

**GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO**  
TURISMO DE AVENTURA – SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS

ABNT NBR ISO 21101



**GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO**  
TURISMO DE AVENTURA – SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA

Rio de Janeiro  
2016

## FICHA CATALOGRÁFICA

Documento elaborado no âmbito do Contrato ABNT/Sebrae destinado aos Pequenos Negócios

### Catálogo na Publicação (CIP)

A849g

Associação Brasileira de Normas Técnicas

Guia de implementação: Turismo de aventura – Sistema de gestão da segurança [recurso eletrônico] / Associação Brasileira de Normas Técnicas, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. – Rio de Janeiro: ABNT; Sebrae, 2016. 84 p.: il.color.

Modo de acesso: <http://portalmp.e.abnt.org.br/>.

ISBN 978-85-07-06176-2.

1. Gestão da qualidade. 2. Normalização. 3. Serviços. 4. Turismo de aventura. 5. Ecoturismo I. Título. II. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas..

CDU: 006.3/8:005.6

Conteudista técnico: Alvaro Alberto de Barros Filho

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae  
Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia – UAIT  
SGAS Quadra 605, Conjunto A – CEP 70200-645 – Brasília-DF  
Central de Relacionamento: 0800 570 0800  
[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

Copyright© 2016. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT  
Diretoria Técnica – ABNT/DT  
Avenida Treze de Maio, 13 – 27º andar – Rio de Janeiro-RJ.  
Centro – CEP 20031-901  
[www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br)

Copyright© 2016. Associação Brasileira de Normas Técnicas

## SEBRAE

**Robson Braga de Andrade**  
Presidente do Conselho Deliberativo

**Guilherme Afif Domingos**  
Diretor-Presidente

**Heloísa Regina Guimarães de Menezes**  
Diretora Técnica

**Vinícius Nobre Lages**  
Diretor de Administração e Finanças

**Célio Cabral de Sousa Júnior**  
Gerente da Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

**Marcus Vinícius Lopes Bezerra**  
Gerente-adjunto da Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

**Hulda Oliveira Giesbrecht**  
Coordenação do desenvolvimento de soluções de Inovação e Tecnologia / Gestora do Contrato ABNT/Sebrae

## APOIO TÉCNICO

**Philippe Fauguet Figueiredo**  
Unidade de Atendimento Setorial - Serviços

**Leonardo de Moura Persi**  
Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (Abeta)/Comissão de Normalização

## ABNT

**Pedro Buzatto Costa**  
Presidente do Conselho Deliberativo

**Pierangelo Rossetti**  
Vice-Presidente do Conselho Deliberativo

**Ricardo Rodrigues Fragoso**  
Diretor Geral

**Eugenio Guilherme Tolstoy De Simone**  
Diretor Técnico

**Carlos Santos Amorim Junior**  
Diretor de Relações Externas

**Odilão Baptista Teixeira**  
Diretor Adjunto de Negócios

**Antonio Carlos Barros de Oliveira**  
Diretor Adjunto de Certificação

**Janaína da Silva Mendonça**  
Gerente de Editoração e Acervo

**Marcia Cristina de Oliveira**  
Gerente de Planejamento e Projetos

**Anderson Correia Soares**  
Analista Técnico da Gerência de Editoração e Acervo

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	01
Parte 1 - OBJETIVO .....	03
Parte 2 - ORIENTAÇÕES GERAIS .....	04
Parte 3 - SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE TURISMO DE AVENTURA – MÉTODO DE IMPLEMENTAÇÃO.....	06
1 Contexto da organização (Requisito 4).....	06
1.1 Entendendo a organização e seu contexto (Requisito 4.1).....	06
1.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas (Requisito 4.2) .....	07
1.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da segurança do turismo de aventura (Requisito 4.3) .....	07
1.4 Sistema de gestão da segurança do turismo de aventura (Requisito 4.4)..	10
2 Liderança (Requisito 5) .....	10
2.1 Liderança e comprometimento (Requisito 5.1) .....	10
2.2 Política (Requisito 5.2) .....	11
2.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais (Requisito 5.3) .....	14
3 Planejamento (Requisito 6) .....	16
3.1 Ações para abordar riscos e oportunidades (Requisito 6.1) .....	16
3.1.1 Geral (Requisito 6.1.1).....	16
3.1.2 Processo de gestão de riscos no turismo de aventura (Requisito 6.1.2 - incluindo o Anexo A).....	16
3.1.3 Requisitos legais (Requisito 6.1.3).....	43
3.2 Objetivos de segurança do turismo de aventura e planejamento para alcançá-los (Requisito 6.2).....	45
4. Apoio (Requisito 7).....	47
4.1. Recursos (Requisito 7.1) .....	47
4.2 Competência (Requisito 7.2).....	47
4.3 Consciência (Requisito 7.3).....	53
4.4 Comunicação (Requisito 7.4) .....	53
4.4.1 Geral (Requisito 7.4.1).....	53
4.4.2 Comunicação e consulta com pessoas envolvidas no fornecimento de atividades de turismo de aventura (Requisito 7.4.2).....	54
4.4.3 Comunicação e consulta com participantes (Requisito 7.4.3).....	54
4.5 Informação documentada (Requisito 7.5).....	58

4.5.1 Geral (Requisito 7.5.1).....	58
4.5.2 Criação e atualização (Requisito 7.5.2).....	59
4.5.3 Controle da informação documentada (Requisito 7.5.3).....	60
5. Operação (Requisito 8).....	62
5.1 Planejamento e controle operacional (Requisito 8.1).....	62
5.2 Preparação e resposta à emergência (Requisito 8.2).....	64
5.3 Gerenciando incidentes (Requisito 8.3).....	69
6. Avaliação de desempenho (Requisito 9).....	72
6.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação (Requisito 9.1).....	72
6.2 Auditoria interna (Requisito 9.2).....	74
6.3 Análise crítica pela direção (Requisito 9.3).....	75
7. Melhoria (Requisito 10).....	76
7.1 Não conformidade e ação corretiva (Requisito 10.1).....	76
7.2 Melhoria contínua (Requisito 10.2).....	78
Parte 4 - ANEXOS.....	79
Parte 5 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83



## INTRODUÇÃO

O BRASIL É O PIONEIRO NA PUBLICAÇÃO DE UMA NORMA TÉCNICA EM SISTEMA DE GESTÃO QUE APRESENTE REFERÊNCIAS OBJETIVAS SOBRE COMO AS EMPRESAS DE TURISMO DE AVENTURA PODEM AVALIAR RISCOS E PERIGOS DE SUAS ATIVIDADES, REALIZAR TRATAMENTOS E FORNECER SERVIÇOS COM SEGURANÇA PARA OS CLIENTES E A EQUIPE ENVOLVIDA NA OPERAÇÃO.

A abordagem da segurança no turismo de aventura, por meio da normalização, ajuda as organizações envolvidas a adotar práticas que visem à segurança dos participantes e de suas equipes de operação das atividades de turismo de aventura, bem como a informar sobre suas características e oferecer atividades com líderes (condutores) competentes.

Inicialmente, por meio da Associação Brasileira de Normas Técnicas<sup>1</sup> (ABNT), o Foro Nacional de Normalização, o Brasil desenvolveu a Norma Técnica ABNT NBR 15331, no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54) – Subcomitê Turismo de Aventura, a qual foi publicada no final de dezembro de 2005. Atualmente, a ABETA<sup>2</sup> é a entidade responsável pela secretaria técnica dos trabalhos de normalização deste subcomitê no País.

A partir desta referência, o Brasil remeteu à *International Organization for Standardization*<sup>3</sup> (ISO) a proposta de desenvolver uma Norma Internacional para organizações com atuação em turismo de aventura, solicitando a liderança da secretaria técnica do Grupo de Trabalho (*Working Group - WG*) que iria se responsabilizar por esse desenvolvimento. Sendo assim, a partir de 2009, foram iniciados os trabalhos internacionais desse WG e, em abril de 2014, foi publicada a Norma Internacional, ISO 21101 – *Adventure tourism – Safety management systems – Requirements*. No Brasil, em novembro de 2014, foi publicada a ABNT NBR ISO 21101, a partir dos trabalhos do Comitê Espelho da ABNT.

Esse desenvolvimento contou com a participação de organizações não governamentais, empresários, governo, sociedade, especialistas e diversas partes interessadas, o que justifica os requisitos detalhados na Norma dos aspectos de segurança e de qualidade.

O sistema de gestão apresentado na Norma proporciona uma base estável, coerente e consistente para o alcance de uma operação segura e com qualidade por parte das organizações que operam atividades de turismo de aventura.

O conteúdo da Norma é direcionado ao aprimoramento da segurança na prestação dos serviços de turismo de aventura, ao atendimento à legislação, ao posicionamento do negócio no mercado internacional, à preservação ambiental e cultural, à consciência social e ao desenvolvimento econômico-financeiro.

<sup>1</sup> Fundada há 75 anos, a ABNT é uma entidade privada, sem fins lucrativos, membro fundador da *International Organization for Standardization* (ISO), da *Comisión Panamericana de Normas Técnicas* (Copant) e da *Asociación Mercosur de Normalización* (AMN).

<sup>2</sup> Fundada em 2004, a Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA) atua para representar, qualificar e promover os pequenos negócios e os destinos de natureza, para consolidar o mercado da vida ao ar livre no Brasil e para disseminar a oferta segura das atividades de ecoturismo e turismo de aventura.

<sup>3</sup> ISO é um órgão independente, uma organização internacional não governamental com 162 entidades nacionais de normalização. Atua no desenvolvimento voluntário de Normas Internacionais que dão suporte à inovação e proveem soluções para as mudanças globais.



Em função da atualidade e importância do tema segurança no turismo de aventura, a ABNT decidiu pela publicação deste Guia, que foi elaborado com base na experiência e no conhecimento acumulados ao longo dos últimos dez anos de discussões, bem como na identificação e adoção de práticas seguras nas atividades de turismo de aventura brasileiro.

A ABNT NBR ISO 21101 visa ao fortalecimento do turismo de aventura e ecoturismo, onde se observa destacado crescimento de mercado nos últimos anos, trazendo o turismo de natureza como um dos segmentos de relevância para o País, tendo em vista a expressiva quantidade de destinos em todo o território nacional, buscando ampliar a cultura da vida ao ar livre.

O uso deste Guia pelas empresas de turismo de aventura gera benefícios do ponto de vista de segurança para a equipe envolvida com a operação turística e também aos participantes. Por consequência, pode gerar benefícios econômicos para a empresa, inclusive na sustentabilidade do negócio e em sua competitividade no mercado.

Do ponto de vista ambiental, a Norma contribui para a minimização dos impactos ambientais negativos e auxilia na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos.

Do ponto de vista econômico, ela viabiliza operações seguras do turismo de aventura e proporciona um diferencial de marketing, gerando vantagens competitivas para as empresas do segmento, facilitando o acesso a novos mercados.

Nas esferas social e cultural, ela estimula boas condições de trabalho, enfatiza a preservação do patrimônio cultural e promove o respeito aos direitos dos trabalhadores, na busca do aprimoramento de suas competências e na valorização das comunidades locais. Do ponto de vista político, ela promove o respeito à legislação e à cidadania.



## Parte 1 - OBJETIVO

**ESTE GUIA TEM COMO OBJETIVO ORIENTAR A EMPRESA DE TURISMO DE AVENTURA NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA, DE ACORDO COM A ABNT NBR ISO 21101, DEVENDO, PORTANTO, SER UTILIZADO JUNTO COM A NORMA TÉCNICA.**

Este Guia apresenta uma proposta de roteiro de implementação da ABNT NBR ISO 21101, com interpretações do texto e ações para o atendimento aos requisitos de segurança apresentados.

Além de descrever um método de implementação, o Guia também apresenta exemplos de ações para o cumprimento dos requisitos da Norma. Ressalta-se que os exemplos apresentados neste Guia não são a única ou a melhor forma de atender aos princípios de segurança no turismo de aventura.

As empresas de turismo de aventura devem utilizar este Guia como fonte de consulta, levando em consideração as características aplicáveis e adequadas para cada negócio, como a localidade da empresa, porte, tipos de atividades de turismo de aventura e local onde são realizadas, entre outros.

Novas pesquisas e registros de ações direcionadas para o atendimento dos princípios de segurança vêm sendo constantemente desenvolvidos, em conjunto com o crescimento contínuo da utilização e dos resultados obtidos por meio da implementação da ABNT NBR ISO 21101.

Desta forma, recomenda-se que as empresas de turismo de aventura consultem as entidades representativas do segmento, bem como as organizações não governamentais e demais entidades representativas para obter informações sobre boas práticas em vigor na sua localidade. Também é possível utilizar exemplos encontrados nos meios de comunicação e em empreendimentos certificados ou em processo de certificação.



## Parte 2 - ORIENTAÇÕES GERAIS

ESTE GUIA FOI ELABORADO PARA APRESENTAR OS PASSOS NECESSÁRIOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA EM TURISMO DE AVENTURA EM CONFORMIDADE COM A ABNT NBR ISO 21101, POR MEIO DE TEXTOS, FIGURAS, TABELAS, DIAGRAMAS E EXEMPLOS, VISANDO À INTERPRETAÇÃO DOS REQUISITOS NORMATIVOS.

Evidentemente que a ordem das etapas apresentadas neste roteiro, como método de implementação, não é a única possível.

Para facilitar a utilização deste Guia em conjunto com a Norma, é possível visualizar o item referente à ABNT NBR ISO 21101 no rodapé da página ao final de cada capítulo.

Além disso, ao lado de cada item deste Guia, entre parênteses, estará o número do requisito correspondente da ABNT NBR ISO 21101, facilitando assim a identificação no caso de necessidade de consultas diretamente ao texto normativo.

Este Guia também pode ser consultado de forma pontual para auxiliar no entendimento e interpretação adequados de cada requisito da ABNT NBR ISO 21101, não sendo necessária sua leitura na ordem do método de implementação apresentado.

Vale ressaltar a existência, no âmbito do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54) e do Subcomitê Turismo de Aventura, de 13 Comissões de Estudos (CE) de Turismo de Aventura, sendo as três primeiras transversais (aplicadas a quaisquer atividades de turismo de aventura):

- CE de Turismo de Aventura – Ocupações
- CE de Turismo de Aventura – Gestão da segurança
- CE de Turismo de Aventura – Informações a clientes
- CE de Turismo de Aventura – Terminologia
- CE de Turismo de Aventura – Turismo com atividades de montanhismo
- CE de Turismo de Aventura – Turismo fora de estrada
- CE de Turismo de Aventura – Turismo com atividades de *rafting*
- CE de Turismo de Aventura – Espeleoturismo e turismo com atividades de canionismo
- CE de Turismo de Aventura – Turismo com atividades com uso de técnicas verticais
- CE de Turismo de Aventura – Cicloturismo, turismo equestre e turismo com atividades de caminhada
- CE de Turismo de Aventura – Turismo com atividades de arvorismo
- CE de Turismo de Aventura – Turismo com atividades de *bungee jump*
- CE de Turismo de Aventura – Turismo com atividades de mergulho

No âmbito da ISO, os trabalhos foram liderados pelo Brasil em conjunto com o Reino Unido, por meio do ISO TC 228 (Comitê Técnico de Turismo da ISO)/*Working Group 7*. Este Grupo de Trabalho desenvolveu as Normas Internacionais baseadas principalmente nas referências brasileiras de Normas Técnicas de Turismo de Aventura. Ao final dos



trabalhos, foram publicadas no Brasil a ABNT NBR ISO 21101, *Turismo de aventura – Sistemas de gestão da segurança – Requisitos* e a ABNT NBR ISO 21103, *Turismo de aventura – Informações a participantes*. Finalmente, a Norma de competências do líder (condutor) foi concluída como Relatório Técnico da ISO (*Technical Report*), que atualizou a ABNT NBR 15285, *Turismo de aventura – Líderes – Competências de pessoal* e a ABNT NBR 15500, *Turismo de aventura – Terminologia*, alinhando os termos e definições internacionais nesta Norma Brasileira.

Os trabalhos na ISO seguiram o novo formato de Normas Técnicas Internacionais de Sistemas de Gestão, sendo, portanto, esta Norma alinhada com as diretrizes do *Technical Management Board*<sup>4</sup> – ISO/TMB da ISO. Vale ressaltar também o uso da ABNT NBR ISO 31000, *Gestão de riscos*, para padronização dos conceitos utilizados nesta Norma relativos à segurança e à gestão dos riscos nas atividades de turismo de aventura.

No contexto deste Guia, há dois termos utilizados que foram revisados nos trabalhos da ISO: “participante” e “líder”.

- Participante: antes era utilizado o termo “cliente”, mas a partir dos trabalhos da publicação da ISO 21103 (a Norma Técnica de informações a clientes), os países entraram em consenso para alterar para o novo termo, exatamente porque apesar da maioria das atividades de turismo de aventura ser oferecida comercialmente (venda direta ao consumidor), há situações de operação de turismo de aventura sem recebimento de pagamento efetivo, como, por exemplo, turismo voluntário (ou volunturismo). Portanto, durante a leitura do Guia, adota-se o termo “participante”. O termo e a definição seguem abaixo:

**participante**

peessoa que faz parte da atividade de turismo de aventura, porém não é um membro da equipe de líderes

NOTA 1 Um participante cliente também pode ser chamado de “cliente” ou similar.

NOTA 2 Uma equipe de líderes compreende diversos líderes.

- Líder: antes era utilizado o termo “condutor”, na antiga Norma Técnica de competências de pessoal de condutor de turismo de aventura. Quando dos trabalhos também no âmbito da ISO, foi consenso que o termo internacional mais utilizado é líder. Assim sendo, no Brasil, ao atualizar a Norma Técnica de Terminologia (ABNT NBR 15500), é citado o termo “líder” (e sua definição), sendo aceito também o termo “condutor”, que também é utilizado nesta publicação. O termo e a definição seguem abaixo:

**líder**

**condutor**

peessoa competente que assume a responsabilidade pelas pessoas e é capaz de liderar e supervisionar uma atividade designada

Uma importante conquista foi o reconhecimento da categoria do condutor de turismo de aventura pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) no Brasil, que desde fevereiro de 2015 foi incluída na Classificação Brasileira de Ocupações, em ação conjunta do Ministério do Turismo, Sebrae e ABETA, apoiada pela existência há dez anos da Norma Técnica de Condutor de Turismo de Aventura.

<sup>4</sup> O ISO/TMB deve ter a responsabilidade pelo gerenciamento geral da estrutura do Comitê Técnico, deve aprovar o estabelecimento e a dissolução dos Comitês Técnicos e suas revisões de Diretivas. Ele deve resolver todas as questões estratégicas de planejamento, coordenação, desempenho e monitoramento das atividades dos Comitês Técnicos.



## Parte 3 - SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE TURISMO DE AVENTURA – MÉTODO DE IMPLEMENTAÇÃO

### 1 Contexto da organização (Requisito 4)

#### 1.1 Entendendo a organização e seu contexto (Requisito 4.1)

Toda organização que atua na prestação de serviços em atividades de turismo de aventura, seja com intuito comercial ou não (como, por exemplo, com turistas de aventura por meio de viagens que envolvam ações de voluntariado), está lidando continuamente com riscos inerentes a estas atividades. Desconsiderar a existência destes riscos e não manter processos que os identifiquem, os dimensionem, os analisem e os tratem pode ocasionar danos físicos, morais ou financeiros irreparáveis. Muitas consequências negativas, inclusive nos aspectos de responsabilidade civil e penal, podem ocorrer, trazendo sérios transtornos aos líderes da organização.

Nesse contexto, entender as questões internas e externas que influenciam o alcance dos resultados pretendidos com as atividades da organização é crucial para planejar o futuro.

No Brasil, vale ressaltar que a implementação de um sistema de gestão da segurança para a oferta comercial de atividades de turismo de aventura não é mais uma opção, mas sim uma obrigação legal, desde 02/12/2010, data do Decreto nº 7.381, que regulamentou a Lei nº 11.771, que trata da Política Nacional de Turismo.

Em seu artigo 34, o decreto determina:

Art. 34. Deverão as agências de turismo que comercializem serviços turísticos de aventura:

I - dispor de condutores de turismo conforme Normas técnicas oficiais, dotados de conhecimentos necessários, com o intuito de proporcionar segurança e conforto aos clientes;

II - dispor de sistema de gestão de segurança implementado, conforme Normas técnicas oficiais, adotadas em âmbito nacional;

III - oferecer seguro facultativo que cubra as atividades de aventura;

IV - dispor de termo de conhecimento com as condições de uso dos equipamentos, alertando o consumidor sobre medidas necessárias de segurança e respeito ao meio ambiente e as consequências legais de sua não observação;

V - dispor de termo de responsabilidade informando os riscos da viagem ou atividade e precauções necessárias para diminuí-los, bem como sobre a forma de utilização dos utensílios e instrumentos para prestação de primeiros socorros; e

VI - dispor de termo de ciência pelo contratante, em conformidade com disposições de Normas técnicas oficiais, que verse sobre as preparações necessárias à viagem ou passeio oferecido.

§ 1º - Para os fins deste Decreto, entende-se por turismo de aventura a movimentação turística decorrente da prática de atividades de caráter recreativo e não competitivo, tais como arvorismo, boia-cross, balonismo, *bungee jump*, cachoeirismo, cicloturismo, caminhada de longo curso, canoagem, canionismo, cavalgada, escalada, espeleoturismo, flutuação, mergulho, turismo fora de estrada, *rafting*, rapel, tirolesa, voo livre, *windsurf* e *kitesurf*.



§ 2º - Os termos dispostos nos incisos IV, V e VI deverão ser assinados pelo contratante e arquivados pelo contratado.

Como podemos observar, a tomada de decisão em implementar um sistema de gestão da segurança em organizações que ofertam atividades de turismo de aventura não é simplesmente uma decisão administrativa, estratégica ou comercial da organização, mas sim uma decisão que a colocará em conformidade com os requisitos legais aplicáveis, em outras palavras, manterá o comprometimento básico de qualquer organização de cumprir a lei.

A questão legal acima mencionada é apenas um importante exemplo do que deve ser considerado no entendimento da organização e de seu contexto. Aspectos sociais, econômicos, ambientais, entre outros, também devem ser considerados na importante tomada de decisão de implementar um sistema de gestão da segurança.

E, no Brasil, as Normas Técnicas oficiais adotadas em âmbito nacional são as publicadas no âmbito da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

### **1.2 Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas (Requisito 4.2)**

Quem está direta ou indiretamente interessado nas atividades de turismo de aventura de sua organização? Quem pode ser afetado no caso de falhas na segurança, no caso de incidentes, no caso de danos à integridade física de participantes ou colaboradores, no caso de uma indesejável morte?

Temos uma tendência a pensar apenas em nossos clientes e familiares, mas o leque de pessoas interessadas pode ser muito maior. Apenas para citar alguns exemplos:

- administração da Unidade de Conservação onde sua organização atua;
- donos da propriedade privada onde sua organização atua;
- poder público do município onde sua organização atua;
- órgãos públicos ou privados de busca e salvamento de sua região [bombeiros, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu), hospitais, Grupos Voluntários de Busca e Salvamento].

Pare, pense e elenque as partes interessadas nas atividades de sua organização. Esta informação será importante no processo de implementação da ABNT NBR ISO 21101.

### **1.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da segurança do turismo de aventura (Requisito 4.3)**

Vamos entender inicialmente o que significa o escopo do sistema de gestão de segurança do turismo de aventura.

Escopo é o que define, de forma clara, a que o sistema de gestão de segurança se refere e qual será sua abrangência. A Norma cita claramente que a organização deve determinar os “limites e aplicabilidade do sistema de gestão da segurança”. Isto quer dizer que, para implementar o sistema de gestão de segurança, a organização deve definir previamente onde o sistema de gestão de segurança irá atuar, promovendo um processo de gestão que garanta a segurança das atividades da organização.



A esta definição damos o nome de “**escopo do sistema de gestão da segurança**”. Ao elaborar o escopo do sistema de gestão de segurança, a organização deve definir:

- Quais os produtos que serão contemplados;
- A que atividades de turismo de aventura estão associados;
- Qual o local onde cada atividade acontece;
- Quais as partes interessadas nesse processo.

