

MANUAL DO SISTEMA DE
GESTÃO DE
SEGURANÇA
NO TURISMO DE
AVENTURA

ABNT

ABNT NBR ISO 27107



TURISMO DE AVENTURA

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES SOBRE A EMPRESA 3
2. APRESENTAÇÃO DO MANUAL DA SEGURANÇA 9
3. REQUISITOS GERAIS 13
4. POLÍTICA DE SEGURANÇA 15
5. PLANEJAMENTO 17
6. IMPLEMENTAÇÃO E OPERAÇÃO 29
7. VERIFICAÇÃO E AÇÃO CORRETIVA 35
8. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO 37

1. INFORMAÇÕES SOBRE A EMPRESA

A Explore Turismo de Aventura é uma instituição privada, com fins lucrativos, inscrita no CNPJ 13.352.243/0001-30, com sede na cidade de Iporanga/SP. Tem como objetivo prestar serviços de qualidade e segurança em turismo de aventura, especialmente em atividades em água - rafting, ducky, caiaque e remo. A atuação acontece no Vale do Ribeira, nas cidades da Barra do Turvo e Iporanga, nas proximidades do Parque Estadual Turístico do Alto Ribeira (PETAR).



1.1 ENDEREÇOS E CONTATOS

EXPLORE TURISMO DE AVENTURA

Endereço da base de operações em Iporanga

Rodovia Antônio Honório da Silva, Km
13, Bairro da Serra.

Telefone: 15 99120-4645

Endereço da base de operações na Barra do Turvo

Rodovia SP 552/223 – Estrada da Barra do
Turvo, Bairro Reginaldo, Km 21,5.

Telefone: 15 99120-4645

Site: www.exploreturismo.com.br

Email: explore@exploreturismo.com.br /

livia@exploreturismo.com.br /

junior@exploreturismo.com.br

QUEM É O QUE FAZ A EXPLORE TURISMO DE AVENTURA

A Explore Turismo de Aventura é uma empresa que nasceu do sonho de um instrutor de rafting em navegar em novos rios de forma independente. Este instrutor iniciou sua prática ligada à atividade esportiva relacionada à água em 2001, no Clube de Remo São José. Desde este período conseguiu ampliar seu leque de atividades. Iniciou suas atividades no rafting na empresa Ixion Geo, em Antonina/PR, descendo as corredeiras do Rio Cachoeira. Em seguida, passou a integrar a equipe de instrutores de rafting da Praia Secreta Expedições, pelas águas do Rio Ribeira, em Cerro Azul/PR. Também prestou serviços como guia de rafting para Rios de Aventura, em Socorro/SP, no rio do Peixe; Ativa Rafting, em Apiúna/SC, no rio Itajaí-Açú; na Quatro Elementos Expedições, no Jalapão/TO, no rio Novo.

Querendo alçar voo por outros rios, ou melhor, enfrentar as corredeiras de outros rios, decidiu tornar-se um microempreendedor individual, no ano de 2011. Extraoficialmente, as atividades empresariais iniciaram-se alguns anos antes. O período de avaliação técnica e de viabilidade financeira durou quase dois anos de intensa pesquisa, viagens e investimentos. Foram algumas viagens para conhecer tecnicamente alguns rios, avaliar as condições de operação de rafting, além de explorar o

mercado turístico local, com a identificação dos parceiros ideais para que o sonho se concretizasse.

Finalmente, depois de tantas andanças e descidas de rio, em 2010 conseguiu encontrar terra firme, quer dizer, rio navegável aos botes de rafting e mercado promissor. Barra do Turvo/SP é a cidade em que se encontra o Rio Turvo, rio de grande potencial para exploração de atividades de aventura. Neste rio, a Explore Turismo de Aventura tem sua base de operações para o rafting. Com grande apoio da comunidade local, está instalada à beira do rio, proporcionando a participação dessa comunidade no sistema do turismo de aventura.

A missão da Explore Turismo de Aventura é **fazer diferença a todos**. Neste todos incluímos os turistas que participarão das atividades de aventura, os instrutores de rafting e turismo de aventura que aprimorarão sua qualificação profissional, a comunidade em geral que participará das atividades socioambientais implementadas pela empresa e a gestão pública municipal que terá a Explore Turismo de Aventura como uma grande parceira para o desenvolvimento local. Além da operação de rafting, a Explore Turismo de Aventura também desenvolve atividade de kayak, watertrekking e slack line, e treinamentos experienciais com atividades em água e terra.

