

ADEQUAÇÃO ÀS NORMAS ABNT NBR ISO 21101:2014, 21102:2021 e 21103:2014 – TURISMO DE AVENTURA – SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA, LÍDERES E INFORMAÇÕES AOS PARTICIPANTES

ÍNDICE

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1. RESUMO | 2 |
| 2. PALAVRAS-CHAVES | 2 |
| 3. INFORMAÇÕES TÉCNICAS | 2 |
| 4. BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS..... | 2 |
| 5. PRÉ-DIAGNÓSTICO | 3 |
| 6. SERVIÇO..... | 3 |
| 7. ESTRUTURA E MATERIAIS NECESSÁRIOS..... | 5 |
| 8. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE..... | 6 |
| 9. RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO | 6 |
| 10. PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO..... | 6 |
| 11. VEDAÇÕES | 6 |
| 12. OBSERVAÇÕES..... | 7 |
| HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES | ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO. |

1. Resumo

Implementação do sistema de Gestão de Segurança na empresa de turismo de aventura com referência nos requisitos da norma ABNT NBR ISO 21101:2014 e da Lei Geral do Turismo e respectivo Decreto (2010), por meio de processos e procedimentos, tanto documentados quanto operacionais, no que tange especificamente ao controle de riscos nos serviços de turismo de aventura, bem como a implementação das normas “ABNT NBR ISO 21102:2021” e ABNT NBR ISO 21103:2014 por meio de orientação técnica e padronização de processos e informações aos clientes com foco em prevenção de incidentes e tomadas de decisão pelos profissionais que prestam serviços com segurança e qualidade dentro de padrões normativos.

Trata-se de um trabalho contínuo e desempenhado por todos os integrantes da empresa desde a direção como coordenação e grupo de staff. Cada integrante assume papel fundamental no controle dos processos, na operacionalização da atividade de aventura e na continuidade do sistema de gestão.

2. Palavras-chaves

Turismo de aventura. Controle dos riscos. Segurança. Competitividade. Líder. Plano de atendimento a emergências

3. Informações Técnicas

- **Tema:** Produção e Qualidade
- **Subtema:** Gestão da Qualidade
- **Modalidade:** Presencial
- **Público-alvo:** MEI, ME e EPP
- **Setor indicado:** Serviços (Turismo)

4. Benefícios e resultados esperados

- Promover o entendimento e a aplicação da norma ABNT NBR ISO 21101:2014 e auxiliar os empresários e donos de atrativos a implantar um sistema de gestão da segurança, com foco em gerenciar os riscos das atividades de sua empresa oferecidas aos clientes.
- Os benefícios a serem gerados pela consultoria também englobam a segurança da equipe envolvida no processo, bem como, a do turista (cliente).
- Gera vantagem competitiva para a empresa dos segmentos de turismo de aventura e ecoturismo e acesso a novos mercados.
- Manutenção ou aumento da competência técnica dos líderes (condutores) de turismo de aventura;

- Preparação da equipe de líderes de turismo de aventura para atuação em planos de atendimento a emergência (PAE) quando este precisar ser acionado;
- Informação contínua ao cliente final (turista) com foco na prevenção de incidentes no turismo de aventura;

5. Pré-diagnóstico

Fazer o levantamento das seguintes informações:

- A empresa de turismo de aventura já realizou avaliação prévia de perigos e riscos das atividades de turismo de aventura que oferta?
- Possui um plano de atendimento a emergências (PAE)?
- Realiza treinamento (capacitação) da equipe de líderes (condutores) de turismo de aventura, guias de turismo, equipe de atendimento a clientes (receptivos), equipe de manutenção de equipamentos, etc.?
- Já implementou a norma ABNT NBR ISO 21101:2014?
- Já obteve a certificação do sistema de gestão da segurança da ABNT Certificadora?
- Caso a resposta tenha sido positiva no item acima, por quanto tempo manteve esta certificação?

6. Serviço

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

- Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 01:

- Documento assinado pela empresa demandante contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes.

