CENTRO DE PROFISSIONALIZAÇÃO E EDUCAÇÃO TÉCNICA

HENRIQUE MIRANDA BAUMGARTNER

SEGURANÇA NO TURISMO DE AVENTURA

Gonçalves/MG
2023

HENRIQUE MIRANDA BAUMGARTNER

SEGURANÇA NO TURISMO DE AVENTURA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Trabalho de Conclusão de Curso - Segurança do Trabalho, área..., da Centro de Profissionalização e Educação Técnica, como requisito parcial para a Obtenção do grau de Bacharel em Trabalho de Conclusão de Curso - Segurança do Trabalho.

Gonçalves/MG
2023

HENRIQUE MIRANDA BAUMGARTNER

SEGURANÇA NO TURISMO DE AVENTURA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Trabalho de Conclusão de Curso - Segurança do Trabalho, área..., da Centro de Profissionalização e Educação Técnica, como requisito parcial para a Obtenção do grau de Bacharel em Trabalho de Conclusão de Curso - Segurança do Trabalho.

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Dr. .....

Universidade .....

_____

Prof. Dr. .....

Universidade .....

_____

Prof. Dr. .....

Universidade .....

Dedico este trabalho aos amigos que sempre me incentivaram.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos professores que me ajudaram ao longo de todo o curso e à equipe da Mantiqueira Ecoturismo por apoiar o trabalho e dividir a experiência e conhecimento sobre o tema. A ABETA, que tanto me ajudou em capacitação, troca de ideias e dar oportunidade em compartilhar conhecimento e experiências. Também a Associação Férias Vivas, em compartilhar muito material e relatos de acidentes no turismo, o que contribiu muito para a elaboração do trabalho, bem como as várias palestras e workshops que pude acompanhar, me aprofundando muito no assunto e percebendo cada vez mais a importância da segurança no turismo de aventura.

"Comece fazendo o que é necessário, depois o que é possível, em breve estarás fazendo o impossível."
(São Francisco de Assis)

RESUMO

O turismo de aventura é uma atividade cada vez mais difundida no Brasil, atendendo cada maus turistas e também empregando cada vez mais trabalhadores para realizar a operação dessas atividades. Apesar dos esforços em organizar o setor e também da perceptível dimininuição do percentual de acidentes, com o advento da tecnologia para difusão de imagens e notícias se torna muito importante a precoupação com a segurança não somente para diminuir o impacto humano desses acidentes como também o impacto econômico, já que a imagem de uma atividade de risco como o turismo de aventura quando ocorre sem precoupação com a segurança é um fator primordial para afastar turistas regulares dessas atividades bem como possíveis novos turistas, fora a preocupação do funcinário que opera essas atividades com a sua própria segurança e sua exposição a fatores jurídicos resultados de possíveis negligências ou mesmo falta de capacitação e descumprimento de normas por parte da empresa. Por isso, o aprimoramento desse produtos turísticos bem como a melhor capacitação da equipe e o cumprimento adequada das normas vigentes podem auxiliar significativamente na diminuição de acidentes e também na melhoria da imagem do turismo como um todo como sendo um segmento mais seguro e que se preocupa com a segurança de todas as pessoas envolvidas no processo.

Palavras-chave: Segurança; turismo; aventura.

ABSTRACT

The Adventure tourism is an increasingly widespread activity in Brazil, serving more and more tourists and also employing more and more workers to carry out the operation of these activities. Despite the efforts to organize the sector and also the noticeable decrease in the percentage of accidents, with the advent of technology for the dissemination of images and news, concern for safety becomes very important, not only to reduce the human impact of these accidents, but also the impact economic, since the image of a risky activity such as adventure tourism, when it occurs without concern for safety, is a key factor to keep regular tourists away from these activities, as well as possible new tourists, apart from the concern of the employee who operates these activities with the their own safety and their exposure to legal factors resulting from possible negligence or even lack of training and non-compliance with rules by the company. Therefore, the improvement of these tourist products, as well as better training of the team and adequate compliance with current regulations, can significantly help in reducing accidents and also in improving the image of tourism as a whole as being a safer segment that is concerned with with the safety of all people involved in the process.