7.3 A SEGURANÇA NA EMPRESA

A Explore Turismo de Aventura tem como princípio operar sua atividade de rafting e turismo de aventura sob a base da sustentabilidade, responsabilidade e segurança. Dentro disso, tem como marco legal e oficial as normas técnicas da ABNT para o turismo de aventura e outras normas afins e complementares à atividade.

Para tanto, a Explore Turismo de Aventura organiza-se e trabalha segundo um Sistema de Gestão da Segurança (SGS) em conformidade com a Norma ABNT NBR ISO 21101, como parte intrínseca às atividades de turismo de aventura, com intuito de assegurar a confiança e segurança dos exploradores de aventura externos (turistas), exploradores de aventura internos (colaboradores internos e externos), e outras partes interessadas. O Sistema de Gestão de Segurança da Explore Turismo de Aventura contém todas as informações técnicas e organizacionais necessárias para que seus exploradores de aventura internos (colaboradores) possam executar de maneira confortável e correta as suas funções, bem como os exploradores de aventura externos (turistas-clientes) conhecerem o padrão de segurança praticado.

O Sistema de Gestão de Segurança da Explore Turismo de Aventura é essencialmente dinâmico; pode e deve ser revisado e modificado constante e periodicamente, quando se fizer necessário e nos momentos determinados para tal. Isso poderá ocorrer a partir das propostas de quem executa as tarefas e de seus clientes – exploradores de aventura. Destes, a Explore Turismo de Aventura solicita e agradece as contribuições para os aprimoramentos e avanços.

Dos exploradores de aventura internos, mais do que uma contribuição, as propostas de melhoria são consideradas obrigação de todos, independentemente de níveis hierárquicos, cargos ou funções exercidas. Para tanto, é importante que exista um canal de comunicação extremamente fácil e confiável, para que todos possam contribuir e dar o feedback das atividades e questões de segurança envolvidos no rafting e demais atividades desenvolvidas pela Explore Turismo de Aventura.



2. APRESENTAÇÃO DO MANUAL DA SEGURANÇA

Este manual apresenta uma visão abrangente do Sistema de Gestão da Segurança no Turismo de Aventura da Explore Turismo de Aventura.

Cada seção deste manual define a interpretação geral dos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 21101 “Turismo de Aventura – Sistema de gestão da segurança – Requisitos” como requerido para o negócio da Explore Turismo de Aventura, formulando políticas para cada um daqueles requisitos. As seções definidoras das políticas são organizadas na sequência da Norma ABNT NBR ISO 21101 para facilitar as ações e verificações de conformidade entre o Sistema de Gestão da Segurança e a Norma, e entre o Sistema e as necessidades dos exploradores de aventura externos (turistas-clientes).

2.1 CONTROLE E REVISÕES DO MANUAL DA SEGURANÇA

A aprovação e as revisões deste Manual da Segurança são de responsabilidade do Diretor da Explore Turismo de Aventura. Podendo também contar com a colaboração da coordenação administrativa e operacional na questão da revisão. Este Manual da Segurança é uma apresentação daquilo que consta no nosso Sistema de Gestão de Segurança, que considera não apenas os documentos, mas também os procedimentos e seus registros. O objetivo desse Manual da Segurança é mostrar a nossa real preocupação e centralidade das nossas ações na segurança de todos os envolvidos.

2.2 TERMOS E DEFINIÇÕES

A Explore Turismo de Aventura segue as definições das seguintes normas:

- a) ABNT NBR ISO 21101 - Turismo de Aventura - Sistema de gestão da segurança - requisitos;
- b) ABNT NBR ISO 21102 - Turismo de Aventura - Líderes - Competências;
- c) ABNT NBR ISO 21103 - Turismo de Aventura - Informações para participantes;
- d) ABNT NBR 15500 - Turismo de Aventura - Terminologia;
- e) ABNT NBR 16708 - Turismo de Aventura - Rafting - requisitos para produto;
- f) ABNT NBR 15370 - Turismo de Aventura - condutores de rafting - competências de pessoal;
- g) ABNT NBR 16948 - Turismo de Aventura - turismo em atividades aquáticas - requisitos para produto;
- h) ABNT NBR ISO 20611 - Turismo de aventura - Boas práticas de sustentabilidade - requisitos e recomendações;
- i) ABNT NBR 15080 - Turismo - Agente de viagens.