Importante destacar que, no contexto desta Norma Técnica:

- produto se refere ao conjunto de requisitos necessários para a operação das atividades de turismo de aventura, como informações ao participante, estruturas de apoio, equipe de colaboradores envolvida na operação para a realização de uma ou mais atividades de turismo de aventura, como, por exemplo, caminhada de longo curso no Vale do Pati (Chapada Diamantina), que contempla condutores para a atividade de turismo de aventura, informações preliminares e, durante as atividades, equipamentos para pernoite (barraca e saco de dormir), lanterna, alimentação (café da manhã, lanche de trilha e jantar), radiocomunicador, sistema de busca e salvamento e seguro para atividade de turismo de aventura; e
- atividade de turismo de aventura se refere especificamente ao tipo de atividade ofertada, como, por exemplo, turismo fora de estrada ou turismo com atividades de *rafting* operadas no Jalapão.

Em outras palavras, a implementação do sistema de gestão de segurança precisa estar bem delimitada, para que não existam dúvidas do que está dentro e do que está fora do sistema de gestão de segurança, incluindo aí as atividades, os produtos, as pessoas e os locais abrangidos pelos processos e procedimentos que serão planejados, definidos e adotados pela organização.

#### **Atividades de turismo de aventura e produtos**

Uma organização pode operar uma atividade com vários produtos diferentes ou com um produto que contemple mais de uma atividade. É importante que esta informação seja descrita de forma clara, pensando que a análise do documento provavelmente não será feita por quem conhece a organização.

Vamos ver, a seguir, dois exemplos que irão nos ajudar a compreender esta questão.

Vejam o exemplo abaixo, em que temos uma atividade de turismo de aventura e três produtos:

- **Atividade:** Caminhada
- **Produtos:** Trilha da Cachoeira do Véu de Noiva, Trilha da Mata Verde e Trilha da Coruja.

No próximo exemplo, por outro lado, temos um produto e três atividades de turismo de aventura:

- **Produto:** Dia de aventura no Parque do Mirante
- **Atividades:** Caminhada, Rapel e Observação da Vida Silvestre



Ao serem definidos os produtos, as atividades e os locais onde serão realizadas as operações, é preciso definir no escopo do sistema de gestão de segurança a abrangência da gestão de risco. Ou seja, em que momento a gestão da segurança deve começar e em que momento ela terminará. Um determinado produto de turismo de aventura pode ter início na casa do participante, no momento em que ele entra em um transporte da organização para se deslocar ao local da atividade propriamente dita. Em outro exemplo, a gestão da segurança tem início apenas na base de um paredão rochoso, onde o participante foi por conta própria e somente a partir deste momento passará a integrar os processos e procedimentos do sistema de gestão de segurança. Tudo dependerá das características dos produtos e atividades de turismo de aventura.

A ABNT NBR ISO 21101 requer que este requisito esteja disponível de forma documentada. O formato deste documento será aquele que melhor atender à necessidade da organização. Texto, tópico e tabela são algumas das formas de se expressar a mesma informação.

O escopo poderá ter alterações durante a implementação. Nesse caso, é importante que a organização insira nos documentos as datas de elaboração e das versões subsequentes, mantendo-os sempre atualizados, facilitando assim o seu controle, evitando que uma versão desatualizada venha a ser utilizada.

Em um processo de Avaliação da Conformidade (certificação)<sup>5</sup> do sistema de gestão da segurança, a informação presente no documento do escopo é a que será auditada pelo organismo de certificação. Uma organização de turismo de aventura obterá certificação apenas dos produtos e atividades claramente inseridos em seu escopo. Isso será visto em detalhes mais à frente.

### **Quais atividades de turismo de aventura e produtos incluir no escopo do sistema de gestão de segurança?**

É importante lembrar que o sistema de gestão de segurança deve ser implementado por força de lei em todas as atividades ou produtos de turismo de aventura oferecidos pela organização. No entanto, para fins de certificação, se a organização possuir, por exemplo, dez produtos, mas quiser certificar o sistema de gestão de segurança inicialmente em apenas três deles, não há qualquer impedimento. Um processo de implementação do SGS ocorre de forma gradativa, onde cada requisito implementado em um produto vai "contaminando" positivamente os outros produtos de turismo de aventura da empresa. Portanto, incluir todos os seus produtos no escopo do SGS é uma decisão importante e estratégica para a organização, mas isso pode ser feito aos poucos, de forma planejada e estruturada, para que o sistema que está "nascendo" tenha "saúde" para durar muito tempo e fazer parte da cultura da empresa.

Normalmente, quando uma organização está iniciando a implementação de seu sistema de gestão de segurança, é recomendado que insira no escopo seus principais produtos os chamados "carros-chefe" da organização. Geralmente estes produtos são os de maior demanda ou os mais rentáveis. Outra opção é escolher os produtos mais arriscados,

<sup>5</sup> A entidade responsável pela Avaliação da Conformidade no Brasil é o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), órgão do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. O Inmetro é o acreditador dos organismos de certificação em turismo de aventura.



onde a implementação do sistema de gestão de segurança poderá fazer a diferença entre ter ou não um acidente grave na operação.

Não defina um escopo muito grande de início. Implemente o sistema de gestão de segurança em poucos produtos e ganhe experiência. A implementação nos produtos e atividades restantes será mais fácil com o conhecimento adquirido neste primeiro processo.

Vale ressaltar que a organização somente poderá divulgar que é certificada para os produtos inseridos no escopo por ela definido. Qualquer divulgação indevida poderá levar a organização a perder sua certificação por parte do organismo de certificação. Esteja atento às regras informadas por ele.

Veja aqui um exemplo de escopo do sistema de gestão de segurança:

*A [Nome da organização] tem em seu Escopo do Sistema de Gestão da Segurança a operação das atividades de caminhada, cachoeirismo e tirolesa, especificamente nos produtos de caminhada oferecidos na trilha da Cachoeira Encantada, na trilha do Rio Pardo e na travessia da Serra Negra, localizadas no Parque Nacional da Serra Negra; nos produtos de cachoeirismo nas cachoeiras do Véu de Noiva e do Respingo, localizadas na Fazenda Santa Marta, no município de Pedra Grande; e no produto de tirolesa na Pedreira dos Urubus, localizada na Fazenda da Roça, também no município de Pedra Grande. Em nosso sistema de gestão da segurança, consideramos partes interessadas os seguintes públicos:*

- os participantes de nossas atividades de turismo de aventura;
- nossos colaboradores;
- proprietários das áreas privadas onde atuamos;
- gestores das Unidades de Conservação onde atuamos; e
- poder público do Município de Pedra Grande.

NOTA 1 O escopo acima é apenas um exemplo com localidades e nomes de atrativos fictícios.

NOTA 2 O escopo pode ser ilustrado com mapas ou croquis, para uma delimitação geográfica mais precisa.

#### **1.4 Sistema de gestão da segurança do turismo de aventura (Requisito 4.4)**

A partir da definição do escopo, a organização deverá iniciar o processo de implementação do sistema de gestão da segurança, comprometendo-se a mantê-lo e melhorá-lo continuamente, incluindo todos os processos e interações conforme os requisitos da ABNT NBR ISO 21101.

## **2 Liderança (Requisito 5)**

### **2.1 Liderança e comprometimento (Requisito 5.1)**

Ao ser implementado o sistema de gestão de segurança, deve existir um comprometimento da organização e das pessoas envolvidas com o cumprimento dos requisitos da Norma, incluindo neste compromisso a implementação, a manutenção e a melhoria contínua de todos os processos e suas ramificações e interações. Não há implementação



de um sistema de gestão de segurança sem comprometimento de todos os envolvidos, sejam eles empresários, colaboradores, terceirizados ou participantes.

Nesse contexto, a alta direção da organização tem papel preponderante no processo de implementação. Sua liderança e comprometimento devem ser notórios, inspirando, motivando e dando sempre o bom exemplo na busca de resultados e no aprimoramento dos processos. Basicamente, a alta direção deve:

- a. assegurar que os objetivos e a política da organização sejam estabelecidos na prática, com efetividade e não apenas de uma maneira teórica, com textos bonitos e bem escritos, mas sem um real alinhamento com as estratégias da organização;
- b. assegurar que todos os requisitos do sistema de gestão de segurança tenham uma integração com os processos de negócio da organização, ou seja, não cometer o erro comum de posicionar o sistema de gestão de segurança como um “apêndice” ou como uma espécie de “departamento” da organização. O sistema de gestão de segurança precisa ser entendido como a própria organização, fazendo parte integrante de todos os processos de negócio, sejam operacionais ou administrativos;
- c. assegurar os recursos necessários à implementação e manutenção do sistema de gestão de segurança, sejam eles financeiros, humanos, tecnológicos ou de equipamentos;
- d. comunicar sempre sobre a importância de um sistema de gestão de segurança eficaz e conforme a Norma;
- e. assegurar que o sistema de gestão de segurança alcance os resultados pretendidos;
- f. orientar seu pessoal para que contribuam com um sistema de gestão de segurança eficaz;
- g. promover sempre a melhoria contínua;
- h. apoiar o que mais for pertinente para demonstrar a sua liderança.

## 2.2 Política (Requisito 5.2)

Uma das maneiras do líder de uma organização de turismo de aventura demonstrar que a segurança faz parte do negócio de sua organização é o estabelecimento de uma política de segurança.

A política representa o caminho adotado pelo(s) líder(es) da organização para garantir a segurança dos participantes das atividades de turismo de aventura, e isto é muito importante tanto para os participantes como para os seus colaboradores. Além disso, ter e cumprir uma política demonstra o comprometimento do(s) líder(es) com a segurança.

A decisão na implementação de um sistema de gestão de segurança tem que partir dessa liderança, denominada alta direção.

A política é o início do processo de planejamento. Por meio dela, a organização de turismo de aventura se compromete com uma série de questões que fazem parte da identidade da empresa, tendo como foco, obviamente, a segurança. Muitas vezes o item “segurança nas atividades de turismo de aventura” é tido como diferencial, sendo que deveria ser um item básico em qualquer produto de turismo de aventura.



É necessário que fique claro para os participantes e colaboradores que existe uma política, ou seja, um conjunto de comprometerimentos a serem praticados pela organização, destacando o atendimento aos requisitos aplicáveis (incluindo legislações e Normas) e a busca da melhoria contínua do sistema de gestão de segurança.

Na política de segurança, aspectos socioambientais também podem ser destacados, como o comprometimento com a minimização dos impactos ambientais e sociais negativos e, por consequência, o estímulo à conduta consciente e responsável em ambientes naturais.

Outros comprometerimentos que a organização entenda como pertinentes também poderão ser incluídos na política de segurança. Preferencialmente, a informação deve ser de fácil compreensão e direta, conseguindo assim atingir seus objetivos ao ser comunicada tanto para os colaboradores quanto para os participantes.

A política de segurança da organização deve ser documentada.

A política é uma base do sistema de gestão da segurança e, como toda base, para manter o equilíbrio, é importante que esta política tenha três apoios: o da segurança (gestão do risco, melhoria contínua, utilização e disseminação das boas práticas), o socioambiental (referente à minimização de impactos negativos e à conduta responsável em ambientes naturais) e o legal (atendimento às Normas e à legislação). A organização pode e deve fortalecer estes apoios, comprometendo-se com este conjunto de intenções, incluindo, como já dissemos, outros requisitos que ela acredite que sejam pertinentes.

A ABNT NBR ISO 21101 não é explícita em obrigar a organização a inserir na sua política comprometerimentos ambientais, mas, ao citar que a política de segurança do turismo de aventura “seja apropriada ao propósito da organização”, entendemos que o aspecto ambiental se faz sempre presente na realidade operacional da grande maioria das organizações que operam atividades de turismo na natureza.

Em resumo, reflita nos seguintes questionamentos para elaborar e disseminar sua política:

- Qual a identidade da minha organização?
- Quais os comprometerimentos de minha organização com relação...
  - ...à segurança?
  - ...ao meio ambiente?
  - ...às boas práticas?
  - ...à legislação?
  - ...à sociedade?
- Como comunico minha política?
- A quem comunico minha política?

### Elaboração da política de segurança

Cuidado para não elaborar um belo texto de política que não seja apropriado às estratégias de atuação da organização ou que seja de implementação complexa, ainda longe da realidade, colocando em risco a sua eficácia. A política de segurança deve conter a real identidade da organização e expressar aquilo que ela tem condições de realizar e manter.



A compreensão e a incorporação da política de segurança pelos colaboradores e por aqueles que trabalham para ou em nome da organização são fundamentais, bem como a comunicação aos participantes, para que todos tenham conhecimento da proposta de segurança da organização.

Os colaboradores não devem somente “decorar” a política de segurança, mas internalizar e praticar essa política, podendo até explicar com suas próprias palavras para o participante ou outra parte interessada.

Deve haver um monitoramento constante para que seja verificada a conformidade entre o que foi colocado no papel e o que é feito na prática.

Regularmente, devem ser realizadas análises críticas da política, verificando se ela continua pertinente aos propósitos da organização.

Em síntese, ao elaborar sua política de segurança, você deve:

- Ser simples!
- Ser direto!
- Comprometer-se realmente!
- Propor-se a fazer o que está ao seu alcance!

Veja o exemplo abaixo:

*A [Nome da organização], em busca da melhoria contínua, estabeleceu uma política de segurança de turismo de aventura que integra uma estratégia de alcance de seus objetivos e as boas práticas do turismo de aventura. Tem como base três princípios: a segurança de suas atividades, a responsabilidade socioambiental e o atendimento aos requisitos aplicáveis. Por meio desses três pilares, foram desenvolvidos alguns comprometerimentos mínimos:*

- *gerenciamento de riscos por meio da identificação, análise, avaliação, controle e monitoramento dos riscos relacionados às atividades operadas;*
- *utilização e disseminação de boas práticas por meio da busca e atualização de referências consagradas no segmento, capacitação e reciclagem da equipe envolvida, padronização de procedimentos e qualidade nas operações;*
- *minimização de impactos por meio do estudo prévio no local da operação, respeito à capacidade de carga, valorização e respeito à comunidade local e manutenção do local de operação;*
- *atendimento aos requisitos aplicáveis, respeitando o plano de manejo de Unidades de Conservação, as leis de defesa ao consumidor, as leis trabalhistas, as leis estaduais e municipais referentes ao segmento, o Código Nacional de Trânsito e as Normas da ABNT aplicáveis.*

*Todos estes comprometerimentos compõem uma base sólida e perene para a execução das atividades de turismo de aventura, visando à segurança e à satisfação de todos os envolvidos, sejam colaboradores ou participantes.*

A política de segurança de sua organização ainda pode ser usada como estratégia de *marketing*. Comunique de forma inteligente e eficiente a seus participantes e colaboradores e se beneficie disso.



**2.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais (Requisito 5.3)**

Uma organização que oferece atividades de turismo de aventura deve ter a estrutura de funções pertinentes definida e conhecida por todos que dela participam, com o objetivo de facilitar o processo de gestão. Pessoas são um dos elementos mais decisivos – se não o maior – para uma operação segura.

Estas funções estão relacionadas às responsabilidades e autoridades do pessoal cujo trabalho tem algum impacto na segurança da operação e no próprio funcionamento do sistema de gestão da segurança, isto é, aqueles que lideram, gerenciam, desempenham e verificam as atividades que tenham relação com a segurança das operações de turismo de aventura.

É comum a dúvida sobre quais colaboradores incluir em um quadro de funções do sistema de gestão de segurança, principalmente quando existem outros colaboradores que aparentemente não possuem atividades que impactem na segurança.

Se um determinado colaborador possuir algum tipo de relação com as atividades ou se, porventura, puder ser acionado em caso de emergências, isto deve estar no quadro de funções do sistema de gestão da segurança. Em outro exemplo, um colaborador que tenha responsabilidade de monitorar se os participantes estão entrando em áreas restritas, evitando assim algum tipo de incidente (podendo ser até mesmo um acidente), também deverá ser incluído na estrutura de funções do sistema de gestão de segurança.

Uma boa ferramenta para auxiliar os líderes na definição da estrutura de funções de sua organização é o organograma. Ele representa graficamente estas funções e a relação hierárquica entre elas. Ao identificar aqueles que possuem funções administrativas, comerciais ou operacionais, sejam eles contratados ou terceirizados, a organização tem maior facilidade para determinar as responsabilidades e autoridades de cada função diante do sistema de gestão da segurança.

Veja um exemplo de organograma:

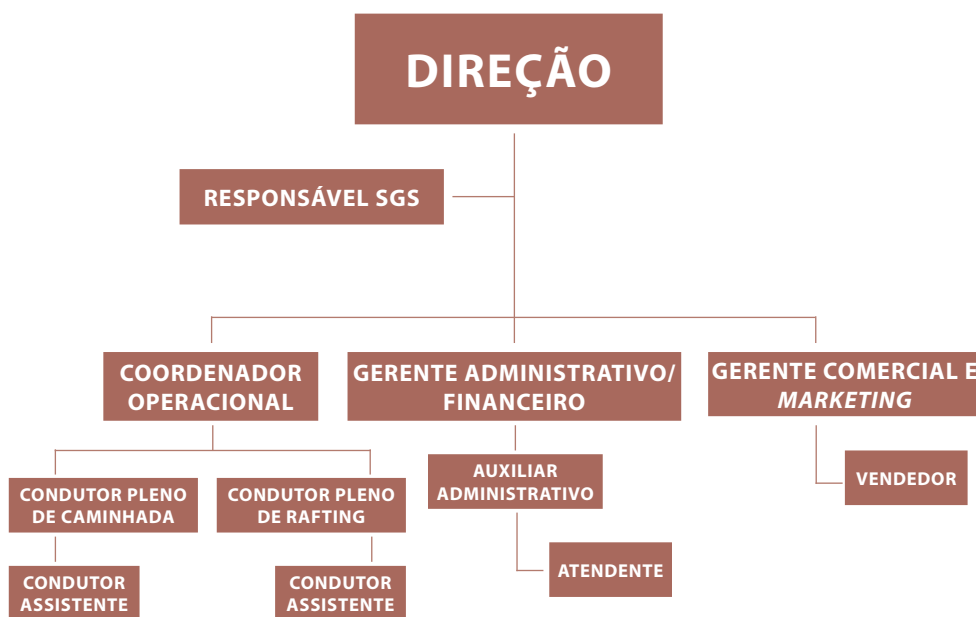


Figura 1 – Exemplo de organograma de empresa de turismo de aventura



## Responsabilidade x Autoridade

### O que é responsabilidade?

CONCEITO: **Responsabilidade** é o dever atribuído a cada uma das funções no exercício da atividade de turismo de aventura.

### O que é autoridade?

CONCEITO: **Autoridade** é o poder atribuído a cada função de acordo com sua capacidade, competência e aptidão para tomar decisões.

Na gestão da segurança, essas decisões podem salvar vidas. Muitas vezes definimos apenas responsabilidades, dando pouca ou nenhuma autonomia para que os colaboradores exerçam sua autoridade.

Isso não quer dizer que todas as funções devam ter autoridade definida, ou seja, uma função auxiliar pode ser definida apenas em termos de responsabilidade, e a autoridade pode ser definida apenas para as funções-chave. Em uma operação com dois condutores, por exemplo, podemos ter um condutor principal, com a autoridade para interromper a atividade, impedir que um participante dê continuidade na atividade de turismo de aventura caso não possua a aptidão necessária, retirar do grupo participantes que possam colocar em risco o restante das pessoas, entre outras situações. E podemos ter um condutor auxiliar apenas para apoiar as decisões tomadas pelo condutor principal, prestando auxílio no que for necessário à execução.

O mais importante é que tanto a responsabilidade quanto a autoridade estejam muito bem definidas, atribuídas e comunicadas dentro da organização. Todos precisam conhecer o seu papel no sistema de gestão de segurança e ter a tranquilidade para tomar decisões importantes sempre que for necessário durante o exercício de sua função.

### Quem será o responsável pelo sistema de gestão de segurança?

É necessário que seja formalmente definido pela alta direção da organização aquele que será o responsável pelo sistema de gestão da segurança.

Será sempre da direção a responsabilidade pela segurança como um todo e a autoridade máxima nas tomadas de decisões, mas cabe a um dos membros da organização ter a responsabilidade e a autoridade sobre o sistema de gestão de segurança de maneira formal. O responsável pelo sistema de gestão de segurança precisa responder pela implementação dos requisitos do sistema e levar à alta direção os resultados de acompanhamento do desempenho do sistema, para que seja efetuada regularmente uma análise crítica.

**ATENÇÃO:** Esse responsável deve exercer a liderança do processo de implementação e manutenção do sistema. É o “homem da segurança” da organização (obviamente que também poderá ser uma mulher). Essa pessoa não precisa necessariamente ser membro da alta direção, ou sequer uma pessoa do operacional. O importante é que seja uma pessoa com perfil de liderança, que conheça o processo de implementação do sistema de gestão de segurança de maneira abrangente e que possa orientar os demais colaboradores nos processos de implementação e manutenção dos requisitos da Norma. Em muitos casos, um bom “líder” do sistema de gestão da segurança não precisa sequer ser um



condutor ou ser especialista em todas as atividades de turismo de aventura. O importante é entender o sistema e ser disciplinado e suficientemente organizado para conseguir atender a todos os requisitos da ABNT NBR ISO 21101.

As responsabilidades e autoridades devem ser definidas de acordo com as funções e não em relação às pessoas que ocupam tais funções. Isso é um erro muito comum.

Devido ao pequeno porte de muitas organizações de turismo de aventura, frequentemente uma pessoa atua em várias funções, inclusive alguém da alta direção. Isso não é um problema, desde que fique claro que em determinado momento aquela pessoa exerce uma função específica e, em outro momento, uma diferente função. Ou seja, se for elaborado um organograma (como citado anteriormente), o nome de um colaborador poderá aparecer mais de uma vez, por exemplo, como condutor de caminhada e também como condutor de espeleoturismo.

Ao serem definidas responsabilidades e autoridades, independentemente de quem ocupe cada função, estas devem ser comunicadas aos colaboradores. Essa comunicação pode ser por qualquer meio disponível. Reuniões, treinamentos, cartazes, *e-mails* ou outros meios são válidos. É importante ter registros deste processo de comunicação. Veremos isso mais adiante.

### 3 Planejamento (Requisito 6)

#### 3.1 Ações para abordar riscos e oportunidades (Requisito 6.1)

##### 3.1.1 Geral (Requisito 6.1.1)

Chegou a hora de planejar o sistema de gestão da segurança, considerando todos os aspectos envolvidos que possam influenciar na segurança das atividades de turismo de aventura, incluindo todo o contexto onde a organização se insere (4.1) e as partes interessadas que possam ser afetadas pela gestão da segurança (4.2).

Os riscos e as oportunidades devem ser abordados de maneira detalhada, para:

- assegurar que o sistema de gestão da segurança alcance os resultados pretendidos;
- evitar ou reduzir efeitos indesejáveis;
- alcançar a melhoria contínua.

Com essa abordagem, o planejamento deve considerar todas as ações necessárias para garantir uma operação segura, implantando a gestão dos riscos de forma eficiente, integrando essa gestão com os demais processos e sempre avaliando a eficácia das ações.

##### 3.1.2 Processo de gestão de riscos no turismo de aventura (Requisito 6.1.2 – incluindo o Anexo A)

Um sistema de gestão da segurança é fundamentado no gerenciamento do risco, ou seja, na identificação dos perigos associadas às diferentes etapas da operação, na correlação destes perigos com uma previsão dos danos possíveis, na análise do risco a partir da combinação entre probabilidade de ocorrência e consequência do evento e no cenário em que o perigo é gerador dos vários danos possíveis.



### Etapas no processo de gestão de riscos (Anexo A – Item A.1)

A gestão do risco parte de uma sequência lógica de procedimentos e documentos que servirão como ferramentas para manter a identificação, análise, avaliação e controle dos riscos. Observe o esquema abaixo e veja a sequência do processo de gestão de riscos, iniciando pelo estabelecimento do contexto do produto de turismo de aventura:



Figura 2 – Etapas do processo de gestão de riscos de atividades de turismo de aventura

### Estabelecimento do contexto (Anexo A – Item A.2)

Para efetivar a gestão dos riscos, é importante definir de forma clara os parâmetros que serão utilizados para cada produto de turismo de aventura, principalmente estabelecendo critérios para a análise e avaliação dos riscos.

Este documento é chamado de contexto e, diferentemente do escopo, que se refere a todo o sistema, este é específico para cada produto/atividade de turismo de aventura definido no escopo do sistema de gestão de segurança.

Cada produto possui características específicas e pode ter um gerenciamento de riscos também particular. O contexto traz informações essenciais para a etapa seguinte de identificação dos perigos, análise e avaliação dos riscos.

Consequentemente, se o escopo de seu sistema de gestão da segurança tiver três produtos, o sistema deverá possuir uma definição de contexto para cada um dos três produtos. Se tiver cinco produtos, serão cinco definições de contexto, e assim sucessivamente.

