomendados.

Padrão de Qualidade 3-Sigma

A ferramenta ou processo “Sigma” consiste na aplicação de métodos estatísticos a processos empresariais, orientada pela meta de eliminar defeitos. Muitas das empresas de equipamentos operam no nível 3-Sigma, o que equivale a 35 mil defeitos por milhão de oportunidades de haver defeitos. Esta ferramenta pode operar até o padrão 6-sigma, que inclui padrões administrativos, eliminação de desperdícios, entre outros, diminuindo ainda mais as chances de ocorrerem erros, chegando a 3,4 defeitos por milhão.

Seja para o esportista, seja para o condutor, uma das características técnicas mais importantes é nunca ancorar num só ponto! Ancoragens podem falhar e muitos acidentes já aconteceram por esta razão. É imprescindível termos redundância nos pontos de ancoragem, sejam eles naturais ou fixos.



Uma boa escola de escalada deve padronizar e minimizar os nós e demais procedimentos ensinados nos cursos e programas oferecidos, para facilitar a verificação por parte dos clientes, checando seu próprio equipamento, bem como do condutor, checando os clientes, e até dos clientes checando-se uns aos outros.

Antes do início da escalada, o condutor precisa sempre repassar os procedimentos de sistemática, checagem e rechechagem (duplicidade) do sistema de segurança (fechos de cadeirinha, nós, posicionamento dos freios e mosquetões). Precisa ser explicado também que sempre que alguém

precisar desfazer um nó ou abrir um fecho, seja para ir ao banheiro ou qualquer outro motivo, deve avisar o condutor, e novamente checar e recheckar sistematicamente todo o sistema de segurança quando voltar a equipar-se. Um bom escalador jamais se sentirá ofendido se outro escalador quiser verificar o seu sistema de segurança. Em dupla, o padrão é um escalador sempre checar o do parceiro, e quanto mais experiente, mais rápido e rotineiro se torna este procedimento, o que torna a preocupação com a segurança “do outro” uma forma de zelo e demonstração de companheirismo e amizade.

Num curso, temos que perceber que o cliente não absorve muita informação ao mesmo tempo. Então é preciso listar o que será ensinado ao cliente em cada ocasião e reforçar este aprendizado. Não adianta tentar ensinar muitos nós e procedimentos de uma só vez, porque mesmo que o cliente não se confunda todo, depois de uma semana já terá esquecido tudo.

Temos que perceber ainda que o cliente busca aprender, não um super desempenho. Elogiar os esforços e progressos de um cliente, portanto, irá deixá-lo mais satisfeito do que propor certos desafios, como superar determinado lance ou completar determinada via. Se o cliente estiver se sentindo confortável, ele mesmo irá propor ou solicitar tais desafios, pedindo permissão para tentar uma via mais difícil.

O condutor tem que prestar atenção ao clima e ao horário, pois muitas vezes o tempo pode “virar” e começar a chover, ventar ou caírem raios. Se alguém estiver muito lento, corre-se o risco de escurecer na via. Outro fator que influencia no tempo da escalada ou da descida é o fluxo de pessoas na via, e se a via de descida é a mesma da subida.

Espera-se também que um condutor seja cordial com esportistas e outros condutores, não monopolizando as vias. É muito aborrecedor chegar num campo-escola com um amigo/iniciante e encontrar uma corda montada nas vias mais fáceis, o dia todo. Caso vá usar uma via o dia todo e precise que a sua corda fique ali montada, sugere-se a cortesia de oferecer o seu equipamento para que os outros também possam escalar.



Para evitar acidentes, é prudente não permitir que clientes novatos assumam a ponta da corda, isto é, guiem determinado trecho, mesmo que aparentemente fácil. Aconselhamos que o condutor coloque o cliente para fazer simulação de escalada guiada algumas vezes, antes de deixá-lo guiar de verdade.

Na hora da descida, rapel, importante ressaltar a necessidade, independente da experiência do cliente, da segurança de baixo ou auto segurado sempre que necessário.

Como o condutor está ativo praticamente o tempo todo, para evitar longas esperas por parte dos clientes, é interessante aconselhá-los a aproveitar os momentos de descanso entre uma escalada e outra, para comerem e beberem.

O condutor deve evitar sair do roteiro pré-estabelecido, diminuindo assim as chances de acidentes, pois em quaisquer circunstâncias, se o mesmo der causa a algum dano aos clientes por culpa (negligência, imperícia ou imprudência) ou dolo (vontade) durante o roteiro oferecido, ou pior, fora dele, e sob sua responsabilidade, responderá civil e criminalmente pelo fato, sendo as causas apuradas de formas variadas.

É importante também que a empresa já tenha um padrão de comportamento para adiamentos ou cancelamentos de roteiros, por problemas como chuva ou a impossibilidade de acesso ao local. Este padrão precisa ser explicado ao cliente no ato da compra e executado pelo condutor nesta eventualidade.