Keywords: Safety; tourism; adventure.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TCC Trabalho de Conclusão de Curso

ABETA Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura

LISTA DE SÍMBOLOS

@	Arrouba

SUMÁRIO

1 **INTRODUÇÃO** 12
2 **DESENVOLVIMENTO** 13
2.1 TURISMO DE AVENTURA NO BRASIL 13
2.2 NORMAS TÉCNICAS 15
2.2.1 **Sistema de Gestão de Segurança** 16
2.3 CAPACITAÇÕES 18
2.4 FISCALIZAÇÃO 19
3 **CONCLUSÃO** 20
REFERÊNCIAS 21
GLOSSÁRIO 22
APÊNDICE A — SUBTITÍTULO DO APÊNDICE 23
ANEXO A — SUBTITÍTULO DO ANEXO 24

1 **INTRODUÇÃO**

A pesquisa para esse trabalho foi realizada com consultas em manuais de práticas de turismo, matérias sobre acidentes, assistindo palestras e congressos sobre o assunto, na prática da atividade no dia-a-dia e fóruns de discussão.

A segurança no turismo de aventura tem uma história relativamente recente no Brasil, porém com grandes avanços ao longo dos anos que criaram ferramentas bastante eficientes para que esse segmento permita trazer produtos de alta qualidade com riscos minimizados e seguros aos seus participantes.

Isso tudo devido ao alto índice de acidentes que ocorreram e continuam a acontecer no turismo de aventura que forçaram as ações de órgãos, associações e empresas a agirem de forma a trazer mais segurança para essas atividades.

A criação de normas técnicas, com destaque a de Sistema de Gestão de Segurança, trazem um grande auxílio na operação das atividades e na criação de procedimentos que visam a segurança na prática das atividades de turismo de aventura.

Veremos também que é possível juntar esforços para que todos os envolvidos desempenham seu papel de cobrar e incentivar a segurança no turismo de aventura para todos, desde os que operam as atividades, aos que participam e aos órgãos responsáveis.

2 **DESENVOLVIMENTO**

2.1 TURISMO DE AVENTURA NO BRASIL

Em meados na década de 90, com o aprimoramento das atividades de turismo no Brasil e com o grande impulso ao turismo de natureza incentivado com eventos como a Rio-92, as atividades de turismo de aventura acharam um espaço até então pouco explorado e em um país como Brasil, como tantos atrativos naturais e potencial para atividades na natureza, um mercado que poderia crescer de forma exponencial.

E foi o que ocorreu, tendo cada vez mais pessoas operando as atividades e cada vez mais pessoas procurando um contato mais próximo a natureza, já no anos 2000 esse segmento estava em franco crescimento e desenvolvimento. Porém, como ainda era realizado de uma forma muito amadora, operado mais por entusistas do que por profissionais o número de acidentes também cresceu vertiginosamente. Atividades como rapel, descida por cordas, era realizada sem uso de capacetes, com instrutores com pouco conhecimento de nós, equipamentos e procedimentos para técnicas verticais deixavam seus praticantes muito expostos aos riscos, o que ocasionava em acidentes de forma frequente. Operadores de turismo 4x4 que se conhecimento de técnicas de uso em terrenos acidentados, muitas vezes sem saber usar corretamente os recursos que o veículo oferecia, colocava pessoas constantemente em situações de risco, principalmente quando não se preparava para mudanças de tempo e condições do percurso. Mesmo atividades simples como caminhadas também colocavam e ainda colocam pessoas em risco quando guiadas por pessas inexperientes e sem equipamentos adequados para atender em caso de acidente.