#### O que deve ser descrito na definição de contexto?

O contexto deve estar documentado. Para saber quais informações devem ser descritas no contexto, vamos ver as especificações abaixo:

- a. **a atividade de turismo de aventura** – descrever a(s) atividade(s) que faz(em) parte de um determinado produto de turismo de aventura;

- b. **o escopo da atividade de turismo de aventura, como localizações, duração e todas as atividades dentro da operação** – aqui é necessário descrever as atividades de turismo de aventura, incluindo o local onde é realizado, duração, nível de severidade, detalhamento das atividades de turismo de aventura ou etapas da operação. Aqui podem ser usados recursos como mapas, croquis ou outros descritivos já existentes;
- c. **objetivos da gestão de risco para a atividade** – descrever os objetivos do gerenciamento dos riscos, evidenciando o comprometimento com o controle, minimização ou eliminação dos riscos associados aos produtos e atividades de turismo de aventura oferecidas;
- d. **os limites e interfaces com outras atividades ou sistemas de gestão da segurança** – esclarecer se existe alguma outra atividade realizada, seja turística ou esportiva (não comercial), de sua organização ou não, que possa interferir na segurança das pessoas envolvidas na sua operação de turismo de aventura. Como exemplo, podemos citar uma trilha onde, além do seu produto de caminhada, também ocorre a presença de esportistas que utilizam bicicletas, praticando *mountain bike*, ou então uma Unidade de Conservação que possua regras de segurança específicas que precisam ser seguidas. Repare que nestes dois casos, seus procedimentos de segurança serão afetados.
- e. **as metodologias do processo de gestão de riscos** – como os riscos serão gerenciados? Qual é o método a ser utilizado? Em resumo, como serão feitas as identificações, análises, avaliações e tratamentos dos riscos em sua organização (em seguida, veremos isso com mais calma).
- f. **os critérios do processo de avaliação de risco e suas justificativas** – a avaliação dos riscos é obtida por meio do produto da combinação da probabilidade de ocorrência de um determinado perigo com suas consequências. Por isso, é importante estabelecer escalas de valor para as probabilidades e também para as consequências.

### Critérios para análise e avaliação de riscos

Vamos entender melhor o que são critérios para análise e avaliação de riscos.

Se você consultar a ABNT NBR ISO 21101 no item “Termos e definições”, verá que “risco” é definido como:

#### risco

efeito da incerteza  
(...)

NOTA 4 O risco é muitas vezes expresso em termos de uma combinação das **consequências** de um evento (incluindo alterações nas circunstâncias) e da **probabilidade** associada da ocorrência.

As NOTAS 1, 2 e 3 também são importantes, mas vamos focar apenas na NOTA 4, pois nos ajudará a entender os critérios para avaliação dos riscos.

Repare que grifamos as palavras CONSEQUÊNCIAS e PROBABILIDADE.



Então precisamos entender como utilizar os conceitos de probabilidade e consequência para analisar e avaliar riscos. Em outras palavras, como vamos CATEGORIZAR as probabilidades e as consequências, criando escalas que possam facilitar nossas análises.

### Probabilidade (P)

As situações de perigo estão associadas a uma probabilidade ou frequência de ocorrência que a faz mais provável ou não de acontecer. Ao definirmos níveis de probabilidade, estaremos estabelecendo valores para uma escala de ocorrência, que poderão ir desde a menor probabilidade (improvável ou quase impossível) até uma probabilidade altíssima (espera-se que ocorra na maioria das vezes).

Exemplos de escala de probabilidade:

1. **Quase impossível:** insignificante. Ocorre somente em circunstâncias excepcionais.
2. **Improvável:** poderá ocorrer, mas ainda é bem pouco provável.
3. **Pouco provável:** deverá ocorrer algumas poucas vezes.
4. **Provável:** provavelmente ocorrerá em grande parte das vezes.
5. **Quase certo:** espera-se que ocorra na maioria das vezes.

Na prática, para facilitar as análises em um processo de gestão de riscos, devem ser utilizados os números e não a sua definição, ou seja, ao serem definidos os critérios para a probabilidade, basta se valer do número correspondente para estabelecer a probabilidade de um determinado evento.

Deve ficar claro que essa escala de probabilidade apresentada é apenas **UM EXEMPLO!** Uma escala pode ter 3, 4, 5 ou 10 níveis, dependendo da escolha de quem está definindo os critérios da gestão de riscos.

Uma possibilidade seria a organização conseguir criar uma série histórica de registros de incidentes (incluindo acidentes) e passar a ter estatísticas sobre ocorrências de eventos indesejados em diferentes atividades e diferentes situações, tornando menos subjetiva a definição da escala de probabilidades, podendo, inclusive, utilizar percentuais.

Exemplo: o perigo “**picada de cobra**” ocorre em 0,05% das operações. No entanto, a maioria das organizações que oferecem atividades de turismo de aventura ainda está longe de conseguir análises de probabilidade com tanta precisão. Seria necessária uma coleta de dados frequente durante anos para atingir tanta precisão.

### Consequências (C)

Sempre que existir um perigo em potencial, danos podem ser gerados e, como resultado, consequências.

Consequências podem variar bastante, sendo pouco severas em muitos casos, exigindo apenas um atendimento simples, sem necessidade de remoção, sem perda financeira substancial, sem interrupção da operação ou comprometimento da imagem da organização; assim como podem chegar a situações de extrema severidade, envolvendo óbito, grandes perdas financeiras, necessidade de resgates complexos para remoção de uma vítima e grande comprometimento da imagem da organização.



### Danos leves e danos graves

Para se quantificar uma consequência, é necessário analisar vários fatores, e não somente a gravidade do dano. Nem sempre existe uma relação direta entre danos e consequências, ou seja:

- **danos leves = consequências leves;**
- **danos graves = consequências graves.**

Esta relação nem sempre é verdadeira!

Algumas situações podem aumentar a severidade de danos leves e, da mesma forma, fazer com que danos graves sejam rapidamente resolvidos, gerando consequências menos severas.

### EXEMPLO:

Uma lesão como uma torção no tornozelo, durante uma operação de turismo com atividades de canionismo, no interior de um cânion, em uma operação que ainda terá duração de muitas horas, poderá gerar consequências graves. Ao ter que aguardar um socorro, a vítima pode entrar em estado de hipotermia e agravar significativamente seu quadro.

Por outro lado, uma lesão grave (fratura da perna do participante, por exemplo), caso ocorra em um local com facilidade de acesso, próximo de locais de apoio e atendimento médico, pode ser rapidamente resolvida, gerando uma consequência moderada, sem interrupção de operação, com baixa perda financeira e sem comprometimento grave da saúde do participante.

### Escala de consequências

Exemplos de escala de consequências:

- **insignificante:** não requer tratamento ou remoção, sem lesões que necessitem de intervenção.
- **baixa:** requer primeiros socorros no local, mas não requer remoção.
- **moderada:** requer remoção e breve tratamento hospitalar. Comprometimento da continuação da atividade.
- **alta:** requer remoção complexa e demorada ou tratamento hospitalar prolongado (internação). Interrupção da atividade de turismo de aventura.
- **catastrófica:** morte.

Essa escala de consequências apresentada também é apenas um exemplo, podendo ser usadas escalas com mais ou menos níveis. É recomendável que as escalas de probabilidade e consequência tenham um mesmo número de níveis, formando matrizes quadradas quando colocadas em um gráfico de “probabilidade x consequência”.

Bem, até agora estamos no estabelecimento do contexto, não se esqueça! O que fizemos foi conceituar probabilidade e consequência e dar exemplos de escala dos dois. Agora podemos seguir em frente na definição dos critérios da gestão de riscos.



### Probabilidades (P) x Consequências (C)

Agora que entendemos como categorizar as probabilidades e consequências, vamos unir os dois conceitos: **PROBABILIDADE x CONSEQUÊNCIA**.

Ao combinarmos as **probabilidades** e **consequências** (análise de riscos), obtemos um resultado que demonstra o nível de risco de uma determinada situação de perigo. Este nível de risco, com base em parâmetros predefinidos no contexto da gestão de riscos, ajuda a organização a identificar os riscos mais críticos, tornando-os prioritários para tratamento. Será possível também identificar etapas da atividade de turismo de aventura que merecem maior atenção durante a operação. Os níveis demonstrarão também a aceitabilidade destes riscos, ou seja, até onde o risco é aceitável e a partir de que nível são exigidos tratamentos para sua redução (avaliação dos riscos). Tudo isso pode ser facilmente representado, por exemplo, em uma matriz 5x5 de probabilidades x consequências, exemplo que veremos na tabela a seguir:

↑ Probabilidades	<b>Quase Certo</b> 5	5	10	15	20	25
	<b>Provável</b> 4	4	8	12	16	20
	<b>Pouco Provável</b> 3	3	6	9	12	15
	<b>Improvável</b> 2	2	4	6	8	10
	<b>Quase Impossível</b> 1	1	2	3	4	5
		<b>Insignificante</b> 1	<b>Baixa</b> 2	<b>Moderada</b> 3	<b>Alta</b> 4	<b>Catastrófica</b> 5
	→ Consequências					

Tabela 1 – Exemplo de matriz de avaliação de riscos das atividades de turismo de aventura (probabilidade x consequência)

Na tabela 1 identificamos claramente a combinação de probabilidade e consequência, com as mais diversas possibilidades e com uma definição de aceitabilidade ou não dos riscos analisados.

### Combinações de probabilidades e consequências

A tabela apresentada traz uma matriz com 25 níveis diferentes de risco. As combinações de probabilidade e consequências resultam em níveis demonstrados nas cores creme, laranja e marrom.

Os níveis de aceitabilidade podem ser diferentes de acordo com as características específicas do produto onde está sendo implementada a gestão de risco, as características do público-alvo e a opção da organização em aceitar níveis mais altos ou mais baixos de risco. A organização é quem define o nível de aceitabilidade dos riscos.



**Arvorismo e alta montanha: comparação**

Vamos comparar duas atividades de turismo de aventura bem distintas: arvorismo e caminhada de longo curso em alta montanha.

Vejamos então as matrizes de avaliação de riscos nesses dois casos, iniciando pelo arvorismo:

**Arvorismo**

Probabilidades	Quase Certo 5	5	10	15	20	25
	Provável 4	4	8	12	16	20
	Pouco Provável 3	3	6	9	12	15
	Improvável 2	2	4	6	8	10
	Quase Impossível 1	1	2	3	4	5
		Insignificante 1	Baixa 2	Moderada 3	Alta 4	Catastrófica 5
		Consequências				

Tabela 2 – Exemplo de matriz de avaliação de riscos da atividade de arvorismo (probabilidade x consequência)

**Alta Montanha**

Probabilidades	Quase Certo 5	5	10	15	20	25
	Provável 4	4	8	12	16	20
	Pouco Provável 3	3	6	9	12	15
	Improvável 2	2	4	6	8	10
	Quase Impossível 1	1	2	3	4	5
		Insignificante 1	Baixa 2	Moderada 3	Alta 4	Catastrófica 5
		Consequências				

Tabela 3 – Exemplo de matriz de avaliação de riscos da atividade de alta montanha (probabilidade x consequência)



É perceptível a diferença? Mas por que essas matrizes de avaliação de riscos são diferentes? É simples de entender.

No arvorismo, espera-se uma atividade bem mais controlada, com participantes muitas vezes leigos e sem preparo técnico ou físico específico. Em outras palavras, aceitamos menos riscos, pois não podemos exigir grandes preparações técnicas e físicas dos participantes. É uma atividade lúdica, com aceitação muito baixa de riscos e, por isso, temos muito menos quadrados cremes em nossa matriz.

Já na caminhada de longo curso em alta montanha, o exemplo é o oposto. É uma atividade que demanda muito preparo físico e técnico dos participantes. As condições meteorológicas são adversas, os perigos são constantes e muitas vezes difíceis de prever. Nesse caso, precisamos aceitar mais riscos para poder realizar a atividade e torná-la viável.

Só não confunda uma coisa: aceitar mais riscos não quer dizer que não temos uma gestão de riscos eficiente. Apenas estamos conscientes dos riscos e informamos esses riscos aos participantes para que eles decidam se aceitam ou não os riscos juntamente com a organização. No requisito “7.4 Comunicação”, vamos tratar desse assunto em detalhes.

Não subestime a importância do contexto de sua gestão de risco. Elabore-o com bases sólidas de experiência e competência de sua organização. Seus critérios de avaliação precisam ser coerentes com a realidade de seus produtos.

### Processo de avaliação de risco (Anexo A – Item A.3)

#### Identificação de perigos e riscos

Com o documento do contexto pronto, estabelecendo o(s) produto(s) em que se pretende gerenciar os riscos, e definidos os critérios para análise e avaliação dos riscos, a organização tem condições de iniciar a gestão de riscos propriamente dita, valendo-se da ferramenta do “inventário de perigos e riscos”.

A organização deve identificar os perigos e riscos das atividades de forma contínua. É um processo que tem início, mas não deve ter fim.

**Revisões periódicas, novas análises, inclusões e exclusões de informações no inventário devem ocorrer sempre que algum evento indicar a necessidade, como, por exemplo, na ocorrência de incidentes (incluindo acidentes).**

#### Perigos

O inventário se inicia na etapa de identificação dos perigos associados à atividade de turismo de aventura a ser realizada. É neste momento que são identificadas as situações que podem gerar algum tipo de dano, seja aos participantes, aos colaboradores ou a outras pessoas envolvidas.

O sucesso de uma listagem bem abrangente de perigos de uma operação de turismo de aventura acontece a partir de uma divisão detalhada das etapas da atividade. Estas etapas devem considerar:

- complexidade da operação de turismo de aventura;
- diferentes situações vivenciadas;



- experiência anterior que aponte locais com maior propensão à ocorrência de incidentes e acidentes em turismo de aventura;
- abrangência da responsabilidade da organização sobre o participante, ou seja, onde começa e onde termina a responsabilidade sobre a operação de turismo de aventura naquele produto específico.

Veja exemplos das etapas envolvidas na atividade de turismo com atividades de técnicas verticais – rapel:

- caminhada de acesso do estacionamento até o local de início da atividade;
- preleção com informações pertinentes de segurança antes do início da descida;
- descida (progressão) na atividade de turismo de aventura do rapel;
- caminhada de retorno ao ponto de início do rapel.

No turismo de aventura temos um grande número de perigos e estes podem variar devido a diferentes fatores (local da atividade, equipamentos, condições meteorológicas, perfil dos participantes, entre outros). Recomenda-se identificar os perigos com base na própria experiência de operação e em relatos de experiências de outros empreendimentos e outros lugares. A abordagem deve ser sempre preventiva, ou seja, tentar esgotar as possibilidades e antecipar situações, mesmo que não haja histórico anterior de incidentes ou que inicialmente pareçam impossíveis de ocorrer. Uma boa lista de perigos é um ótimo começo de sua gestão de riscos. Pense nos perigos com calma, tentando identificar no campo tudo que pode ocorrer durante uma operação com potencial para causar dano.

Exemplos de perigos:

- queda de objetos;
- queda de pedras;
- queda de galhos;
- queda do participante devido a escorregão;
- prender o cabelo no freio de descida (durante a progressão) do rapel;
- chocar partes do corpo contra a pedra.

Veja uma lista de perigos (não exaustiva) da atividade de turismo de aventura de caminhada:

**Perigos associados à atividade de caminhada que devem ser levados em consideração na gestão de riscos:**

- queda da própria altura durante a caminhada;
- escorregão durante a caminhada;
- tropeção durante a caminhada;
- queda da própria altura em travessia de curso d'água;
- escorregão em travessia de curso d'água;



- tropeção em travessia de curso d'água;
- queda de barranco ou de áreas muito expostas durante a caminhada;
- queda em buracos;
- queda em terrenos muito inclinados;
- queda motivada por quebra de pontes, passarelas etc.;
- mal súbito;
- exposição excessiva ao calor;
- exposição excessiva ao frio;
- ausência de água para consumo ou desidratação;
- ausência de alimentação para consumo;
- ser atingido por queda de galhos;
- ser atingido por queda de pedras;
- contato com espinhos;
- galho retornar contra a pessoa após passagem de quem vai à frente;
- contato com plantas urticantes;
- ataque de abelhas ou insetos do gênero;
- ataque de cobras;
- ataque de aranhas;
- ataque de escorpiões;
- ataque de carrapatos;
- ataque de insetos;
- atrito de roupa molhada com o corpo;
- uso inadequado da mochila;
- uso de calçado não apropriado para as características da atividade;
- ritmo de caminhada acima do desejado para as características do grupo;
- ataque de animais domésticos;
- ataque de animais silvestres;
- violência de humanos;
- ingestão de alimento estragado;
- ingestão de frutos venenosos;
- ingestão de água imprópria para consumo;
- engasgo com alimentos;
- uso incorreto de utensílios de corte, como faca, canivete, facão etc.;
- ser atingido por descarga elétrica;
- ser derrubado pela velocidade do vento;
- aumento repentino do volume de água de cursos d'água;
- queda sobre o bastão de caminhada;
- bastão de caminhada ferir o próprio usuário;
- bastão de caminhada ferir pessoas do grupo;
- arrancar exemplar de flora;
- molestar animais silvestres;
- molestar pessoas participantes da atividade;
- molestar pessoas não envolvidas na atividade;
- necessidades fisiológicas realizadas em local inadequado;
- roubo ou furto de pertences pessoais;



- roubo ou furto de equipamentos da empresa;
- perda de pertences pessoais;
- perda de equipamentos da empresa;
- perder-se na trilha (falta de visibilidade, desconhecimento do caminho, mudança repentina na paisagem);
- atropelamento (por veículos, bicicletas, animais domésticos etc.);
- perder consciência durante banho em rios, lagoas, poços etc.;
- entrar em pânico durante banho em rios, lagoas, poços etc.;
- ter câimbras durante banho em rios, lagoas, poços etc.;
- exaustão física durante natação em rios, lagoas, poços etc.;
- entrada de água nas vias respiratórias durante banho em rios, lagoas, poços etc.;
- ingestão de medicamentos sem conhecimento de contraindicações;
- esforço físico acima dos níveis de condicionamento físico;
- assalto.

Repare como precisamos ser detalhistas. É claro que, dependendo do ambiente e de determinadas características da operação, essa lista será bem diferente. Por exemplo: não faz sentido um perigo como “galho retornar contra a pessoa após passagem de quem vai à frente” se a caminhada for nas dunas dos Lençóis Maranhenses, onde não há vegetação. Entendido?

É importante compreender que um mesmo perigo pode gerar diferentes tipos de danos. Perceba que um mesmo perigo pode gerar um dano sem gravidade, que pouco interfere na execução da atividade, assim como pode levar a situações envolvendo maior gravidade, muitas vezes exigindo a interrupção da atividade de turismo de aventura ou gerando despesas médico-hospitalares significativas.

#### Perigos: identificação das causas

Um perigo pode ser originado por uma única causa ou por várias causas. Identificar as causas que deram origem aos perigos é importante para localizar a fonte de tais eventos indesejados e para adotar medidas de controle que possam reduzir a probabilidade ou a consequência de uma determinada ocorrência. Dúvidas podem surgir sobre o que é perigo e o que é causa no momento da identificação de perigos e análise dos riscos.

É de grande importância ressaltar que um perigo que está totalmente controlado não leva à sua inexistência! A listagem de perigos deve conter todos os perigos, mesmo os mais insignificantes e os totalmente controlados. Depois é que será avaliada a necessidade ou não de tratamentos dos riscos relacionados a cada perigo.

O fato de haver controles operacionais já existentes não significa que determinados perigos não possam ocorrer. Estes controles serão considerados futuramente, durante a análise e avaliação de riscos a ser abordada mais adiante.



## Danos

Outro dado importante a ser inserido no inventário refere-se aos danos. Cada perigo gera pelo menos um tipo de dano e há situações em que o mesmo perigo pode gerar vários tipos de danos diferentes

Danos são efeitos imediatos de uma situação de perigo, são modificações causadas à saúde e à segurança do participante ou colaborador, decorrentes das atividades de turismo de aventura, instalações ou serviços da organização.

Vejamos alguns exemplos:

- o participante sofrer uma queda e ter um hematoma;
- queimaduras solares por exposição prolongada ao sol sem uso de protetor solar;
- queda do topo de uma cachoeira, ocasionando morte.

Estes são exemplos de situações em que o evento indesejado (perigo) gera efeitos (danos).

Os danos, sem dúvida, fazem parte da consequência, mas não podem ser considerados isoladamente para se analisar uma determinada consequência. Nem sempre um dano leve causa consequências leves. O importante é sempre analisar todo o contexto da operação.

## Perigos e danos

Escoriações, fraturas, afogamentos, queimaduras, envenenamento, reações alérgicas, morte, entre muitos exemplos, são danos possíveis, resultantes de uma situação de perigo da prática de atividades de turismo de aventura.

**PERIGO: Fonte de dano potencial**

**DANO: Efeito imediato de uma situação de um perigo. Consequências efetivas de um perigo**

## Perigos, danos e causas

Para entender melhor a relação entre perigos, danos e causas, é interessante criar uma tabela com estes itens e preenchê-la a partir de uma situação ou etapa da operação de turismo de aventura em que se pretende promover o gerenciamento do risco.

Como exemplo, podemos utilizar a atividade de turismo de aventura com uso de técnicas verticais - tirolesa. Uma das etapas desta operação é a de acesso ao local de saída da tirolesa, a partir de uma plataforma, de uma escada, de uma caminhada, entre outras situações. Vamos considerar que o participante suba uma escada até a plataforma de início da tirolesa e sofra uma queda. Essa queda (perigo) poderia ter causas distintas que gerariam danos com diferentes níveis.



ETAPA DA ATIVIDADE	CAUSAS	PERIGO	DANOS
Acesso à plataforma de saída da tirolesa	Equipamento trava-quedas não foi utilizado	Queda do participante da escada chegando ao solo	Psicológico (susto)
	Participante soltou o trava-quedas durante a subida		Pequenas escoriações
	Equipamento trava-quedas foi mal instalado		Torção de tornozelo
	Quebra do equipamento trava-quedas		Fratura de antebraço
	Desconexão do cabo de aço que prende o equipamento		Traumatismo craniano
	Tamanho não apropriado do autosseguro do trava-quedas		Hemorragia interna
	Cadeirinha mal afivelada		Fratura de coluna
	Excesso de carga sobre o trava-quedas		Morte

Quadro 1 – Exemplo de identificação de perigos, danos e causas na atividade de tirolesa

Repare como um mesmo perigo pode ter diferentes causas, como também pode ocasionar diferentes danos. A identificação das causas terá um papel importante na definição dos tratamentos de riscos na etapa final da gestão dos riscos.

A identificação dos danos será importante para a análise do risco, uma vez que levará em consideração a característica do dano, o perigo em si e a situação em que ocorre.

É preciso tomar cuidado para não confundir perigo, dano e causa. Veja alguns exemplos que ajudarão a esclarecer esses conceitos.

CAUSAS	PERIGOS	DANOS
Esquecer de travar o mosquetão	Queda por abertura indesejada do mosquetão	Luxações, fraturas, morte
Falta de competência do condutor	Queda por passagem incorreta da corda no freio	Luxações, fraturas, morte
Pedra escorregadia	Queda do participante por escorregão	Escoriações, torção do pé
Chuva e vento	Exposição prolongada ao frio e à chuva	Hipotermia
Imperícia do participante na água	Entrada de água nas vias aéreas	Afogamento

Quadro 2 – Exemplos de causas e respectivos perigos e danos a elas relacionadas, nas atividades de turismo de aventura

**NOTA** Alguns perigos podem ser qualificados de maneira a definir a sua origem ou a natureza do dano esperado (perigo de choque elétrico, perigo de colisão, perigo de corte, perigo tóxico, perigo de fogo, perigo de afogamento, entre outros).



Faça com calma uma lista extensa de perigos. Uma boa lista inicial de perigos embasa todo o restante da gestão de risco de seu sistema de gestão da segurança. Tenha paciência e dedique tempo a esta etapa.

### **Análise de riscos**

Até aqui mostramos a identificação dos perigos e riscos e classificamos suas probabilidades e consequências. Precisamos agora avaliar e gerenciar os riscos, pois um risco não gerenciado pode trazer efeitos indesejáveis.

Nas nossas atividades de turismo de aventura já gerenciamos muitos riscos e às vezes nem percebemos. Por exemplo, quando exigimos que um participante use o capacete, estamos gerenciando o risco de quedas de pedras ou outros objetos em sua cabeça. O perigo continua ocorrendo, ou seja, uma pedra ainda poderá cair em sua cabeça, porém a consequência é menor, já que ele está usando proteção.