3. REQUISITOS GERAIS

A Explore Turismo de Aventura apresenta em seu escopo do Sistema de Gestão da Segurança a operação de atividades de aventura, especificamente o rafting e o kayak - descida de rios com corredeiras em botes ou kayaks infláveis e equipamentos de segurança exigidos em normas técnicas específicas da atividade. Estas duas atividades possuem um descritivo detalhado que é disponibilizado aos clientes/turistas. Também apresentamos os mapas ilustrados das nossas atividades. O rafting e o layak é realizado em rios com corredeiras classe II, III, IV e V, estando dependente das condições externas da natureza, principalmente do rio (nível, intensidade, volume e velocidade das águas).

Para o watertrekking – caminhada por dentro de rio, andando sobre pedras e dentro da água - a atividade é realizada no Salto São Miguel, em trecho com aclive e declive, pedras e galhos, com duração média de 3h, utilizando equipamento de segurança (capacete).

O canyoning - que contempla descida de uma sequência de três cachoeiras - é realizada no Salto São Miguel com equipamentos como cordas, ferragens e capacetes adequados e dentro das exigências das normas específicas.

As atividades de aventura são realizadas dentro dos limites de segurança estabelecidos no Sistema de Gestão de Segurança, e apropriada à natureza e escala dos riscos. Toda atividade de aventura realizada deve estar comprometida com a minimização dos impactos ambientais e sociais negativos decorrentes da atividade, com sua identificação e definição de ações mitigadoras.

As atividades da Explore Turismo de Aventura estão embasadas no princípio da qualidade total que persegue constantemente a melhoria contínua de sua operação, serviços, produtos e desempenho geral.



4. POLÍTICA DE SEGURANÇA

A Explore Turismo de Aventura definiu sua Política de Segurança que é a base para o estabelecimento de objetivos e metas do SGS, identificando suas prioridades para a segurança na operação da atividade e seu relacionamento interno e externo.

A política é e foi implementada e divulgada para todos os exploradores de aventura internos, prestadores de serviço e parceiros, estando disponível aos clientes no site da empresa e na base de operações. O Diretor, assessorado pelo coordenador administrativo, desdobra a Política e o plano de gestão de segurança em itens de controle de modo a monitorar a efetiva implementação das políticas estabelecidas.

A Explore Turismo de Aventura tem como objetivo promover a segurança e a integridade física de todos os envolvidos na prática da atividade de aventura – rafting, com base nos seguintes itens do Sistema de Gestão da Segurança e sua Política de Segurança:

- ✓ Asseguramos a diversão segura dos exploradores de aventura (turistas) durante a permanência na base de aventura da Explore Turismo e na prática das diferentes atividades de aventura operados por líderes da atividade capacitados dentro das normas e regras existentes.
- ✓ Informamos previamente os nossos exploradores de aventura (turistas) sobre os perigos e riscos existentes para as atividades de aventura a serem realizadas.
- ✓ Operamos em trechos (trilhas e rios) seguros e previamente testados, com a identificação e avaliação dos perigos e riscos existentes.
- ✓ Obedecemos à norma de competências mínimas para líder da atividade, as demais normas técnicas existentes ao turismo de aventura, e à legislação pertinente aos nossos serviços.
- ✓ Oferecemos treinamentos periódicos aos nossos colaboradores, principalmente quanto aos primeiros socorros e resgate em águas brancas.
- ✓ Trabalhamos com equipamentos apropriados e seguros para as atividades, com conferência e manutenção periódica dos mesmos.
- ✓ Buscamos a melhoria de nossas atividades continuamente, do SGS e processos internos relacionados.
- ✓ Consideramos os impactos que geramos com as nossas atividades, buscando minimizar ou compensar com ações socioambientais em nossa região de atuação.

5. PLANEJAMENTO

5.1 IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS E AVALIAÇÃO E CONTROLE DE RISCOS

A Explore Turismo de Aventura estabeleceu um processo sistemático para a identificação de perigos, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação de riscos associados com a prática de atividades de turismo de aventura, em específico o rafting e watrekking. Este processo de gerenciamento de riscos está incorporado na gestão da empresa na forma a assegurar que as atividades de turismo de aventura sejam praticadas de modo seguro e responsável. O documento gerado para este processo é o que identificamos como o mapa de avaliação dos perigos e riscos.

