




MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

VOL. 6

CANIONISMO E CACHOEIRISMO





MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

AVENTURA SEGURA

CANIONISMO
E CACHOEIRISMO

ABETA e Ministério do Turismo

Série Aventura Segura

**MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE
CANIONISMO E CACHOEIRISMO**

Primeira Edição, Belo Horizonte , 2009

Ficha Institucional

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Luiz Inácio Lula da Silva
Presidente da República

MINISTÉRIO DO TURISMO

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho
Ministro do Turismo

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

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

Luciano Paixão Costa
Coordenador-Geral de Qualificação e Certificação

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

Jean-Claude Marc Razel
Presidente

Daniel Spinelli
Vice-Presidente

Eduardo Coelho
Gelderson Pinheiro
Israel Waligora
Patrick Muller
Diretoria

Manual de boas práticas de canionismo e cachoeirismo/
M294 ABETA e Ministério do Turismo. – Belo Horizonte:
Ed. dos autores, 2009.
54 p. (Série Aventura Segura)

ISBN: 978-85-62714-05-4

1. Turismo de aventura. 2. Canionismo e Cachoeirismo.
I. Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e
Turismo de Aventura. II. Ministério do Turismo.

CDD: 338.4791

CDU: 380.8

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

ABETA

Gustavo Timo
Coordenador Geral

Raquel Müller
Coordenadora de Qualificação

Alvaro Barros
Julia Castro
Leonardo Roenick
Equipe Executiva

Carlos Zaith
Conteudista

Alvaro Barros
Leonardo Roenick
Raquel Müller
Revisão

Sérgio Beck
Edição Técnica

CIPÓ PRODUÇÕES

Projeto Gráfico e Editorial

Nena Oliveira
Coordenação

Jussara Boscolo
Victor Oliveira
Atendimento

Leonardo Martins
Ricardo Campelo
Design

Daniel Lyrio
Finalização

Eli Borges
Produção

Eneida Santana
Revisão

FOTOS | ILUSTRAÇÕES

Alex Ribondi
Alvaro Barros
Felipe Aragão Jr.
Ion David
Karine Lima
Marcelo Skaf
Paulo Machado Jr.
Piancastelli
Rafael Marques
Raquel Müller

Sumário

CANIONISMO E CACHOEIRISMO

Apresentação	08
■ Introdução	10
■ Sobre a ABETA	11
■ Normas Técnicas ABNT NBR – Transversais e Específicas	12

Histórico do Canionismo e Cachoeirismo	14
■ Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA no Brasil	17

Aspectos Empresariais	18
■ Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Canionismo e Cachoeirismo	19
■ Como Gerenciar uma Empresa de Canionismo e Cachoeirismo	19
■ Como Formar Preço no Canionismo e Cachoeirismo	20
■ Depreciação de Equipamentos	22
■ Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores	23
■ Características Específicas para a Comercialização de Canionismo e Cachoeirismo	24
■ Desenvolvimento de Produtos e Destinos	26
■ A Importância do Administrativo-Financeiro	26
■ A Operação – Controles e Relatórios	27
■ Modelo de Formulário de Inscrição	28
■ Seguros Pessoais e de Responsabilidade Civil	30

Aspectos Técnicos	32
■ Características Técnicas Específicas do Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA	33
■ Equipamentos Mínimos para o Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA	35
■ Procedimentos Técnicos Específicos para o Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA	36

■ Graduação de Níveis de Dificuldade	37
■ Formação de Equipe - Treinamento	39
■ Informações Técnicas aos Clientes	40
■ Treinamento dos Clientes	41

Aspectos de Segurança	42
■ Características de Segurança Específicas para o Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA	43
■ Pontos Críticos de Segurança em uma Operação de Canionismo e Cachoeirismo	43
■ Gestão de Crise	44
■ A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) no Canionismo e Cachoeirismo	45

Aspectos Socioambientais	46
■ Características Socioambientais Específicas do Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA	47
■ Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para o Canionismo e Cachoeirismo	48
■ O Cuidado com as Comunidades Locais	49
■ Relação com os Fornecedores Locais	49

■ Normas Técnicas e Projetos de Norma Associados ao Canionismo e Cachoeirismo	51
■ Referências Bibliográficas	51
→ Glossário Técnico	52



APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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



INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Boa leitura!

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

SOBRE A ABETA

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

■ Normas Técnicas ABNT NBR

- Transversais e Específicas

- ABNT NBR 15285 – Turismo de Aventura – Condutores – Competência de pessoal – Publicada em 31/Out/2005
- ABNT NBR 15286 – Turismo de Aventura – Informações mínimas preliminares a clientes – Publicada em 31/Out/2005
- ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos – Publicada em 30/Dez/2005
- ABNT NBR 15334 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos de competência para auditores – Publicada em 30/Abr/2006
- ABNT NBR 15370 – Turismo de Aventura – Condutores de rafting – Competências de pessoal – Publicada em 31/Mai/2006
- ABNT NBR 15383 – Turismo de Aventura – Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4 x 4 ou bugues – Competências de pessoal – Publicada em 24/Jul/2006
- ABNT NBR 15397 – Turismo de Aventura – Condutores de montanhismo e de escalada – Competências de pessoal – Publicada em 25/Set/2006
- ABNT NBR 15398 – Turismo de Aventura – Condutores de caminhada de longo curso – Competências de pessoal – Publicada em 25/Set/2006
- ABNT NBR 15399 – Turismo de Aventura – Condutores de espeleoturismo de aventura – Competências de pessoal – Publicada em 30/Out/2006
- ABNT NBR 15400 – Turismo de Aventura – Condutores de canionismo e cachoeirismo – Competências de pessoal – Publicada em 11/Dez/2006
- ABNT NBR 15453 – Turismo de Aventura – Turismo fora-de-estrada em veículos 4 x 4 ou bugues – Requisitos para produto – Publicada em 29/Dez/2006
- ABNT NBR 15500 – Turismo de Aventura – Terminologia – Publicada em 10/Set/2007
- ABNT NBR 15503 – Turismo de Aventura – Espeleoturismo de aventura – Requisitos para produto – Publicada em 16/Jun/2008
- ABNT NBR 15505-1 – Turismo com atividades de caminhada – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 18/Fev/2008
- ABNT NBR 15505-2 – Turismo com atividades de caminhada – Parte 2: Classificação de percursos – Publicada em 18/Fev/2008
- ABNT NBR 15507-1 – Turismo equestre – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 09/Jun/2008
- ABNT NBR 15507-2 – Turismo equestre – Parte 2: Classificação de percursos – Publicada em 09/Jun/2008

- ABNT NBR 15509-1 – Cicloturismo – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 13/Ago/2007
- ABNT NBR ISO 24801-1 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 1: Nível 1 – Mergulhador supervisionado – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24801-2 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 2: Nível 2 – Mergulhador autônomo – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24801-3 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 3: Nível 3 – Condutor de mergulho – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24802-1 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo – Parte 1: Nível 1 – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24802-2 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo – Parte 2: Nível 2 – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24803 - Serviço de mergulho recreativo – Requisitos para prestadores de serviços de mergulho autônomo recreativo – Publicada em 28/Jan/2008





HISTÓRICO DO CANIONISMO E CACHOEIRISMO



Os primeiros relatos sobre a exploração de cânions e desfiladeiros datam de 1893. E nomes como os dos franceses Lucien Briet, Armand Janet, e do mais célebre deles, Édouard-Alfred Martel (pai da espeleologia), encabeçam a escassa literatura especializada. Esses personagens percorreram o sul da França e norte da Espanha, adentrando vários desfiladeiros no maciço dos Pirineus, que separa os dois países. Em 1905, Martel e sua equipe fizeram em 4 dias a primeira descida completa do cânion do rio Verdon, grande façanha para a época, com o material extremamente rudimentar e pesado de que então dispunham, como escadas e botes de madeira. As explorações continuaram, mas barradas por cascatas muito altas e inexpugnáveis, tiveram de esperar. Martel atuou ainda por mais duas décadas e, depois dele, poucos outros nomes figuram nos anais da história do canionismo.

Somente nos anos 1970, com a evolução dos equipamentos de progressão em corda, aperfeiçoados para a exploração de grutas, é que tem início a exploração sistemática, não só de cavernas mas também de cânions e rios em garganta. E o que era então uma espécie de “espeleologia a céu aberto”, ganha adeptos que começam a se dedicar exclusivamente a essa nova atividade. Nasce assim o canionismo, que, derivado tanto da espeleologia como do montanhismo (foi também chamado de “alpinismo em cachoeiras”), passa então a existir como atividade autônoma, com técnicas, equipamentos e objetivos próprios.

O esporte ganhou vários nomes. Na Espanha, *barranquismo*; na França, *canionisme* ou *gargantisme*; na Itália, *torrentismo*; na África do Sul, *kloofing*. Mas o nome que se espalha mundo a fora é a expressão inglesa - *canyoning*.

No Brasil, há relatos de excursionistas gaúchos que desde a década de 1950 realizavam a travessia de cânions como o Itaimbézinho, na Serra Geral, divisa com Santa Catarina. Mas a atividade aparece, com a “roupagem” que hoje se conhece, apenas em 1989 ou pouco antes.

A atuação de um grupo paulista de exploradores de cavernas foi fundamental nessa fase inicial de introdução da nova modalidade. O grupo encabeçado por Carlos Zaith, contava com Nelson Barreta Filho, Marisa Góes, Paulo Roberto de Oliveira e Vagner Guerra, já decididos a lançar cordas nas cachoeiras de maior expressão cênica e a buscar os desconhecidos cânions brasileiros. A iniciativa ganhou o nome de “projeto H₂Omem” e assim esses espeleólogos, como outros lá no velho mundo, passaram a se dedicar exclusivamente à nova prática desportiva.