Antes da análise e após identificados os perigos e os danos associados, deve-se pensar nos procedimentos e controles que a organização já utiliza corriqueiramente para reduzir as probabilidades de ocorrência dos perigos identificados e suas consequências, os chamados “controles operacionais”.

### **Controles operacionais**

Alguns exemplos de controles operacionais:

- uma comunicação formal ao participante no ato da compra referente ao tipo de equipamento e vestimenta individual a serem levados para a atividade de turismo de aventura;
- procedimento de manutenção de equipamentos;
- uso obrigatório de cinto de segurança durante deslocamento em veículo da organização;
- procedimentos de ajuda e orientação sobre situações de perigo ao longo da atividade;
- uso de protetor solar;
- uso de perneiras de couro para proteger o participante e o condutor contra picadas de cobras.

Os controles operacionais sempre deverão ser considerados para a fase de análise dos riscos. Uma coluna do inventário deverá ser dedicada a estes controles. O fato da organização já adotar um controle operacional faz com que estes níveis sejam reduzidos, e muitas vezes nenhum outro tratamento é necessário.



**Inventário: perigo, dano e controle operacional**

Veja abaixo o exemplo no quadro do inventário de perigos, danos e controles operacionais:

<b>Etapas da atividade / Eventos</b>	<b>Perigo</b>	<b>Dano</b>	<b>Controle operacional existente</b>
Acesso ao ponto de descida	Ataque de abelhas	Ferroadas diversas no corpo das pessoas, forte desconforto, inchaços localizados, choques anafiláticos, morte	–
Fixação da corda de descida	Queda motivada por rompimento de ancoragem artificial por má instalação ou má conservação (parabóls, spits, entre outros)	Escoriações, entorses, luxações, fraturas múltiplas, traumatismo craniano, hemorragias internas, morte	Inspeção rotineira na estrutura de fixação. Procedimento para verificação e ajuste das ancoragens antes de cada operação.
Descida do rapel	Queda de objetos sobre o cliente	Hematomas, luxações, fraturas, cortes	Uso de equipamentos obrigatórios de segurança. Procedimento para garantir que equipamentos e outros objetos estarão sempre conectados
	Queda do cliente causada por rompimento da corda por atrito excessivo em superfície abrasiva/cortante	Escoriações, entorses, luxações, fraturas múltiplas, traumatismo craniano, hemorragias internas, morte	Uso de protetores de cordas nos locais de possível atrito. Inspeção e conservação periódica das cordas.
	Queda de grande bloco de pedra solta sobre os clientes e colaboradores	Graves fraturas, morte	Identificação de pedra solta
	Prender os cabelos no descensor bloqueando a descida	Arrancamento de cabelos, ferimentos no couro cabeludo, queimaduras no rosto.	Procedimento para garantir que os cabelos dos clientes estarão amarrados e presos por touca. <i>Briefing</i> de segurança

Quadro 3 – Exemplo de parte do inventário de atividades de turismo de aventura e respectivos controles operacionais

Até esse ponto do inventário de perigos e riscos não houve análise, mas tão somente a constatação de elementos existentes na operação. Perigo, dano e controles operacionais já fazem parte da operação, independentemente de qualquer ação para gerenciar os riscos. É um retrato da situação atual da operação.



### Análise de riscos: probabilidade e consequência

Anteriormente vimos que o nível de risco consiste na análise da combinação da probabilidade de um perigo ocorrer com as suas consequências possíveis. Na prática, basta multiplicar seus respectivos valores para obter o nível de risco estimado, sempre pontuando a probabilidade e a consequência, valendo-se dos critérios já estabelecidos no contexto.

Ao classificar a probabilidade, considere o perigo identificado e os danos associados a este perigo. No exemplo citado anteriormente, temos: “Queda de cliente da escada, chegando ao solo”.

Este perigo ocasionará danos que podem variar na escala apresentada, de um simples susto até a morte (quadro 1). A probabilidade de ocorrência relacionada a este perigo deve ser analisada, tomando como base os controles operacionais existentes e a natureza dos danos.

É fácil concluir que a probabilidade deste evento causar a morte será diferente da probabilidade de causar apenas um susto, assim como as consequências também serão. Como analisar algo tão subjetivo e variável?

Nesta análise será importante usar o bom senso e a percepção para classificar a probabilidade e a consequência. Normalmente, desconsideram-se probabilidades irrelevantes, como, por exemplo, a probabilidade de morte em um escorregão em uma caminhada.

Não haverá certo e errado na definição dos valores de probabilidade e consequência, mas haverá valores que fugirão ao bom senso, como, por exemplo, uma consequência de classificação “5” para um escorregão em uma caminhada, ou uma consequência de classificação “2” para uma queda do topo de uma cachoeira de 50 m de altura.

Podemos afirmar que um dano leve dificilmente ocasionará consequências gravíssimas. Poderá até vir a ter consequências graves, mas sob condições específicas. Já uma morte jamais ocasionará consequências baixas. A morte, mesmo que associada a uma fatalidade, e ainda que todas as medidas para amenizar suas consequências tenham sido tomadas, trará consequências que geralmente impactam significativamente na estrutura emocional, na imagem e na gestão da empresa.

Vamos analisar o exemplo:

#### Queda do participante da escada, chegando ao solo:

Probabilidade: 3 (provável) x consequência: 3 (baixa) = 9 (nível do risco)

De acordo com nosso exemplo de critérios para a gestão de risco, visto no item “contexto”, temos:

- **Probabilidade 3** = Pouco provável. Deverá ocorrer algumas poucas vezes;
- **Consequência 3** = Moderada. Requer remoção e breve tratamento hospitalar. Comprometimento da continuação da atividade.

Antes de definir o valor da probabilidade acima, temos que considerar o local onde a escada se encontra, a altura máxima em que o participante pode cair, o tipo de piso (escorregadio ou não), a existência de corrimão, os incidentes (incluindo acidentes) já ocorridos e, obviamente, todos os controles operacionais já existentes para diminuir a probabilidade da queda ocorrer. A definição da consequência obedece ao mesmo princípio,



considerando os danos mais prováveis de ocorrerem, as facilidades de remoção de uma vítima, os recursos médico-hospitalares existentes nas proximidades e também os controles operacionais já existentes.

Com base em todas essas considerações, são razoáveis os valores definidos? É uma pergunta que o responsável por uma gestão de riscos precisa se fazer sempre. Claro que estabelecer esses valores precisa ser tarefa de quem conhece bem o local e a operação de turismo de aventura, conseqüentemente, alguém envolvido amplamente com as operações dos produtos inseridos no escopo. Veja a continuação do exemplo de planilha do inventário de perigos e riscos:

**Análise de riscos: perigo, dano, controle operacional, probabilidade, consequência e nível de risco**

Etapas da atividade / Eventos	Perigo	Dano	Controle operacional existente	Probabilidade (P)	Consequência (C)	Nível de Risco (P)x(C)
Acesso ao ponto de descida	Ataque de abelhas	Ferroadas diversas no corpo das pessoas, forte desconforto, inchaços localizados, choques anafiláticos, morte	–	3	4	<b>12</b>
Fixação da corda de descida	Queda motivada por rompimento de ancoragem artificial por má instalação ou má conservação (parabolts, spits, entre outros)	Escoriações, entorses, luxações, fraturas múltiplas, traumatismo craniano, hemorragias internas, morte	Inspeção rotineira na estrutura de fixação. Procedimento para verificação e ajuste das ancoragens antes de cada operação.	1	5	<b>5</b>
Descida do rapel	Queda de objetos sobre o cliente	Hematomas, luxações, fraturas, cortes	Uso de equipamentos obrigatórios de segurança. Procedimento para garantir que equipamentos e outros objetos estarão sempre conectados	3	3	<b>9</b>

Quadro 4 – Exemplo de inventário de perigos e riscos das atividades de turismo de aventura, incluindo a análise de riscos (Parte 1)



Etapas da atividade / Eventos	Perigo	Dano	Controle operacional existente	Probabilidade (P)	Consequência (C)	Nível de Risco (P)x(C)
Descida do rapel	Queda do cliente causada por rompimento da corda por atrito excessivo em superfície abrasiva/cortante	Escoriações, entorses, luxações, fraturas múltiplas, traumatismo craniano, hemorragias internas, morte	Uso de protetores de cordas nos locais de possível atrito. Inspeção e conservação periódica das cordas.	2	5	10
	Queda de grande bloco de pedra solta sobre os clientes e colaboradores	Graves fraturas, morte	Identificação de pedra solta	4	5	20
	Prender os cabelos no descensor bloqueando a descida	Arrancamento de cabelos, ferimentos no couro cabeludo, queimaduras no rosto.	Procedimento para garantir que os cabelos dos clientes estarão amarrados e presos por toca. Briefing de segurança	3	2	6

Quadro 5 – Exemplo de inventário de perigos e riscos das atividades de turismo de aventura, incluindo a análise de riscos (Parte 2)

### Avaliação de riscos

O resultado da análise de riscos é quantitativa, com valores que em nossa matriz de exemplo podem variar de 1 a 25.

Os resultados devem ser comparados com os critérios estabelecidos no contexto, determinando assim os riscos aceitos, os toleráveis e os inaceitáveis. Riscos até o valor definido como aceitável na matriz de avaliação serão aceitos e riscos acima deste valor não serão aceitos e exigirão tratamentos. Riscos com valores muito altos poderão até implicar na interrupção da operação ou adoção de medidas emergenciais para sua redução.

Vejamos no exemplo de escala de avaliação, já apresentado anteriormente, que os critérios definidos foram:

**Verde:** (análise de 1 a 6): riscos avaliados como aceitos e que não necessitam de tratamento obrigatório;

**Amarelo:** (análise de 8 a 12): riscos avaliados como toleráveis, mas que necessitam de tratamento obrigatório;

**Vermelho:** (análise de 15 a 25): riscos avaliados como críticos e consequentemente não aceitos. Necessitam de tratamento obrigatório e prioritário.

Observação: obviamente, por serem resultados de multiplicações dos numerais 1 a 5 entre si, não aparecerão resultados 7, 13 ou 14.

Veja como fica o quadro do inventário de perigos e riscos, agora considerando as cores definidas para cada nível de risco avaliado:



Etapas da atividade / Eventos	Perigo	Dano	Controle operacional existente	Probabilidade (P)	Consequência (C)	Nível de Risco (P)x(C)
Acesso ao ponto de descida	Ataque de abelhas	Ferroadas diversas no corpo das pessoas, forte desconforto, inchaços localizados, choques anafiláticos, morte	–	3	4	12
Fixação da corda de descida	Queda motivada por rompimento de ancoragem artificial por má instalação ou má conservação (parabóls, spits, entre outros)	Escoriações, entorses, luxações, fraturas múltiplas, traumatismo craniano, hemorragias internas, morte	Inspeção rotineira na estrutura de fixação. Procedimento para verificação e ajuste das ancoragens antes de cada operação.	1	5	5
Descida do rapel	Queda de objetos sobre o cliente	Hematomas, luxações, fraturas, cortes	Uso de equipamentos obrigatórios de segurança. Procedimento para garantir que equipamentos e outros objetos estarão sempre conectados	3	3	9
	Queda do cliente causada por rompimento da corda por atrito excessivo em superfície abrasiva/cortante	Escoriações, entorses, luxações, fraturas múltiplas, traumatismo craniano, hemorragias internas, morte	Uso de protetores de cordas nos locais de possível atrito. Inspeção e conservação periódica das cordas.	2	5	10
	Queda de grande bloco de pedra solta sobre os clientes e colaboradores	Graves fraturas, morte	Identificação de pedra solta	4	5	20
	Prender os cabelos no descensor bloqueando a descida	Arrancamento de cabelos, ferimentos no couro cabeludo, queimaduras no rosto.	Procedimento para garantir que os cabelos dos clientes estarão amarrados e presos por touca. <i>Briefing</i> de segurança	3	2	6

Quadro 6 – Exemplo de inventário de perigos e riscos, incluindo a avaliação de riscos em atividades de turismo de aventura



Os riscos aceitos (em verde) não necessitarão de tratamentos (novos controles), mas é essencial que os controles operacionais existentes sejam monitorados para garantir que estão sendo eficazes. No caso dos riscos toleráveis (amarelo) e críticos (vermelho), a organização deverá adotar opções de tratamento de riscos e, assim, tornar os riscos aceitáveis em sua operação.

A seguir temos um esquema que resume o processo de análise e avaliação de riscos:

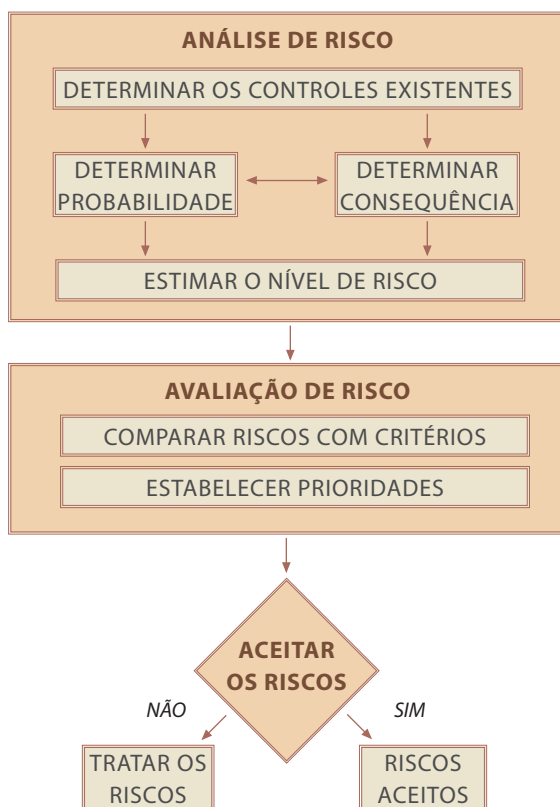


Figura 3 – Exemplo de processo de análise e avaliação de riscos nas atividades de turismo de aventura

### Tratamento de riscos (Anexo A – Item A.4)

Quando você preenche o inventário e, ao final da análise de riscos (probabilidade x consequência), chega a um valor superior ao aceitável, será necessário estabelecer formas ou opções de tratamento para reduzir os riscos e torná-los aceitáveis.

Tratamentos de riscos são ações que a organização julga necessárias para reduzir a probabilidade de ocorrência de um evento não desejado, a consequência gerada por este ou sua eliminação.

Inicialmente, tentamos diminuir o nível de risco, reduzindo a probabilidade de um determinado perigo se concretizar, em uma atitude preventiva, evitando que o perigo ocorra pela primeira vez ou, se já tiver ocorrido um incidente, evitando que se repita. Os tratamentos que geralmente diminuem a probabilidade de um perigo ocorrer estão ligados às CAUSAS, daí a importância de sempre realizar uma investigação para determinar as possíveis causas.

Caso a redução das probabilidades não seja possível ou não seja suficiente para reduzir o nível de risco a indicadores aceitáveis, procure reduzir as consequências, ou seja, tenha procedimentos que evitem que os efeitos de um evento indesejável sejam ampliados.



No entanto, nem sempre é possível diminuir os riscos a níveis aceitáveis, por mais que tentemos reduzir as probabilidades ou as consequências.

Nesses casos, muitas vezes a única opção é eliminar o risco. A eliminação acabará impactando na operação, até mesmo na possibilidade de inviabilizá-la, pois possivelmente resultará na necessidade de mudança de roteiro, na proibição de operações em determinadas épocas do ano ou em abrir mão de oferecer alguma atividade de turismo de aventura ou parte dela. Um exemplo é uma operação de canionismo durante o verão em um determinado rio que possui seu leito dentro de um cânion – nesta época a organização poderá reduzir o percurso a ser realizado por conta da possibilidade de chuvas, para maior segurança do grupo.

Caso a organização não consiga reduzir probabilidade e consequência, fazendo com que os níveis de risco se tornem aceitáveis, e não tenha como eliminar o risco, uma opção é que ela divida parcial ou integralmente os riscos com alguém, como, por exemplo, os próprios participantes, parceiros e fornecedores, ou por meio de contratos ou seguros.

### Tipos de tratamento de riscos

Exemplos de tipos de tratamento de riscos:

Tratamentos que reduzem probabilidade:

- preleções (*briefings*);
- capacitações de condutores;
- estabelecimento de procedimentos;
- manutenção e conservação de equipamentos;
- manutenção de trilhas;
- consultas às condições meteorológicas.

Tratamentos que reduzem consequências:

- uso de capacete;
- uso de vestimentas adequadas;
- uso de perneira, que protege contra a picada de cobras;
- colete salva-vidas;
- uso de cinto de segurança.

Tratamentos que eliminam o risco:

- não operar em período de chuvas;
- desviar de um caminho exposto na caminhada;
- evitar uma corredeira no *rafting*;
- cancelar a operação por qualquer motivo que comprometa a segurança.



**Tratamento de riscos**

Veja nosso quadro do inventário de perigos e riscos agora completo, já com os tratamentos inseridos:

Etapas da atividade /Eventos	Perigo	Dano	Controle operacional existente	Probabilidade (P)	Consequência (C)	Nível de Risco (P)x(C)	Opções de tratamento
Acesso ao ponto de descida	Ataque de abelhas	Ferroadas diversas no corpo das pessoas, forte desconforto, inchaços localizados, choques anafiláticos, morte	-	3	4	<b>12</b>	Briefing de segurança alertando os clientes sobre o risco. Capacitar condutores para reagirem corretamente no caso de ataques. Procedimento de vistoria dos locais próximos à atividade. Estabelecer procedimento para identificar possíveis clientes alérgicos à abelhas.
Fixação da corde dedescida	Queda motivada por rompimento de ancoragem artificial por má instalação ou má conservação (parabóls, spits, entre outros)	Escoriações, entorses, luxações, fraturas múltiplas, traumatismo craniano, hemorragias internas, morte	Inspeção rotineira na estrutura de fixação. Procedimento para verificação e ajuste das ancoragens antes de cada operação.	1	5	<b>5</b>	-
Descida do rapel	Queda de objetos sobre o cliente	Hematomas, luxações, fraturas, cortes,	Uso de equipamentos obrigatórios de segurança. Procedimento para garantir que equipamentos e outros objetos estarão sempre conectados	3	3	<b>9</b>	Estabelecer um <i>briefing</i> para alertar os clientes do risco. Exigir que não levem nenhum objeto solto. Estabelecer um procedimento para localizar e guardar objetos que possam cair.

Quadro 7 – Exemplo de inventário de perigos e riscos, incluindo a avaliação de riscos em atividades de turismo de aventura (Parte 1)



Etapas da atividade /Eventos	Perigo	Dano	Controle operacional existente	Probabilidade (P)	Consequência (C)	Nível de Risco (P)x(C)	Opções de tratamento
Descida do rapel	Queda do cliente causada por rompimento da corda por atrito excessivo em superfície abrasiva/cortante	Escoriações, entorses, luxações, fraturas múltiplas, traumatismo craniano, hemorragias internas, morte	Uso de protetores de cordas nos locais de possível atrito. Inspeção e conservação periódica das cordas.	2	5	10	Revisar os locais de ancoragem, de forma a favorecer o posicionamento das cordas. Estabelecer novos procedimentos de gerenciamento do atrito da corda, como mudar a posição da corda à cada descida.
	Queda de grande bloco de pedra solta sobre os clientes e colaboradores	Graves fraturas, morte	Identificação de pedra solta	4	5	20	Retirar o grande bloco solto. Manter procedimento de verificação regular de blocos e pedras soltas com média a alta probabilidade de queda. Interromper a operação sempre que tais blocos ou pedras sejam identificados.
	Prender os cabelos no descensor bloqueando a descida	Arrancamento de cabelos, ferimentos no couro cabeludo, queimaduras no rosto.	Procedimento para garantir que os cabelos dos clientes estarão amarrados e presos por touca. Briefing de segurança	3	2	6	Melhorar o briefing explicando com mais detalhes por que é necessário prender os cabelos. Estabelecer o tamanho máximo do cabelo para não precisar ser preso.

Quadro 8 – Exemplo de inventário de perigos e riscos, incluindo a avaliação de riscos em atividades de turismo de aventura (Parte 2)



**Tratamento de riscos: riscos “toleráveis”**

Os riscos avaliados como “toleráveis” (tratados no tópico de “definição de contexto”) não precisam ser tratados imediatamente. Os tratamentos podem ser planejados em prazos viáveis, de acordo com as condições da organização. O que é fundamental em um sistema de gestão da segurança é que todos os riscos considerados toleráveis tenham seus tratamentos planejados e implementados de acordo com a prioridade definida.

**Qual é a diferença entre controles operacionais existentes e tratamento de riscos?**

CONTROLES OPERACIONAIS EXISTENTES são procedimentos que a organização já adota corriqueiramente, ou seja, já fazem parte da rotina da organização.

TRATAMENTOS DE RISCOS são ações planejadas que a organização ainda pretende implementar. Uma vez implementados com sucesso, os tratamentos de risco se tornam “controles operacionais existentes”. Perceba que existe uma similaridade muito grande, pois visam o mesmo objetivo de controlar os riscos, mas a diferença está no que já é feito (controles) para o que ainda está por ser feito (tratamento).

**Processo de tratamento de riscos**

Observe abaixo a representação do processo de tratamento de riscos:

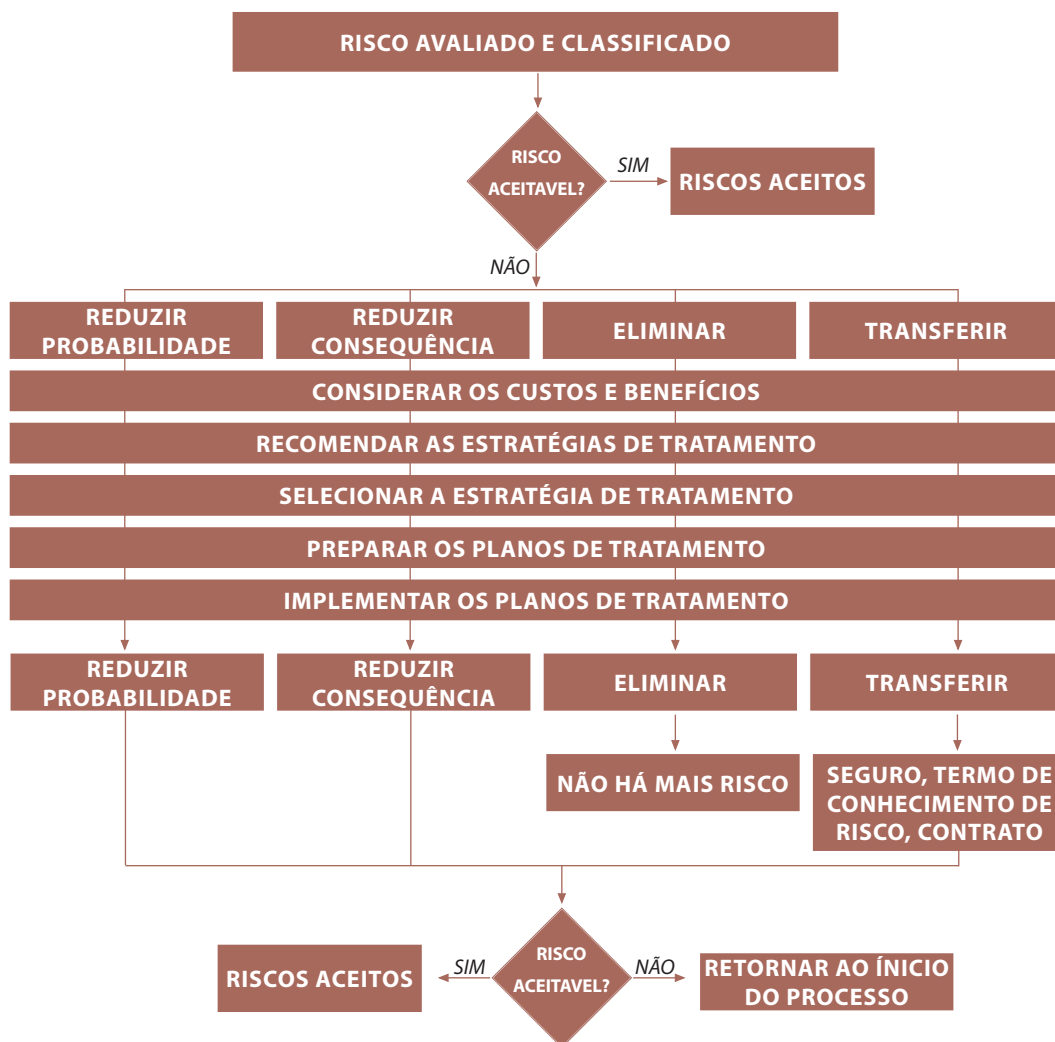


Figura 4 – Tratamento de riscos nas atividades de turismo de aventura



### Processo de tratamento de riscos

A ABNT NBR ISO 21101 deixa claro que a “organização deve estabelecer, implementar e manter um processo de tratamento de risco”, ou seja, deve garantir que a partir do momento que determinados riscos sejam considerados inaceitáveis (ou também toleráveis, dependendo da metodologia), medidas deverão ser tomadas para efetivar o tratamento, controlando o risco e tornando-o aceitável.