ETAPA 02 | DESENVOLVIMENTO DA CONSULTORIA

Processo de interpretação dos requisitos da norma

- Explicação sobre o conteúdo da norma ABNT NBR ISO 21101:2014 e da Lei Geral do Turismo e respectivo Decreto (2010) – Artigo 34, do Ministério do

Turismo e cadastramento oficial do Ministério do Turismo (Cadastur) e entendimento das exigências normativas do processo de gerenciamento de risco.

Estruturação Organizacional

- Contexto da empresa; necessidades e expectativas das partes interessadas, escopo do sistema de gestão da segurança do turismo de aventura.
- Liderança: funções, responsabilidades e autoridades da empresa.
- Levantamento do nível de estruturação de cada atividade, desenvolvimento de uma política de segurança estruturação de controles operacionais, documentações e requisitos legais exigidas pela norma.
- Definição da equipe de líderes (condutores) de turismo de aventura em cada atividade de turismo de aventura ofertada pela empresa;

Mapeamento de riscos

- Investigação, identificação e avaliação dos riscos de cada atividade abordando ferramentas de gerenciamento de risco e como devem dar continuidade no processo de identificação de riscos.

Processo de gerenciamento de acidentes e incidentes e tratamento de riscos

- Construção do processo de controle dos acidentes e incidentes e da adoção de medidas preventivas e/ou corretivas e de tratamento dos riscos.

Processo de construção de um Plano de Atendimento a Emergências (PAE)

- Estruturação de um planejamento em relação ao atendimento quanto as situações de emergências definindo uma forma de assegurar a disponibilidade de serviços e recursos correspondentes a cada atividade.
- Sensibilização sobre a criação e manutenção de um Grupo Voluntário de Busca e Salvamento (GVBS) pelo grupo de empresários, líderes de turismo de aventura e demais partes interessadas do destino de ecoturismo e turismo de aventura;

Processo de competências mínimas do líder de turismo de aventura

- Orientação à empresa sobre a necessidade de treinar os seus condutores para que atendam a norma ABNT NBR ISO 21102:2020 – Turismo de Aventura – Líderes – Competência de pessoal. Para atividades de turismo de aventura específicas, deve-se observar as normas pertinentes (Ex: ABNT NBR 15370:2018 - Turismo de aventura - Líderes de rafting - Competências de pessoal);
- Orientação da equipe de líderes, baseado na Norma Técnica “ABNT NBR ISO 21102:2021 – Turismo de aventura – Líderes – Competências de pessoal”;

- Treinamento vivencial para a equipe de líderes, com atividades que simulem operação real de turismo de aventura, para trazer situações simuladas para orientação destes profissionais, com o objetivo de tomadas de decisão a partir de cenários (sem prévio conhecimento por parte dos líderes a serem capacitados) estabelecidos pela consultoria contratada.

Processo de informações aos participantes de turismo de aventura

- Reunião de abertura com empresário(a) – Alta Direção –, e sua equipe de colaboradores de turismo de aventura.
- Orientação da equipe de líderes, baseado na Norma Técnica “ABNT NBR ISO 21103:2014 – Turismo de aventura – Informações para participantes”;
- Treinamento para a equipe de colaboradores, de no mínimo, 2 dias (integrais), com situações que simulem uma operação real de turismo de aventura, para trazer situações para orientação destes profissionais, com o objetivo de orientações a serem repassadas aos clientes finais (turistas).

Monitoramento e avaliação da implementação

- Acompanhamento final para ajustes e avaliação dos procedimentos implementados pela empresa no que se refere ao controle de seus processos quanto a Gestão da Segurança de suas atividades de turismo de aventura.

ENTREGAS ETAPA 02:

Relatório de atividades desenvolvidas durante a consultoria, incluindo:

- Implementação do sistema de gestão da segurança, conforme norma vigente;
- Manual com todos os procedimentos a serem adotados pela empresa;
- Relatório dos treinamentos vivenciais, com fotografias e lista de presença da equipe de participantes;
- Relatório final contendo análise da equipe de líderes de turismo de aventura e recomendações aos empresários, tanto de aprimoramento da competência dos líderes e das informações aos participantes (turistas), como de novas qualificações recomendadas aos líderes, inclusive, se aplicável, das atividades de turismo de aventura específicas (conforme normas ABNT de turismo de aventura).

7. Estrutura e materiais necessários

- Disponibilidade dos empreendimentos e gestores em acompanhar o processo de implementação.