Através de amigos espeleólogos de Ponta Grossa, no Paraná, o grupo conheceu a região arenítica no entorno desta cidade e, no rio Quebra-Perna, desceram a cachoeira do Buraco do Padre, que sai de uma caverna e cai numa “furna” com enorme clarabóia, registrando assim a primeira exploração nos moldes do canionismo - isso em setembro de 1989. Decididos a conhecer melhor o “quintal de casa” promoveram então uma verdadeira caça aos rios acidentados (aqueles com mais de uma cachoeira). Chegaram a Brotas e região em 1990, onde exploraram as bacias do Jacaré-Pepira; do Jacaré-Guaçu e do Passa-Cinco. Ao projeto juntaram-se nomes importantes como Marcos Philadelphi e Nicoleta Moracchioli, geólogo e bióloga, dando grande impulso à equipe em inúmeras atuações. Seriam eles os primeiros a descer os 340 metros mais cobijados do Brasil, o rapel na cachoeira da Fumaça, na Chapada Diamantina, em 1996.



Embora esses praticantes tivessem divulgado matérias sobre o novo esporte em jornais, revistas e televisão, permaneciam ainda “falando para si mesmos” até meados de 1993, quando decidiram que era hora de realizar os primeiros cursos de canionismo/cachoeirismo. A idéia era ampliar o número de praticantes e, mais que isso, transmitir experiência, pois temiam que pessoas induzidas até por comerciais de cigarro, passassem a se pendurar em cachoeiras sem o devido conhecimento. Eles mesmos já tinham passado por “poucas e boas”! Os cursos práticos envolviam a descida de algumas cachoeiras de Brotas e Itirapina, como as do Astor, Cassorova e Saltão, que, com a cobrança de entradas pelos proprietários dos acessos a esses saltos, fez nascer o Turismo de Aventura nessa região pioneira. Enquanto isso, a atividade esportiva de canionismo se organizava em várias regiões do país. No sul com ACASERGE (Associação de Cânions da Serra Geral); no sudeste a ASMICÂNION (Associação Sul Mineira de Canionismo – hoje

AMICÂNION - Associação Mineira de Canionismo) e a ABCÂNION (Associação Brasileira de Canionismo); idealizada durante o I Encontro Brasileiro de Canionismo, em 2000, na Chapada dos Veadeiros, onde participantes como, Álvaro Barros, Rafael Brito, Henry Lummertz, Jeferson Nagata, Edson Rocha, Humberto Filho, entre outros, iniciaram a discussão sobre os rumos desportivos e comerciais da atividade.

Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA no Brasil

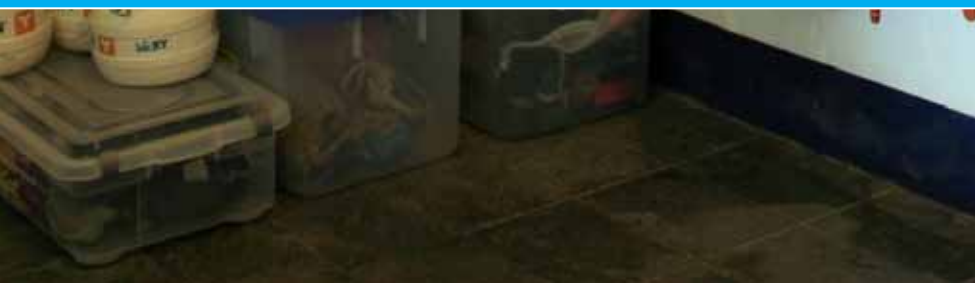
As primeiras iniciativas comerciais de canionismo aconteceram então a partir de 1994, iniciadas pela equipe H₂Omem através do batismo do seu curso de iniciação, realizado nas cachoeiras da Chapada Bandeirante, centro-oeste paulista. O percurso nos cânions da Cassorova, do Astor e do rio do Peixe foram os primeiros e são, até hoje, alguns dos mais procurados para essa prática. Perto de 20 outros percursos (fáceis e médios) são explorados por empresas nessa região de Brotas, Torrinhã, Itirapina e São Pedro. A atividade também se estendeu a outros destinos como Caconde e Socorro (SP), Jaguariaíva (PR), São João Batista do Glória, Delfinópolis (MG), Alto Paraíso (GO), São Miguel do Oeste (SC), Serra Geral (RS/SC), Serra do Cipó e Baependi (MG), Santo Amaro (BA), entorno de Brasília (DF), entre tantos outros.

Já o cachoeirismo (ou *cascading*), pela sua simplicidade e baixo custo, ganhou centenas de adeptos em todo o Brasil, principalmente a partir de 1994. A divulgação na grande imprensa, o surgimento de lojas especializadas e a importação oficial de equipamentos foram fundamentais para esse crescimento. Pela sua “aparente” facilidade de operação, surgiram também, nessa época, inúmeras outras iniciativas comerciais. Nesse início, Brotas teve um papel importante, como o primeiro município brasileiro a lançar uma regulamentação específica para essa e outras atividades de aventura. E assim milhares de “marinheiros de primeira viagem” experimentaram o rapel molhado com o advento do “boom” do Turismo de Aventura (1998/2001) que se seguiu. O cachoeirismo se espalhou rapidamente por quase todo o território brasileiro, baseado na premissa de “quem é que não sabe onde tem uma cachoeira?” Era só arrumar uma boa árvore, prender a corda e praticar a nova brincadeira!





ASPECTOS EMPRESARIAIS



Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Canionismo e Cachoeirismo

Quando falamos de turismo, falamos de contexto turístico, falamos de rede de colaboração turística. Nenhuma iniciativa isolada conseguirá de pronto se estabelecer, sem a ajuda de parceiros e colaboradores mais efetivos, para juntos trabalharem a receptividade em determinado destino turístico, novo ou tradicional.

Os diversos setores que compõem uma empresa (administrativo, operacional, atendimento, compra, vendas, comunicação, marketing), acabam normalmente sobrecarregando uma ou duas pessoas (sócios), normalmente pouco experientes em áreas tão diversas. Assim não tardam a surgir atritos internos, se não houver boa dose de perseverança e investimentos suficientes até que a empresa adquira o equilíbrio necessário para se tornar lucrativa e estável. Um plano de negócios bem elaborado, consistente, é o que se exige para a superação desses obstáculos iniciais, prevendo inclusive, além da sua promoção e destaque no mercado, a captação de créditos quando, e se, necessários.

Em termos práticos, uma operadora exclusiva de canionismo ou cachoeirismo tem pequeno apelo comercial apenas com essas atividades, por mais roteiros que ofereça, seja em sua região de atuação, seja em outros destinos. O carro-chefe de seus produtos pode ser, sim, a descida de cânions ou o rapel em cachoeiras. Para atingir número mais expressivo de clientes e alcançar sustentação empresarial, será necessário agregar outros produtos de aventura, como rafting ou ducking, bóia-cross, caminhada, mountain bike, arvorismo, tirolesas, etc. Isso, claro, se o destino turístico em que está inserida permite tal diversidade. Pense nisso!

E mais! Se as características locais forem tão favoráveis, não tardará que outras empresas venham também concorrer pelo mesmo espaço. Com tantos oferecendo os mesmos produtos e serviços, competitividade e bom atendimento são apenas um dos diferenciais determinantes para a permanência de quem apostou nesse destino turístico.

Como Gerenciar uma Empresa de Canionismo e Cachoeirismo

Gerenciar uma operadora de Turismo de Aventura não é tarefa fácil. Além de ser uma empresa como qualquer outra, arriscada a sucumbir nos primeiros 2 ou 3 anos (como 80% das que anualmente surgem e desaparecem), uma operadora de canionismo/cachoeirismo oferece ao mercado algo muito novo e incomum, que é expor pessoas, física e psicologicamente, a ambientes de risco, pendurando-as em cordas. Esse negócio fica literalmente mais sujeito às “intempéries” do que qualquer outro! Deve ficar claro que só uma minoria de brasileiros terá a iniciativa de nos procurar e não virá espontaneamente fazer essa “coisa de malucos”. Sendo assim, o gerenciamento de uma empresa de canionismo ou cachoeirismo precisa possuir, no comando, pessoas preparadas para enfrentar essa fase inicial, que pode durar alguns anos. Um desafio e tanto!

Tornar o negócio competitivo e rentável é fundamental para recuperar o capital investido e consolidar uma marca. E isso só será possível com fôlego financeiro, obtido através de volume de clientes e serviços bem prestados. Organizar tudo, principalmente cadastrando os dados dos clientes, para trazê-los de volta e com mais amigos, através de campanhas bem direcionadas de marketing, é a “deixa” para o seu negócio prosperar!

Como Formar Preço no Canionismo e Cachoeirismo

Mesmo oferecendo programas similares, com o mesmo tempo de duração, mesmo nível de dificuldade, mesmos equipamentos - nossos preços são a metade ou até menores que os cobrados na Europa, Nova Zelândia ou Canadá.

E por que isso? Uma resposta convincente diz que só atendemos brasileiros e assim nossos preços precisam estar voltados à realidade econômica brasileira e, mais ainda, a realidades regionais. Além disso, concorrência (local e em outros níveis) e as baixas temporadas culturalmente enraizadas (de maio a agosto é a melhor época para a prática do canionismo devido à estiagem que torna nossa prática mais segura!) acabam forçando os preços para baixo, tornando penosa a sobrevivência empresarial da maioria que entra nesse círculo vicioso.

Como resultado, temos um país com imenso potencial para a exploração comercial dessas atividades, mas uma enorme carência de gente disposta a pagar o que realmente vale uma incursão num cânion mais técnico, ou o que vale um rapel numa cachoeira mais alta ou com acesso mais difícil.

Mesmo o brasileiro de alto poder aquisitivo ainda não tomou consciência do prazer que tais práticas oferecem e, por isso, consome muito pouco esses produtos. A solução é “educar” o brasileiro, criar (aos poucos) uma cultura de maior consumo, e, enquanto isso, atrair, da maneira que for possível, o turista estrangeiro, que, com certeza achará nossos preços muito convidativos.