Cada tratamento deverá ter seu planejamento detalhado sobre como será efetivado. Basicamente, a Norma Técnica requer que este planejamento contenha:

- identificação das responsabilidades;
- prazos;
- resultados esperados;
- recursos necessários;
- medidas de desempenho; e
- processos de análise crítica.

Na prática, não é complicado. Estabeleça os tratamentos e delegue responsabilidades dentro da organização para cada um deles. Quem? Até quando? Quanto vai custar? Como monitorar? Deu certo? Estas são algumas das perguntas que deverão ser respondidas no planejamento dos tratamentos.

Ferramentas de acompanhamento para orientar os gestores deste processo podem e devem ser utilizadas, como, por exemplo, planilhas ou quadros que ilustrem de maneira esquemática a implementação dos tratamentos e respectivas análises.

Veja esse exemplo de quadro fornecido pelo Sebrae-SP para o planejamento de pequenas empresas, o “Planeja Fácil”, e também o método de planejamento (em meio digital na internet) “Canvas”. São perfeitamente adaptáveis à realidade do planejamento dos tratamentos de risco.





Veja a seguir mais um exemplo de quadro para os planos de tratamento de risco:

PLANO DE TRATAMENTO DE RISCO				
PRODUTO:	REF. DO TRATAMENTO:			
RISCO:	ANÁLISE DO RISCO:			
CAUSA PROVÁVEL:				
TRATAMENTO:				
	AÇÕES	RESPONSÁVEL	PRAZO	RECURSOS
				STATUS
RESULTADOS ESPERADOS:				
INDICADORES UTILIZADOS:	ANÁLISE PÓS TRATAMENTO:			
	MONITORAMENTO/ANÁLISE CRÍTICA:			
RESPONSÁVEL:	DATA:			

Quadro 10 – Exemplo de formulário de plano de tratamento de riscos nas atividades de turismo de aventura



Não tente tratar todos os riscos de uma só vez. Priorize os de maior nível e planeje seus tratamentos um a um. Você pode tratar os riscos com calma, desde que eles estejam bem planejados.

### Gestão de Riscos - Resumo

Sequência do processo completo de identificação dos perigos, análise, avaliação e tratamento dos riscos:

1. estabeleça o contexto de sua gestão de riscos;
2. organize seu produto em etapas (atividades ou eventos);
3. identifique o máximo de perigos possíveis em seu produto;
4. preveja quais danos podem estar associados àqueles perigos específicos;
5. identifique os controles operacionais já existentes no produto, ou seja, os que já fazem parte da operação;
6. estime a probabilidade de cada perigo ocorrer e causar os danos previstos;
7. estime a consequência, caso o perigo ocorra e cause o dano previsto;
8. analise o risco (probabilidade x consequência);
9. avalie o risco (aceitável ou não aceitável);
10. para os riscos não aceitos ou toleráveis, defina um tratamento específico;
11. implemente os processos de tratamento e acompanhe sua eficácia.

### Uma consideração sobre o inventário de perigos e riscos

A metodologia mais usual para condensar e documentar todas as informações necessárias na gestão de riscos é por meio de uma planilha conhecida como “inventário de perigos e riscos”, cujo exemplo de preenchimento, passo a passo, foi mostrado aqui. Importante lembrar que se trata de um EXEMPLO, sendo que a organização possui liberdade para criar novas ferramentas de acordo com as suas necessidades e a sua realidade operacional. O inventário de perigos e riscos em formato de planilha não é uma exigência da ABNT NBR ISO 21101.

#### 3.1.3 Requisitos legais (Requisito 6.1.3)

Uma das maneiras de também manter a gestão da segurança de uma organização é buscar atender às leis aplicáveis ao negócio. Mas, para isso, em primeiro lugar, é preciso conhecer estas legislações e demais requisitos aplicáveis.

O sistema de gestão da segurança exige que uma organização assuma seu compromisso de cumprir a legislação aplicável. O cumprimento de todas as legislações aplicáveis precisa ser um compromisso sério da organização. Desconhecer uma lei ou conhecê-la e não cumpri-la são erros de gestão que precisam ser corrigidos. Se for identificado algum requisito legal que a organização não cumpra totalmente, planeje cumpri-la no menor prazo possível.

É preciso fazer um levantamento, acessar o conteúdo e analisar se estamos atendendo ou não a estas legislações e requisitos. Após este levantamento, é necessário manter a informação atualizada e comunicar aos colaboradores e participantes as informações relevantes sobre requisitos legais e outros requisitos de segurança que se apliquem às atividades de turismo de aventura oferecidas.



A organização não precisa distribuir textos de leis na íntegra ou obrigar seus colaboradores a estudarem cada um destes requisitos, mas é importante que todos tenham uma noção mínima de como proceder para estar de acordo com as legislações e requisitos de segurança aplicáveis.

Um exemplo claro envolve as exigências legais relacionadas ao uso de equipamentos específicos.

Se algum requisito legal obrigar o uso de colete salva-vidas em uma atividade de turismo de aventura, o condutor deverá saber disso, portanto, a informação sobre este requisito deverá ser comunicada pela organização. É sempre bom lembrar que cumprir com as leis aplicáveis a qualquer pessoa física ou jurídica não é uma opção, mas sim um dever de qualquer cidadão, independentemente de qualquer Norma Técnica da ABNT e da ISO. O desconhecimento de uma lei jamais poderá ser considerado justificativa para não cumpri-la!

A totalidade dos requisitos legais é composta por leis, decretos, resoluções, medidas provisórias e as constituições em âmbito federal, estadual e municipal, relacionadas à segurança, que sejam pertinentes às atividades de turismo de aventura de sua organização.

Já os outros requisitos são quaisquer requisitos pertinentes aplicáveis à organização, mas que não se enquadrem nos requisitos legais, como, por exemplo, Normas Técnicas da ABNT, planos de manejo ou regras de uso público de Unidades de Conservação, manuais de uso de equipamentos técnicos de segurança ou até mesmo Normas estrangeiras, no caso de inexistência de Normas ou leis brasileiras.

Pode não ser uma tarefa muito fácil identificar e manter atualizados os requisitos legais para quem desconhece os trâmites e os melhores caminhos para identificar tais requisitos. Uma assessoria jurídica pode ser muito bem-vinda, porém não é obrigatória.

Veja a seguir uma sistemática que apoiará na identificação dos requisitos legais pertinentes a serem utilizados na gestão da segurança.

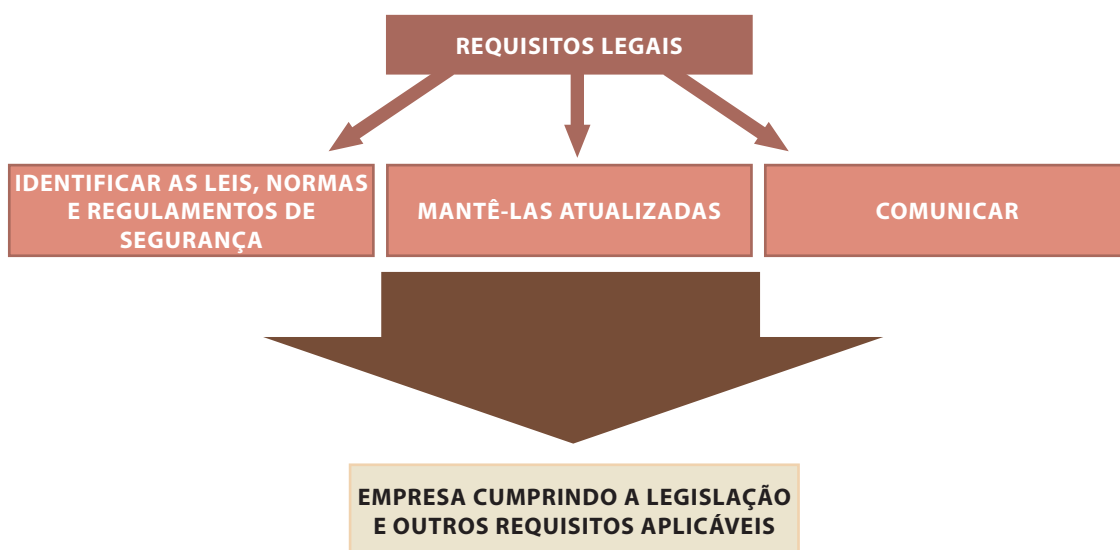


Figura 5 – Identificação, atualização e comunicação de requisitos legais aplicáveis ao turismo de aventura



É importante manter uma lista da legislação aplicável atual, assim como uma cópia de toda a legislação (que pode estar em meio eletrônico ou físico).

Os requisitos legais são ainda mais importantes quando as operações de turismo de aventura acontecem em Unidades de Conservação (UC) ou em áreas privadas.

### **3.2 Objetivos de segurança do turismo de aventura e planejamento para alcançá-los (Requisito 6.2)**

Vimos que, ao definir uma política de segurança para a organização, devemos expressar as intenções e a vontade desta em ao menos promover experiências seguras aos seus participantes, promover a minimização de impactos ambientais e cumprir com a legislação aplicável durante a realização de atividades de turismo de aventura. Mas para que esta política possa ser colocada efetivamente em prática, é importante que sejam definidos objetivos, ou seja, que fique claro para toda a organização o que se pretende atingir, quais os resultados e em quanto tempo.

Crescimento e melhoria contínua demandam ter em mente os objetivos a serem alcançados.

Ao estabelecer objetivos é recomendável definir metas, ou seja, tentar materializar, de maneira clara, o que se espera alcançar, mensurando e quantificando – sempre que possível – e definindo prazos. Controlando o alcance das metas, será possível verificar se os objetivos foram cumpridos ou não.

Visando ao alcance dos objetivos de segurança, devemos fazer uso de um planejamento, ou seja, detalhar as ações necessárias, definir quem serão os responsáveis por cada uma dessas ações, estimar quais são os recursos necessários para a implementação de cada ação (materiais, humanos, financeiros, tecnológicos, entre outros), definir os prazos de conclusão de cada ação e também definir como serão avaliados os resultados obtidos, ou seja, o alcance das metas. É necessário verificar ou avaliar a implementação das ações, tanto para ter certeza de que estão sendo realizadas, quanto para certificar-se de que atenderam de forma eficiente ao que foi planejado.

Os objetivos e metas de segurança somados aos planos para alcançá-los podem sofrer mudanças rotineiras ao longo da implementação e manutenção do sistema de gestão de segurança. À medida que as ações são efetivadas, os prazos expirados e os objetivos e metas são alcançados, é necessário fazer novas inclusões, alterações ou até mesmo exclusões do plano. É um processo dinâmico.

#### **Documentação: tabelas, planilhas e outros tipos de controles**

Os objetivos e os planos para alcançá-los devem estar documentados. Geralmente, quadros, tabelas ou planilhas cumprem bem esse papel, destacando o que será feito (ação), os responsáveis, os prazos, os recursos necessários e a avaliação dos resultados. O monitoramento constante é fundamental, cobrando dos responsáveis o cumprimento dos prazos e, conseqüentemente, o alcance das metas. Alterar datas estabelecidas, prolongando prazos, não é problema, mas mantenha sempre o controle, pois a não execução das ações não pode ser a regra e, sim, a exceção no processo de gestão da organização.



Veja o exemplo a seguir:

<b>POLÍTICA: Minimização dos riscos à vida e da manutenção da integridade física e mental de todas as pessoas envolvidas direta ou indiretamente com os produtos de turismo de aventura oferecidos.</b>				
<b>OBJETIVO: Treinar os condutores para que atendam a norma de competências mínimas (ABNT NBR 15285)</b>				<b>META: 100% dos condutores atendendo aos requisitos da norma de competências mínimas até fevereiro de 2017</b>
<b>AÇÕES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>STATUS</b>
Identificar cursos de competências mínimas dos condutores	Maria	Fim de agosto de 2016	Telefone/ e-mail	<b>Atingido</b>
Orçar cursos selecionados	Maria	15/09/2016	Telefone/ e-mail	<b>Atingido</b>
Definir data de realização	Maria	30/10/2016	–	<b>Em processo</b>
Realizar o curso para todos os condutores	Francisco e Instrutor	Durante o mês de janeiro/2017	R\$2.000,00	<b>Não atingido</b>

Quadro 11 – Planilha de objetivos e metas para operação de turismo de aventura e planejamento para alcançá-los

É importante que a organização estabeleça objetivos e metas para todos os itens da política de segurança e para todos os tratamentos identificados no inventário de perigos e riscos. Vale lembrar que o Quadro 9 é apenas um exemplo e não está completo, é um extrato de planejamento que serve apenas como base para a produção da documentação referente a este requisito.

Veja que você pode incluir uma coluna (*status*) no seu quadro para acompanhar o andamento das ações que foram planejadas e, conseqüentemente, verificar se os objetivos e metas estão sendo cumpridos.

\* Os planos devem ser mantidos atualizados. Não basta fazer uma vez e deixar o plano de lado, precisamos inserir novas informações e concluir as atividades.

Os objetivos de segurança não podem ser tão fáceis, a ponto de mostrar que o nosso comprometimento com a segurança é pequeno, nem tão difíceis, a ponto de nos fazer perder a motivação para alcançá-los. Devemos criar algo que realmente agregue valor à nossa organização e que seja factível e possível de medir.



## 4. Apoio (Requisito 7)

### 4.1. Recursos (Requisito 7.1)

Cabe à alta direção da organização prover os recursos necessários para que o sistema de gestão da segurança possa ser implementado, mantido, monitorado e melhorado constantemente.

Recursos não são apenas financeiros, mas podem ser também humanos, materiais, tecnológicos, entre outros. Prover recursos é antes de tudo prover uma gestão competente e controlada.

O próprio sistema de gestão ajuda a organização a identificar os recursos que serão necessários. Programas de gestão, planos de tratamento de riscos e programas de treinamento são algumas das ferramentas que ajudarão os líderes a gerenciar tais recursos.

É importante diferenciar o que são recursos mínimos necessários e recursos para atingir novos objetivos. Não há problema em aguardar por novos recursos para alcançar objetivos a médio e longo prazos. O inaceitável é não dispor de recursos para manter a segurança mínima necessária da operação, como, por exemplo, usar equipamentos de segurança sucateados com a justificativa de não possuir recurso para aquisição de novos.

### 4.2 Competência (Requisito 7.2)

Para garantir a segurança dos participantes durante as atividades de turismo de aventura, é fundamental que os colaboradores sejam competentes. Essas competências devem ser definidas em termos de educação (formação), treinamento, qualificação ou experiência apropriados.

#### Determinação das competências

Toda organização que implementa o sistema de gestão da segurança deve ter em mente a importância do controle das competências de seus colaboradores. Para isso, alguns passos são fundamentais e o primeiro deles é determinar as competências necessárias.

Antes de determinar as competências, precisamos entender exatamente o que é competência. Competência é o conjunto composto pelos conhecimentos, habilidades, atitudes e atributos que uma pessoa possui. Podemos dar alguns exemplos:

- Conhecimentos: saber fazer um nó específico, saber utilizar um remo na prática do *rafting*, saber prestar primeiros socorros, entre outros.
- Habilidades: capacidade de tomar decisões, de falar de maneira clara e articulada, de planejamento, entre outras.
- Atitudes e atributos: ser empático e tolerante, ser otimista, persuasivo, versátil, entre outros.

O conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e atributos é que vai compor a competência de uma pessoa.

Esta competência pode ser adquirida de várias formas, divididas basicamente em:

- educação, ou seja, a escolaridade, o ensino formal;



- experiência ou a bagagem de conhecimento teórico e prático, as habilidades e vivências adquiridas ao longo da vida que ajudam a fazer do colaborador um profissional melhor;
- qualificação, entendida como um processo formal de reconhecimento de competências ou de conhecimento técnico, geralmente conseguida por meio de cursos, palestras, eventos e outras atividades similares, que serão úteis ao desempenho eficiente da função;
- treinamento, que é qualquer atividade sistemática para que uma pessoa adquira ou aperfeiçoe sua competência, oferecido muitas vezes pela própria organização para que o colaborador possa treinar procedimentos, controles operacionais definidos pela organização e outras atividades necessárias para o desempenho da função do colaborador.

Qualificação e treinamento podem ser compreendidos de outras formas, devido à similaridade e superposição de suas definições. Sem dúvida, um treinamento é um vetor de qualificação e, durante um processo de qualificação, são realizados treinamentos.

Para ilustrar, vamos ver o esquema abaixo:

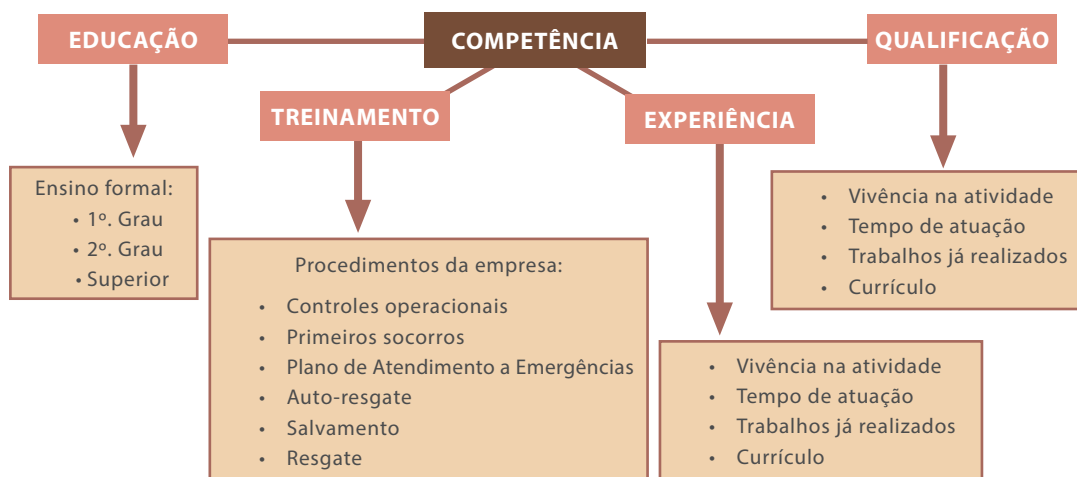


Figura 6 – Composição de competências necessárias aos colaboradores

Partindo então da premissa de que todas as pessoas que executam tarefas que podem afetar a segurança devem ser competentes, precisamos garantir que todos irão atingir a competência mínima necessária. Não confundir competência mínima com competência desejada:

- competências mínimas, ou seja, suficientes para atender de forma eficiente ao que é previsto para a função;
- competências desejadas ou esperadas, que poderão ser alcançadas em um futuro próximo.

Obviamente, primeiro precisamos alcançar a competência mínima e, depois, almejar a competência desejada.



Tanto as competências mínimas como as competências desejadas devem ser definidas com base em parâmetros muito claros. Geralmente, estes parâmetros são relacionados ao processo de gestão de riscos, aos controles operacionais, aos planos de resposta a emergências e à experiência da própria empresa.

Todos estes parâmetros devem ser comparados com Normas Técnicas da ABNT de competências, quando existirem. As competências necessárias podem estar além ou aquém das Normas Técnicas, dependendo das especificidades de operação.

Por exemplo, a Norma de competência de condutores de espeleoturismo exige que o condutor possua conhecimentos e habilidades para atuar em ambientes aquáticos, pois é comum a presença de rios e lagos em cavernas. No entanto, se na operação em caverna de uma determinada organização não existir água, esta competência se torna desnecessária. São parâmetros similares a este que precisam ser confrontados com as Normas de competência, antes de serem definidas todas as competências necessárias para uma operação específica.

Ao mesmo tempo, uma determinada operação pode precisar de uma competência que não esteja prevista na Norma Técnica de competência de uma determinada atividade de turismo de aventura. Neste caso ocorre o oposto, ou seja, a exigência operacional é maior do que a Norma e é necessário determinar uma competência extra. Um bom exemplo é o conhecimento de idiomas estrangeiros, quando as operações ocorrem com participantes oriundos de vários países distintos.

Apenas considerando todas estas questões, teremos uma boa definição de qual competência nossos colaboradores devem ter para executar suas tarefas com segurança.

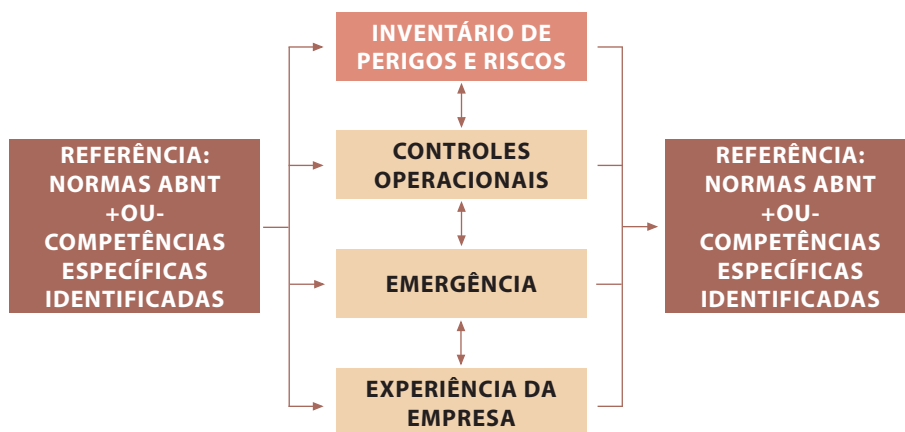


Figura 7 – Definição de competências

Para os dois casos - competências mínimas e desejadas - uma avaliação prévia é imprescindível. Só conheceremos o nível de competência de cada colaborador após uma avaliação estruturada. Esta avaliação pode ser feita de várias formas, por pessoas da própria organização ou por profissionais externos da organização, contratados para tal. Neste momento é importante que a organização seja rigorosa, pois se deixar de considerar uma determinada deficiência de competência da equipe, pode colocar em risco todo o sistema de gestão da segurança. Este é um momento de oportunidade para a melhoria contínua da operação, ou seja, treinar e aprimorar o conhecimento dos colaboradores envolvidos.



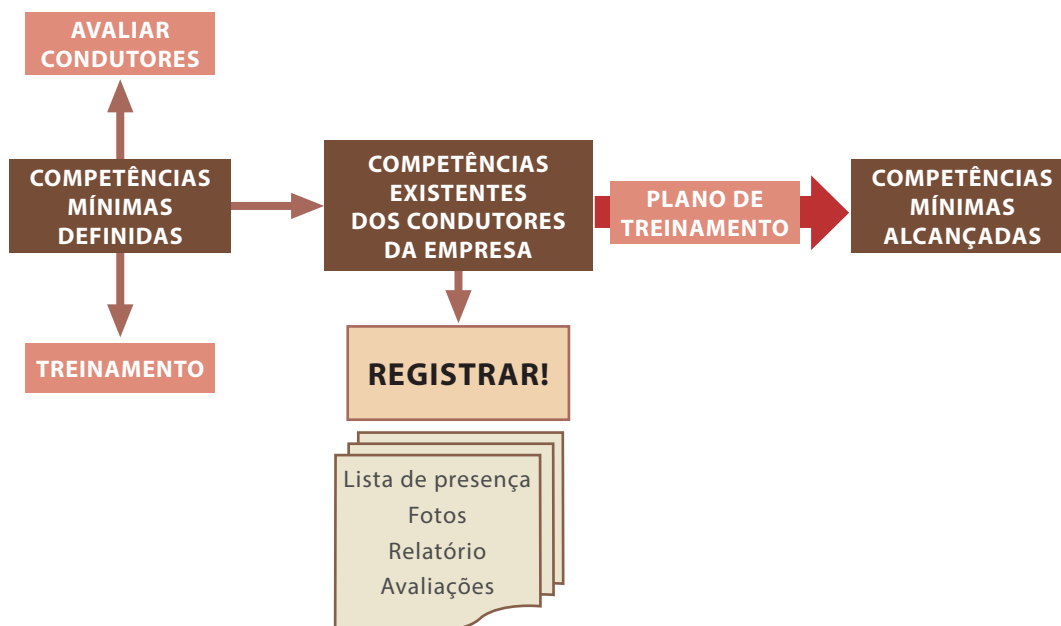


Figura 8 – Processo de avaliação de competências

### Assegurando as competências

Com as competências atuais bem conhecidas, partimos para as ações de treinamentos ou qualificação.