A identificação de perigos e avaliação e controle dos riscos realizada pela Explore Turismo de Aventura envolve identificar o que pode acontecer, porque, como e com que probabilidade e com quais consequências, a fim de servir de base para a análise de riscos. Esta identificação é realizada em cada local de operação das atividades de aventura – cada trecho de operação de rafting num mesmo rio, rios diferentes, trilhas para

se chegar ao rio ou cachoeira, entre outros. Para esta identificação é utilizada uma planilha modelo da Explore Turismo de Aventura e realizada com a colaboração dos exploradores de aventura internos (instrutores de rafting e turismo de aventura, coordenador operacional).

A análise de riscos consiste em determinar os controles existentes e analisar os riscos em termos de consequência e probabilidades no contexto destes controles. A análise considera as várias consequências potenciais e a probabilidade de tais consequências ocorrerem. Consequências e probabilidades são combinadas, a fim de se produzir o nível estimado de risco. Todo perigo identificado tem uma probabilidade de ocorrer, assim como todo risco gera uma consequência. Assim, a Explore Turismo de Aventura, com base no documento planilha de perigos e riscos, faz a análise de cada item identificado, seguindo a classificação de probabilidade (improvável ou pouco provável, pode acontecer, muito provável) e consequência (baixa – doença degenerativa, ferimento requer primeiros socorros ou nenhum tratamento; média – tratamento médico, ferimento sério singular, hospitalização; alta – doença não-degenerativa, invalidez permanente ou morte).

A avaliação de riscos consiste então em comparar os níveis estimados de risco com critérios preestabelecidos, resultando numa classificação dos riscos que possibilite a sua gestão. É a etapa em que se

definem os riscos em desprezível, moderado e crítico. Dependendo da classificação do risco, determinam-se as ações necessárias para tratamento destes riscos, visando minimizar ou evitar a sua ocorrência. Esta etapa também deve ser documentada e elaborada juntamente com os exploradores de aventura internos, que deverão contribuir para a avaliação destes riscos. O tratamento dos riscos consiste em estabelecer o processo pelo qual:

- ✓ Identificam-se as diversas opções de tratamento;
- ✓ Essas opções são analisadas e avaliadas;
- ✓ Preparam-se e implementam planos de tratamento dos riscos, inclusive planos de atendimento a emergências.

Esse processo de gestão de riscos envolve ainda monitorar e analisar criticamente o desempenho da gestão de riscos e as eventuais alterações que possam afetá-lo, e ainda comunicar e consultar as partes interessadas, internas e externas, conforme apropriado, em cada etapa do processo de gestão de riscos e no processo como um todo.

Para a avaliação dos riscos, alguns critérios são considerados – operacionais, técnicos, financeiros, legais, sociais e comerciais. Para cada critério, as considerações aplicadas foram:

- a) Operacionais: ao estarem claros os perigos e riscos da atividades, cada etapa da operação será realizada considerando estes elementos ao cenário. Quando se apropria deste contexto, os instrutores das atividades passam a compreender e reconhecer os mesmos e incorporá-los em suas rotinas de atendimento; uso e manuseio adequado dos equipamentos como cabo de resgate, remos, coletes, capacetes, kit de primeiros socorros, entre outros; manutenção da saúde física e mental da equipe de exploradores de aventura internos (instrutores e safetys), com treinamento periódico sobre técnicas e procedimentos das atividades bem como a comunicação do Plano de Segurança da empresa.
- b) Técnicos: reconhecendo os perigos e riscos durante as atividades, cada instrutor e safety realizam seus trabalhos de forma a cumprir com as instruções de segurança, cuidando de seu próprio bem estar e consequentemente dos clientes/turistas.
- c) Financeiros: com a preocupação com a segurança, o prejuízo material e corporal são avaliados e trabalhados para que sejam nulos; o seguro-atividade é um instrumento para evitar prejuízo financeiro à empresa com despesas médicas e hospitalares ou possíveis indenizações.
- d) Legais: ao deixar o cliente/turista ciente dos perigos e riscos das atividades, compartilhamos e transferimos parte da responsabilidade sobre

sua segurança, esclarecendo previamente o uso e manuseio dos equipamentos, procedimentos técnicos para a atividade e instruções de segurança; ao seguir as normas da ABNT para a prática da atividade, a empresa garante o respaldo legal e operacional em situações de defesa e justificativa em processos judiciais.