Para formatar o preço de seus produtos, não há como fugir da equação que envolve custo do serviço, despesas variáveis (despesas de vendas, comissões da venda desse produto), despesas fixas (aquelas relacionadas à manutenção da agência/operadora) e lucro líquido, que possa garantir que a sua estrutura se sustente com alguma sobra para o bolso, claro! Deve-se ainda lutar para agregar valor aos seus produtos e fazer com que estes (atendimento, cuidados etc) valham à pena ao cliente, criando um círculo virtuoso que oriente o mercado.



Mas outros fatores também influenciam diretamente na hora de formar preços de produtos e precisam ser lembrados:

- maior complexidade da operação, na hora de execução
- maior risco e responsabilidades
- os padrões de qualidade e segurança exigidos
- exclusividade da empresa
- sazonalidade
- modismo
- o grau de atração de seus produtos (interesse que desperta no cliente)
- prazos e formas de pagamento
- depreciação do material



DICA: Para poder cobrar preços diferentes dos da concorrência (que tentará sempre equiparar seus serviços aos que sua empresa oferece), é necessária oferecer, claro, o maior número de vantagens possível, mas principalmente consolidar um produto como carro-chefe (de preferência exclusivamente seu). Criar também outros produtos mais sofisticados, mais técnicos e com tempo maior de duração, para um público mais exigente ou que esteja voltando pela segunda ou terceira vez. Com produtos diferenciados (por valores agregados), é possível atender a expectativas também diferentes, cobrar mais e cobrir seus custos e despesas. Diversifique tanto quanto possível, sempre!



Depreciação de Equipamentos

Equipamentos (individuais e coletivos) usados em canionismo ou cachoeirismo comerciais devem parecer, aos olhos dos clientes, sempre novos e impecáveis.

Dividimos esses equipamentos em dois grupos principais: os têxteis (cadeirinhas, cordas, cordeletas, fitas tubulares, anéis de fita expressa, proteções de corda, roupas de neoprene ou náilon, e capacetes, confeccionados em materiais sintéticos); e os metálicos (ou “ferragem”, como preferem alguns). Nesse segundo grupo estão os mosquetões, descensores, ascensores ou blocantes, polias, chumbadores, chapeletas diversas, batedor e martelo.

Equipamentos Têxteis ou “Macios”

Os equipamentos macios obviamente sofrem mais desgaste de uso que os metálicos. E desses, as cordas são de longe as mais sacrificadas.

Sabemos que uma corda “está no ponto” de ser aposentada, quando perde o tratamento químico que protege os fios quando nova. Com o uso, com o molha-e-seca constante, a corda se torna menos escorregadia e assim mais segura para o rapel. Mas com o uso em terrenos abrasivos e com as centenas de descidas por ela, desgasta-se rapidamente, exigindo substituição assim que perca seu aspecto de nova, mesmo não tendo sofrido danos em sua capa ou alma. Para um leigo, uma corda “arrepiciada” já transmite insegurança, o que pode gerar dúvidas e um constrangimento desnecessário. Dependendo da intensidade de uso e cuidados com a sua manutenção, o tempo de vida de uma corda em uso comercial pode se limitar a poucos meses. A aquisição constante de cordas é um investimento que deve ser considerado ao entrar no ramo.

Cadeirinhas ficarão comprometidas (ressecadas e com costuras frouxas) após 3 ou 4 anos de uso, sendo o sol o seu principal inimigo, assim como o é também das cordas e de outros equipamentos têxteis. Da mesma forma, os capacetes ficarão ressecados, esbranquiçados e quebradiços ao cabo de 3 ou 4 anos, devendo também ser substituídos.

Nessa categoria, para todos os itens, já temos felizmente ótimas opções de fabricantes nacionais, o que barateia sensivelmente a substituição.

Para retardar o envelhecimento, ao final de um evento, depois de lavados em água clorada, os equipamentos macios deverão secar à sombra, em local arejado e então guardados em local próprio.



Equipamentos Metálicos

Já a “ferragem” dura bem mais (10 anos, para citar uma estimativa), com exceção dos descensores tipo “oito” e de mosquetões que sofram constante atrito com as cordas, que rapidamente criarão sulcos nos pontos de contato e, assim, deverão ser substituídos por novos, o que evitará constrangimentos com clientes que levantarão dúvidas sobre a segurança destes.

Equipamentos metálicos deverão ser limpos e lubrificados mensalmente (molas, eixos e juntas) para conservar seu bom aspecto e funcionamento adequado. Uma dica para o seu acondicionamento é guardá-los num quadro telado e com cadeado, separando-os por categoria e modelos: descensores, ascensores, mosquetões, itens de grampeação etc.

A maioria esmagadora desses equipamentos é importada da Europa e EUA, mas alguns itens, como roupas, calçados, mochilas, barracas, capacetes, cordas, fitas de ancoragem, chapeletas etc, já começam a ser fabricados e ofertados no mercado nacional com ótimo custo benefício.

Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores

Agências operadoras de Turismo de Aventura formam seu quadro de funcionários e colaboradores geralmente com pessoas que já sentem afinidade para as atividades desportivo-recreativas na natureza. Gente especializada nas áreas administrativas é sempre bem-vinda, já que a maioria busca trabalhar na “frente”, isto é, em campo, nas cachoeiras. Essas pessoas surgem na vida da empresa como clientes, amigos pessoais, da própria comunidade. Nesse primeiro momento, seus préstimos “voluntários” são muito convenientes em função da fragilidade estrutural de um empreendimento que se inicia, mas é um quadro que precisa ser revertido com ações efetivas da(s) operadora(s) e com apoio dos órgãos oficiais, criando programas de treinamento e qualificação de colaboradores.



Por exemplo: empresas cujos donos sejam oriundos de metrópoles distantes precisarão de pessoas da comunidade ou das imediações (cidades vizinhas) onde opera para a viabilidade de seu negócio - desde a secretária e atendentes até o pessoal de campo. A integração com a comunidade começa aí, e essa mão-de-obra terá de ser formada e capacitada através de cursos e treinamentos (internos, desde que seus proprietários tenham competência para tal ou oferecidos pelo mercado).



Até a pouco era o que se observava. Por razões econômicas, os pequenos contingentes de profissionais eram quase sempre treinados dentro da própria empresa, com resultados deixando, em muitos casos, a desejar, pois se criavam certos vícios impostos por essa limitação e também pelas características físicas dos locais de atuação.

Conciliar a busca de experiência junto às operadoras consagradas e dos órgãos associativos dará uma visão abrangente do mercado. Assim, a contratação de gente local é interessante e inevitável já que ninguém melhor conhece o território, a cultura e os costumes regionais e com a vantagem de que essas experiências serão agregadas e oferecidas em seus produtos.

A capacitação do pessoal e a satisfação de pertencer a algo novo e importante será idealmente o resultado de um contínuo processo que demandará tempo e planejamento específicos. E é o que queremos dizer quando falamos em sustentabilidade.

Características Específicas para a Comercialização de Canionismo e Cachoeirismo

Tratando-se de produto tão incomum, é quase certo encontrar alguma resistência da grande maioria das pessoas, a princípio relutantes em se pendurarem por uma corda, sem o chão debaixo dos pés, por diversão ou por desafio. Mas como já foi dito, o desafio é justamente criar essa cultura e demonstrar que as pessoas podem ter bons motivos para experimentar atividades de aventura - e que a maioria tem, sim, condições de consumir esses produtos (condições físicas, psicológicas e até financeiras, por que não?). O baixo poder aquisitivo parece ser a maior dificuldade para que a grande maioria das pessoas realize atividades desse tipo. Muitos operadores desenvolvem então programas com preços mais acessíveis, envolvendo a comunidade local, para que um número

expressivo de pessoas do lugar conheça esses seus produtos e possa assim indicar essa empresa no “boca-a-boca”.

A forma mais óbvia de chegar aos olhos e ouvidos do público consumidor é construir uma rede de colaboração turística envolvendo todos os outros elementos do trade (hotéis, pousadas, bares, restaurantes, sítios turísticos, postos de gasolina), o poder público (centro de informação turística, quando houver) e a comunidade local, para que todos conheçam as propostas da empresa e assim possam indicá-lo ao turista que chega por acaso. É o que chamamos de “turismo de porta ou de balcão”, atingindo clientes em potencial que por um motivo ou outro já estão no destino, pesquisando o que fazer por ali - e acabam chegando a você por indicação da “rede”.

Essa forma de captação de clientes é importante, mas é fundamental que sua empresa também esteja preparada para atrair o cliente desde sua cidade de origem. Um site bem posicionado na internet, um bom pré e pós-atendimento (telefônico ou por e-mail), e a preocupação com o cadastramento dos clientes (atuais e daqueles em perspectiva) ditarão já em médio prazo, se sua empresa, bem como o local e a conjuntura em que está inserida, estão no caminho certo como destino turístico.

O que se fez até aqui, em termos comerciais, nas duas práticas, é ter dado ênfase e atenção quase que exclusiva ao “rapel”, que é uma das práticas mais procuradas pelos clientes, pouco conhecedores do canionismo/cachoeirismo. É tempo de reverter o quadro e mostrar o muito mais que essas atividades proporcionam.

Em destinos consagrados à aventura, como Brotas, Socorro, Canela, Jaguariáiva, Santo Amaro da Imperatriz, Ibirama e Jaciara, por exemplo, junto com o rafting e o arvorismo, o canionismo/cachoeirismo são, de longe, as atividades mais desejadas.

O cachoeirismo se baseia, sim, no rapel, mas no rapel “molhado”, na descida repetida de quedas d’água estéticas e desafiadoras. E o canionismo, como se sabe, é mais voltado para as travessias aquáticas, que além do rapel, oferecem saltos, tobogãs, natação. Como produtos isolados, ainda não têm apelo suficiente que justifiquem sua venda. Talvez seja porque tudo isso é muito novo, pouco divulgado e a atividade ainda se encontra numa primeira fase de desenvolvimento, portanto com um público despreparado para atividades mais intensas. O que se anuncia é um maior entendimento dessas práticas e uma maior qualificação técnica dos interessados que assim poderão desfrutar da sensação de estar onde uns poucos estiveram. Esteja atento à transição!

De qualquer maneira, as descidas por corda em cachoeiras (com ou sem percurso) têm atraído um número considerável de pessoas aos destinos de aventura e isso exige os cuidados específicos para a formatação de um bom produto, aquele que só gera satisfação!





Desenvolvimento de Produtos e Destinos

Um destino turístico é consolidado da maneira como foi explicado no item anterior; através de uma rede de parceiros e colaboradores dispostos, aliados à comunidade e órgãos públicos, disponibilizando sua cultura e atrações naturais ao visitante que bate à porta. Compartilhar seus rios, cachoeiras, cavernas, por exemplo, para práticas recreativas e de lazer, aliadas a uma infra-estrutura adequada (vias de acesso, sinalização, transporte, saúde, segurança, meio ambiente etc), e receptividade/hospitalidade dos moradores, são prioridades necessárias para que o Turismo de Aventura tenha condições de vingar, onde quer que seja.

Quanto aos roteiros em si, esses, sim, são de total responsabilidade das agências operadoras que devem elaborá-los, estruturá-los e disponibilizá-los aos interessados como produtos acabados (com preço, duração etc). Se os locais de prática estiverem em áreas públicas ou propriedades particulares, contratos de uso do atrativo terão que ser firmados e assim poderão ser dotados de infra-estrutura adequada, como sinalização, estacionamento, trilhas de acesso aos atrativos, banheiros, vestiários, lanchonete/restaurante, de modo que o sítio turístico possa receber o público com qualidade e segurança, sem sofrer grandes alterações.

Cito um exemplo: os cânions e cachoeiras de Brotas e região só receberam o turista após exaustivas investidas e adequações. Após levarmos inúmeras pessoas de variado nível técnico, é que pudemos determinar o nível de dificuldade e os cuidados que deveriam ser adotados nesses atrativos. A efetiva condução de visitantes em tais atrativos deve, pois, ser planejada, tendo como critérios: o perfil do turista, o número mínimo e máximo de participantes, a duração do programa, os equipamentos necessários, o número de monitores etc. E nunca é demais enfatizar que os locais usados para trabalhar e tirar o sustento devem ser mantidos intactos e preservados ao máximo seus valores naturais, pois são essas características que devem ser enfatizadas para continuar atraindo seu público-alvo.



A Importância do Administrativo-Financeiro

O papel desse setor dentro de uma empresa é o de oferecer suporte organizacional e financeiro para a manutenção da estrutura. De forma geral, é de sua responsabilidade o funcionamento pleno de toda e qualquer empresa.

Isso é feito através do controle financeiro e de demonstrativos elaborados para os mais variados propósitos. O setor responde pelo orçamento, auxilia no processo de precificação dos produtos, assina todos os documentos referentes às propostas de prestação de serviços e contratação de pessoal e assina também todos os cheques emitidos pela empresa, assim como é seu o controle de aplicações e saldos bancários.

O setor deve promover a interação entre as várias áreas (comercial, atendimento, almoxarifado, operacional, recursos humanos, marketing etc) que compõe uma empresa e, aqui no caso, uma agência operadora, o que não é difícil visto o porte desses empreendimentos, inicialmente micro-empresas.

Em tese e obviamente, o setor administrativo-financeiro deveria dispor de um profissional com formação em Administração de Empresas para a sua condução eficiente, e salvo a coincidência de algum sócio ter essa formação ou experiência prévia no setor, as atribuições desse setor, que não são poucas, o acúmulo de funções, normal nesses casos, irão recair sobre os próprios donos do negócio. Para o desenvolvimento e bom desempenho da empresa, perante um mercado tão específico e exigente quanto o nosso, entretanto exige-se muita atenção nesse setor para a consolidação do negócio.

A Operação - Controles e Relatórios

Previamente à operação, o cliente envia ou preenche com seus dados pessoais uma ficha específica para a contratação do seguro e preenche também um termo de conhecimento de risco, o famoso “termo de responsabilidade” pouco antes da atividade que irá praticar. Nesse termo, conscientiza-se de que os riscos envolvidos na atividade proposta são compartilhados entre os envolvidos (operadora/cliente/mantenedores do sítio turístico). Na ficha, estão contidas informações inerentes à operadora e à atividade que será realizada (horário, local, normas aplicáveis, descrição do programa, idade mínima, nº da apólice e qual seguradora, riscos envolvidos etc). O cliente colocará seu nome, endereço, data de nascimento, CPF e RG, condições de saúde ou médicas específicas, contato de um familiar e procedimentos para o caso de uma emergência, assinatura e data.

O coordenador responsável pela operação preenche, ao término da atividade, um relatório de campo no qual indica quem o auxiliou (para efeito de pagamento), o local e período (manhã, tarde ou noite) do evento, qual tipo de programa (se canionismo ou cachoeirismo), quem emitiu o cliente (para o controle de vouchers). Nesse relatório, deve haver um espaço onde serão descritos quaisquer problemas que possam ter acontecido durante a operação tais como, atrasos, perda de equipamentos, mau tempo, acidentes etc, para que se possa associar, ao evento, o dia em que ocorreu e as causas (gerenciamento de risco). O coordenador deve assinar e datar o relatório ao término do dia e entregá-lo à operadora que manterá tais relatórios de forma organizada para consulta a qualquer tempo. Também a agência operadora terá em mãos um controle dos seus eventos e número de participantes em formulário específico ou programa de computador para suas necessidades e organização.

Modelo de Formulário de Inscrição

- incluindo o Termo de Conhecimento de Risco

CLIENTE

NOME: _____

NASCIMENTO: ____/____/____

ENDEREÇO: _____

CIDADE: _____ UF: _____ PAÍS: _____

TEL.CELULAR: _____ TEL. FIXO: _____

E-MAIL: _____

CPF: _____ RG: _____ PASSAPORTE: _____

INFORMAÇÕES IMPORTANTES, EXIGIDAS PARA SUA SEGURANÇA

TIPO SANGUÍNEO _____

ALGUMA ALERGIA? _____

PROBLEMA DE SAÚDE QUE DEVA SER RESSALTADO? _____

ALGUMA INCAPACIDADE FÍSICA OU MENTAL? _____

ALGUMA RESTRIÇÃO À ALIMENTAÇÃO? _____

ALGUM MEDICAMENTO CONTROLADO OU DE USO CONTÍNUO? _____

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

NECESSÁRIO: _____

Tel.: _____

PRODUTO TURÍSTICO ADQUIRIDO _____

EMPRESA

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

Objeto: Atividade de Canionismo

Eu, CLIENTE, declaro para os devidos fins:

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

- Ter sido informado dos riscos que as atividades de _____ oferecem.

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

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

- Entender e aceitar os riscos mencionados.

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

Riscos envolvidos nas atividades:

- Queda de objetos pessoais, como máquinas fotográficas, equipamentos de filmagem, óculos de sol ou de grau, bonés, entre outros. OBS: Conforme o objeto (máquina fotográfica, câmera de vídeo), pode-se proibir levá-lo ou, no mínimo, esclarecer o cliente do risco de perda.

- Riscos gerais de passeios na natureza, tais como picadas de insetos, animais peçonhentos, queda de árvores, mau tempo, entre outros.

- Lesões leves, graves ou gravíssimas, pelo não cumprimento das orientações da equipe da CONTRATADA.

- Escorregões, escoriações, arranhões, pequenas queimaduras, entre outros.

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

Informações gerais:

- O treino aqui mencionado é apenas para que você se familiarize com os equipamentos e procedimentos que serão utilizados, não sendo considerado um curso.

- Você deve fazer uma alimentação leve. A contratação aqui feita não oferece alimentação, então seja precavido, alimente-se com antecedência e leve lanche caso pretenda fazer alguma refeição no local do evento.

- Para a boa realização da atividade, você deverá estar usando roupas _____ (Detalhar as roupas adequadas e equipamentos individuais que devam ser levados pelos turistas, bem como quaisquer outras informações relevantes quanto à vestimenta do turista).

- Lançar neste campo quaisquer outras informações importantes no que se refere à segurança, ao horário de início e término das atividades.

Local e data

Cliente: _____

Empresa: _____

Seguros Pessoais e de Responsabilidade Civil

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Verificar se foi repassado à seguradora os dados dos indivíduos segurados antes do programa começar é uma medida de grande importância. Existe histórico, no Brasil, de listas de segurados passadas no mesmo horário do acidente, gerando uma grande dificuldade para a empresa de turismo, em conseguir reembolsar o cliente. Esse procedimento de envio de listas de segurados deve ser muito bem definido e documentado. Por ser um item que raramente se usa (e com a adoção de práticas mais

seguras, espera-se que se precise usar menos ainda), o acionamento das coberturas de seguros pessoais acaba sendo um procedimento que gera dúvida e, às vezes, até desleixo, dentro das empresas de Turismo de Aventura. Cuidado para não cometer o mesmo erro.

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

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





ASPECTOS TÉCNICOS

Características Técnicas Específicas do Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA

Canionismo é uma prática esportiva cujo objetivo é a exploração e descida de rios acidentados, seguindo o traçado caprichoso do seu leito, a pé, a nado, “desescalando”, enfim contornando ou transpondo diretamente os obstáculos naturais como meio de diversão.

O canionista persegue rios nas grandes cotas de altitude, próximos às suas nascentes onde são mais acidentados e ainda com menor volume de água. E quanto mais acidentado e “agitado” for o curso d’água, melhor. Quanto mais selvagem e desconhecido, mais atraente! Valendo a regra de entrar, permanecer o quanto quiser e sair são e salvo! Sem abusos nem erros.

Ao adentrar cânions e desfiladeiros, pode-se topar com inúmeras surpresas que dificultam a passagem. Grandes desníveis indicam a presença de cachoeiras - um dos pratos principais dessa brincadeira! Os procedimentos e o ferramental começam aí a divergir de outras modalidades similares, pois o ambiente e os objetivos são outros.

Canionismo, escalada e espeleologia formam a tríade de esportes denominados “verticais” (de maneira simples: aqueles que usam cordas). Além do domínio de técnicas de progressão em ambiente vertical, e por ser esporte que se desenvolve em ambientes aquáticos, nessa atividade, sólidos conhecimentos de águas vivas também são exigidos. Um “estágio” pelas práticas do caiaquismo, do rafting, do hidrospeed e outros, pode ajudar muito a se familiarizar com o meio aquático. A atividade usa, ainda, conceitos do mergulho esportivo, demonstrando o caráter “anfíbio” dessa prática singular e complexa, mas cada vez mais popular!

Portanto isto, fica claro as dificuldades e a enorme responsabilidade de se operar o canionismo como atividade turística. Isso vale em qualquer lugar do mundo, pois geralmente o turista é leigo e temeroso, o que impõe um treinamento prévio, mesmo que bem curto, mas suficiente para que o evento se realize com sucesso.



Além de condutores experientes, há a necessidade de escolher locais de acesso fácil, com seções curtas que obriguem à natação e obstáculos relativamente fáceis (2 ou 3 cachoeiras, por exemplo, que com um grupo de 10 pessoas, pode levar um dia todo!). Por esse motivo, cânions e rios acidentados mais abertos, com seções molhadas mais longas, inúmeros rapéis, saltos e natação em águas agitadas, são ainda pouco explorados comercialmente no Brasil.



Ainda que circunscrito ao canionismo, do ponto de vista desportivo, o rapel em cachoeiras já não exige de seus praticantes tanta especialização, já que não existe a preocupação com o percurso, na maioria das vezes, dispensando equipamentos específicos e transporte de material. Para diferenciá-lo do *canyoning*, adotou-se o termo *cascading* ou cachoeirismo, sendo o praticante da primeira modalidade, um canionista e o da segunda, um cachoeirista. É uma opção de lazer muito fácil, barata, divertida e segura. Com a devida orientação e com os equipamentos apropriados, qualquer pessoa pode experimentá-lo, mesmo portadores de necessidades especiais, como deficientes visuais, por exemplo.

Diferente do canionismo, que envolve o percurso pelo leito de um rio e a transposição de vários obstáculos (como já foi dito, mais difícil de operar comercialmente), o cachoeirismo se restringe a uma única queda d'água de porte médio geralmente (30 a 40 metros) e em locais de fácil acesso para veículos, de preferência aqueles em que já se chega ao topo da cachoeira. Com pouca técnica e o uso de cordas fixas, o rapel é realizado quase obrigatoriamente por via molhada, uma, duas, três vezes. Uma trilha curta e bem demarcada deve levar de volta ao alto da cachoeira para as repetições. Uma plataforma (ou torre), para treinamento de rapel no local, ajudará muito para que o turista adquira confiança no trabalho da equipe - e na sua própria habilidade.

A descoberta de uma cachoeira com essas condições deve ainda incluir a autorização de seus proprietários para o uso da área e o desenvolvimento de qualquer atividade comercial. A melhoria da trilha e um mínimo de infra-estrutura como água potável, banheiros etc, devem dar início ao produto turístico.



Equipamentos Mínimos para o Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA

Além de cordas estáticas de bom tamanho (duas vezes e meia maior que o lance de rapel), uma ou duas (de serviço ou principal) e outra de igual tamanho para emergências. Para o uso intensivo, tem-se preferido as cordas para espeleologia (de 10 a 11 mm, tipo A), importadas ou as de “capa e alma” nacionais. Usam-se ainda outras cordas menores para corrimões, pequenas tirolesas e rapéis guiados. À mão devem estar ainda mosquetões tipo HMS, de trava, em quantidade. Anéis de fita tubular (ancoragens naturais), chapeletas apropriadas (ancoragens artificiais), protetores de corda (gerenciamento de atritos), um dispositivo flutuante (mochila, compartimento estanque ou saco de resgate) e equipamentos de comunicação como rádios e telefone celular, devem fazer parte desse conjunto que chamamos de “equipamento coletivo”.

O equipamento individual do condutor deverá ser composto de capacete, cadeirinha com auto-seguro duplo (ou solteira, *longe*, rabos-de-vaca), freio descensor, mosquetão HMS, mosquetões em D (dois com e dois sem trava), conjunto de blocantes/ascensores mecânicos com peitoral e estribo, anéis de cordelete, faca ou canivete, apito e estojo de primeiros socorros. Duas polias de rolamentos para auxiliar em içamentos são também bem-vindas. Condutores auxiliares devem estar equipados com capacete, cadeirinha, auto-seguro, freio descensor, mosquetão HMS, mosquetões em D (dois com e dois sem trava), dois anéis de cordeleta e apito (apropriado para ambientes aquáticos).



Ao menos um dos condutores deverá trazer, em mochila apropriada (estaque ou não), o estojo de primeiros socorros e equipamentos sobressalentes, como freios-oito e mosquetões de reserva, no caso de se perderem quaisquer desses itens. Na norma técnica ABNT NBR 15400 existe um check-list que se adequa aos mais variados casos.

Os clientes, por sua vez, estarão equipados com cadeirinha, freio descensor e auto-seguro com mosquetões de trava. E capacete, lógico! Coletes salva-vidas são obrigatórios em percursos com trechos de natação desde que não haja movimentos de água sabidamente perigosos (para esses casos, rapéis guiados ou tirolesas são indicados). Jaquetas de náilon e mesmo roupas isotérmicas (de neoprene) para os dias frios ou em percursos que oferecem zonas de penumbra ou exposição continuada à água fria são itens obrigatórios. Recomenda-se tê-los à disposição, pois além do conforto e segurança, reforçam ainda mais a impressão de profissionalismo e preocupação com os clientes - assim como conjuntos de equipamentos padronizados e novos demonstram a qualidade e seriedade da empresa operadora.

Procedimentos Técnicos Específicos para o Canionismo e Cachoeirismo como Produto TA

Desde o momento em que o cliente entra por sua porta e compra seu produto, uma série de procedimentos é desencadeada (da recepção até a despedida do mesmo). Levando em conta as características do produto, que envolve técnicas verticais em ambientes de elevado risco, com água em movimento, desde esse momento devem transparecer aos olhos do cliente os esforços de segurança e responsabilidade empreendidos pela empresa.

A agência operadora registra os dados do cliente e os encaminha para a seguradora, emitindo-lhe um *voucher*. Então aciona os condutores, que deverão juntar o equipamento e providenciar o transporte dos clientes, já levando em consideração o perfil destes e o tamanho do grupo, bem como o local programado e suas características próprias.

Da instrução e treinamento dos clientes, às ancoragens e transposição dos obstáculos, ou seja, até o final da operação, tudo deverá obedecer a um padrão consistente com o produto oferecido. Além do procedimento geral, procedimentos específicos deverão

ser criados, treinados (à exaustão) e somente então aplicados nas operações com cliente em cachoeiras e cânions, cada qual com suas especificidades, agora abordados para a exploração comercial, que pode diferir muito da prática meramente esportiva nesses mesmos locais.



Graduação de Níveis de Dificuldade

Não há um consenso sobre a graduação de dificuldades em percursos anfíbios, nem mesmo na Europa, onde os cânions são mais parecidos entre si. Aqui no Brasil, então, isso se torna missão quase impossível devido a grande diversidade geológica e também climática. A ideia de se criar uma escala de níveis de dificuldades, como a existente no *rafting*, por exemplo, é muito importante para o crescimento ordenado da atividade. Evitar problemas comuns é a principal razão de ser destas tabelas. Citou-se o *rafting*, mas aqui não está se falando de uma embarcação com 8 pessoas, e, sim, de pessoas que dependem do próprio corpo para o deslocamento por cordas ou na água. Só por isso, e sem contar com as inúmeras variáveis ambientais, as tentativas de tabelas são, por assim dizer, subjetivas. De qualquer maneira, uma escala de graduação de dificuldades e outras características do percurso são ferramentas que podem trocar de mãos, isto é, servir a outros desportistas ou operadores que venham a partilhar do mesmo local.

Vários autores, entre desportistas e operadores, apresentam propostas bem diferentes, já que o nível técnico de incursões consideradas leves para desportistas, pode tornar-se extremamente pesado para turistas pouco experientes. De qualquer forma, a tendência é criar escalas que possam ser associadas aos produtos turísticos, para ajudar a selecionar o nível técnico dos grupos, tanto físico quanto psicológico e evitar stress e riscos desnecessários.



A escala abaixo foi desenvolvida na França com base na *performance* de três desportistas médios, em velocidade e intervalos normais. Ela não leva em conta muitos fatores decisivos como o tempo de travessia (apenas os obstáculos naturais dos percursos) nem o volume de água em cada nível, as dificuldades técnicas (rapéis e tirolesas) ou a aproximação e retorno uma vez fora do cânion. É com certeza uma tabela limitada, mas que pode servir de base às atividades comerciais e dar prosseguimento à discussão para o seu aperfeiçoamento ou adaptações de caso a caso.

Nível I - Fácil. Caminhada aquática em terreno pouco acidentado, pequenos saltos, várias vias de escape e isento de rapéis.

Nível II - Pouco difícil. Trechos de natação, pequenas rampas para “desescaladas”, rapéis entre 10 e 15 metros, saltos de até 3 metros.

Nível III - Razoavelmente difícil.

Verticais acentuadas (de 20 a 30 metros), saltos, “desescaladas”, trechos com movimento de água.

Nível IV - Difícil. Rapéis entre 30 e 40 metros, tirolesas, descidas sob cascatas, passagem em apnéia, várias “desescaladas”.

Nível V - Muito difícil. Verticais de 50 a 60 metros, passagens difíceis e “desescaladas” delicadas.



Nível VI -Extremamente difícil. Caudal forte, travessias expostas, poucas escapatórias, verticais superiores a 60 metros.

Já na prática do **cachoeirismo**, a graduação do nível de dificuldades é tarefa menos complicada, já que se trata de atividade pontual, realizada numa única queda d'água. As variáveis aqui são poucas e a natação pode, na maioria dos casos, ser suprimida com rapéis guiados. A altura da queda e a distância de retorno ao alto da cachoeira, para repetição do rapel, são geralmente fixas. Somente o volume da água junto às vias de descida pode alterar os níveis de dificuldade e deve ser sempre levado em consideração.

Nível I -Fácil. Quedas de até 20 metros, trilhas com até 50 metros de extensão para o retorno ao alto.

Nível II - Pouco difícil. Quedas entre 20 e 30 metros, trilhas até 200 metros de extensão.

Nível III - Razoavelmente difícil. Quedas entre 30 e 40 metros, trilhas até 500 metros de extensão.

Nível IV - Difícil. Quedas entre 40 e 60 metros, trilhas com mais de 500 metros.

Nível V -Muito difícil. Quedas de 60 a 80 metros, trilhas acima de 1 quilômetro.

Novamente, essa tabela, um tanto quanto simples, foi fruto de discussão que surgiu entre operadores de Brotas quando da normatização (leis municipais) das atividades turísticas de aventura, base para as características operacionais locais e que serve de referência para a atividade.



Formação de Equipe - Treinamento

Destinos associados ao canionismo/cachoeirismo sempre atraem (praticamente “chamam”) pessoas dispostas a trabalhar em atividades comerciais de Turismo de Aventura. O futuro empresário, normalmente ele próprio praticante, reúne, num primeiro momento, amigos também praticantes e alguns interessados e forma uma equipe para trabalhar seus produtos. Praticantes de esportes de aventura têm, cada qual, sua “tribo” e, geralmente, se conhecem nos eventos diretamente ligados a suas práticas (cursos, palestras, congressos, feiras, exposições, listas de discussão na internet etc). E é assim que o empresário tem oportunidades de contatar gente tecnicamente mais qualificada, para dar início à sua empreitada no Turismo de Aventura. Muitos empreendimentos surgiram (e ainda surgem!) assim, a partir da afinidade entre praticantes. A iniciativa de levar pessoas para compartilhar o prazer das atividades em meio natural foi o que deu origem a muitas das operadoras hoje conhecidas no mercado - no começo levando os amigos, depois os clientes.

Com a realização de algumas saídas, essa equipe inicial (de apenas duas ou três pessoas normalmente) acumula experiência, se reveza nas funções e vai aos poucos se entrosando. Isso se já não houver alguém com mais iniciativa, conhecimento técnico e outros atributos, para ocupar um cargo de “instrutor-chefe” e liderar os demais, distribuindo as tarefas.

O aumento da demanda logo criará a necessidade de agregar novos condutores para atender a grupos maiores de clientes ou para operar eventos simultâneos em dois ou mais pontos diferentes, situação comum, por exemplo, nos feriados, quando a procura é maior. Interessados em trabalhar nessas atividades felizmente não faltam, mas sua capacitação merece muita atenção, pois além de cuidar deles mesmos, também precisarão agora aprender a cuidar de outros!

A capacitação de condutores em canionismo e cachoeirismo tem se dado através de cursos oferecidos por profissionais reconhecidos, bem como em cursos e treinamentos internos que as próprias operadoras realizam ou deveriam realizar (de técnicas verticais, de águas brancas, de auto-resgate e de primeiros socorros). Tais atividades costumam atrair interessados que desejam trabalhar nessas ou mesmo noutras empresas. Há também os casos de pessoas que só buscam aprimoramento esportivo para si, sem qualquer intenção de conduzir grupos, mas que acabam ajudando quando solicitados.



A recomendação é, portanto, cadastrar esses interessados (residentes na própria comunidade ou em cidades vizinhas) e de acordo com sua desenvoltura, interesse e demais qualidades, selecioná-los para uma possível contratação. Nos meses mais quentes e, principalmente, nos feriados, a procura pelas atividades de aventura exige um número considerável de condutores especializados, para atender a essa maior demanda. Nunca é demais lembrar que os meses mais quentes podem não facilitar a prática de canionismo/cachoeirismo devido às chuvas, porém, culturalmente, isso está arraigado. Com o tempo e como resultado de eficiente trabalho de divulgação, haverá necessidade até de se manter uma equipe disponível para atender mesmo fora dos fins de semana, por exemplo, a escolas e empresas, que preferem evitar os sábados e domingos.

Uma das maiores dificuldades que as operadoras encontram é o de conciliar o tempo disponível desses condutores, para formar uma equipe operacional comprometida. Naturalmente, líderes irão despontar e as demais funções serão preenchidas por afinidade e disponibilidade de cada um, ao assumir maiores responsabilidades. Daí a importância de treinamentos internos e reciclagens regulares, que colaboram para o entrosamento da equipe. Ter disponível uma equipe bem treinada, bem equipada, motivada, bem remunerada, que “vista a camisa” da operadora, é uma prioridade para quem quer consolidar sua marca nesse segmento e obter lucro com isso.

Informações Técnicas aos Clientes

Uma atividade segura implica em que a própria agência operadora forneça a seus clientes as informações mínimas preliminares como o previsto na Norma ABNT NBR 15286 e um treinamento prático simulando os procedimentos do programa que será realizado, com informações que destaquem a técnica, o equipamento, as áreas de risco e outras particularidades inerentes ao roteiro. Um coordenador experiente (que também conheça a fundo os produtos da agência/operadora) deve ser especificamente destacado para essa função, fornecendo aos clientes uma descrição da atividade prevista, que inclui informações sobre o local e duração do evento, e (até mesmo valendo-se de um mapa mural) de detalhes sobre trilhas de acesso e de retorno, paradas para lanche, banhos, pontos de água potável.

Os clientes devem ainda tomar conhecimento de quaisquer regras específicas para o uso do espaço onde se desenrola a atividade (se em área pública ou privada), bem como de preocupações com o impacto ambiental (por exemplo, número máximo de participantes/dia) e outros cuidados relacionados à conservação daquela área, e à própria segurança e satisfação dos participantes.

Uma apresentação prévia da equipe de condutores destacará suas funções e competências. A apresentação deve se estender também ao equipamento que será usado, com rápida explicação de suas características (e eventual treinamento de clientes). Inclui-se para enfatizar os cuidados com a segurança individual e coletiva, e explicar medidas que serão tomadas em casos de emergência.



Treinamento dos Clientes

No caso das atividades que exigem a prática de rapel, como o canionismo e cachoeirismo, é muito conveniente ter à disposição uma torre de treinamento, para desfazer a relutância que as pessoas possam sentir em se expor à altura. Em Brotas, por exemplo, essas torres são obrigatórias nos sítios de visitação turística que possuem cachoeiras e desníveis onde regularmente se pratica o rapel (o município dispõe de um regulamento com projeto para a construção padronizada destas torres, que já serve de modelo para outras localidades). São torres de 5 a 6 metros de altura que simulam, em condições controladas, o rapel em positivo e em negativo.

Quanto ao treinamento em si, deve começar com rápida explicação sobre os equipamentos, como o uso do auto-seguro (solteira) e do descensor. Em seguida, o ideal é realizar algumas descidas em ambiente controlado (torre ou outro desnível), para demonstrar na prática o rapel e a sequência de procedimentos. Os participantes precisam demonstrar que assimilaram o aprendizado, para só então seguir rumo ao cânion ou cachoeira - onde erros já têm consequências mais graves!



DICA:

Durante o treinamento do rapel, em tom calmo, mas firme, oriente os clientes a separarem os pés, não dobrarem os joelhos quando em plano inclinado (rapel positivo) e se manterem sentados com

o peito e rosto afastados do freio, quando estiverem livres da parede (rapel negativo). Salientar que o uso de ambas as mãos no rapel é importante para uma frenagem mais efetiva e para o equilíbrio do usuário.



E mais, para os clientes com cabelos longos, é conveniente ter, à mão, elásticos apropriados para prendê-los - providências simples, mas necessárias para evitar problemas que certamente acontecem.

Percursos de canionismo ou acesso a cachoeiras que envolvam natação em águas brancas, com saltos, escaladas e “desescaladas”, e longas caminhadas pelo leito repleto de pedras soltas e escorregadias, exigem instruções de segurança adequadas, que devem ser reforçadas durante o desenrolar da atividade. Outras recomendações devem ser dadas para atividades que ofereçam ainda tobogãs, tetos baixos, passagens em oposição etc., pois cada um desses obstáculos merece cuidados especiais e as devidas recomendações. A passagem desses, com clientes pouco experientes, muitas vezes põe à prova toda a competência dos condutores, e, conseqüentemente, da agência operadora.



ASPECTOS DE SEGURANÇA



Características de Segurança Específicas para o Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA

Atividades praticadas em ambiente misto (terra e água) estão sujeitas aos problemas ditados tanto pela verticalidade do terreno, como pela hidráulica do rio. O tamanho do grupo, a experiência de condutores e clientes, os atrasos que possam ir se acumulando, a época do ano, o próprio nível da água que pode começar a subir de repente e até a escolha do percurso (cruzando ou contornando certos obstáculos), entre outras variáveis, podem forçar ajustes na operação. Fazer previamente um inventário de cada local, identificando e avaliando os riscos existentes, é o primeiro passo para estabelecer uma rotina segura de trabalho (é o chamado “PAE” – Programa de Atendimento a Emergências previsto na Norma ABNT NBR 15331). Mesmo pontos onde a passagem é geralmente rotineira e tranquila, sob condições meteorológicas adversas podem se apresentar extremamente difíceis (ou mesmo perigosos) e exigir uma estratégia bem diferente da costumeira. A dica é explorar o terreno antes de qualquer atividade comercial, em condições variadas, em dias de bom tempo ou chuvosos e sentir na própria pele as mais diversas situações, para aí, sim, trazer grupos. O que se deve ter em mente é evitar quaisquer riscos desnecessários ou ao menos minimizá-los e ter na manga soluções para os imprevistos, inerentes às atividades na natureza.