Os treinamentos também podem ser com pessoal interno ou externo à organização. Todo tipo de treinamento é válido. O mais importante é criar um plano de treinamento, com uma previsão mês a mês dos treinamentos necessários para alcançar as competências mínimas necessárias.

Considerando o comprometimento com a melhoria contínua, nunca os colaboradores da organização devem parar de treinar, pois após o alcance das competências mínimas, novos desafios de competência devem ser definidos, assim como novas metas de competências desejadas devem ser alcançadas.

As eventuais alterações nos controles operacionais e nos planos de resposta à emergência são outra variável importante que influencia na definição das competências. Esses “inputs” de competência sempre deverão ser considerados.

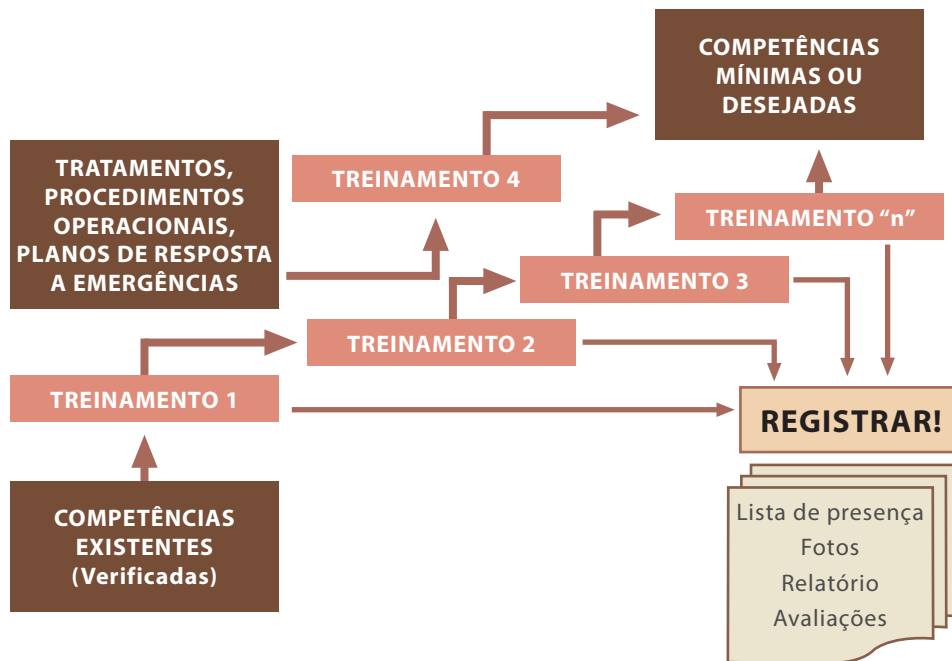


Figura 9 – Plano de treinamento para o alcance de competências

Além dos treinamentos, a organização pode exigir cursos de qualificação específicos com reconhecimento nacional ou internacional. Os cursos de primeiros socorros com entidades reconhecidas são o melhor exemplo.

### Evidenciando as competências

Todas as ações para aquisição de competências dos colaboradores devem ser evidenciadas por meio de documentação, sejam ações anteriores ou posteriores ao ingresso do colaborador na organização.

Exemplos:

- certificados de conclusão de ensino regular (fundamental, médio ou superior);
- certificados de cursos de qualificação (primeiros socorros, idiomas estrangeiros);
- currículo com a experiência do colaborador;
- registro de treinamentos (fotos, vídeos, listas de presença, relatórios);
- atestados de participação em eventos pertinentes (palestras, simpósios, feiras);
- resultados de avaliações (testes práticos ou teóricos).

A eficácia das ações de capacitação deve ser sempre avaliada para garantir que a competência desejada com o treinamento foi alcançada.

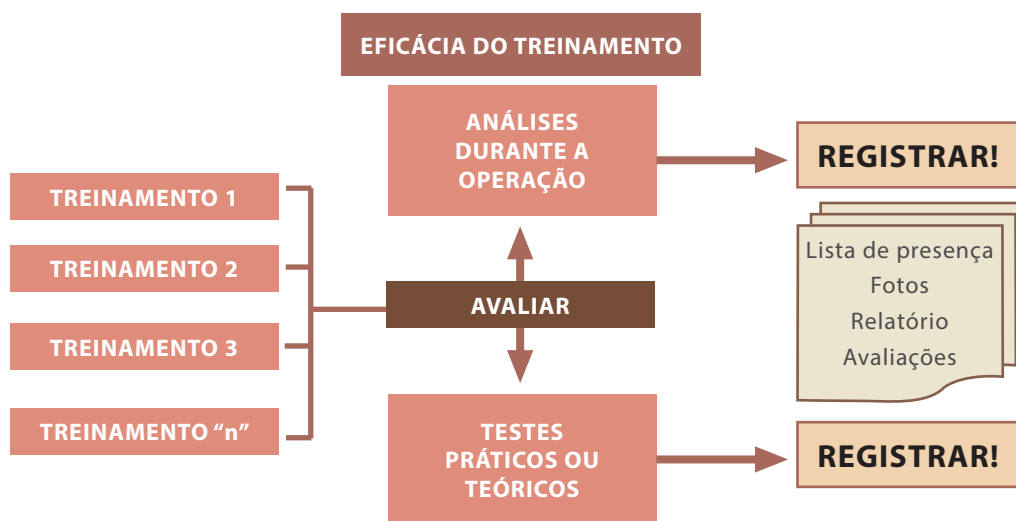


Figura 10 – Eficácia dos treinamentos

Esta avaliação será fundamental para verificar tanto o aproveitamento do colaborador em relação ao processo de capacitação, quanto o resultado alcançado após a implementação do aprendizado no cotidiano da operação. A avaliação pode estar baseada em um método simples de observação por parte de quem oferece o treinamento, registrando – por exemplo, em forma de relatório – o desempenho do colaborador em relação à tarefa para a qual foi treinado, ou outro método de avaliação, dependendo da complexidade das competências que se deseja transmitir. É fundamental que a educação e o treinamento fornecidos sejam avaliados também em termos das expectativas da organização (que muitas vezes estão explicitadas no conjunto política de segurança, objetivos e metas, temas que você já viu anteriormente), de forma a melhorar os futuros planos de treinamento.

### Normas Técnicas da ABNT para competências de condutores de turismo de aventura

Tendo em vista a evolução do processo de normalização para o turismo de aventura, já existem Normas Técnicas da ABNT publicadas que tratam de algumas competências para os condutores de turismo de aventura. Estas devem ser utilizadas como referência na definição das competências dos colaboradores, principalmente aqueles com contato direto com a operação das atividades de turismo de aventura. Como já vimos, cabe à organização definir se utilizará como referência todo o conteúdo destas Normas ou apenas parte delas.

Lembre-se sempre de seu comprometimento com o atendimento aos requisitos aplicáveis, assumido em sua política de segurança. A organização deve seguir as Normas Técnicas. Para as competências mínimas, a ABNT NBR 15285, *Turismo de aventura – Líderes – Competências de pessoal* contém os requisitos a serem seguidos e, para algumas atividades específicas de turismo de aventura, há Normas Técnicas com requisitos de competências<sup>7</sup> complementares por atividade. Seguir as Normas Técnicas da ABNT deve ser a regra SEMPRE!

Veja nos anexos uma relação de Normas Técnicas que tratam, entre outros assuntos, das competências mínimas para condutores de turismo de aventura, como, por exemplo, condutores de *rafting*, condutores de turismo fora de estrada em veículos 4x4 ou bugues e condutores de espeleoturismo.

<sup>7</sup> Como citado, há Normas Técnicas específicas de condutor de turismo de aventura por atividade. Mas também há Normas Técnicas de requisitos para produto com os requisitos de competências específicas de condutores de turismo de aventura (como, por exemplo, caminhada, turismo equestre, cicloturismo, arvorismo e técnicas verticais).



### Distribuição de responsabilidades e autoridades

Além disso, é importante que a distribuição de responsabilidades e autoridades seja consistente com as competências definidas e o que as Normas técnicas estabelecem. Não pode haver incoerências nem conflitos. Ao definir um “plano de treinamento”, devem ser consideradas as especificidades de cada produto, como riscos, controles operacionais, aspectos referentes ao atendimento a emergências e outros requisitos definidos, como também os diferentes níveis de responsabilidade, de habilidade e de instrução dos colaboradores que ocupam as funções.

As Normas Técnicas da ABNT de competências de condutores em diversas atividades de turismo de aventura refletem o que os especialistas consideram o mínimo indispensável para uma operação segura. Não são competências de excelência (melhores práticas) e, sim, as mínimas necessárias (boas práticas). Portanto, se os condutores de turismo de aventura de sua organização não às atenderem, estabeleça processos de desenvolvimento de competências o mais rápido possível. Afinal, durante a operação de turismo de aventura, além de responsáveis pelos participantes, os condutores também terão autoridade para tomadas de decisão que impactarão na sua segurança e de todo o grupo.

#### 4.3 Consciência (Requisito 7.3)

Como dissemos anteriormente, a organização deve garantir que seus colaboradores (próprios ou de terceiros) estejam conscientes em relação às suas funções, responsabilidades e autoridades. Eles devem ser conscientizados de maneira ampla, em relação à importância de cumprir a política, de aplicar os controles e das consequências no caso de não conformidades com os requisitos do sistema de gestão da segurança. Eles devem ser conscientizados sobre a sua contribuição com a eficácia do sistema e qual a repercussão que suas atividades têm no sistema de gestão da segurança de turismo de aventura.

Assim, é importante pensar na melhoria contínua da competência de maneira ampla, em que a conscientização de seus colaboradores em relação à importância deles para o sistema de gestão da segurança seja mesclada aos treinamentos técnicos para melhorar seus conhecimentos e habilidades.

A conscientização de seus colaboradores tem um papel preponderante no sucesso da implementação do sistema de gestão da segurança. É tão ou mais importante que a capacitação técnica. Não se esqueça disso!

#### 4.4 Comunicação (Requisito 7.4)

##### 4.4.1 Geral (Requisito 7.4.1)

A comunicação é o “calcanhar de Aquiles” de qualquer sistema de gestão. Uma comunicação eficiente é imprescindível, visto que, no sistema de gestão da segurança de turismo de aventura, alguns processos e procedimentos estão relacionados às funções que são executadas por pessoas. Sendo assim, é preciso estabelecer uma comunicação efetiva que garanta o fluxo de informações, tanto internamente quanto externamente. Deve ser determinado o que comunicar, quando comunicar, a quem comunicar e como comunicar.



Na ABNT NBR ISO 21101, a comunicação e a consulta estão divididas entre dois possíveis públicos. São eles:

- as pessoas envolvidas no fornecimento de atividades de turismo de aventura;
- os participantes.

#### **4.4.2 Comunicação e consulta com pessoas envolvidas no fornecimento de atividades de turismo de aventura (Requisito 7.4.2)**

A equipe de colaboradores que estiver envolvida no processo de definição das políticas e procedimentos para gestão de riscos deve ser consultada sobre mudanças que possam afetar sua segurança e saúde, bem como deve ser comunicada sobre as informações de segurança pertinentes ao sistema de gestão da segurança de turismo de aventura. Análises da política e de procedimentos de segurança devem fazer parte dos processos de comunicação, bem como o total entendimento de quem as representa e de quem representa a alta direção.

Qualquer tipo de comunicação é válida: *e-mails*, atas de reuniões, informes em murais, circulares internas, palestras, entre outros.

Seja qual for o processo escolhido, deve estar documentado.

#### **4.4.3 Comunicação e consulta com participantes (Requisito 7.4.3)**

Para os participantes das atividades de turismo de aventura, a comunicação das informações pertinentes sobre a segurança é obrigatória, pois, desta forma, é possível reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos indesejados ou mesmo diminuir suas consequências.

Por exemplo, quando um participante é orientado quanto ao risco de queda na água em uma atividade de *rafting*, como evitar e como agir caso isso aconteça, a organização está colocando em prática um controle operacional de comunicação que teve sua necessidade previamente identificada por meio da gestão dos riscos.

A aplicação da comunicação adequada deve se estender, por exemplo, às informações sobre vestimentas e calçados adequados, restrições para a realização de atividades de turismo de aventura, recursos e facilidades disponíveis para resposta a emergências, requisitos legais e outros requisitos, uso de equipamentos obrigatórios e outros controles operacionais, e - não menos importante - a política de segurança da organização.

Uma das ferramentas mais importantes de comunicação aos participantes é o TERMO DE CONHECIMENTO DE RISCOS E CORRESPONSABILIDADE. Veja o exemplo abaixo:



**TERMO DE CONHECIMENTO DE RISCOS E CORRESPONSABILIDADE**

Por este documento e em consideração à minha admissão como participante em qualquer modalidade, eventos e atividades do [Nome da organização], eu (e meus dependentes, quando aplicável) acima identificado(s) e abaixo assinado, declaro que:

1. Assumo o compromisso de seguir atentamente as orientações dos colaboradores do [Nome da organização] e demais parceiros;
2. Estou ciente que o [Nome da organização] declara disponibilizar seguro facultativo para realização das atividades, equipamentos das atividades em condições de uso e líderes/condutores competentes;
3. Estou ciente que as medidas necessárias de segurança e conservação do meio ambiente foram previamente informadas pelo [Nome da organização];
4. As minhas informações sobre condições físicas e de saúde mencionadas no verso deste documento são verdadeiras e me responsabilizo por eventuais problemas advindos de informações omitidas ou incompletas;
5. Estou ciente da existência de uma equipe de primeiros socorros no [Nome da organização] e que no caso de acidente serão acionados planos de resposta a emergência previamente definidos;
6. Tenho conhecimento e aceito que, aos colaboradores do [Nome da organização] e dos demais parceiros, cabe o direito de adiar, alterar ou cancelar atividade(s), por questões de segurança dos participantes e da equipe. Nenhum reembolso será requerido por mim, por meus outorgados legais, herdeiros ou familiares por cancelamento ou por minha desistência;
7. Estou ciente dos riscos inerentes às atividades em ambiente natural, como: afogamento, quedas, tropeções, escorregões, picada de animais peçonhentos, insolação, hipotermia, contato com plantas urticantes ou espinhos, queda de pedras ou galhos, descargas elétricas (raios), me perder, condições climáticas adversas, mal súbito, entre outros;
8. Estou ciente que o [Nome da organização] disponibiliza informações referentes aos riscos específicos inerentes às atividades de [inserir atividades oferecidas] em momento oportuno e por meio de canais de comunicação acessíveis e eficazes;
9. Estou ciente que devo cumprir todas as orientações da equipe do [Nome da organização] e seus parceiros, caso contrário assumo integralmente a responsabilidade por eventuais riscos advindos de meus atos que possam comprometer a minha segurança e de terceiros.

[Cidade], \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Assinatura: \_\_\_\_\_

*Figura 11 – Exemplo de formulário de termo de conhecimento de riscos e corresponsabilidade para atividades de turismo de aventura*



INFORMAÇÕES DO(A) PARTICIPANTE			
PARTE I - DADOS PESSOAIS			
Nome Completo:			
Data de nascimento:	CPF	Tel.:	
Cel.:	E-mail:		
Endereço:			
Bairro:	Cidade:	UF:	CEP:
Contato em caso de emergência:		Tel./Cel.:	
Tem seguro saúde?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	Qual?
PARTE II - INFORMAÇÕES DE SAÚDE			
A. Existe alguma informação relevante sobre a saúde que deva ser ressaltada (incluindo algum medicamento de uso regular)?			
<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Sim, do(s) meu(s) dependente(s)			
Se sim, qual(is)? _____			
B. Possui alguma alergia (incluindo medicamentos, alimentos, bebidas, insetos ou outros)?			
<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Sim, do(s) meu(s) dependente(s)			
Se sim, qual(is)? _____			
C. Em relação à frequência de prática de atividade física:			
<input type="checkbox"/> Sou sedentário <input type="checkbox"/> Pratico esporadicamente			
<input type="checkbox"/> Pratico regularmente <input type="checkbox"/> Sou atleta			
D. Dependentes (quando aplicável):			
Nome: _____	Parentesco: _____	Idade: _____	
Nome: _____	Parentesco: _____	Idade: _____	
Nome: _____	Parentesco: _____	Idade: _____	

Figura 12 – Exemplo de formulário de coleta de informações de participantes nas atividades de turismo de aventura

O exemplo da Figura 11 de termo apresentado é a garantia de que o participante está ciente dos riscos que envolvem a prática da atividade de turismo de aventura e é um termo que, além de cumprir o requisito de comunicação da Norma Técnica, cumpre um requisito legal, a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Esta Lei estabelece os direitos do consumidor e, em seu Art. 6º., no inciso III, expõe como um dos direitos do consumidor: “(...) a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (...)”

Ao assinar o termo de conhecimento de riscos e corresponsabilidade, o participante nunca poderá alegar desconhecimento dos riscos e outros fatores que envolvam o turismo de aventura. Assim, no processo de gestão de riscos, podemos obter a informação sobre quais riscos foram analisados como sendo os de ocorrência mais provável e, por sua vez, estes devem ser comunicados aos participantes. Não é necessário informar todos os riscos existentes, já que os riscos mais elevados estarão controlados. Procure manter um equilíbrio entre os riscos informados e eventuais ônus à comercialização de seu produto.



No entanto, jamais deixe de informar os riscos inerentes à atividade de turismo de aventura e aqueles com maior probabilidade de ocorrerem.

Junto ao termo de conhecimento de riscos e corresponsabilidade, geralmente no verso, estão as informações que devem ser coletadas dos participantes. Estas informações estão descritas no Requisito “8.2 – Preparação e resposta à emergência”. A intenção é reduzir a quantidade de papel utilizado e facilitar a operação.

A organização também precisa dispor de ferramentas de consulta aos participantes para colher informações que possam afetar a gestão da segurança. Consulte seus participantes de forma inteligente e diversificada. Formulários de avaliação, entrevistas, questionários pós-venda ou até mesmo telefonemas podem ser utilizados. Transforme as informações obtidas em uma ferramenta poderosa para a melhoria de seus serviços. A percepção dos participantes é extremamente valiosa!

Evite falhas na comunicação. Isto pode comprometer a segurança de suas atividades de turismo de aventura.

Para que fique bem claro o que deve ser comunicado e consultado aos colaboradores e participantes, seguem os esquemas resumindo os Requisitos 7.4.2 e 7.4.3.

**COMUNICAÇÃO:**

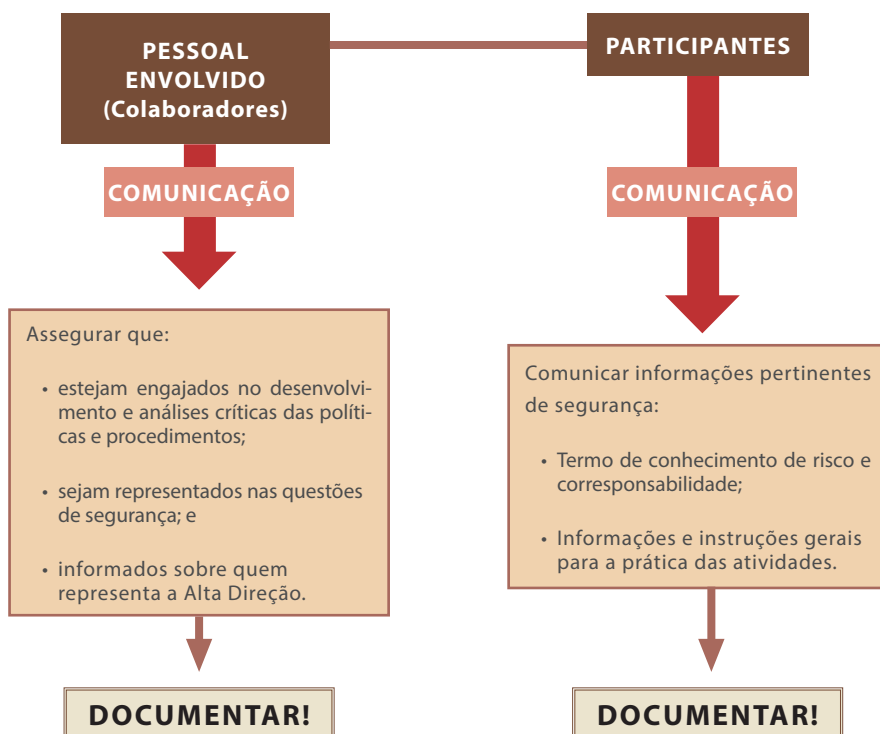


Figura 13 – Processos de comunicação para colaboradores e participantes



COMUNICAÇÃO:

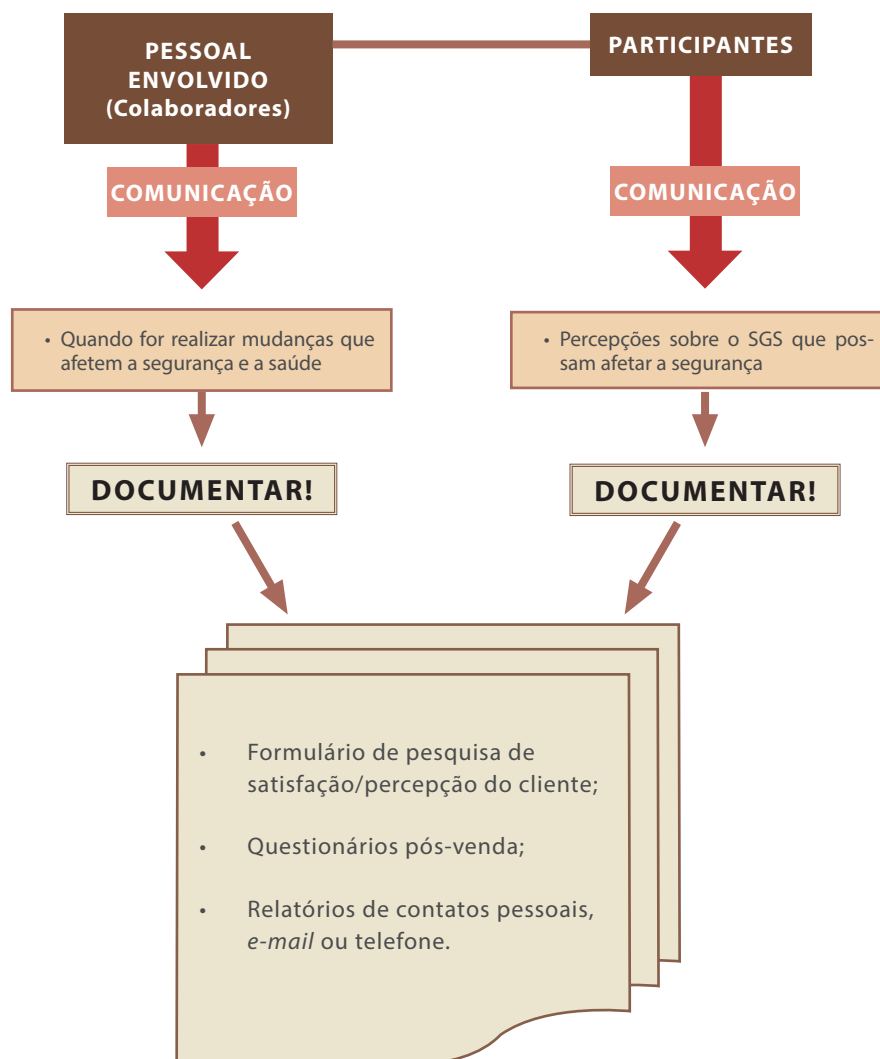


Figura 14 – Processos de consulta para colaboradores e participantes

**4.5 Informação documentada (Requisito 7.5)**

**4.5.1 Geral (Requisito 7.5.1)**

A ABNT NBR ISO 21101 é muito clara sobre a necessidade de manter a informação documentada para a eficácia do sistema de gestão da segurança de turismo de aventura. A quantidade de documentos e a sua complexidade podem variar significativamente, de acordo com o tamanho da organização, seus tipos de produtos e consequentes procedimentos, a complexidade dos processos e a competência das pessoas. No geral, as principais informações documentadas exigidas pelo sistema de gestão da segurança são procedimentos e registros.