- e) Sociais: ter um bom relacionamento com a comunidade do entorno, tendo na equipe pessoas da comunidade, quando possível, pode servir como um estímulo ao conhecimento e aproximação com as atividades de aventura e a preocupação constante com a segurança.
- f) Comerciais: cliente/turista que realiza a atividade em segurança, percebendo a preocupação por parte da empresa, sai satisfeito e provavelmente avaliaria a empresa como consciente e responsável.



5.2 REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS

A Explore Turismo de Aventura acompanha e mantém atualizada a legislação pertinente às atividades realizadas, e controla periodicamente se atende a essa legislação aplicável e aos demais requisitos a qual é de sua responsabilidade e pertinente às atividades realizadas.

A relação dos requisitos legais aplicáveis à Explore Turismo de Aventura é apresentada a seguir:

- ✓ DECRETO Nº 7.381, DE 02 DE DEZEMBRO DE 2010. Regulamenta a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que estabelece normas sobre a Política Nacional de Turismo.
- ✓ CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.
- ✓ CÓDIGO FLORESTAL. Decreto nº 97.635 de 10 de abril de 1989.
- ✓ CONAMA - RESOLUÇÃO Nº 275/2001.
- ✓ CONAMA - RESOLUÇÃO 357/2005.
- ✓ LEI DOS CRIMES AMBIENTAIS. Lei nº 9.605 - 12 de fevereiro de 1998.
- ✓ Código de Trânsito Brasileiro.
- ✓ Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018
- ✓ Plano de Manejo do PETAR.
- ✓ Chamamento público FF 054/2022.
- ✓ TAU assinado - ISMAEL SOARES DE PROENÇA JUNIOR 04223166956 - 13.352

- ✓ Portaria Normativa FF 291/2018.
- ✓ Portaria Normativa FF 331/2021.
- ✓ Portaria Normativa FF 345/2022.
- ✓ Portaria Normativa FF 400/2023.
- ✓ Resolução SMA 195, 2018.
- ✓ Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.
- ✓ Código Civil Brasileiro.



- ✓ ABNT NBR ISO 21101 – Turismo de Aventura – Sistema de gestão da segurança – requisitos;
- ✓ ABNT NBR ISO 21102 – Turismo de Aventura – Líderes – Competências;
- ✓ ABNT NBR ISO 21103 – Turismo de Aventura – Informações para participantes;
- ✓ ABNT NBR 15500 – Turismo de Aventura – Terminologia;
- ✓ ABNT NBR 16708 – Turismo de Aventura – Rafting – requisitos para produto;
- ✓ ABNT NBR 15370 – Turismo de Aventura – condutores de rafting – competências de pessoal;
- ✓ ABNT NBR 16948 – Turismo de Aventura – turismo em atividades aquáticas – requisitos para produto;
- ✓ ABNT NBR ISO 20611 – Turismo de aventura – Boas práticas de sustentabilidade – requisitos e recomendações;
- ✓ ABNT NBR 15080 – Turismo – Agente de viagens.

As informações pertinentes sobre os requisitos legais e outros requisitos são comunicados aos exploradores de aventura internos, parceiros, fornecedores, exploradores de aventura externos (turistas-clientes) e demais partes interessadas.

5.3 OBJETIVOS E METAS

Os objetivos da Política de Segurança da Explore Turismo de Aventura são:

- ✓ Qualificar os líderes da atividade para que atendam as normas técnicas ABNT NBR ISO 21102 e 21103 e as normas das atividades.
- ✓ Certificar duas atividades contempladas no escopo do sistema de gestão de segurança de acordo com a Norma ABNT NBR ISO 21101.
- ✓ Ter os equipamentos de segurança adequados em condições seguras de uso.
- ✓ Avaliar a qualidade dos serviços prestados e conhecer o perfil dos clientes.
- ✓ Ampliar a equipe de líderes para o atendimento dos dois produtos certificados.
- ✓ Atualizar a certificação de resgate em águas brancas





6. IMPLEMENTAÇÃO E OPERAÇÃO

6.1 RECURSOS, ESTRUTURA E RESPONSABILIDADE

Os recursos para a execução dos programas e do plano de gestão de segurança como um todo serão provenientes do caixa da Explore Turismo de Aventura, bem como dos seus sócios, caso não haja recursos disponíveis no momento. Uma opção também é a captação de patrocinadores e apoiadores que possam doar ou realizar a permuta.

A estrutura que utilizaremos será a base da Explore Turismo de Aventura, bem como estruturas de parceiros ou outros espaços. Disponibilizaremos os recursos e equipamentos da empresa para o pleno desenvolvimento, sem que haja prejuízo ao seu patrimônio.

A responsabilidade técnica pela plena execução dos programas será dos dois sócios – Ismael Soares de Proença Júnior e Livia Mari Kohiyama. A segunda sócia será a responsável pelo controle e gestão do plano de gestão de segurança da empresa, como autoridade suficiente para convocar reuniões técnicas sobre o plano, sua revisão e atualização. A cada

atividade a ser desenvolvida, podemos contratar ou realizar a permuta com profissionais devidamente qualificados. Será responsabilidade dos sócios a conferência da qualificação dos profissionais e equipes de exploradores de aventura internos que participarão de qualquer atividade que faça parte de algum programa.

6.2 COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO

Todos os envolvidos com as atividades de aventura da Explore Turismo de Aventura serão avaliados tecnicamente quanto à sua competência. Aqueles que fizerem parte do Javex, serão consultados sobre seu desempenho e conhecimento técnico, podendo sofrer avaliações práticas para comprovar. Aos demais profissionais, será exigido uma carta de recomendação ou documentos comprobatórios sobre sua competência, treinamento, qualificação e experiência nas atividades de aventura. Em casos de profissionais com notório saber, os sócios avaliarão a experiência e competência do profissional.

A qualquer profissional que venha fazer parte da equipe de exploradores de aventura internos da Explore Turismo de Aventura, permanente ou temporariamente, será entregue uma versão online da Política e do plano de gestão de segurança, bem como será disponibilizado para leitura e consulta uma edição física.

No início da temporada ou após a avaliação periódica

do rio, toda equipe de exploradores de aventura internos participará de uma reunião de briefing com o coordenador técnico da empresa, que atualizará sobre as condições ambientais, mudança ou alteração em algum procedimento de segurança, execução de um plano de contingência.

6.3 CONSULTA E COMUNICAÇÃO

6.3.1 COMUNICAÇÃO E CONSULTA AO PESSOAL RELACIONADO COM AS ATIVIDADES DE TURISMO DE AVENTURA

Para promover a transparência das atividades e informações, toda e qualquer informação relacionada à política e plano de gestão de segurança será disponibilizado na espaço dos equipamentos, de forma visível a todos os envolvidos.

O mapa de avaliação de perigos e riscos também estará disponível para que cada pessoa da equipe de exploradores de aventura internos possa colaborar com a sua constante construção, apontando novos perigos ou perigos percebidos. Após a sugestão, cada item será avaliado e discutido para ser acrescentado no plano.

Quando houver atualização do plano, todos da equipe de exploradores de aventura internos serão informados, bem como participarão da leitura e avaliação.

6.3.2 COMUNICAÇÃO E CONSULTA AOS CLIENTES/TURISTAS

Todos os clientes/turistas que mantiverem uma comunicação prévia online com a Explore Turismo de Aventura receberão o link com as informações sobre as atividades e o plano de gestão de segurança. Aos demais clientes/turistas que não tiverem contato prévio, poderão acessar e consultar o plano in loco, na edição disponibilizada no balcão de atendimento.

6.4 DOCUMENTAÇÃO

Todos os documentos gerados a partir da política e do plano de gestão de segurança serão devidamente arquivados – cadastro e atualização de contatos de cada pessoa da equipe de exploradores de aventura internos, plano de gestão de segurança impresso, pôster relativos à segurança nas atividades, controles e avaliações gerados periodicamente. O que for implementado a partir dos programas também serão documentados de forma impressa (quando possível) e digital, gerando o controle e histórico das atividades realizadas – lista de presença nas qualificações, avaliações periódicas, cópias de certificados, atas ou controles.

6.5 CONTROLE DE DOCUMENTOS

Todos os documentos criados pela Explore Turismo de Aventura serão arquivados em ordem cronológica, com a marcação devida das datas e versões de forma digital, no servidor na nuvem. Os dois sócios têm pleno e total acesso ao servidor online.