Outro grande problema se dá pela mentalidade já ultrapassada naquela época que quem procurava por atividades de aventura devia ter esse risco presente, como uma forma de aumentar a adrenalina, sendo assim, muitas empresas que atuavam no segmento achavam que a responsabilidade estava terceirizada ao próprio praticante e cliente, que buscava emoção e por isso saberia que os riscos faziam parte da prática da atividade.

Esse amadorismo e falta de regulamentação dessas atividades, relativamente novas no mercado, trouxe sérias consequencias, inclusive com mortes. Por conta disso, surgiram ações de clientes lesados ou mesmo vítimas de acidentes para cobrar uma fiscalização dessas atividades, uma ação que se destaca dessa forma foi a criação da Associação Férias Vivas em 2002, que devido a morte trágica de sua filha em um passeio a cavalo, os pais decidiram lutar para cobrar a criação de leis e

normas que pudessem evitar outras tragédias. Concomitante a esse processo, os próprio empresários do setor se viram empenhados em buscar se profissionalizar mais e garantir a operação de tais atividades com muito mais segurança, sendo um exemplo a criação da ABETA (Associação Brasileira da Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura) em 2004.

Essas e muitas outras iniciativas culminaram em diversas ações para criar regulamentações que pudessem trazer ordenamento e segurança para a prática das atividades de turismo de aventura, entre elas foi a criação de normas técnicas para turismo de aventura em meados de 2005.

Uma das primeiras normas foi a ABNT NBR15331/2005 Turismo de Aventura - Sistemas de gestão de segurança -requisitos. Essa norma estabele os requisitos para se montar um sistema de gestão de segurança na operação de cada atividade de turismo de aventura de um empresa comtemplando desde as informações sobre os riscos aos participantes, a capacitação dos operadores, o levantamento de um inventário de riscos, a elaboração de uma política de segurança da empresa, um plano de atendimento de emergência entre outros.

Após essa norma, vieram várias outras, hoje mais de 40 que estipula protocolos de operação de diveras atividades como rafting, turismo 4x4, caminhadas, montanhismo, mergulho, canionismo, turismo equestre entre outros. Também há as normas para os atributos necessários aos operadores das atividades, orientando sobre o conhecimento necessário para operar.

Esse foi um passo tão importante que em 2010 permitiu a criação de um projeto com o recém criado Ministério do Turismo, que junto a ABETA desenvolveram o programa Aventura Segura que visava principalmente a criação de materias e manuais de orientação para a operação das atividades de turismo de aventura bem como a implementação e também certificação de sistema de gestão de segurança para as empresas participantes. Com oficinas técnicas e consultoria, também foi incentivado a formação de GVBS (Grupo voluntário de busca de salvamento para turismo de aventura), com a criação de manual orientando como criar um grupo para que os próprios operadores possam atuar em situações de emergência no turismo de aventura e ajudar-se mutuamente.

Com o avanço dessas iniciativas hoje há várias normas técnicas criadas no Brasil que são ISO (International Organization for Standardization), sendo adotadas em vários países como Nova Zelândia, Espanha e outros. Inclusive a de sistema de gestão de segurança é hoje a ABNT NBR ISO 21101/2014, sendo seguida também pela ABNT NBR ISO 21102/2014 de competência pessoal de líderes e também a ABNT NBR ISO 21103/2014 de informações preliminares aos participantes.

Dentro inclusive dos programas de certificação hoje há iniciativas em estados

como São Paulo e Paraná, contemplando várias empresas com a implementação e assistência para a certificação de seus sistemas de gestão de segurança.

Apesar de todo o empenho e mudanças visíveis no quesito de segurança como atributo fundamental para a prática das atividades de turismo de aventura, tem se tornado cada vez mais midiático os relatos de acidentes e imagens de tragédia, como ocorreu em Capitólio/MG em janeiro de 2022, onde uma rocha se desprendeu das paredes do cânion e caiu sob uma lancha, levando ao óbito 10 pessoas e ferindo outras 27. Outro exemplo se dá em acidentes com grupos, onde guias despreparados e normalmente sozinhos ou subdimensionado em comparação ao número de turistas que irão acompanhar se perdem em trilhas e não sabem como proceder em situações de emergência. Esse tipo de ocorrência é muito comum da região da Serra do Mar, no estado de São Paulo.