- Espaço de treinamento (interno) para a equipe de líderes de turismo de aventura e demais colaboradores, com estrutura de computador, projetor (ou TV) para apresentação e acesso à internet;
- Ambiente natural ao ar livre, para as atividades de treinamento vivencial, que se aproxime ao máximo da realidade operacional das atividades de turismo de aventura ofertadas pelo cliente.

8. Responsabilidade da empresa demandante

- Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
- Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
- Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
- Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
- Acompanhar o prestador de serviço em visita (s) técnica (s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
- Avaliar o serviço prestado.

9. Responsabilidade da prestadora de serviço

- Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
- Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
- Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
- Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
- Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

10. Perfil desejado da prestadora de serviço

Empresa especializada e com experiência na implantação das normas ABNT NBR ISO 21101:2014 – Sistemas de Gestão da Segurança em atividades de ecoturismo e turismo de aventura, ABNT NBR ISO 21102:2021 – Turismo de aventura – Líderes – Competências de pessoal e ABNT NBR ISO 21103:2014 – Turismo de aventura – Informações para participantes.

11. Vedações

Empresa prestadora de serviço que ofereça somente capacitação baseada nas antigas (não mais válidas – canceladas) normas:

- ABNT NBR 15285:2015 – Turismo de aventura – Condutores – Competências de pessoal;
- ABNT NBR 15331:2005 - Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança- Requisitos;
- ABNT NBR 15286:2005 - Turismo de aventura- Informações mínimas preliminares a clientes.

12. Observações

- São permitidas apenas a participação de líderes de turismo de aventura maiores de 18 anos;
- A empresa demandante deve ter Cadastur (do Ministério do Turismo) ativo e válido;
- Não é obrigatório que os(as) líderes (condutores) de turismo de aventura tenham Cadastur (do Ministério do Turismo), exigência somente aplicada à categoria dos guias de turismo.
- Uma vez o processo de implementação finalizado, cabe à empresa dar continuidade com as atividades determinadas pela norma, controle de documentos e registros gerados pelo Sistema de Gestão da Segurança.

13. Carga horária e valores máximos

| Detalhamento | Carga Horária | Valor 1 (até 100km) | Valor 2 (mais de 100km) |
|--|---------------|---------------------|-------------------------|
| Etapa 1 Alinhamento da proposta | 4 | R\$ 400,00 | R\$ 440,00 |
| Etapa 2 Desenvolvimento da consultoria Processo de interpretação dos requisitos da norma; | 8 | R\$ 800,00 | R\$ 880,00 |
| Estrutura organizacional; | 8 | R\$ 800,00 | R\$ 880,00 |
| Mapeamento de riscos; | 32 | R\$ 3.200,00 | R\$ 3.520,00 |
| Processo de gerenciamento de acidentes e incidentes e tratamento de riscos; | 16 | R\$ 1.600,00 | R\$ 1.760,00 |
| Processo de construção de um Plano de Atendimento a Emergências (PAE) | 20 | R\$ 2.000,00 | R\$ 2.200,00 |
| Processo de competências mínimas do líder de turismo de aventura); | 24 | R\$ 2.400,00 | R\$ 2.640,00 |
| Processo de informações aos participantes de turismo de aventura; | 32 | R\$ 3.200,00 | R\$ 3.520,00 |
| Monitoramento e avaliação da implementação | 32 | R\$ 3.200,00 | R\$ 3.520,00 |
| Total | 176 | R\$ 17.600,00 | R\$ 19.360,00 |

| HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES | | | |
|-------------------------|------------|---|---|
| Versão | Data | Link | Responsável |
| 1 | 14/08/2019 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-1.pdf | Amanda Emanuele Garcia de Oliveira Eduardo Cardoso Garrido Hulda Oliveira Giesbrecht |
| 2 | 15/04/2020 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/01/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-2.pdf | Coordenação Sebraetec |
| 3 | 25/01/2022 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/01/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-3.pdf | Coordenação Sebraetec |
| 4 | 06/04/2022 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/10/Adequação-às-normas-ABNT-NBR-ISSO-21101-21102-e-21103-Turismo-de-Aventura-GQ13050-4.pdf | Leonardo de Moura Persi e Coordenação Sebraetec |