Para o sucesso do empreendimento, segurança e satisfação dos clientes, o empresário precisa pensar muito na relação número de condutores/cliente para cada tipo de pacote oferecido. Infelizmente, alguns roteiros podem tornar-se comercialmente inviáveis, devido ao alto custo, por exemplo, colocando um cliente por condutor. Mas nunca se deve reduzir a segurança de um roteiro, adicionando mais clientes por condutor, para reduzir o preço de venda de um roteiro, tornando-o “mais acessível”, mas ao mesmo tempo aumentando o risco.

Graduação de Níveis de Dificuldade

Como foi dito, a maioria dos clientes de escalada são iniciantes e procuram lazer, não desempenho. Quanto mais exigente for uma via, geralmente mais experiente será o cliente que estiver buscando escalá-la.

Mas sempre há os que sonham alto demais ou que não conseguem adequar a dificuldade de uma via às suas aptidões pessoais. É aconselhável, portanto, criar critérios e pré-requisitos para selecionar clientes para as vias mais exigentes, ou seja, operar vias mais exigentes apenas quando já se conhecer bem o cliente, quando ele já tiver feito pelo menos uma saída com a empresa (e não apenas acreditar no que ele diz ser capaz de fazer).

No caso de não conseguir obter informações confiáveis do cliente, é aconselhável, como pré-requisito, que ele realize uma saída menos exigente, para confirmar a sua capacidade física, técnica e emocional, antes de partir para um desafio maior.

Formação de Equipe - Treinamento

Podemos dizer que após uma boa contratação, o treinamento, em condições ideais, deveria ser feito no mínimo em 4 etapas. Cada uma destas 4 etapas varia de acordo com o porte da empresa, número de roteiros operados, perfil dos clientes, entre outros. A realidade, entretanto, pode muitas vezes nos obrigar a pularmos etapas, o que diminui a qualidade e padronização dos serviços.

Para o pessoal de atendimento e vendas, teríamos a seguinte sequência lógica

- 1 - Amplo treinamento teórico, explicando os aspectos inerentes da modalidade, panorama da atividade e do segmento no Brasil.
- 2 - Treinamento teórico específico, explicando os roteiros, formas de operação, perfil do cliente para cada tipo de roteiro, metas, valores, missão e código de conduta da empresa.
- 3 - Treinamento prático, acompanhando o atendimento e trabalho de profissionais qualificados.
- 4 - Treinamento prático, trabalhando com alguma supervisão.

E para os condutores, teríamos o seguinte:

- 1 - Explicação sobre as diversas modalidades de escalada, nomenclatura, ética, responsabilidade civil e criminal, modo de operação da empresa, código de conduta, valores e missão da empresa etc.
- 2 - Apresentação dos roteiros, almoxarifado, equipamentos, estatísticas, fotos das atividades, entre outras.
- 3 - Acompanhamento das atividades da empresa, indo para campo junto com os grupos.
- 4 - Trabalho como condutor auxiliar.

Informações Técnicas aos Clientes

Como a escalada envolve altura, e muitas pessoas têm medo dessa condição, garantir o conforto emocional do cliente é fundamental para um bom aproveitamento do programa. Para isto, é importante sempre salientar a qualidade dos equipamentos, explicando os esforços envolvidos, as técnicas de segurança com corda de cima (top rope), o controle de qualidade na fabricação, uso e armazenamento dos equipamentos, a qualificação da empresa e dos guias, e características do local a ser visitado.

No sentido do conforto emocional do cliente, é igualmente importante, logo no início da primeira escalada, tensionar a corda e pedir para o cliente soltar seu peso na cadeirinha, para que ele sinta como funciona o sistema de segurança antes de sair do chão. Ensinar o aluno a descer e controlar os freios, antes de ensiná-lo a escalar, é uma boa técnica para a familiarização do mesmo com os equipamentos de segurança, gerando maior conforto psicológico quando for escalar.

Escaladores de alta performance usam sapatilhas extremamente apertadas. Para um aluno ou cliente iniciante, o conforto da sapatilha no pé é muito mais importante do que a performance. Uma sapatilha justa, mas não apertada, possibilita ao cliente escalar mais vezes e com menor “sofrimento”, gerando maior satisfação.





ASPECTOS DE SEGURANÇA



Características de Segurança Específicas para a Escalada como Produto de TA

A operação de roteiros de escalada é normalmente mais cara do que outras operações, como uma caminhada, por exemplo. Dependendo do roteiro, pode-se variar de 1 guia para cada cliente até 1 guia para 4 clientes, sendo esta última relação normalmente usada apenas em campos-escola.

Numa operação de escalada, o maior risco são as quedas de guia e quedas em pêndulo. Numa via bem protegida e levemente negativa (e normalmente mais difícil), estas quedas não apresentam o mesmo risco que em paredes positivas (que constituem a maioria dos roteiros de Turismo de Aventura). Para evitar que quedas de guia potencialmente perigosas aconteçam com clientes, não se deve permitir que clientes sem experiência escalem guiando. Numa operação segura, apenas clientes com experiência comprovada podem guiar.

O condutor deve orientar e prestar muita atenção ao estado de hidratação dos clientes. Vários casos de desidratação, acompanhados ou não de insolação ou intermação foram registrados, alguns deles resultando em complexas operações de resgate.