Pontos Críticos de Segurança em uma Operação de Canionismo e Cachoeirismo

Mesmo percursos considerados “domésticos”, onde os riscos são mínimos, apresentam pontos notáveis que dão certo destaque ao programa, alguns dos quais até ganharam nomes curiosos e que evocam o interesse de clientes que já ouviram falar deles, uns pela beleza ou imponência do cenário, outros pela dificuldade de transposição. E muitas vezes são esses os locais mais vulneráveis a mudanças climáticas e que demandam maiores cuidados: as cascatas, os tobogãs, as gargantas inundadas, os ressaltos, os tetos-baixos, as grutas e zonas escuras, exigem tanto dos condutores quanto dos participantes o uso de técnicas, equipamentos e procedimentos adequados à situação.

Durante a atividade, os condutores devem analisar dentre os participantes quem pode dar problemas. E onde e quando houver necessidade de convencer um cliente relutante (por exemplo, diante da primeira grande cachoeira), poderão ditar um ritmo mais intenso, ainda que usando de firmeza e psicologia. Ancoragens montadas de forma obviamente criteriosa e prontamente testadas por um dos condutores devem ser imediatamente descidas por um desses, para demonstrar o domínio da técnica e induzir confiança no cliente intimidado diante de um primeiro rapel ou de um corrimão mais assustador. Saltos com mais de 3 metros também





geram insegurança nos participantes e, novamente, o cliente nunca deve ir primeiro!

São pontos que geralmente consumiriam mais tempo durante um evento. Vale a pena, portanto, ainda na fase de treinamento, praticar, repetidamente, técnicas que possam depois ser exigidas nesses pontos críticos. É bom lembrar ainda que sob chuva forte e repentina são justamente esses os pontos que deveriam ser cruzados ainda mais rapidamente que o usual, diminuindo a possibilidade de incidentes – ainda que em certos casos, se houver meios de contorná-los (vias mais fáceis, trilhas paralelas à margem ou vias de escape, trilhas transversais para evacuação rápida), não se deva hesitar em usar essas alternativas.

Gestão de Crise

Existem crises e crises. E até mesmo o atendimento inicial ao cliente pode gerar futuros problemas, se as informações não foram transmitidas por extenso e de forma clara. Prever e resolver certos problemas antecipadamente deve ser preocupação constante de qualquer agência operadora. Flexibilidade e disposição para resolver problemas menores, até mesmo atendendo a um cliente atrasado ou que chega sem roupa e calçado adequados, é um trunfo que mostra que a empresa (na pessoa do coordenador) é capaz de agir rapidamente e dar pronta solução a pequenos impedimentos.



Entre situações mais graves, que podem comprometer a própria integridade dos participantes, podemos ter problemas trazidos por mudanças no tempo, desníveis sujeitos a queda de pedras, lances com inúmeras saliências e inevitável atrito nas cordas, inexistência de vias de fuga, a própria hidráulica do rio (sob forte fluxo de água) e até fatores de ordem física e psicológica envolvendo clientes e mesmo condutores. Esses problemas podem afetar o andamento do programa, desencadear uma crise de verdade e até trazer indesejáveis repercussões à empresa. Resolver tais crises com dezenas de pessoas sob sua responsabilidade exige do coordenador boa dose de segurança, calma, e versatilidade.

E mesmo que não haja risco real, se não houver uma ação planejada e efetiva para a rápida solução de imprevistos, a fragilidade de toda a estrutura empresarial poderá ficar exposta ao descrédito dos participantes, que sempre acabam comentando com outros o que aconteceu. Com a implementação do Sistema de Gestão da Segurança (Norma 15331), em conjunto com o PAE, já mencionado, é possível evitar tais riscos e no caso de eles acontecerem, saber como agir, quem acionar, onde levar o acidentado, trata-se de uma obrigatoriedade.

A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) no Canionismo e Cachoeirismo

Estabelecer uma política que vise alcançar elevados níveis de segurança, para os clientes e para a equipe, é mais uma das exigências que se propõe para a própria sobrevivência empresarial. O Sistema de Gestão da Segurança, ABNT NBR 15331, é a forma inteligente de aumentar a segurança e consequentemente a satisfação dos seus clientes e medir os progressos de sua empresa, através de um contínuo processo de aprimoramento. O SGS vai de encontro à prevenção de incidentes e acidentes buscando a rápida resposta para os eventuais problemas. Com uma combinação de técnicas e relatórios específicos, pode-se medir a frequência, estudar as causas e, finalmente, tratar os fatores que podem levar a incidentes/acidentes. Com a disponibilização desses dados (a pesquisadores, seguradora, poder público, e, principalmente, aos clientes), demonstra-se a seriedade com que são tratados esses aspectos, já que conviver com o risco faz parte da vida de uma operadora de Turismo de Aventura. Os riscos serão divididos em aceitáveis ou inaceitáveis (merecedores de tratamento e continuidade ou passíveis de erradicação até que se tenha uma solução).

A resposta rápida a acidentes, incidentes e emergências é consequência óbvia dessa preocupação. E uma vez implementado o Sistema de Gestão da Segurança, é importante que se busque a certificação da empresa, mesmo porque confere ao seu negócio um diferencial competitivo e uma vantagem estratégica: aventura segura!





ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS



Características Socioambientais Específicas do Canionismo e Cachoeirismo como Produto de TA

O ambiente aquático dos cânions, mesclado à verticalidade das cachoeiras imprimem no ser humano uma arrebatadora atração por esse mundo selvagem e hostil. Mas justamente por serem santuários naturais até hoje quase intocados pelo homem, são necessárias medidas que minimizem o impacto da sua presença, para que assim permaneçam, apesar do uso cada vez mais frequente desses recursos.

Indo direto ao ponto, praticamente todos os elementos da natureza, como a água, presente em nossa atividade, se transformaram em “recursos” (recurso hídrico, recurso econômico). Com a escassez e comprometimento de sua potabilidade à vista, pelos usos e abusos mais diversos, se faz necessário seu “gerenciamento”. Essa preocupação levou à criação de órgãos administrativos como os comitês de bacias hidrográficas que estão revendo o processo desde a captação, distribuição e uso inteligente. A discussão se abriu na tentativa de sensibilizar toda a sociedade, principalmente aqueles que, como nós, utilizam de forma direta e se beneficiam economicamente desse recurso.

Nosso engajamento deve prever uma participação nas decisões e como uma obrigação atentarmos aos impactos que causamos e suas dimensões, estabelecendo medidas de conservação, como, por exemplo, o estudo de capacidade de carga com o auxílio de uma equipe multidisciplinar (parceria com órgãos com essa preocupação e universidades). Em locais muito acessíveis, com frequência de uso, isso é imprescindível.

Numa escala menor e bem restrita às atividades de cachoeirismo, por “impacto social” entende-se também a massificação dos eventos comerciais, com a presença de grupos numerosos formando filas. Em feriados principalmente, grupos de 20, 30 ou mais pessoas, às vezes de empresas diversas, se acotovela nas duas margens de uma cachoeira, à espera da sua vez de realizar o rapel. Esse cenário, no mínimo desagradável, permite, por exemplo, que, gerado pela demora e pela inevitável conversa, os clientes comecem a comparar os procedimentos, o equipamento, o vestuário e até o preço pago por eles para fazerem a mesma coisa - situação que, tanto quanto possível, deve ser evitada.



Isto é bastante comum na prática do cachoeirismo em destinos conhecidos e, inevitavelmente, alguns clientes acabam mesmo desapontados, pois pagaram para sentir certa exclusividade num ambiente privilegiado, onde só uns poucos circulam de vez em quando. Invariavelmente pensarão ainda no estrago que todo aquele pessoal está causando ao ambiente, afinal, pessoas inteligentes, conscientes, são consumidoras de produtos de aventura.

A situação pode ser resolvida se todas as operadoras evitarem a sobreposição de horários no mesmo local, entrando num acordo e distribuindo seus programas em pontos ou horários diferentes ou trazendo grupos menores, para evitar impactos negativos e nocivos também para seus negócios.

Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para o Canionismo e Cachoeirismo

A condução de grupos em cachoeiras e percursos por cânions, ravinas e gargantas pode seguir algumas outras diretrizes, sempre procurando amenizar o impacto das visitas:

- protegendo os troncos e galhos de árvores usados para ancoragens, usando fitas ou mesmo as cordas, mas de maneira que não deixem sulcos
- usando, tanto quanto possível, ancoragens naturais (troncos e rochas)
- evitando excessiva grampeação, em pontos onde a ancoragem é toda artificial. Em locais muito concorridos, entretanto, o recomendável é instalar mesmo ancoragens permanentes, em aço inoxidável
- evitando a remoção da vegetação das paredes das cachoeiras durante o rapel
- não deixando vestígios, carregando de volta todo o lixo (inclusive o lixo alheio, se houver)
- descartando as necessidades fisiológicas longe da água, se possível, enterrando-as
- caminhando pelas pedras, evitando revolver o fundo do leito do rio, se não houver profundidade suficiente que permita a flutuação
- andando e nadando em relativo silêncio, evitando gritos e assobios desnecessários
- respeitando a fauna, como em épocas de nidificação de aves, por exemplo
- respeitando banhistas e outros frequentadores desses ambientes. Todos têm o direito a esses locais
- evitando a abertura de trilhas nas laterais dos cânions e cachoeiras
- denunciando as agressões: vestígios de agrotóxicos das lavouras, despejo de resíduos domésticos e industriais, assoreamento, mineração, caça e pesca predatórias



O ideal é se estabelecer um programa de monitoramento participativo nesses locais de uso comum, através de cooperação entre seus usuários, mantenedores e interessados (desportistas, profissionais, estado, pesquisadores etc) que levem a sua conservação, lembrando que se tratam de “APP’s” – Áreas de Preservação Permanentes e da premissa de “quem usa, cuida!”