#### 4.5.2 Criação e atualização (Requisito 7.5.2)

A elaboração de uma grande quantidade de documentos é opcional e não uma exigência. Sempre que a ABNT NBR ISO 21101 exige documento, isso fica evidente em seu texto como “informação documentada”. Os controles operacionais são um bom exemplo. A Norma cita no Requisito 8.1: “manutenção de informação documentada na medida necessária para ter a confiança de que os processos foram realizados conforme planejado”. Repare na expressão “na medida necessária”, ou seja, o que for suficiente para garantir o cumprimento dos procedimentos operacionais. Nem mais, nem menos. O mais importante é que sejam elaborados documentos úteis, que sejam consultados, analisados e revisados continuamente, sempre buscando a melhoria contínua.

Se algum documento do sistema de gestão da segurança de turismo de aventura não estiver sendo utilizado pela organização ou não for compreendido por quem deveria usá-lo, provavelmente não está adequado ao sistema e, portanto, não faz sentido para a organização. Leve isso sempre em consideração!

A informação documentada pode incluir procedimentos e registros. Os registros são evidências de que algo foi realizado. Os registros não são revisados e, conseqüentemente, não possuem versões. Um registro alterado não é admitido, podendo até ser considerado uma fraude. O sistema de gestão da segurança gera vários registros e, por isso, a organização precisará se organizar para tê-los protegidos, arquivados e acessíveis. Crie formas para facilitar a rastreabilidade destes registros, ou seja, como poderá encontrar um determinado registro, em caso de necessidade, seja do participante, seja da própria organização ou, por exemplo, de uma seguradora contratada.

#### Informação documentada exigida pelo sistema de gestão da segurança:

- escopo do sistema de gestão da segurança;
- política de segurança;
- todo o processo de gestão de riscos:
  - estabelecimento do contexto;
  - análise e avaliação dos riscos (inventário);
  - tratamento dos riscos (inventário);
- objetivos de segurança e planejamento para alcançá-los;
- registros que evidenciem as competências dos colaboradores;
- consulta e comunicação ao pessoal envolvido;
- consulta e comunicação aos participantes;
- procedimentos para o controle operacional;
- os resultados dos testes dos planos de resposta à emergência;
- registros de incidentes;
- registros que evidenciem o monitoramento do sistema;
- registros que evidenciem as auditorias internas;
- registros que evidenciem os resultados das análises críticas;
- registros que evidenciem as não-conformidades encontradas e as ações tomadas para corrigi-las.



Ao criar um documento, a organização precisa se assegurar de que:

- o documento ou registro esteja bem identificado e descrito, com título, data, autor, código, entre outras informações. Saiba que um bom documento deve ser facilmente acessado e compreendido por outras pessoas, não apenas por quem o elaborou;
- o formato e a mídia estejam apropriados às suas necessidades de uso dentro da organização. Textos, planilhas, gráficos, mapas, fotos, vídeos, todos os formatos podem ser utilizados sem problemas. Nada impede que um documento esteja em meio eletrônico, desde que este tipo de mídia não comprometa a disseminação e o acesso às informações contidas nele. Muitas vezes, o bom e velho papel, cartazes, banners e outras mídias impressas trazem resultados muito melhores. Lembre-se de fazer cópias de segurança dos modelos de documentos que são criados pela organização, principalmente no caso de uso de mídias digitais;
- toda a informação documentada esteja sendo analisada criticamente e aprovada por pessoa autorizada. Jamais um documento pode ser inserido no sistema de gestão da segurança sem a devida aprovação. Um pequeno campo para uma rubrica em uma matriz impressa é suficiente, ou então um informe por *e-mail* de que determinada versão de um documento digital foi aprovada.

#### 4.5.3 Controle da informação documentada (Requisito 7.5.3)

Documentos são mídias que trazem informações para o sistema. Podem sofrer alterações durante e após a implementação do sistema de gestão da segurança de turismo de aventura. Sendo assim, exigem um procedimento para a sua organização, de modo que as versões mais atualizadas dos documentos possam ser acessadas com facilidade. Para cumprir com essa finalidade, um procedimento de controle da informação documentada deve abordar as seguintes atividades:

- distribuição nos locais pertinentes e acesso de quem precisa consultar o documento para uso;
- armazenamento e preservação adequados, incluindo preservação da legibilidade e *back up* de arquivos digitais;
- controle das versões;
- períodos de retenção e datas de descarte.

Vale ressaltar a importância do controle das versões. Elaborar um cabeçalho e um rodapé padronizados, que serão utilizados em qualquer documento do sistema, é um procedimento muito bem-vindo. Nome do documento, código (se existir), data da elaboração, data da última revisão (versão), nome de quem elaborou e revisou são informações obrigatórias para um bom controle da documentação.



Veja os exemplos:

- Cabeçalho

LOGO	<i>Sistema de Gestão da Segurança</i>	Código: XPTO - 9999
EMPRESA	<i>NOME DO DOCUMENTO</i>	Criado por: Nome da pessoa Data de criação: 30/01/2015

Figura 15 – Modelo de cabeçalho padronizado de documentos do sistema de gestão da segurança

- Rodapé

Revisado por: Nome da pessoa	Nº da Versão: 1.1	Data da Versão: 10/03/2015	Rúbrica de aprovação:
---------------------------------	----------------------	-------------------------------	-----------------------

Figura 16 – Modelo de rodapé padronizado de documentos do sistema de gestão da segurança

No caso dos registros, não existirão versões e, conseqüentemente, não é necessário fazer revisões periódicas. Os registros devem ser legíveis, facilmente identificáveis e armazenados em uma lógica que favoreça a sua recuperação, ou seja, devem ser encontrados facilmente. Cabe à organização definir a melhor maneira de organizá-los, se por data, por ordem alfabética, por produto, por atividade de turismo de aventura, enfim, pela forma que for pertinente e que os colaboradores a compreendam, facilitando sua rastreabilidade. O período de retenção também deve ser definido pela organização, considerando sempre a importância tanto interna quanto externa do registro. O ideal é considerar, para os prazos de retenção de registros, aqueles prescritos em lei, a boa prática e a experiência da organização.

Eventuais documentos externos utilizados no sistema de gestão da segurança de turismo de aventura também devem ser identificados e controlados. As Normas Técnicas da ABNT e a legislação são um bom exemplo.



## 5. Operação (Requisito 8)

### 5.1 Planejamento e controle operacional (Requisito 8.1)

Com as funções, responsabilidades, autoridades e competências definidas, é necessário ter controles operacionais para atender aos requisitos e garantir o sucesso do processo de gestão de riscos.

Na verdade, o momento em que os controles operacionais são definidos não está em uma ordem clara de implementação em relação aos outros requisitos da Norma. Muitas vezes, controles operacionais já estão estabelecidos antes da implementação do sistema de gestão da segurança, auxiliando na gestão de riscos, na definição das funções e nas necessidades referentes à consulta e comunicação.

Os procedimentos para controlar a operação devem estar documentados na medida necessária para garantir sua execução. Geralmente documenta-se o máximo possível, evitando dúvidas e gerando uma fonte de consulta permanente para todos os integrantes da equipe. Qualquer procedimento onde sua inobservância possa causar desvios na segurança das atividades de turismo de aventura deve ser documentado. Não podemos esquecer que os controles operacionais devem estar completamente alinhados ao processo de gestão de riscos. Para cada risco identificado como tolerável ou inaceitável, deve haver um novo controle operacional correspondente. Antigos controles, anteriores à implementação do sistema de gestão da segurança, também deverão ser documentados, seguindo o mesmo critério que os demais controles definidos durante e após a gestão de riscos.

Pense em uma “receita”, um passo a passo de como deve acontecer a sua operação de turismo de aventura. Estabelecimento de preleção (*briefings*), listas de checagem (*check-lists*), definição de procedimentos técnicos específicos, procedimentos de manutenção de equipamentos, construção de barreiras estruturais, como pontes ou corrimãos, são alguns exemplos de controles operacionais que devem estar documentados e ser cumpridos.

A manutenção e a conservação dos bens e equipamentos utilizados pela organização e que possam comprometer a segurança, caso não estejam em bom estado, também devem ser procedimentadas. *Check-lists* de controle do uso e das condições de cada equipamento são essenciais.

Da mesma forma, caso a atividade requeira uma competência mínima dos participantes, esta deve estar definida e documentada, bem como deve-se garantir que cada participante esteja de acordo com os requisitos de competência estabelecidos.

Cabe ressaltar que fotos e vídeos podem ser amplamente usados para documentar procedimentos. Poucos minutos de um vídeo podem poupar um grande trabalho de várias páginas redigidas. Pense nessa possibilidade ao documentar seus procedimentos.

Veja um exemplo de controle operacional de uma operação de tirolesa com o uso de ícones para facilitar e condensar a informação:














TIROLESA	
PLATAFORMA DE LANÇAMENTO	
	Solicitar ao condutor da plataforma 1 a subida de mais 3 clientes.
	Recepcionar o cliente na plataforma 2. Conectar o auto seguro do cliente na linha da vida da plataforma. Verificar a trava do mosquetão da linha da vida. NÃO PERMITIR MAIS QUE 3 CLIENTES NA PLATAFORMA 2.
	Orientar os clientes sobre os procedimentos na plataforma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não desconectar em nenhuma hipótese o mosquetão da linha de vida;</li> <li>• Mostrar placa com procedimentos.</li> </ul>
	Verificar SISTEMATICAMENTE a trava dos mosquetões na linha de vida de todos os clientes! Não permitir que o cliente manuseie o mosquetão para desconectá-lo.
	Escolher as roldanas adequadas às características do cliente e montá-las sobre os cabos de aço da tirolesa conectadas aos auto seguros (ver procedimento em vídeo). Garantir a segurança dos clientes no momento de transição da linha de vida ao cabo de aço. Regular as "pernas" dos auto seguros.
	Anotar o número das roldanas usadas pelo cliente no formulário específico (Form. P-07).
	CHECAR EM VOZ ALTA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAPACETE OK!</li> <li>• FIVELA 1, 2 e 3 (da cadeirinha) OK!</li> <li>• AUTO SEGURO OK!</li> <li>• ROLDANAS OK!</li> </ul>
	Orientar sobre o posicionamento correto na descida e sobre o processo de frenagem ao final. Proibir o uso de câmeras não fixas (tipo Go Pro) ou bastões para "selfie".
	Orientar o cliente a não colocar a mão no cabo de aço da tirolesa e nem nas polias em nenhuma hipótese.
	Verificar com condutor da frenagem se está pronto para receber o cliente. 1º via rádio; 2º via apito; 3º via sinais.
	Providenciar a devida estabilização do cliente antes do lançamento. Avaliar a condição emocional do cliente. Em caso de descontrole emocional, abortar a descida. Abrir a porta da plataforma e lançar o cliente.

Figura 17 – Exemplo de procedimento operacional em atividade de turismo de aventura – etapa da tirolesa



LEGENDA	
	Indica alguma ação relacionada à DOCUMENTAÇÃO. Pode ser a elaboração de um relatório, um registro, uma anotação ou a verificação de um <i>check-list</i> .
	Indica alguma INFORMAÇÃO a ser passada aos clientes ( <i>briefing</i> ).
	Indica uma AÇÃO IMPORTANTE para garantir a segurança da operação.
	Indica uma AÇÃO CRÍTICA para garantir a segurança da operação. Sua inobservância pode causar sérios danos, incluindo morte!
	Indica uma ação de COMUNICAÇÃO entre os colaboradores do [Nome da organização]. Não necessariamente via rádio.
	Indica um PONTO ESPECÍFICO de uma trilha onde uma ação específica deve ser observada.
	Indica ações de MANUTENÇÃO de equipamentos, construções, trilhas, etc.
	Quaisquer dois símbolos usados conjuntamente indica os dois significados juntos. Ex: Uma informação ao cliente em um ponto específico da trilha.

Figura 18 – Modelo de procedimento operacional em atividade de turismo de aventura – Legenda e ícones ilustrativos

### 5.2 Preparação e resposta à emergência (Requisito 8.2)

Estar preparado para responder a emergências não quer dizer necessariamente ter toda uma estrutura de salvamento disponível. A estrutura necessária vai depender de uma série de condições dos locais da prática das atividades de turismo de aventura. É muito diferente precisar responder a uma emergência próximo a centros urbanos do que em áreas remotas, distantes longas horas de caminhada e sem acesso a veículos automotores. A organização precisa estar preparada para a realidade da sua operação. Para isso, deve estabelecer planos e procedimentos de resposta às diferentes situações de emergências.

O risco é inerente às atividades de turismo de aventura, mesmo que esteja com os melhores equipamentos, condutores de turismo de aventura competentes e participantes experientes. Fique atento, pois incidentes podem ocorrer a qualquer momento, sendo que a organização deve estar preparada previamente para atuar prontamente.

Os procedimentos de resposta à emergência devem assegurar a disponibilidade de serviços adequados, pessoas competentes e outros recursos necessários. Conhecer a estrutura médico-hospitalar de sua região, bem como a estrutura de equipes de resgate e

salvamento, é crucial para seu procedimento. Estreite o contato com organizações como os bombeiros, SAMU ou Grupos Voluntários de Busca e Salvamento de sua região. Inclua-os em seus procedimentos!

É importante também revisar e atualizar periodicamente as informações dos contatos e locais dos recursos envolvidos para um atendimento à emergência, como números de telefone e nome de contato das pessoas. Ocasionalmente, novos colaboradores poderão entrar na organização e, ao serem acionados para atuar em um determinado evento de resposta à emergência, precisarão ter agilidade na atuação imediata de apoio ao participante. Cada minuto contará - e muito - para o sucesso nesta ação. Recomenda-se que estas informações sejam posicionadas em local de fácil acesso aos colaboradores que estarão envolvidos com o acionamento deste atendimento.

A organização deve dispor de informações básicas sobre os participantes, como:

- nome completo;
- número do documento de identidade;
- pessoa para contato, em caso de necessidade;
- assistência especial requerida;
- qualquer característica limitante para a realização da atividade de turismo de aventura específica; e
- quaisquer restrições a eventuais atendimentos (medicamentos, procedimentos ou outras).

Para isso, deverá ser feita consulta prévia a todos os participantes. Para a coleta de outras informações pertinentes, utilize a ABNT NBR ISO 21103.

Como apresentado no Requisito “7.4 – Comunicação”, as informações exigidas aqui podem ser coletadas juntamente com o documento “Termo de conhecimento de riscos e corresponsabilidade”.

As informações obtidas dos participantes devem ser minuciosamente analisadas, pois determinadas informações podem limitar ou impedir o acesso de determinado participante à atividade. A organização precisa dar autoridade a um colaborador para, se for preciso, vetar a participação de alguém que não cumpra os requisitos mínimos de segurança. Como exemplo, um condutor de turismo de aventura pode não permitir que o participante que não saiba nadar faça a atividade de canoagem oceânica, onde haja risco dele cair no mar e se afogar, mesmo utilizando um colete salva-vidas, dependendo das condições de navegação.

Os participantes devem ser informados previamente dos planos de resposta a emergências antes do início das atividades de turismo de aventura. Esta informação aos participantes deve conter apenas o que for pertinente a eles nos procedimentos necessários, e não na sua totalidade. Em resumo, os participantes também devem saber o que fazer em casos de emergência e muitas vezes fazer NADA é a melhor opção.



Para garantir a execução eficaz dos procedimentos de resposta a emergências, o pessoal envolvido precisa passar por treinamentos constantes, participando de testes e simulados frequentes. Sempre que os planos e procedimentos para resposta à emergência forem colocados em prática, seja em simulados ou em situação real, a organização deve analisá-los criticamente, fazendo da análise uma oportunidade de melhoria.

Para ser eficaz, um Plano de Emergência deve ser testado regularmente, quando possível. O teste de planos de resposta à emergência deve ser documentado e, após cada teste, os resultados devem ser revisados de modo a identificar os tipos de melhorias que possam ser feitas na estratégia de resposta a emergências.

Os testes não precisam ser necessariamente simulados *“in loco”*, pois muitas vezes simular uma situação de resgate em determinados locais não é exequível.

Nesses casos, os chamados *“exercícios de mesa”* podem ajudar muito, onde toda a equipe simula virtualmente, geralmente em uma mesa com um mapa ou esquema desenhado, cada uma das etapas do plano, fazendo com que as pessoas envolvidas descrevam suas ações e responsabilidades durante uma emergência. Esse tipo de exercício tem muito valor para tornar os planos e procedimentos bem disseminados entre os colaboradores da organização.

Um acidente com consequências médias a graves resultará no acionamento de um plano para resposta à emergência. Se o acidente for de pequenas proporções, bastará o atendimento no local por meio de procedimentos de primeiros socorros. Neste caso, os outros passos, como remoção e atendimento médico-hospitalar, não serão necessários, e até mesmo a gestão de crise é simplificada. Mas, se o acidente tiver proporções maiores, causando maiores danos, serão necessários, além dos primeiros socorros, o acionamento de transporte especializado, a remoção e o atendimento médico-hospitalar, entre outras ações. A figura seguinte apresenta um modelo conceitual das etapas de um plano de atendimento a emergências.

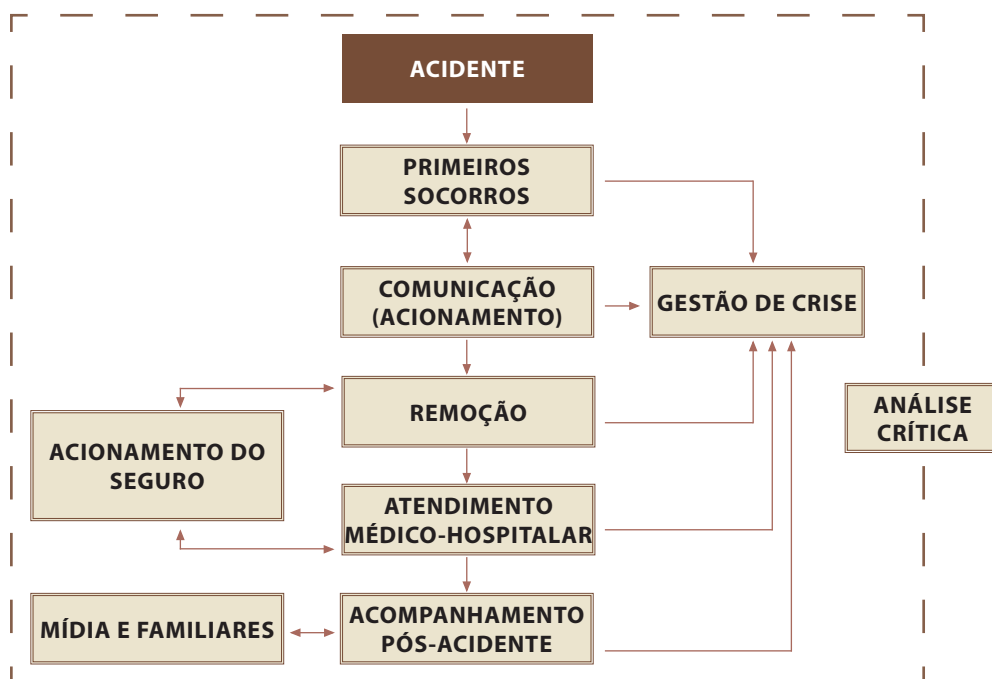


Figura 19 – Exemplo de fluxo de atendimento a emergência em turismo de aventura



Alguns elementos fundamentais em um plano de resposta a emergências:

- primeiros socorros: avaliar cenário, avaliar situação da vítima, prestar o atendimento (suporte básico à vida);
- gestão de crise: manter a segurança do restante do grupo, manter a liderança, gerenciar conflitos e abalos psicológicos. Gerenciar consequências externas ao evento (mídia, familiares, entre outros);
- comunicação: assegurar recursos de comunicação interna e externa para acionamento da equipe necessária (uso de radiocomunicadores, telefones importantes, bombeiros, hospitais, Grupos Voluntários de Busca e Salvamento, entre outros);
- remoção: assegurar a remoção/transporte da vítima até o atendimento hospitalar especializado mais próximo (caso necessário);
- recursos e atendimento médico-hospitalares: ter conhecimento dos recursos médico-hospitalares da região para uma remoção/transporte consciente e eficaz da vítima (pode ser uma lista impressa ou em outro formato que garanta o acesso à informação);
- seguro para atividades de turismo de aventura: assegurar que os trâmites do acionamento do seguro sejam efetivados;
- pós-acidente: manter contato com a família da vítima, gestão da comunicação com apoio de assessoria de imprensa;
- análise crítica: analisar criticamente os planos e procedimentos após simulados, incidentes, acidentes e emergências.

**NOTA** As etapas demonstradas na Figura 19 não estão em uma ordem cronológica obrigatória. Em alguns casos, a comunicação pode ser necessária antes da prestação dos primeiros socorros.

É importante ficar claro que a organização não precisa ter obrigatoriamente uma superestrutura de resgate, com profissionais altamente qualificados e equipamentos modernos de paramedicina e salvamento.

A estrutura que a organização precisa ter é inversamente proporcional aos recursos de salvamento existentes na localidade. Obviamente que uma operação em local muito inóspito demandará uma estrutura maior para que a organização possa tomar providências até o momento da chegada das autoridades competentes, que em certos casos pode levar horas ou até dias.

As circunstâncias das atividades de turismo de aventura podem mudar e tornar os conteúdos de um plano de resposta a emergência ineficientes. Por isso, revisões regulares são necessárias, principalmente após a ocorrência de incidentes (incluindo acidentes) ou situações de emergência, para assegurar que as mudanças sejam incorporadas ao plano e que ele seja revisto em intervalos regulares, evitando assim o uso de informações obsoletas.

Veja um fluxograma que documenta um procedimento de resposta à emergência de uma organização que oferece atividades de turismo de aventura:







### 5.3 Gerenciando incidentes (Requisito 8.3)

O sistema de gestão da segurança tem como principal objetivo prever e evitar a ocorrência de incidentes, valendo-se, para isso, da gestão de riscos. Porém, não existe como eliminar totalmente a probabilidade da ocorrência de incidentes. Muitas vezes podem existir situações imprevisíveis, riscos subestimados, erros operacionais ou qualquer outro fator que contribua com novos incidentes. O fundamental é diminuir severamente a probabilidade de novos incidentes. Aprender com os incidentes que já ocorreram é um dos principais métodos para evitar estes eventos indesejados.

Antes de qualquer coisa, precisamos definir incidente e acidente:

#### Incidente

evento que leva a um acidente ou que tem o potencial de levar a um acidente

NOTA 1 O termo "incidente" inclui "quase acidente" e "acidente".

NOTA 2 Um incidente onde nenhuma doença, ferimento, dano ou qualquer outra perda ocorra também pode ser chamado de "quase acidente".

#### Acidente

incidente que resulta em morte, doença, ferimento ou outro dano

Analisando as definições de incidente e acidente, fica claro que o acidente é o mais grave entre os dois, pois resulta em DANO. Geralmente utilizamos o termo incidente quando não houve dano, ou seja, um quase acidente. O acidente é um caso específico de incidente. Todo acidente é também um incidente, mas nem todo incidente é um acidente. Ficou claro?

A rigor, todo e qualquer incidente, tenha resultado em dano ou não, deve ser registrado.

O registro de incidentes deve conter no mínimo as seguintes informações:

- atividade(s) de turismo de aventura;
- data e hora;
- localização;
- pessoas envolvidas, como, por exemplo, participantes, condutores, socorristas, entre outros;
- descrição, incluindo, mas não limitado a, condições ambientais, equipamentos utilizados, circunstâncias particulares;
- causas prováveis e fatores contribuintes;
- resposta, incluindo qualquer tratamento médico;
- consequências;
- ações corretivas;
- fonte da informação.