Os documentos físicos gerados também serão mantidos em arquivo. Os formulários dos turistas serão mantidos por um período de até dez anos, considerando um tempo mínimo de cinco anos. Depois deste período, os documentos serão descartados e incinerados para evitar o mau uso das informações.

Todos os documentos seguirão o procedimento padrão de arquivamento – identificação do documento, sem o uso de acetos e cedilha, data do documento, e nas pastas correspondentes ao seu assunto. Nenhum arquivo digital será excluído, sendo destinado a uma pasta de documentos obsoletos, facilitando sua recuperação, caso necessária.

6.6 CONTROLE OPERACIONAL

O controle operacional está diretamente relacionado ao mapa de avaliação dos perigos e riscos. Juntamente com o mapa, uma planilha foi criada com a identificação dos procedimentos operacionais necessários para minimizar ou eliminar o perigo.

Os demais controles operacionais estarão definidos por escrito e entregues aos seus responsáveis. Aqueles procedimentos gerais para toda equipe de exploradores de aventura internos também estarão visíveis, sendo revisados periodicamente pelo coordenador de operações – procedimentos de instrução de segurança, atendimento aos clientes/turistas, informações sobre segurança (em anexo).

6.7 PREPARAÇÃO E ATENDIMENTO A EMERGÊNCIAS

Dispomos de um plano para situações de emergência, com a definição dos procedimentos necessários, como a definição das funções, comunicação com os órgãos competentes, procedimentos de primeiros socorros, remoção, encaminhamento para a unidade de saúde, acionamento do seguro.

7. VERIFICAÇÃO E AÇÃO CORRETIVA

7.1 MONITORAMENTO E MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO

Algumas medidas e procedimentos que utilizaremos para monitorar e medir, periodicamente, o desempenho da segurança, serão:

- ✓ Avaliação por amostragem aos clientes/turistas sobre seu grau de conhecimento e informação a respeito da política e plano de gestão de segurança – grau de atendimento dos objetivos, com perguntas e conversas sobre o assunto.
- ✓ Questionamentos periódicos à equipe de exploradores de aventura internos sobre o grau de conhecimento, pedindo para explanar rapidamente sobre a política e plano de gestão de segurança.
- ✓ Depois da apresentação a cada início de temporada, aplicar um questionário para avaliar a absorção das informações sobre a segurança nas atividades.

7.2 ACIDENTES, INCIDENTES, NÃO-CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Quando da ocorrência de acidentes, incidentes e não-conformidades com a política e plano de gestão de segurança, qualquer membro dos exploradores de aventura internos que perceber ou realizar o atendimento deve comunicar a coordenação operacional para seu relato e preenchimento do formulário específico.

Após o preenchimento, cada situação será analisada em conjunto para avaliação de ações corretivas e preventivas. Estas ações serão incluídas no plano de gestão de segurança, no mapa de avaliação de perigos e riscos. Bem como comunicada a todos os exploradores de aventura internos para que seja compreendida por todos.

7.3 REGISTROS

Todos os documentos oriundos da gestão de segurança serão identificados, mantidos em local seguro e descartados após dez anos da ocorrência. Entre os documentos consideramos os formulários de cadastro e conhecimento de risco por parte dos clientes/turistas, registro de incidentes e acidentes, formulários de uso do seguro contra acidentes oriundos das atividades de aventura, entre outros que por ventura existirem.

7.4 AUDITORIA INTERNA

Criação do escopo para avaliação periódica da política e plano de gestão de segurança a ser realizado por algum membro dos exploradores de aventura internos, com o objetivo de identificar as falhas e correções necessários, se a prática e procedimentos estão condizentes com o que foi determinado, percepção por parte dos exploradores de aventura internos, e correções futuras.

8. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

Os sócios farão análise crítica da política e do plano de gestão de segurança a cada início de temporada, ou toda vez que houver a necessidade de atualização ou inclusão. O mapa de avaliação dos perigos e riscos estará exposto no espaço de equipamentos para que possa ser manuseado periodicamente.



ANEXOS

1. Mapa ilustrado da Explore Turismo de Aventura
2. Política de Segurança
3. Procedimentos de instrução de segurança
4. Tipos de afogamento
5. Sinais dentro do rio
6. Orientações para os procedimentos de primeiros socorros