ATENÇÃO

Se uma pessoa ficar exposta demasiadamente ao sol sem os cuidados necessários, ela pode apresentar uma série de sintomas que podem indicar que a mesma está com insolação. Entre esses sintomas estão, falta de ar, dor de cabeça, náuseas e tontura, podendo agravar o quadro se apresentar temperatura do corpo elevada, a pele quente, avermelhada e seca, extremidades arroxeadas, chegando até a inconsciência.

Para o início do tratamento da insolação, deve-se levar a pessoa para um lugar fresco e arejado e deitá-la com a cabeça elevada. Colocar compressas com água fria sobre a cabeça e, se possível, envolver o corpo da vítima com toalhas ou panos molhados. Se estiver inconsciente, não tente dar líquidos por via oral.

Quanto à intermação, o quadro clínico é semelhante ao da insolação, sendo que a primeira se caracteriza pelo aumento repentino da temperatura corpórea acima dos 40,5 °C. Ocorre normalmente com jovens atletas em atividades físicas extenuantes em temperaturas elevadas e ambiente úmido, onde é difícil a evaporação da água na superfície do corpo para seu resfriamento. O tratamento deve ser rápido e intensivo, pois as altas temperaturas internas em um corpo podem lesionar o cérebro. Os sintomas podem variar entre perda de consciência, câimbras intensas, sensação de desmaio ou o desmaio propriamente. A intermação pode ainda estar associada a um quadro de desidratação grave.



Pontos Críticos de Segurança em uma Operação de Escalada

A desidratação pode ser até uma consequência da insolação ou intermação mais avançada, mas não deve ser confundida, pois os sintomas iniciais são parecidos. A desidratação ocorre quando o corpo não tem água suficiente para realizar suas funções normais. O volume de sangue diminui, forçando o coração a aumentar o ritmo cardíaco, mesmo quando o indivíduo é colocado em descanso. O quadro pode se agravar levando até o coma. A desidratação pode ocorrer em qualquer situação climática e é muito comum em alta montanha no momento que se deixa de beber água na quantidade adequada.

Em locais muito quentes e expostos ao sol, a empresa deve conhecer as faces e vias menos expostas, e optar por operar os roteiros em horários adequados a esse grau de exposição. Em vias mais longas, equipamento para chuva e frio, assim como lanterna de cabeça, devem estar sempre na mochila, prontos para uso. Já houve vários casos de anoitecer na parede, assim como de tempestades que se formam rapidamente. Estar preparado para o pior é fundamental.

O condutor deve sempre levar um estojo de primeiros socorros, que pela natureza do trabalho, não pode ser muito grande nem pesado. O tamanho e o que vai incluído neste estojo irá variar muito, mas para operações simples, em campos-escola, que são a maioria, recomenda-se que este estojo contenha talas e colar cervical. O condutor tem que conhecer primeiros socorros, saber como usar os equipamentos do estojo, bem como as talas e colar cervical, ter condições de operar e comandar um resgate, e levar equipamento para tal. Nos locais onde há sinal de celular, este é um equipamento de segurança obrigatório para o condutor (mas pode ser providenciado pela empresa).

E para finalizar, antes de iniciar uma operação, a empresa e o condutor precisam conhecer todas as possíveis vias de acesso ao local da atividade, bem como as vias de escape para situações de emergência.

Reafirmando o que foi dito anteriormente, um dos pontos críticos de segurança é a ancoragem. Ter sempre uma redundância (um segundo ponto de proteção e sistema de ancoragem) é fundamental para uma operação segura, mesmo que o ponto principal pareça estar em bom estado.

Também é fundamental a checagem dupla e sistemática dos nós e equipamentos de segurança, antes da escalada, e antes de iniciar cada uma das descidas em rapel. Como procedimento de segurança no rapel, antes de “desclipar” o “auto seguro” (desconectar o mosquetão que prende o escalador à base), ainda conectada, mas sem tensão, é aconselhável sentar-se na cadeirinha e colocar todo o peso na corda, além de checar a abertura e posicionamento do mosquetão de segurança e do freio. Ao condutor, recomenda-se atenção dobrada depois que um cliente tiver ido ao banheiro: checar novamente todo o equipamento dele!

Assim como a checagem dupla no início da escalada, o encerramento das atividades é outro ponto crítico, pois o condutor principal precisa avisar a todos os outros condutores e clientes do encerramento da operação, e assegurar-se de que todos os equipamentos, principalmente as cordas de segurança colocadas em top rope, foram retirados. Vários acidentes já aconteceram por causa de uma desmobilização ruim, por exemplo, erro na checagem do número de participantes onde um cliente sai da área e começa a retornar sem avisar, principalmente se este retorno tem pontos críticos de segurança. Após o encerramento, ninguém mais escala. Para facilitar o processo, quando várias vias estiverem sendo usadas, é mais prático desmontar e encerrar a atividade em uma via de cada vez.

Os clientes que se julgam muito capazes, muito corajosos ou que não têm medo e querem exibir-se, são sempre um sério problema numa operação de escalada. O condutor deve ter uma conversa séria, franca e educada com este cliente, explicando que a segurança do cliente é responsabilidade do condutor e que é, portanto, o condutor quem dita as regras, a respeito do que pode e do que não pode ser feito, aonde pode e aonde não pode ir.

Muitos acidentes já ocorreram por queda de pedras e este fator precisa sempre ser considerado na montagem dos roteiros. Ainda assim, agarras podem se quebrar e equipamentos podem cair, portanto tanto o condutor quanto outros clientes não devem ficar diretamente embaixo de quem está escalando, na linha de queda de objetos que porventura possam cair. No caso de quebra de agarras, queda de pedras ou de equipamentos, o aviso que o escalador deve imediatamente dar, é sempre um sonoro “pedra!”, num grito alto e voltado na direção de quem estiver embaixo. O uso de capacete desde o momento da chegada a base da via, durante toda a escalada, até o retorno e retirada do equipamento, é imprescindível.

Outro ponto crítico e causa de muitos acidentes, alguns fatais, são ataques de abelhas e marimbondos. De maneira geral, podemos dizer que as consequências mais sérias acabam sendo causados por conta do desespero dos envolvidos na tentativa de escapar ao ataque. O mais importante é manter a calma (tanto quanto possível) afastando-se o máximo possível do local. Nesse caso, procure cobrir a cabeça com um anorak ou blusa extra que tenha na mochila. Não mate os animais, pois evita a liberação de um hormônio que deixa o enxame agressivo.

Jamais deixe os clientes chegarem perto dos abismos, sem estarem devidamente equipados e presos ao ponto de ancoragem, mesmo que para uma foto ou apenas para tentar observar a parede ou outro escalador.

Gestão de Crise

Hoje em dia a escalada esportiva é considerada um esporte bastante seguro.

Com equipamentos homologados, individualmente testados e com obsessivo controle de qualidade, boa conduta, técnicas e procedimentos corretos, a chance da ocorrência de um acidente nas operações mais simples, principalmente nos ginásios e nos chamados campos-escola, é muito pequena. Nos últimos anos, os relatos revelam que os acidentes nestes locais são quase sempre provocados por falha humana.

À medida que aumenta a exigência dos clientes e, por consequência, da maior graduação das vias e do número de ambientes diferentes a que nos submetemos a trabalhar, as chances de um acidente aumentam proporcionalmente. O controle deste risco, por parte dos operadores e conscientização dos clientes, é que vai fazer o esporte continuar seguro. Normas de segurança e redução de riscos devem ser debatidas e seguidas pelos componentes da empresa que opera determinado roteiro.

Para reduzir os riscos, devemos também limitar o grau de exposição assumido para determinada operação. Ou seja, não devemos operar em ambientes extremamente hostis e exigentes, se quisermos manter baixo o nível de risco.

O mais importante é obedecer a todas as normas de segurança e, principalmente, usar o bom senso nas questões climáticas, de desempenho (cuidado com o horário, para não escurecer na parede) e perfil psicológico de cada cliente.

Os impactos de um acidente podem ser menores para uma empresa, se ela está trabalhando dentro de todas as normas de segurança, não deixando espaço para falhas operacionais. Estar também preparado para estes acidentes, dos mais simples aos mais graves, é de suma importância.

A preparação interna para uma fatalidade é muito importante, mesmo que seja difícil admitir essa possibilidade.

No caso de um acidente, o primeiro passo é garantir a segurança e integridade física dos integrantes do grupo não envolvidos.

Retire todos os clientes do local do acidente levando-os para um ponto mais seguro, retornando ou ao final do percurso, destacando pelo menos um da equipe de guias, para ficar no local do acidente.

Depois, deve-se avisar à equipe administrativa (dirigentes e colaboradores da empresa, inclusive outros guias) sobre o acidente, mas quaisquer comunicados oficiais devem ser deixados a um porta-voz ou assessoria de comunicação, para evitar boatos e conclusões errôneas. É indispensável um relatório minucioso do ocorrido, feito imediatamente após o acidente, por um membro indicado da equipe.

Deve-se destacar uma pessoa para fazer o contato com a família da vítima e acompanhá-la nas semanas seguintes.

Comunicar a ABETA.

Elaborar e divulgar o quanto antes um comunicado técnico oficial, com ajuda de assessoria jurídica, informando objetivamente o que aconteceu (sem qualquer tipo de julgamento) para evitar boatos e conclusões errôneas, divulgando também o contato do porta-voz e/ou assessoria de comunicação.

Estar preparado para todos os tipos de questionamentos e responder através do porta-voz ou assessoria de comunicação, com respostas claras e objetivas, elaboradas com base no relatório e nos pareceres da assessoria jurídica, com o máximo de documentação de apoio, entre elas as Normas (com os quais a empresa deve estar alinhada), termos de aceitação de riscos, e informações preliminares, histórico de atividades da empresa e do condutor (que também deve estar alinhado de acordo com as Normas), seguro, entre outras.

O treinamento através de simulação de situações críticas, feito periodicamente pela equipe de operação, ajuda nas decisões na eventualidade de uma crise real.

A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) na Escalada

A norma ABNT NBR 15331 especifica os requisitos de um Sistema de Gestão de Segurança (SGS) para uma empresa que pretenda melhorar o nível de segurança de sua operação ou demonstrar sua capacidade de operar em conformidade com requisitos de clientes.

A implantação de qualquer norma ou programa de redução de acidentes dentro de uma empresa requer o envolvimento incondicional de todos os funcionários e, conforme o caso, de seus fornecedores de produtos e serviços.

O passo inicial é identificar os possíveis líderes para se destacarem como gestores dos grupos de trabalho.

Após a decisão de implantação da norma ou programa, é necessária uma consultoria especializada para formalizar todos os passos da implantação em conjunto com o entendimento de seus conceitos.



ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS



A prática da escalada nestas regiões é excelente oportunidade para desenvolver um turismo baseado na responsabilidade social. Abrem-se assim, às comunidades locais, novas opções de se tornarem prestadoras de serviço para empresas de escalada, limitando assim o êxodo rural e dando maior valor à própria comunidade e cultura locais.

Em Analândia-SP, por exemplo, o Morro do Cuscuzeiro é um ótimo local de escalada em arenito. Hoje, um camping, restaurante e circuito de arvorismo completam a infraestrutura deste atrativo, gerando divisas e empregos para a comunidade do entorno. Em outros locais, como o complexo da Pedra do Baú, em São Bento do Sapucaí-SP e Andradas-MG, por exemplo, vários imóveis foram alugados por grupos de escaladores que frequentam a região. Estes imóveis necessitam de manutenção e limpeza, entre outros serviços, o que também gera empregos e renda para a população local.

Em vista das possibilidades, em alguns lugares ainda é pequena a participação da comunidade local como condutores de escalada, mas quando são os próprios escaladores locais que abrem as vias e novos pontos de escalada, como em Bragança Paulista-SP ou Itajubá-MG, há uma participação muito maior da comunidade como condutores e fornecedores de serviço.

As possibilidades, porém, vão muito além da própria atividade de escalada, como pousadas, restaurantes e outras atividades de Turismo de Aventura. Uma empresa consciente vai sempre que possível tentar capacitar e contratar mão de obra local.

Por outro lado, a frequência de escaladores em espaços naturais também afeta o equilíbrio ecológico naquele local e, portanto, os princípios de mínimo impacto ambiental devem estar sempre à frente durante as operações.

Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para a Escalada

A relação de uma empresa com o meio ambiente deve ser vista de maneira ampla e não apenas durante a operação dos roteiros.

Os aspectos mais importantes se referem à maneira como a empresa usa seus recursos (papel, água, energia), como e quanto se utiliza de técnicas sustentáveis (coleta de água da chuva, geração alternativa de energia, uso responsável de recursos naturais) e como dispensa seus resíduos (se faz coleta seletiva, descarta nos locais apropriados pilhas e baterias, compostagem). A forma como opera seus serviços e orienta seus condutores e clientes, multiplicada pelo fluxo de grupos que leva para a montanha, também faz diferença em relação a impactos ambientais.

Várias entidades divulgam técnicas e condutas de mínimo impacto em ambientes naturais, entre elas o Pega Leve (www.pegaleve.org.br) e a Conduta Consciente em Ambientes Naturais. Alguns sites de entidades representativas, como Femesp (www.femesp.org.br) e Femerj (www.femerj.org.br) também divulgam técnicas de mínimo impacto ambiental mais específicas para escalada. Um dos exemplos é de uma via a ser conquistada, onde o cuidado em garantir que a via passe somente em locais onde não

se altere a vegetação original deve ser observado, ou mesmo evitar a fixação de pontos de proteção em locais favoráveis a colocação de segurança móvel. No momento de uma operação com clientes, o cuidado principal fica por conta da não alteração da vegetação na base da via, retirada de plantas e pisoteio desnecessário fora da via de escalada.

O Cuidado com as Comunidades Locais

Sempre que formos implementar um novo roteiro, é necessário lembrar do impacto social que esse novo fluxo de turistas pode gerar. Uma forma muito simples de ficar atento ao problema e encontrar soluções para minimizá-lo é manter uma boa relação com a comunidade local.

Na escalada, o fluxo inicial de pessoas é bem pequeno, e as mudanças e maior aumento de fluxo são observados apenas com o passar dos anos. Normalmente a comunidade local, às vezes assessorada pelos escaladores locais, é que define as regras e condições de uso de determinada área.

Como a maior parte das áreas de escalada se encontra em propriedades privadas, o aumento do fluxo de pessoas e problemas no comportamento dos escaladores que frequentam o local podem levar ao desentendimento com estes proprietários e ao fechamento de áreas de escalada. Um bom relacionamento com os proprietários das terras, assim como bom comportamento, é fundamental para a manutenção das áreas abertas à escalada.

Esta relação torna-se mais sensível nas áreas que envolvem acampamentos. Um saco plástico ou um preservativo deixados no local podem provocar a morte de um animal (vacas, por exemplo, engolem o plástico ou a borracha e depois se asfixiam).

Algumas sugestões de boa conduta são:

- deixar porteiras como encontrou. Porteira aberta, deixe aberta. Porteira fechada, deixe fechada
- não depreciar cercas para poder passar (pois o gado acaba escapando)
- não colher nada, principalmente frutos, sem autorização
- não urinar nas bases das vias, procurando se afastar, com segurança, a um local de não passagem
- seja cordial, cumprimente sempre os locais: bom dia, boa tarde, boa noite
- respeite a comunidade local, tanto com a linguagem, como com vestimentas adequadas
- não corra nem acione a buzina do carro em estradas de terra, especialmente perto de casas, pedestres ou animais, pois além de levantar poeira, pode assustá-los
- não faça barulho nem use equipamentos eletrônicos, como rádios, que produzam som alto
- não faça fogueiras
- leve todo seu resíduo de volta

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 ideia 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.

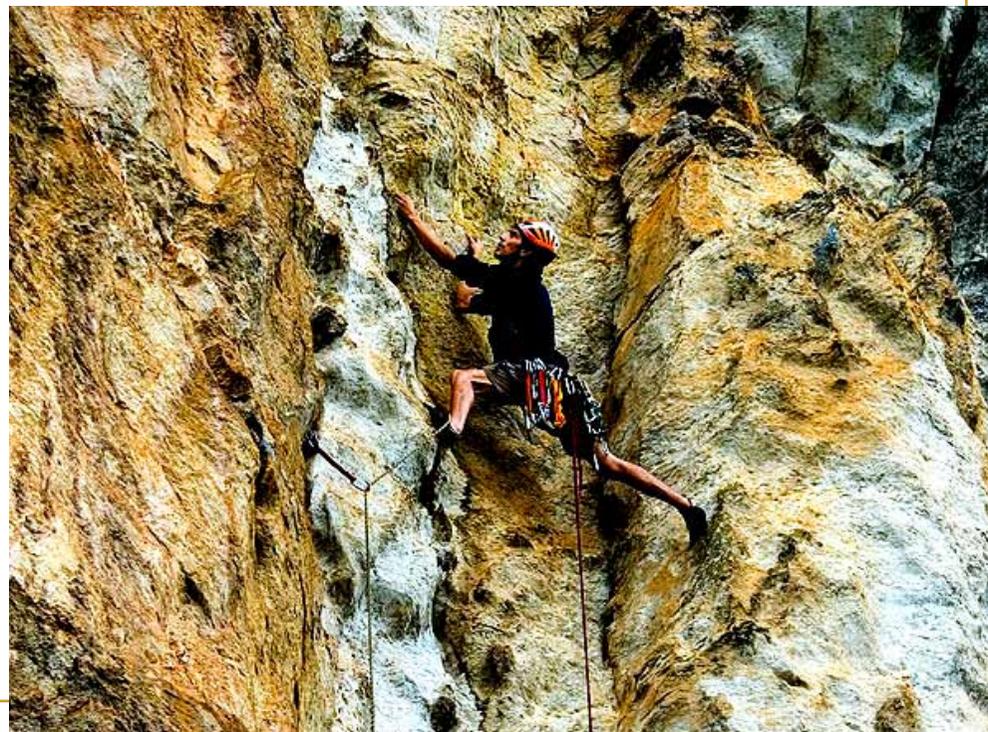
É fundamental lembrar que ética nos negócios acontece quando cada empresa toma suas decisões respeitando o direito, os valores e os interesses de todos aqueles que, de uma forma ou de outra, são afetados por ela.

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 Escalada

As empresas de escalada devem conhecer, entender e aplicar as seguintes Normas que dizem respeito a sua atuação:

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

ABNT NBR 15286 – Turismo de Aventura - informações mínimas preliminares a clientes

ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura - Sistemas de Gestão da Segurança - Requisitos

ABNT NBR 15397 – Turismo de Aventura - Condutores de montanhismo e de escalada - Competências de pessoal

Projeto 54:003.09-001 – Turismo de Aventura – Técnicas verticais – Requisitos para produto (em desenvolvimento)

Projeto 54:003.09-002 – Turismo de aventura – Técnicas Verticais – Procedimentos (em desenvolvimento)

■ Referências Bibliográficas

1 - BECK, Sérgio. Com Unhas e Dentes.

2- Mountaineering, the Freedom of the Hills.

3- Guias de Escalada (Cuscuzeiro, Baú, outros).

4- Go Outside, Head Wall, Aventura e Ação (Revistas).

5 - Sites Femesp - www.fenesp.org.br

Femerj - www.femej.org.br

Fepam - www.fepam.org

CBME - www.cbme.org.br

GEEU - www.geeu.wsystem.com.br



Glossário

Aderência – Escalada sobre rocha sem agarras, com inclinação positiva, usando apenas a aderência entre a sapatilha e a rocha e entre as mãos e a rocha.

Agarra – Saliência na rocha, em cristais, nódulos ou buracos, para pisar ou segurar.

Aproximação – Deslocamento do escalador até o início da escalada, normalmente a base da via.

Ascensor – Dispositivo colocado na corda, permitindo que o mesmo deslize através dela apenas em uma direção. Utilizado para deslocamentos em corda fixa, auto-segurança e resgates.

ATC (Air Traffic Control) – Tipo de freio utilizado para fazer segurança e como descensor.

Auto-segurança – Técnica de segurança individual, que não depende de uma segunda pessoa.

Auto-seguro ou Solteira – Fita ou corda usada para prender o escalador a um ponto de proteção ou ancoragem.

Backup – Ponto de ancoragem adicional que só recebe carga se um dos outros pontos principais se soltar. Duplicidade na segurança. Redundância.

Big wall – Modalidade de escalada praticada em grandes paredes. Vias longas, com possibilidade do uso de progressão em artificial e possibilidade de pernoite na parede rochosa.

Bivaque – No Brasil, significa pernoite ao ar livre, fora de uma proteção artificial (como barracas ou cabanas), ao relento sob cavidades formadas nas pedras. Na escalada é o pernoite na via.

Boulder – Escalada em blocos de pedra, sem o uso de corda, próxima ao chão.

Bouldrier – Cadeirinha de escalada.

Cadeirinha – Equipamento têxtil que prende o escalador pelas coxas e pela cintura. É na cadeirinha que é presa a corda de segurança.

Chaminé – Fenda na rocha onde o escalador consegue entrar com o corpo e faz a progressão. A chaminé pode ser estreita ou larga. A escalada é feita pressionando-se as duas paredes da chaminé simultaneamente em direções opostas.

Chapeleta – Peça metálica que fica presa à rocha através de um chumbador metálico de expensão. Possui um orifício para engate de um mosquetão.

Conquista – Abertura ou primeira ascensão. Estabelecimento de uma nova via de baixo para cima, com segurança dada por baixo.

Cordada – Equipe de escaladores unidos entre si por uma ou mais cordas.

Costura – É o conjunto de uma fita e dois mosquetões empregado para ligar a corda ao ponto de ancoragem na rocha. O ato de colocar a costura na chapeleta e depois passar a corda por dentro do mosquetão é também chamado de costura.

Croquis – Diagrama (desenho) que representa uma via com um conjunto de informações, como o tipo de proteção, referências, tipo de rocha, grau de dificuldade etc.

Cruix – Lance mais difícil da via.

Descensor ou freio – Equipamento utilizado para descer por uma corda, sendo alguns utilizados para oferecer segurança entre os escaladores.

Enfiada de corda – Cada um dos trechos entre duas paradas em uma via de escalada é uma enfiada. Trecho que o guia de uma escalada percorre de sua segurança inicial (parada) até o ponto desejado (próxima parada). No caso de vias maiores do que o comprimento da corda, este processo é repetido quantas vezes for necessário, até o final da via.

Entalamento – Técnica que consiste em escalar entalando os dedos, as mãos, o punho ou os pés em fendas.

Equalização – Uma técnica em que se utiliza vários pontos de proteção de modo que a carga se distribua entre eles.

Equipar – Instalar ancoragens (fixas ou móveis).

Escalada alpina – Estilo de escalada na qual se leva o mínimo de equipamentos possíveis, sem o auxílio externo e sem o estoque de provisões, acampamentos intermediários ou equipamentos fixos. Contrasta com o estilo de escalada expedição.

Escalada artificial – Técnica em que um escalador se utiliza de meios artificiais (pontos de apoio não naturais, como chapeletas, grampos, buracos feitos por talhadeiras ou furadeiras) como apoio para progredir numa via.

Escalada Expedição – Estilo de escalada com apoio externo, com uso de escaladores que não precisam necessariamente chegar ao cume, onde se estocam os acampamentos intermediários e equipamentos, como cordas fixas, são instalados para facilitar o deslocamento.

Escalada livre – Técnica em que o escalador se utiliza somente a rocha e seus apoios naturais para progredir (as proteções são utilizadas apenas em caso de queda ou como apoio nas paradas, e não para progressão).

Escalada mista – Modalidade praticada em paredes rochosas, podendo ser mistas de livre e artificial, ou mistas de rocha e gelo, ou os dois juntos (livre e artificial em rocha e gelo).

Esticão – O mesmo que enfiada de corda ou, em algumas partes do Brasil, um trecho longo de escalada sem proteção.

Estribo – Escadinha, geralmente feita de fitas, utilizada na escalada artificial.

Free solo – Escalada feita sem a corda de segurança em situações em que uma queda levaria provavelmente à morte do escalador.

Friend, Camalot – Peça de proteção móvel, acionada por mola.

Grampear – Instalação de um grampo na via de escalada em rocha.

Grampo – Dispositivo de ancoragem permanente na rocha. Por ser de fabricação artesanal sem homologação no Brasil.

Grampo de expansão – Dispositivo de ancoragem. Uma bucha metálica que se expande durante a instalação, prendendo-se fortemente à rocha.

Grampo P – Grampo de fabricação artesanal, em forma de P. Por ser de fabricação artesanal sem homologação no Brasil.

Grigri – Dispositivo para segurança com corda de acionamento automático.

Guia – Na escalada tradicional, é quem escala primeiro, montando o sistema de segurança.