Um bom formulário é a melhor solução para facilitar o registro. Segue um exemplo:

<b>SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA</b>		Código: <i>XPTO-999</i>	
<b>FORMULÁRIO DE REGISTRO DE INCIDENTES</b>		Criado por: <i>Nome da pessoa</i>	
		Data de Criação: <i>28/10/2015</i>	
Preenchido em: / /		Responsável pelo preenchimento:	
Atividade(s) de ocorrência do incidente:		<input type="checkbox"/> Tirolesa <input type="checkbox"/> Duck <input type="checkbox"/> Mountain Bike <input type="checkbox"/> Cavalgada <input type="checkbox"/> Caminhada <input type="checkbox"/> Outra: _____ <input type="checkbox"/> SUP	
Conductor(a) responsável pela(s) atividade(s): _____			
Data da ocorrência: / /		Horário: : h <input type="checkbox"/> Confirmado <input type="checkbox"/> Estimado	
Ocorrência: <input type="checkbox"/> Acidente <input type="checkbox"/> Incidente                      Produto: _____			
<b>Local:</b> (Buscar maior exatidão possível)			
_____			
_____			
_____			
_____			
<b>Vítima(s):</b>			
Nome: _____		Idade: ____ <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Conductor <input type="checkbox"/> Terceiro	
Nome: _____		Idade: ____ <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Conductor <input type="checkbox"/> Terceiro	
Nome: _____		Idade: ____ <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Conductor <input type="checkbox"/> Terceiro	
<b>Descrição:</b> (fatos, envolvidos, circunstâncias e consequências):			
_____			
_____			
_____			
_____			
<b>Grau do Dano:</b> <input type="checkbox"/> Leve <input type="checkbox"/> Moderado <input type="checkbox"/> Grave <input type="checkbox"/> Não existiu			
<b>Tipo de Dano:</b> _____			
<b>Condições climáticas:</b> <input type="checkbox"/> Sol <input type="checkbox"/> Chuva <input type="checkbox"/> Neblina <input type="checkbox"/> Vento <input type="checkbox"/> Outra: _____			

Figura 21 – Exemplo de formulário de registros de incidentes em turismo de aventura (frente)



Prováveis causas (demanda investigação):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Resposta: (incluindo acionamento do PAE e primeiros socorros):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Seguro acionado? ( ) Sim ( ) Não

( ) AÇÕES CORRETIVAS ( ) AÇÕES PREVENTIVAS ( ) NENHUMA AÇÃO

DESCREVA A(S) AÇÃO(ÕES):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Prazo de implementação: / / Responsável: \_\_\_\_\_

**VERIFICAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS / PREVENTIVAS**

Marque os quadrados de acordo com o estágio de implementação:

<i>Não Iniciada</i>	<i>Em procura</i>	<i>Concluída</i>
---------------------	-------------------	------------------

( ) Ações corretivas/preventivas implementadas Data: / /

( ) Ações corretivas/preventivas NÃO implementadas

Justificativa de não implementação:

Justifique em folha anexa.

**VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS / PREVENTIVAS**

( ) Ação corretiva eficaz ( ) Ação preventiva eficaz

( ) Ação corretiva não-eficaz ( ) Ação preventiva não-eficaz

Por quê não foi eficaz?

Justifique em folha anexa.

Data de conclusão do Processo: / / Responsável: \_\_\_\_\_

Rúbrica de aprovação: \_\_\_\_\_

Figura 22 – Exemplo de formulário de registros de incidentes em turismo de aventura (verso)



A investigação de incidentes segue um monitoramento predominantemente reativo, com tentativas de aprender lições a partir de falhas do sistema de gestão da segurança de turismo de aventura. Um sistema de investigação apropriado permitirá a identificação da causa, dos fatores contribuintes ou das deficiências do sistema em cada caso em particular.

Todo incidente deve gerar um processo que tem início com o registro das informações com a maior precisão possível. Estas informações devem ser minuciosamente investigadas, e as causas descobertas. O processo só termina com a implementação de ações corretivas que evitarão a ocorrência de novos incidentes. Não se trata aqui de uma “caça às bruxas”, como, por exemplo, encontrar culpados entre os condutores que atuavam naquele momento do incidente junto aos participantes, mas sim de uma coleta de informações relevantes que possam auxiliar na melhoria contínua operacional do turismo de aventura naquela atividade e naquele produto específico.

Um incidente é uma fonte de informação! Não desperdice essa chance de aumentar a segurança de suas atividades. Atue na prevenção!

## 6. Avaliação de desempenho (Requisito 9)

### 6.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação (Requisito 9.1)

Os líderes de uma organização implementam o sistema de gestão da segurança, definem uma série de procedimentos de segurança para serem seguidos pelos colaboradores, realizam treinamentos sobre esses procedimentos e iniciam a nova operação, certos de que está tudo correndo bem no “*front*”, já que agora tudo está planejado e controlado. Será que isso já é suficiente para garantir uma operação segura?

Alguns questionamentos podem surgir:

E se...

- ...os colaboradores não estiverem seguindo à risca os procedimentos?
- ...a manutenção dos equipamentos de turismo de aventura não estiver sendo realizada nos prazos estabelecidos?
- ...os riscos não estiverem sendo tratados?
- ...os objetivos e metas não estiverem sendo alcançados?

Já parou para pensar? O que fazer então?

Dando sequência ao processo de implementação do sistema de gestão da segurança, é necessário avaliar a eficácia do sistema, ratificando o bom desempenho ou promovendo os ajustes e realinhamentos necessários.

O monitoramento, medição, análise e avaliação do desempenho devem assegurar que:

- todos os requisitos da ABNT NBR ISO 21101 estejam sendo cumpridos, verificando principalmente se:
  - a política de segurança está implementada, mantida e disseminada;
  - os objetivos de segurança estão sendo alcançados;



- os tratamentos dos riscos estão sendo implementados e, por consequência, os níveis de riscos estão sendo reduzidos e controlados;
- os controles operacionais estão sendo cumpridos de forma eficiente e alcançando os resultados esperados;
- os requisitos legais e outros requisitos estão sendo cumpridos;
- os treinamentos estão alcançando o objetivo proposto e sendo eficazes como medidas de capacitação interna;
- os procedimentos para resposta a emergências estão sendo eficientes;
- incidentes estejam sendo registrados, investigados e tratados;
- *feedbacks* dos participantes estejam sendo considerados;
- demais requisitos do sistema de gestão da segurança estejam sendo cumpridos.

No monitoramento do sistema de gestão da segurança, podem ser utilizadas ferramentas como *check-list* de verificação, fichas de controle, análise de relatórios, pesquisas, entrevistas, observação *in loco*, entre outras. Todas as vezes que uma não conformidade for encontrada, deve ser feito um registro. Não importa a gravidade da não conformidade, não deixe de registrar. Oriente todos os colaboradores a registrarem qualquer anomalia encontrada em relatórios de operação. Disponibilize formulário a todos os colaboradores para que registrem não conformidades encontradas. Torne o monitoramento uma rotina na empresa, onde todos tenham a consciência de que estão contribuindo com a melhoria do sistema.

As não conformidades deverão ser tratadas conforme detalhado no Requisito “10.1 – Não conformidade e ação corretiva”.

Outro ponto que também pode ser fruto de um monitoramento é a identificação de oportunidades de melhoria para o sistema. A verificação por parte de qualquer colaborador de algo que pode melhorar deve sempre ser muito bem-vinda. Estimule essa cultura e oriente seus colaboradores a também registrarem eventuais oportunidades de melhoria que tenham sido constatadas.





- assegurar que os resultados serão relatados à alta direção e demais colaboradores pertinentes;
- registrar devidamente a auditoria interna, em um relatório detalhado contendo todas as não conformidades encontradas, observações e oportunidades de melhoria.

Uma auditoria interna eficaz parte de uma boa lista de verificação dos requisitos da ABNT NBR ISO 21101, utilizada por uma pessoa com um mínimo de conhecimento de técnicas de auditoria. Nem sempre é simples conseguir essa pessoa e, por isso, é recomendável investir em algum colaborador para que ele se qualifique como auditor interno.

**Uma boa auditoria interna demanda auditores imparciais. Tente realizar as auditorias com um auditor competente de fora da organização. Se não for possível, procure trocar auditorias com organizações parceiras. Auditorias são um grande aprendizado para quem é auditado e para quem audita, pois neste momento percebem-se oportunidades de melhoria da operação de turismo de aventura, preparando a empresa para receber a Avaliação da Conformidade (certificação), por exemplo.**

As auditorias internas devem ocorrer com regularidade, sendo planejadas por meio de um programa de auditorias. Geralmente, duas auditorias internas por ano (a cada seis meses) são mais que suficientes. Cumpra seu programa de auditorias e use seus resultados para melhorar seu sistema continuamente.

O sistema de gestão da segurança de turismo de aventura é um mecanismo de prevenção de acidentes e a auditoria interna é a ferramenta para você verificar se o sistema de gestão está funcionando.

### **6.3 Análise crítica pela direção (Requisito 9.3)**

A análise crítica pela alta direção é o momento de todos terem a sua palavra, expressarem suas opiniões e participarem ativamente da melhoria dos processos e procedimentos do sistema de gestão da segurança de turismo de aventura. A presença da alta direção da organização é fundamental, mesmo que não participe cotidianamente da implementação e manutenção do sistema. A direção da organização tomará conhecimento de como anda o desempenho do sistema de gestão da segurança, sendo preponderante a sua participação nas tomadas de decisão relevantes.

O procedimento de análise crítica vem assegurar que o sistema de gestão da segurança esteja condizente com a proposta da alta direção de mantê-lo adequado e eficiente. A análise crítica deve acontecer em intervalos predeterminados e deve ser documentada/registrada.

Insumos necessários a uma análise crítica:

- resultados de auditorias internas;
- resultados do processo de monitoramento;
- registros de incidentes, incluindo acidentes;
- registros de não conformidades;
- propostas de ações preventivas e corretivas;



- situação dos objetivos de segurança;
- situação dos planos de tratamento de riscos;
- demais documentos do sistema de gestão da segurança que sejam relevantes no momento.

Sem informações importantes sobre o desempenho do sistema de gestão da segurança, a análise crítica não será eficiente. O mais comum é que as organizações realizem suas análises críticas na mesma periodicidade das auditorias internas, pois o resultado de uma auditoria interna que verificou todos os requisitos do sistema de gestão da segurança é a principal e a mais valiosa fonte de informação sobre a conformidade do sistema com os requisitos da ABNT NBR ISO 21101.

Como resultado das análises críticas, devem ser apontados os problemas e as não conformidades encontradas, as soluções acordadas, as ações definidas, os responsáveis por cada ação e os prazos estipulados.

A reunião de análise crítica deve ser registrada em ata, contendo, de forma clara, o que foi discutido sobre cada requisito da Norma Técnica e principalmente sobre os insumos trazidos com informações relevantes sobre o sistema de gestão da segurança. O formato da ata é uma decisão da organização, assim como o responsável em elaborá-la. Uma boa ata de análise crítica registrará um histórico importante da evolução do sistema de gestão da segurança na organização, além de formalizar os compromissos firmados e responsabilidades assumidas.

Planeje bem sua análise crítica. Não analise seu sistema de gestão da segurança apenas para cumprir a Norma. Colete o máximo de informações possíveis e escute seus colaboradores. Encare como um momento especial para a melhoria contínua de sua organização. Reserve no mínimo um dia inteiro para realizar a análise crítica de seu sistema de gestão da segurança de turismo de aventura.

## 7. Melhoria (Requisito 10)

### 7.1 Não conformidade e ação corretiva (Requisito 10.1)

Todo sistema de gestão está passível de ter não conformidades. Uma não conformidade não precisa ser motivo de desespero. O importante é estar sempre atento quando elas ocorrerem e agir rapidamente para corrigi-las e evitar que ocorram novamente.

Mas o que é uma não conformidade?

Vamos à definição existente na ABNT NBR ISO 21101:

#### **Não conformidade**

não atendimento a um requisito

Qualquer requisito da Norma Técnica que não esteja sendo atendido é uma não conformidade. Uma não conformidade pode ser simples, como, por exemplo, a falta de aprovação em algum documento, mas também existem não conformidades graves, como a falta de manutenção de um equipamento de segurança, que pode acarretar em um grave acidente.



Como já foi visto no Requisito “9.1 – Monitoramento, medição, análise e avaliação”, as não conformidades encontradas devem ser registradas de forma adequada. Mas o que fazer caso encontremos não conformidades em nosso sistema de gestão da segurança de turismo de aventura?

Neste caso a organização precisa reagir, tomando medidas para controlar e corrigir a não conformidade com a maior brevidade possível.

O registro de uma não conformidade, a exemplo do registro de incidentes, deve dar início a um processo investigativo, onde a(s) causa(s) da não conformidade precisa(m) ser apurada(s). As ações para corrigir a não conformidade precisam atuar nas causas para evitar que ela se repita. A esta ação damos o nome de **ação corretiva**.

Vamos entender melhor:

**Correção** – ação para controlar a não conformidade, de forma a lidar com as consequências, ou seja, agimos com brevidade no fato em si, corrigindo o que está errado sem nos preocuparmos com as causas.

Exemplo: ao ser verificado que participantes estão andando de *mountain bike* sem capacete, imediatamente o líder da organização passa a verificar pessoalmente se todos os participantes estão de capacete durante o percurso.

**Ação corretiva** – ação para evitar que uma não conformidade se repita, ou seja, agimos na causa da não conformidade. Para isso, é necessário realizar uma investigação. Uma análise crítica da não conformidade é necessária, determinando suas causas e agindo corretivamente no cerne da questão.

Exemplo: ao ser verificado que participantes estão andando de *mountain bike* sem capacete, foi feita uma investigação e foi verificado que as informações preliminares de segurança não estavam sendo transmitidas corretamente e os condutores não estavam tendo autoridade para exigir o uso de capacete aos participantes resistentes. Como ação corretiva, definiu-se um treinamento específico para os condutores de *mountain bike*, com ênfase na importância do uso dos equipamentos de segurança e na ratificação de suas responsabilidades e autoridades enquanto condutores de turismo de aventura.

Toda ação corretiva deve ser analisada e sua eficácia constatada. Para isso, geralmente basta manter um monitoramento mais focado por um período de tempo, garantindo que a não conformidade não se repita e que a operação está novamente segura.

As não conformidades e suas respectivas ações corretivas devem ser documentadas. Para isso basta registrar, como de costume, as não conformidades, como visto no Requisito 9.1, além de registrar também toda e qualquer ação corretiva tomada. Mantendo o exemplo do *mountain bike*, bastaria ter os registros de treinamento, como fotos, vídeos, listas de presença, avaliações ou monitoramentos realizados.

É bom lembrar que não conformidades também são identificadas em auditorias internas e externas e, nesses casos, as ações continuam as mesmas, apenas a fonte de informação sobre a não conformidade mudou.



## 7.2 Melhoria contínua (Requisito 10.2)

Estamos no último requisito da ABNT NBR ISO 21101 e mais uma vez voltamos a falar de melhoria contínua.

Não existe sistema de gestão sem o compromisso com a melhoria contínua. Vimos isso lá atrás na política da organização. Um sistema de gestão da segurança de turismo de aventura nunca deve parar de evoluir. Se você acredita que seu sistema não precisa evoluir, cuidado, provavelmente ele está fadado ao fracasso. Sempre existem pontos de melhoria, SEMPRE!

Planeje-se, seja crítico, corrija o que estiver errado e aprimore o que está dando certo. Só assim seu sistema de gestão da segurança irá perdurar e garantir uma operação de turismo de aventura segura e com o mínimo de incidentes possível.



## Parte 4 - ANEXOS

### A – Normas Técnicas de Turismo de Aventura ABNT<sup>8</sup>

1. Comissão de Estudo 054:003.01 – Turismo de aventura – Ocupações
  - 1.1. ABNT NBR 15285, Turismo de aventura – Líderes – Competência de pessoal
2. Comissão de Estudo 054:003.02 – Turismo de aventura – Gestão da segurança
  - 2.1. ABNT NBR ISO 21101, Turismo de aventura – Sistemas de gestão da segurança – Requisitos
  - 2.2. ABNT NBR 15334, Turismo de aventura – Sistema de gestão da segurança – Requisitos de competências para auditores
3. Comissão de Estudo 054:003.03 – Turismo de aventura – Informações a clientes
  - 3.1. ABNT NBR ISO 21103, Turismo de aventura – Informações para participantes
4. Comissão de Estudo 054:003.04 – Turismo de aventura – Terminologia
  - 4.1. ABNT NBR 15500, Turismo de aventura – Terminologia
5. Comissão de Estudo 054:003.05 – Turismo de aventura – Turismo com atividades de montanhismo
  - 5.1. ABNT NBR 15397, Turismo de aventura – Condutores de montanhismo e de escalada – Competência de pessoal
  - 5.2. ABNT NBR 15398, Turismo de aventura – Condutores de caminhada de longo curso – Competências de pessoal
6. Comissão de Estudo 054:003.06 – Turismo de aventura – Turismo fora de estrada
  - 6.1. ABNT NBR 15383, Turismo de aventura – Condutores de turismo fora de estrada em veículos 4x4 ou bugues – Competências de pessoal
  - 6.2. ABNT NBR 15453, Turismo de aventura – Turismo fora de estrada em veículos 4x4 ou bugues – Requisitos para produto
7. Comissão de Estudo 054:003.07 – Turismo de aventura – Turismo com atividades de *rafting*
  - 7.1. ABNT NBR 15370, Turismo de aventura – Condutores de *rafting* – Competências de pessoal
8. Comissão de Estudo 054:003.08 – Turismo de aventura – Espeleoturismo e turismo com atividades de canionismo
  - 8.1. ABNT NBR 15399, Turismo de aventura – Condutores de espeleoturismo de aventura – Competências de pessoal
  - 8.2. ABNT NBR 15503, Turismo de aventura – Espeleoturismo de aventura – Requisitos para produto
  - 8.3. ABNT NBR 15400, Turismo de aventura – Condutores de canionismo e cachoeirismo – Competência de pessoal
9. Comissão de Estudo 054:003.09 – Turismo de aventura – Turismo com atividades com uso de técnicas verticais
  - 9.1. ABNT NBR 15501, Turismo de aventura – Técnicas verticais – Requisitos para produto
  - 9.2. ABNT NBR 15502, Turismo de aventura – Técnicas verticais – Procedimentos
10. Comissão de Estudo 054:003.10 – Turismo de aventura – Cicloturismo, turismo equestre e turismo com atividades de caminhada
  - 10.1. ABNT NBR 15505-1, Turismo com atividades de caminhada – Parte 1: Requisitos para produto

<sup>8</sup> A ABNT e o Sebrae Nacional, na época de publicação deste Guia, possuíam parceria para acesso gratuito – exclusivo para pequenas e microempresas brasileiras – às Normas Técnicas de Turismo por meio do portal [www.abntcatalogo.com.br/sebrae/setorial](http://www.abntcatalogo.com.br/sebrae/setorial) (vigência limitada).

- 10.2. ABNT NBR 15505-2, Turismo com atividades de caminhada – Parte 2: Classificação de percursos
- 10.3. ABNT NBR 15509-1, Cicloturismo – Parte 1: Requisitos para produto
- 10.4. ABNT NBR 15507-1, Turismo equestre – Parte 1: Requisitos para produto
- 10.5. ABNT NBR 15507-2, Turismo equestre – Parte 2: Classificação de percursos
11. Comissão de Estudo 054:003.11 – Turismo de aventura – Turismo com atividades de arvorismo
  - 11.1. ABNT NBR 15508-1, Turismo de aventura – Parque de arvorismo – Parte 1: Requisitos das instalações físicas
  - 11.2. ABNT NBR 15508-2, Turismo de aventura – Parque de arvorismo – Parte 2: Requisitos de operação
12. Comissão de Estudo 054:003.13 – Turismo de aventura – Turismo com atividades de mergulho
  - 12.1. 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
  - 12.2. 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
  - 12.3. ABNT NBR ISO 24801-3, Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 3: Nível 3 – Condutor de mergulho
  - 12.4. 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
  - 12.5. 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
  - 12.6. ABNT NBR ISO 24803, Serviços de mergulho recreativo — Requisitos para prestadores de serviços de mergulho autônomo recreativo
  - 12.7. ABNT NBR ISO 11107, Serviços de mergulho recreativo – Requisitos para programas de treinamento no mergulho com nitrox – Ar enriquecido (EAN)
  - 12.8. ABNT NBR ISO 11121, Serviços de mergulho recreativo – Requisitos para programas de treinamento introdutório ao mergulho autônomo
  - 12.9. ABNT NBR ISO 13289, Serviços de mergulho recreativo – Requisitos para condução de atividades de *snorkeling*
  - 12.10. ABNT NBR ISO 13970, Serviços de mergulho recreativo – Requisitos para treinamento de condutores de *snorkeling*



## **B – Lista de referência das ilustrações da publicação**

Figura 1 – Exemplo de organograma de empresa de turismo de aventura – Pág. 14

Figura 2 – Etapas do processo de gestão de riscos de atividades de turismo de aventura – Pág. 17

Figura 3 – Exemplo de processo de análise e avaliação de riscos nas atividades de turismo de aventura – Pág. 35

Figura 4 – Tratamento de riscos nas atividades de turismo de aventura – Pág. 39

Figura 5 – Identificação, atualização e comunicação de requisitos legais aplicáveis ao turismo de aventura – Pág. 44

Figura 6 – Composição de competências necessárias aos colaboradores – Pág. 48

Figura 7 – Definição de competências – Pág. 49

Figura 8 – Processo de avaliação de competências – Pág. 50

Figura 9 – Plano de treinamento para o alcance de competências – Pág. 51

Figura 10 – Eficácia dos treinamentos – Pág. 52

Figura 11 – Exemplo de formulário de termo de conhecimento de riscos e corresponsabilidade para atividades de turismo de aventura – Pág. 55

Figura 12 – Exemplo de formulário de coleta de informações de participantes nas atividades de turismo de aventura – Pág. 56

Figura 13 – Processos de comunicação para colaboradores e participantes – Pág. 57

Figura 14 – Processos de consulta para colaboradores e participantes – Pág. 58

Figura 15 – Modelo de cabeçalho padronizado de documentos do sistema de gestão da segurança – Pág. 61

Figura 16 – Modelo de rodapé padronizado de documentos do sistema de gestão da segurança – Pág. 61

Figura 17 – Exemplo de procedimento operacional em atividade de turismo de aventura – Etapa da tirolesa – Pág. 63

Figura 18 – Modelo de procedimento operacional em atividade de turismo de aventura – Legenda e ícones ilustrativos – Pág. 64

Figura 19 – Exemplo de fluxo de atendimento a emergência em turismo de aventura – Pág. 66

Figura 20 – Exemplo de fluxograma de resposta à emergência em turismo de aventura – Pág. 68 /69

Figura 21 – Exemplo de formulário de registros de incidentes em turismo de aventura (frente) – Pág. 71

Figura 22 – Exemplo de formulário de registros de incidentes em turismo de aventura (verso) – Pág. 72

Figura 23 – Exemplo de formulário para monitoramento do sistema de gestão da segurança de turismo de aventura – Pág. 75



Tabela 1 – Exemplo de matriz de avaliação de riscos das atividades de turismo de aventura (probabilidade x consequência) – Pág. 20

Tabela 2 – Exemplo de matriz de avaliação de riscos da atividade de arvorismo (probabilidade x consequência) – Pág. 22

Tabela 3 – Exemplo de matriz de avaliação de riscos da atividade de alta montanha (probabilidade x consequência) – Pág. 22

Quadro 1 – Exemplo de identificação de perigos, danos e causas na atividade de tirolesa – Pág. 28

Quadro 2 – Exemplos de causas e respectivos perigos e danos a elas relacionados, nas atividades de turismo de aventura – Pág. 28

Quadro 3 – Exemplo de parte do inventário de atividades de turismo de aventura e respectivos controles operacionais – Pág. 30

Quadro 4 e 5 – Exemplo de inventário de perigos e riscos das atividades de turismo de aventura, incluindo a análise de riscos (Partes 1 e 2) – Págs. 32 e 33

Quadro 6 – Exemplo de inventário de perigos, riscos e respectivos tratamentos nas atividades de turismo de aventura – Pág. 34

Quadro 7 e 8 – Exemplo de inventário de perigos e riscos, incluindo a avaliação de riscos em atividades de turismo de aventura (Partes 1 e 2) – Págs. 37 e 38

Quadro 9 – Planeja Fácil (modelo de planejamento empresarial) – Pág. 41

Quadro 10 – Exemplo de formulário de plano de tratamento de riscos nas atividades de turismo de aventura – Pág. 42

Quadro 11 – Planilha de objetivos e metas para operação de turismo de aventura e planejamento para alcançá-los – Pág. 46



## Parte 5 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT NBR ISO 21101, Turismo de aventura – Sistemas de gestão da segurança – Requisitos

ABNT NBR ISO 21103, Turismo de aventura – Informações para participantes

ABNT NBR 15285, Turismo de aventura – Líderes – Competências de pessoal

ABNT NBR 15500, Turismo de aventura – Terminologia

ABNT NBR ISO 31000, Gestão de riscos – Princípios e diretrizes

ABNT NBR ISO/IEC 31010, Gestão de riscos – Técnicas para o processo de avaliação de riscos

ABNT ISO Guia 73, Gestão de riscos – Vocabulário

Manual de Boas Práticas de sistema de gestão da segurança (Série Aventura Segura) – ABETA e Ministério do Turismo, 2009. 108 p.

Planeja Fácil – Sebrae SP

(<http://www.sebraesp.com.br/index.php/38-produtos-online/18070-planeja-facil-digital>)

Canvas – Sebrae SP (<https://www.sebraecanvas.com/>)





ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS

