

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

---

## ÍNDICE

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

## 1. Resumo

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

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

## 2. Palavras-chaves

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

## 3. Informações Técnicas

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

## 4. Benefícios e resultados esperados

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

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

## 5. Pré-diagnóstico

Fazer o levantamento das seguintes informações:

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

## 6. Serviço

### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

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

#### ENTREGA ETAPA 01:

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

### ETAPA 02 | DESENVOLVIMENTO DA CONSULTORIA

#### *Processo de interpretação dos requisitos da norma*

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

entendimento das exigências normativas do processo de gerenciamento de risco.

#### ***Estruturação Organizacional***

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

#### ***Mapeamento de riscos***

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

#### ***Processo de gerenciamento de acidentes e incidentes e tratamento de riscos***

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

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

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

#### ***Processo de competências mínimas do líder de turismo de aventura***

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

orientação destes profissionais, com o objetivo de tomadas de decisão a partir de cenários (sem prévio conhecimento por parte dos líderes a serem capacitados) estabelecidos pela consultoria contratada.

#### ***Processo de informações aos participantes de turismo de aventura***

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

#### ***Monitoramento e avaliação da implementação***

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

#### **ENTREGAS ETAPA 02:**

Relatório de atividades desenvolvidas durante a consultoria, incluindo:

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

### **7. Estrutura e materiais necessários**

- Disponibilidade dos empreendimentos e gestores em acompanhar o processo de implementação.
- Espaço de treinamento (interno) para a equipe de líderes de turismo de aventura e demais colaboradores, com estrutura de computador, projetor (ou TV) para apresentação e acesso à internet;

- Ambiente natural ao ar livre, para as atividades de treinamento vivencial, que se aproxime ao máximo da realidade operacional das atividades de turismo de aventura ofertadas pelo cliente.

## 8. Responsabilidade da empresa demandante

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

## 9. Responsabilidade da prestadora de serviço

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

## 10. Perfil desejado da prestadora de serviço

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

## 11. Vedações

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

- ABNT NBR 15285:2015 – Turismo de aventura – Condutores – Competências de pessoal;

- ABNT NBR 15331:2005 - Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança- Requisitos;
- ABNT NBR 15286:2005 - Turismo de aventura- Informações mínimas preliminares a clientes.

## 12. Observações

- São permitidas apenas a participação de líderes de turismo de aventura maiores de 18 anos;
- A empresa demandante deve ter Cadastur (do Ministério do Turismo) ativo e válido;
- Não é obrigatório que os(as) líderes (condutores) de turismo de aventura tenham Cadastur (do Ministério do Turismo), exigência somente aplicada à categoria dos guias de turismo.
- Uma vez o processo de implementação finalizado, cabe à empresa dar continuidade com as atividades determinadas pela norma, controle de documentos e registros gerados pelo Sistema de Gestão da Segurança.
- Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
- Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
- Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
- É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
- O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Link	Responsável
--------	------	------	-------------

1	14/08/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-1.pdf</a>	Amanda Emanuele Garcia de Oliveira Eduardo Cardoso Garrido Hulda Oliveira Giesbrecht
2	15/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/01/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/01/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-2.pdf</a>	Coordenação Sebraetec
3	25/01/2022	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/01/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-3.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/01/Adequação-à-Norma-ABNT-NBR-ISO-211012014-Turismo-de-aventura-GQ13050-3.pdf</a>	Coordenação Sebraetec
4	06/04/2022	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2023/10/Adequacao-as-normas-ABNT-NBR-ISSO-21101-21102-e-21103-Turismo-de-Aventura-GQ13050-4.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2023/10/Adequacao-as-normas-ABNT-NBR-ISSO-21101-21102-e-21103-Turismo-de-Aventura-GQ13050-4.pdf</a>	Leonardo de Moura Persi e Coordenação Sebraetec
5	25/10/2023	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2023/10/Adequacao-as-normas-ABNT-NBR-ISSO-21101-21102-e-21103-Turismo-de-Aventura-GQ13050-5.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2023/10/Adequacao-as-normas-ABNT-NBR-ISSO-21101-21102-e-21103-Turismo-de-Aventura-GQ13050-5.pdf</a>	Coordenação Sebraetec