Jumar – A primeira marca a lançar um ascensor deste tipo. O nome virou sinônimo de ascensor.

Jumarear – Subir pela corda fixa com ascensores.

Lance-chave – O lance mais difícil da via, crux.

Limpar a via – Recolher o material de proteção instalado na via.

Livro de cume – Caderno deixado no cume de montanhas, utilizado para registro daqueles que chegaram até aquele ponto.



Magnésio – Carbonato de magnésio. Utilizado por escaladores para retirar a umidade, o suor das mãos na hora da escalada, é colocado no chamado “saco de magnésio” e levado preso na parte das costas na cadeirinha.

Malha rápida – Semelhante a um elo de corrente que é fechado com uma trava de rosca. Utilizado em ancoragens de muros de escalada com segurança de cima ou para deixar as vias equipadas, sem o problema da costura abrir e dificultando o roubo. Também utilizado nas ancoragens de rapel, em espeleologia e canionismo.



Mosquetão – Equipamento básico no montanhismo. Feito em alumínio ou aço, de formato oval, D e outros, possui em um de seus lados um gatilho, que se abre para a passagem da corda.

Mosquetão base – Chamado também de mosquetão de parada, sendo um modelo maior do que os outros, utilizado nas ancoragens e paradas de segurança, permitindo, devido ao seu tamanho, um melhor acesso para os outros mos-

quetões e corda que se prendem a ele.

Mosquetão com trava – Mosquetão que no gatilho possui uma trava com rosca ou de engate rápido para evitar a abertura acidental do mesmo.

Muro artificial – Parede de escalada, podendo ser de vários materiais como, madeira, fibra ou concreto, com agarras artificiais para escalada.



Nut – Entalador em forma de cunha.

Oito – Descensor em forma de 8, também utilizado para fazer a segurança.

Oposição – Técnica de escalada em que o escalador pressiona a rocha com os pés numa direção enquanto puxa com as mãos na direção oposta.

Parada – Ancoragem principal, feita de preferência com equalização de pontos de fixação e redundância.

Participante – Segundo posto na cordada.

Pêndulo – Pendular preso a uma corda. Pode ser utilizado como técnica de escalada para se alcançar um ponto da via, lateralmente, impossível de se fazer em livre. Tipo de queda que pode haver em uma escalada em travessia horizontal.

Piton – Equipamento ou dispositivo de ancoragem que é martelado em fendas na rocha.

Pontos de proteção fixa – Aquele que é instalado pelo conquistador, o primeiro a fazer a via, ou pela pessoa que equipou a via e não mais retirada. Feita com grampos “P” ou chapeletas em fixadores (parabolts, grampos de expansão) com parafuso.

Portaledge – Tipo de platô que fica suspenso, preso em ancoragem, para se

dormir na parede de rocha. Pode ter uma cobertura, tomando a forma de uma barraca de parede.

Proteção – Pontos utilizados na montagem do sistema de segurança, sejam para costura ou para a ancoragem (montagem da parada).

Proteção móvel – Segurança colocada e retirada pelos escaladores durante a ascensão na rocha, geralmente através de peças de entalamento em fendas e/ou buracos.

Proteção natural – Ancoragem montada com auxílio de fitas e/ou cordas em árvores ou bicos de pedras.

Prussik – Nome de um nó blocante, feito entre uma corda, unida pelas pontas, de menor diâmetro (cordim) envolvendo outra de maior diâmetro, a principal.

Rapel – No Brasil, utilizado como termo de referência para descida pela corda.

Sapatilha – Calçado especial para escalar em rocha. Existem modelos para cada estilo de escalada.



Segurança – Recolher ou soltar a corda por meio de um equipamento

adequado (freio) a um escalador durante sua progressão na via ou outros momentos que seja necessária.

Segurança clássica – Técnica de segurança que não se utiliza de aparelhos e equipamentos, onde um escalador promove a segurança do outro com uma corda, utilizando o próprio corpo para gerar atrito e frear, caso necessário. Ultimamente em desuso, mas muito utilizada para progressões em grandes montanhas, em terrenos relativamente fáceis, mas que precisam de segurança.

Sistemas de Ancoragem – Dispositivos

usados para prender o sistema de segurança, o escalador ou a corda de rapel à rocha.

Solo – No Brasil, escalada solitária (sem parceiro) sem o auxílio de equipamentos de segurança. O mesmo que Free Solo, em inglês.

Solitário – Escalada solitária (sem parceiro), com a utilização de equipamentos de proteção para auto-segurança. Em inglês, Solo.

Tesoura – Técnica de progressão em chaminé larga, onde, com as mãos espalmadas e pernas afastadas, se apóiam e os pressionam em cada um dos lados da parede.

Top rope, corda de cima – Sistema de segurança em que a corda que protege o escalador vem de cima, sem a possibilidade de queda com choque na base.

Vaca – Queda do guia.

Via – O caminho por onde se escala.



**AVENTURA
SEGURA**
PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO
EM TURISMO DE AVENTURA

ESCALADA

VOL. 7

Entidade Executora



Parceria



Ministério
do Turismo