2.2 NORMAS TÉCNICAS

As normas técnicas para turismo de aventura são um dos materiais mais importantes para esse segmento, que se seguirem corretamente, com certeza trará muitos benefícios para a segurança na prática das atividades, tanto aos turistas quanto aos operadores.

Essas normas são elaboradas pela ABNT por uma equipe representativa da atividade e do setor, multidisciplinar e visa obter um procedimento padrão para as ações mínimas que possam trazer segurança na prática da atividade.

Com uso dessas normas, hoje uma empresa pode estabelecer um mínimo de capacitação aos seus funcionários e também definir os equipamentos adequados para a operação das atividaes, bem como sua manutenção adequada e as formas corretas de transmitir informações aos seus clientes.

Vemos como um exemplo disso a ABNT NBR ISO 21102/2014, que orienta sobre as competências dos líderes de atividades de turismo de aventura onde defini que o líder deve ter conhecimentos de clima, geografia local, biologia, como lidar com situações de stress, liderança de grupo, condução em ambientes naturais além é claro, de primeiros socorros.

Sendo assim, uma empresa que cumpra com o estabelecido nas normas, além de trazer mais qualidade e segurança ao seu produto também ajudará no desenvolvimento profissional de seu colaborador, podendo serum incentivo a criação de um plano de carreira dentro da empresa e mesmo um conhecimento que irá carregar na sua vida pessoal e profissional.

Além dessa atenção pessoal para as competências dos operadores das

atividades, há também as normas que ajudam aos clientes conhecerem mais sobre a realização das atividades e de que forma a empresa se adequa a executar as atividades minimizando seus riscos, que é a ABNT NBR ISO 21103/2014, de informações preliminares aos participantes. Sendo assim, o próprio turista pode ser um agente de cobrança de protocolos de segurança e interessado em contratar empresar comprometidas e minimizar os riscos, principalmente depois que ele teve a experiência de contratar um empresa que trouxe esse tema de maneira clara e objetiva, ajudando a compreender a importância da segurança no turismo de aventura.

Sendo considerada a mais importante e que depende de toda a empresa para ser implementada corretamente é a ABNT NBR ISO 20101/2014, que defini os requisitos para a implmentação de um sistema de gestão de segurança para turismo de aventura. Essa norma tem como base o conhecimento dos riscos da atividade, o planejamento de procedimentos para minimizar esses riscos e ações que trazem resultados perceptíveis no aumento da segurança para a prática da atividade. Havendo a participação de todos da empresa, implementando a norma é possível pensar na prevenção de forma planejada e em com os pontos de vista de distintos de cada colaborador, contribuindo para que a gestão funcione de forma dinâmica e efetiva. Uma gestão de segurança envolve também aspectos externos à empresa, o que torna fundamental o conhecimento de estrutura local que é possível contar em situações de emergência como também as falhas e vulnerabilidades da região, trazendo essa discussão para toda a comunidade de forma a pensar em soluções para tornar o turismo de aventura mais seguro naquele local.

2.2.1 **Sistema de Gestão de Segurança**

A norma técnica ABNT NBR ISO 21101 - Sistema de Gestão de Segurança - Requisitos aborda os procedimentos e orientações necessárias para se criar e funcionar um sistema de gestão de segurança de um empresa que opera atividades de turismo de aventura. Sendo a norma técnica mais importante para se alcançar o objetivo de obter segurança nas atividades, hoje é obrigatória por lei a sua implementação.

Dessa forma, é importante conhecer um pouco mais sobre essa norma e entender de que forma ela pode trazer mais segurança na prática das atividades de turismo.

A norma tem como base o ciclo PDCA (Plan, Do, Check e Act) como ferramenta utilizada para solucionar os problemas e minimizar os riscos envolvidos

nas atividades de turismo de aventura, com o objetivo de melhoria contínua de seus processos e serviços.

Primeiramente a norma pede uma contextualização da organização, para entender melhor o cenário no qual a empresa está inserida. Isso é importante também para reconhecer os pontos fortes e fracos, e reconhecer também as fraquezas e oportunidades do contexto, utilizando a matriz de análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats).

Reconhecendo melhor o cenário local e as estruturas que podem afetar a segurança na prática das atividades, ajudam a organização a estabelecer prioridades de suas ações e reconhecer as necessidades de adaptações.

Essa etapa também ajuda a definir melhor a política de segurança da empresa, traçando objetivos que auxiliam na orientação de seu planejamento para a alcançar as metas estabelecidas.

O contexto da atividade também se dá nessa etapa, entendendo melhor o cenário no qual a atividade é realizada e de que forma se dá.

Após a produção dessas informações, há uma das etapas mais importantes para entender os riscos das atividades, realizando o levantamento dos riscos envolvidos na prática das atividades e, após esse levantamento, se calcula a possibilidade de ocorrer esses riscos de forma individual e também o grau de dano que pode resultar em um possível acidente. Após esse levantamento e análise, é realizada uma avaliação quanto aos riscos que é possível assumir e aqueles que devem ser tratados, com o objetivo de minimizá-los até níveis aceitáveis.

Realizando o tratamento dos riscos, se corrige aqueles que não deram certo e padroniza aqueles que estão em níveis excelentes, mudando a operação sempre que for necessário com o objetivo de trazer mais segurança.

Dentro da operação das atividades, deve-se também trabalhar o Plano de Respostas a Emergências, que serve para criar procedimentos que auxiliam na gestão de crise e resposta imediata em caso de emergências, seja em caso de acidentes ou em cenários que possam ocorrer em acidentes e danos aos participantes. Para a elaboração desse plano ser efetiva, a realização de simulados de acidentes e resgate são de grande importância, onde permitem corrigir possíveis erros, padronizar os acertos na operação e trazer soluções para possíveis imprevistos e contra-tempos levantados durante as simulações. Através desse trabalho, também é possível reconhecer as limitações da organização e as necessidades que podem ser supridas por instituições externas, como equipes de resgate outras empresas. Os equipamentos de resgate e o conhecimento dos guias e operadores podem ser testados em um cenário mais controlado e corrigidos e melhorados quando necessário.

Nas operações do dia-a-dia, se faz necessário o registro de incidentes, de

forma a constatar possíveis locais e situações que coloquem em risco os participantes e trazer para avaliação de tratamentos dos riscos e também a avaliação da eficiência do plano de resposta a emergências.

A norma também ressalta a importância de informar aos participantes a respeito dos riscos das atividades bem como os procedimentos que cabem a eles nas situações de emergências.

E por fim, entra a melhoria contínua, que visa o constante aperfeiçoamento de toda a operação e também das capacitações de seus operadores, encerrando um ciclo e já dá início a outro para sempre revisar, corrigir e melhor os processos de segurança de uma organização.

2.3 CAPACITAÇÕES

Em se pensando na busca de profissionalismo no segmento de turismo de aventura, os condutores são peças fundamentais para que esse objetivo tenha sucesso. Infelizmente ainda é algo comum o emprego de mão de obra desqualificada para prestar esse serviço e também uma falta de preocupação de boa parte das empresas em oferecer capacitação aos seus próprios funcionários, o que acaba trazendo um certo improviso na hora operar as atividades, contribuindo para expor todos a riscos que poderiam ser minimizados.

Dessa forma, a capacitação de tais profissionais é muito importante para a implementação de políticas de segurança na empresa que podem ser melhor desenvolvidas quando o próprio colaborador enxerga a importância e benefícios desse tipo de programa.

A capacitação também deve ser buscada visando um maior fortalecimento da empresa perante as falhas externas, podendo se tornar mais autosuficiente em muitas ações que não seria possível com uma equipe menos treinada. Um exemplo disso se dá através do conhecimento da fauna local, onde aprendendo a identificar os animais peçonhentos que existem ali, é possível o operador da atividade se preparar previamente com os equipamentos e protocolos adequados para evitar acidentes e, mesmo se esses ocorrerem, saberá melhor administrar a situação sobre a real emergência do fato e mesmo prever possível sintomas ou efeitos decorrentes desse acidente.

Isso também pode ser utilizado no conhecimento em primeiros socorros, onde o kit que deve ser montado, o tipo de acidente que conseguirá responder e agir de forma mais adequada dependem totalmente da capacitação que foi dada ao guia e também ao que a empresa determinou como plano para essa situação.

2.4 FISCALIZAÇÃO

Apesar de ser muito importante as próprias empresas de turismo de aventura divulgarem suas medidas para minimizar os riscos e seu compromisso com a segurança de participantes e operadores, é também fundamental haver a cobrança para essas medidas, sendo inclusive previsto no código de defesa do consumidor o cumprimento das normas e das relações entre prestadores e contratantes para a oferta de produtos e serviços de qualidade, sem danos para a realização de uma atividade, por exemplo.

Por isso, deve haver uma fiscalização para eficiente para cobrar o cumprimento dessas ações, principalmente em nível municipal, podendo ser até um contra-ponto para a obtenção de alvará e licenças de funcionamento de uma empresa de turismo.

O incentivo da poder público para as denúncias também deve ser considerado bem como as ações para auxiliar o acesso de empresas a materiais que possam ajudar a tornar suas atividades mais seguras.

3 **CONCLUSÃO**

Considerando o pontos levantando por esse estudo, foi possível observar em como o turismo de aventura no Brasil se desenvolveu nesses últimos 30 anos, trazendo oportunidades de pessoas terem experiências em contato com natureza de forma tão abundante como temos em nosso país, porém isso também expôs um problema que foi a forma sempre amadora que isso ocorreu, colocando muitas pessoas em riscos e resultando em vários acidentes. Apesar dos grandes avanços de programas e desenvolvimento de normas técnicas, ainda se dá presente os relatos de acidentes e tragédias atribuídas ao turismo de aventura. Vimos também que a criação das normas técnicas puderam ajudar bastante as empresas em como direconar seus esforços para tornar a prática do turismo de aventura mais segura e como é possível trabalhar com a equipe e operadores para profissionalizar mais o segmento.Também foi apontado a importância do poder público para a fiscalização dessas atividades e o papel do próprio turista em saber cobrar por essa responsabilidade por parte da empresa que contrata.

Dessa forma, é possível concluir a segurança no turismo de aventura é fator primordial para a a continuidade desse segmento no país, que depende de vários fatores, mas que é plenamente possível utilizando-se das ferramentas já desenvolvidas e que com certeza estará em melhoria contínua. Sendo assim, tanto aqueles que operam as atividades, quanto os participantes, assim como os empresários e a comunidade local tem um papel muito importante para garantir a segunça no turismo de aventura.

REFERÊNCIAS

. Disponível em: https://abeta.tur.br/pt/pagina-inicial/. Acesso em: 2 jun. 2023.

. Disponível em: https://g1.globo.com/mg/centro-oeste/noticia/2022/01/16/tragedia-em-capitolio-completa-uma-semana-relembre-os-principais-pontos.ghtml. Acesso em: 2 jun. 2023.

. Disponível em: https://www.feriasvivas.org.br/sobre-nos/. Acesso em: 2 jun. 2023.

GLOSSÁRIO

Expressão	Descrição

APÊNDICE A — SUBTITÍTULO DO APÊNDICE

Apêndices tem objetivo de melhorar a compreensão textual, ou seja, completar ideias desenvolvidas no decorrer do trabalho.

ANEXO A — SUBTITÍTULO DO ANEXO

Anexos são elementos que dão suporte ao texto, mas que não foram elaborados pelo autor.