O Cuidado com as Comunidades Locais

É das comunidades locais que tiramos nossa mão-de-obra e os melhores guias e conhecedores dos atrativos naturais da região. Nada mais justo, portanto, que manter com esses um bom relacionamento. Entre outros aspectos da cultura local, os costumes tradicionais dessas comunidades (festas, culinária, artesanato etc) podem e devem ser associados aos seus produtos. O modo de vida e a natural hospitalidade das pessoas dessas comunidades, comuns ao brasileiro rural, é coisa que enriquece toda a sua programação ou, falando em linguagem empresarial, agrega valor aos seus produtos.

Aliados importantes podem ser conquistados, em consequência do reconhecimento de seus valores culturais e pessoais, engrossando ainda mais sua rede de colaboradores, que terão orgulho e satisfação de indicar seu endereço aos turistas que cruzarem o seu caminho.

Um esforço deve ser realizado pelos empresários, com a ajuda do poder público, para integrar a comunidade local ao advento do turismo, que traz novos ares e novas perspectivas de emprego e renda. Boa relação e a preocupação com as comunidades locais fazem parte de uma Política de Sustentabilidade. E deve ser escrita e publicada em sites e estar ao alcance de todas as partes interessadas para que se saiba o que a empresa faz em relação a isso.

Relação com os Fornecedores Locais

Por fornecedores locais, entende-se a parte da rede de cooperação turística que todo destino acaba tendo, bem como aqueles das circunvizinhanças que de alguma forma representam os produtos e serviços de outros. Os fornecedores locais são, principalmente, as agências receptivas (operadoras ou não), que intermedeiam a venda de seus produtos de canionismo ou cachoeirismo, normalmente sob comissionamentos e prêmios. Mas sem esquecer os hotéis e pousadas, o posto de gasolina, a padaria que faz os sanduíches, o restaurante que seus clientes procuram após as operações... e por aí vai! Tudo isso deve fazer parte da política de sustentabilidade de sua empresa.

Criar uma rede de colaboradores que indiquem, ou melhor ainda, que endossem o seu trabalho, é de fundamental importância para a consolidação do seu negócio. Tais representantes, formais ou informais, precisam conhecer seus produtos para que possam indicá-los aos turistas, com conhecimento de causa. É interessante então promover regularmente famtours (turismo de familiarização) com seus colaboradores, para apresentar seus produtos e promover a sua marca.

Assim, ter um bom relacionamento, transparente e aberto, com seus fornecedores (incluindo os de fora, claro!), mantendo-os atualizados sobre quaisquer mudanças nos programas ou sobre lançamento de novidades, munindo-os de material promocional (catálogo de vendas, pôlderes com mapas, tarifário e descritivo), será o ponto de partida para a manutenção de uma ótima relação com estes.

Responsabilidade Socioambiental nos Negócios de TA

Falar em sustentabilidade hoje em dia não significa falar somente em redução de impactos! A influência ecológica e social nos negócios tem efeitos econômicos cada vez mais profundos e a cada dia evolui a ideia de que o objetivo único e exclusivo da empresa não é somente produzir lucro.

Obviamente, sem lucro nenhuma empresa se sustenta, mas cada vez mais a ética, a responsabilidade social e o meio ambiente são questões que devem preocupar empresas que pretendem ser sólidas e diferenciarem-se no mercado.

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

Com base nas 7 diretrizes estabelecidas pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial tudo fica mais simples! Elas sintetizam, de maneira clara e objetiva, os aspectos que fazem parte de uma gestão socialmente responsável:

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

Para mais informação consulte:

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

Normas Técnicas e Projetos de Norma Associados ao Canionismo e Cachoeirismo

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

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

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

ABNT NBR 15400 - Turismo de Aventura – Condutores de canionismo e cachoeirismo – Competências de pessoal

ABNT NBR 15500 - Turismo de Aventura – Norma de Terminologia

Projeto de Norma 54: 003.02-002 - Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Diretrizes (em desenvolvimento)

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

Projeto de Norma 54: 003.09-002 - Turismo de Aventura - Técnicas verticais - Procedimentos (em desenvolvimento)

Referências Bibliográficas

BASTIDE, Pascal, et al. *Manuel Technique de Descente de Canyon*. Cagnes sur Mer: Spelunca Librarie Editions, 1999.

BECK, Sérgio. *O Livro de Canionismo do Explorador Vertical*. 2006.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. *Diretrizes para a Visitação em Unidades de Conservação (Canionismo e Cachoeirismo)*. Brasília, 2006.

CACACE, F.; JARRE, R.; RUOTOLO, D.; SCHENONE, R. *Gole & Canyons*. “Vol.3 Disponível em: www.canyoning.it/libri/guida3.htm. Acesso em 06 de jan. 2009.

ESCUELA ARAGONESA DE MONTAÑISMO. Comité de barrancos. *Manual de descenso de barrancos*. Zaragoza: Editorial Prames, 1998

ZAITH, Carlos. *Coletânea de textos sobre o Canionismo e Cachoeirismo no Brasil*. 1997/2007.

ZAITH, Carlos. *Guia do Aventureiro Consciente I* – Atividades ao Ar Livre com Ética e Mínimo Impacto (Praticando com Consciência o Canionismo). Photoverde, 2005.

ZAITH, Carlos. *Guia do Aventureiro Consciente II* – Atividades ao Ar Livre com Segurança (Risco e Segurança no Mundo Anfíbio). Photoverde, 2006.





Glossário Técnico

Águas brancas – A água em trechos de corredeiras, cachoeiras e outros obstáculos que a movimentam. Também chamadas de águas vivas ou águas bravas.



Ancoragem – Conjunto de técnicas de segurança para se fixar cordas a um ou mais pontos sólidos para trabalhos verticais (rapéis, tirolesas, corrimões etc). As ancoragens podem ser em pontos naturais (árvores ou rochas com reentrâncias ou orifícios que dispensem o uso de furação/grampeação - ancoragem artificial).

Barranquismo – É como os espanhóis se referem à prática da descida de cânions em seu país.

Basalto – Rocha ígnea, muito comum em muitas serras brasileiras.

Boqueirão – Cova grande e profunda, aberta por um curso d'água.



Cabeça d'água – Aumento repentino do volume de água, provocado por chuvas fortes; enchente.

Cânion – (canyon ou canhão) Garganta de paredes abruptas, escavada por um curso d'água.

Cascading – O mesmo que cachoeirismo, atividade que consiste em descer de rapel, várias vezes, uma mesma cachoeira.

Catarata – Cachoeira que se forma no sentido longitudinal no leito de um rio.

Caudal – Torrente impetuosa; volume de água de um rio calculado em metros cúbicos.

Chicote – Cada uma das extremidades de uma corda.



Corrimão

– Fixação de uma corda de segurança (horizontal, diagonal ou até vertical), em lugares expostos a risco, na qual se prende o auto-seguro para o deslocamento.

agonal ou até vertical), em lugares expostos a risco, na qual se prende o auto-seguro para o deslocamento.

Cortina – Parede d'água; torrente em queda vertical de uma cachoeira.

Descensor – Todo e qualquer equipamento que sirva para "rapelar"; freio; "rapelador".

Desfiladeiro – Passagem estreita entre montanhas; garganta; cânion.

Escapatória ou via de escape

– Trilhas que dão acesso ao interior de um cânion (usadas para a evasão, quando necessário).

Escuros – Trechos de uma garganta raramente ou nunca banhados pela luz do sol.

Estreitos – Trechos de um desfiladeiro onde as paredes se comprimem de forma notável; garganta.

Fracionamento – Paradas onde se inicia um novo rapel ao longo da cachoeira e/ou em paredes laterais (função: diminuir o tamanho dos rapéis, evitar atritos ou desviar o percurso de fortes torrentes).

Gradiente – Relação entre o desnível e o

comprimento de uma seção acidentada de um rio.

Jusante – Lado de um curso de água oposto ao da nascente, ou seja, para onde o rio desce.

Leitura de rio – Técnicas de observação dos movimentos de água para identificar perigos ocultos a fim de eleger técnicas e manobras para sua transposição.



Longe – (palavra francesa) Terminal de corda dinâmica, que se prende ao cinto-cadeirinha, usado para a auto-segurança, podendo ser simples ou dupla. Sinônimos: solteira, autoseguro, rabo-de-vaca.

Marmita – Cavidade no leito rochoso do rio escavada por seixos rolados que se deslocam em seu interior em movimentos circulares por ali estarem retidos, aumentando seu diâmetro e profundidade.

Montante – O lado da nascente de um rio, em relação ao ponto em que está, ou seja, de onde o rio desce.

Oposição – Manobra de progressão, onde se empurram as costas e os pés contra duas paredes estreitas que se opõem; técnica de escalada ou "desescalada" em "chaminé".

Passo-chave – Momento crítico de uma manobra, onde se exige o máximo de cautela; trecho delicado.

Perau – Precipício, barranco de grande altura; Itambé.



Rapel – Nome genérico dado às manobras de descida em corda. Atenção! Na França, na prática de esportes de águas brancas, também se usa o termo para designar os refluxos e remoinhos das cascatas.

Ravina – Curso d'água que cai de um lugar elevado; leito de rio escavado, erodido. Geralmente confinado por mata exuberante.

Refluxo – Movimento contrário da corrente principal, formado numa queda brusca de um rio, geralmente com inclinação de 45 graus ou mais, identificado pela formação de um cogumelo na água.

Remoinho – Movimento rápido e espiralado da água em determinados trechos de um rio.



Spit – Consagrada marca francesa de grampos de expansão, usados na fixação de ancoragens em rocha. Mais utilizado na espeleologia.

Sumidouro – Abertura natural por onde desaparece um curso d'água ou parte dele, tornando-se subterrâneo.

Vau – Baixio de um rio; ponto onde se atravessa a pé ou a cavalo.

Vazão – Escoamento de determinado volume líquido por minuto (ou por segundo); débito de um rio.





CANIONISMO E CACHOEIRISMO

VOL. 6

Entidade Executora



Parceria



Ministério
do Turismo

