

AVENTURA SEGURA

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO
EM TURISMO DE AVENTURA

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

VOL. 10

RAFTING





MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

AVENTURA SEGURA

R A F T I N G

ABETA e Ministério do Turismo



Série Aventura Segura

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE

RAFTING

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

M294

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

ISBN: 978-85-62714-09-2

1. Turismo de aventura. 2. Rafting. 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

Daniel Spinelli
Conteudista

Denilson de Lima
Fernando Jorge Buso

Massimo Desiati
Otto Hassler
Paulo Spinelli

Thomas Schörner
Colaboração

Massimo Desiati
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
Carlos Zaith
Felipe Aragão Jr.
Guto Merkle
Ion David
João Carlos Ramalho Jr.
Marcelo Skaf
Massimo Desisti
Mauro Dal Posso
Rafael Marques
Roberto Pires
Robson Nunes
Samuel Berger
Thomas Schörner
William Leão

Sumário

RAFTING

Apresentação 08

- Introdução 10
- Sobre a ABETA 11
- O GT (Grupo de Trabalho) de Rafting da ABETA 12
- Normas Técnicas ABNT NBR – Transversais e Específicas 12

Histórico do Rafting 14

Aspectos Empresariais 18

- Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Rafting 19
- Como Gerenciar uma Empresa de Rafting 20
- Como Formar Preço para Rafting 21
- Depreciação de Equipamentos 22
- Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores 23
- Características Específicas para a Comercialização do Rafting 23
- Desenvolvimento de Produtos e Destinos 24
- A Importância do Administrativo-Financeiro 26
- A Operação – Controles e Relatórios 26
- Diferenciação dos Perfis de Clientes de Rafting 27
- Adequação do Produto ao Perfil Específico do Cliente de Rafting 27
- Informações Mínimas Complementares à Norma ABNT NBR 15286 de *Informações Mínimas Preliminares aos Clientes* Necessárias ao Cliente de Rafting 27
- Modelo de Formulário de Inscrição 28
- Seguros Pessoais e de Responsabilidade Civil 30

Aspectos Técnicos 32

- Características Técnicas Específicas do Rafting como Produto de TA 33
- Equipamentos Mínimos para o Rafting como Produto de TA 33

- Procedimentos Técnicos Específicos para o Rafting como Produto de TA .. 36
- As Principais Forças Mecânicas Encontradas nos Rios 39
- Nós e Voltas mais Utilizados no Rafting 40
- Graduação de Níveis de Dificuldade 42
- Formação de Equipe - Treinamento 43
- Informações Técnicas aos Clientes 44
- Treinamento dos Clientes 44

Aspectos de Segurança 46

- Características de Segurança Específicas para o Rafting como Produto de TA 47
- Pontos Críticos de Segurança em uma Operação de Rafting 50
- Equipamentos para Resgate em Águas Brancas 52
- Gestão de Crise 54
- A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) no Rafting 55
- Procedimentos e Instruções de Segurança Impressas para o Cliente 56

Aspectos Socioambientais 58

- Características Socioambientais Específicas do Rafting como Produto de TA 59
- Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para o Rafting 59
- Condutas de Mínimo Impacto Ambiental no Rafting 60
- O Cuidado com as Comunidades Locais..... 62
- Relação com os Fornecedores Locais..... 62

■ Normas Técnicas Associadas ao Rafting 64

- As Competições de Rafting 64
- Colaboraram com este manual 67
- Referências Bibliográficas 67
- + Glossário - Termos Específicos 68



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.

■ O GT (Grupo de Trabalho) de Rafting da ABETA



Grupo de Trabalho de Rafting atua através de uma lista de discussão, que é iniciativa voluntária para organização, desenvolvimento de normas e diretrizes do rafting como atividade turística de aventura. Esta lista de discussão tem como objetivo fortalecer as ideias e os interesses comuns dos empresários e profissionais atuantes na atividade turística de rafting, buscando soluções para o desenvolvimento do mercado de forma profissional, com qualidade, segurança e sustentabilidade. Todas as mensagens devem tratar sobre assuntos que sejam pertinentes a organização e desenvolvimento do Rafting no Brasil.

Os participantes da lista devem obrigatoriamente ser empresários, profissionais, representantes de entidades esportivas, esportistas, fabricantes e comerciantes de equipamentos, ou instrutores de cursos técnicos da área comercial ou esportiva relacionada à atividade de rafting. Também podem participar representantes do Poder Público, gestores de Unidades de Conservação e representantes de organizações do terceiro setor, que tenham interesse no tema proposto. Para participar, envie um email com seus dados e de sua empresa, solicitando a inclusão para abeta@abeta.com.br

■ 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 RAFTING

A história do rafting começa em 1842, quando o tenente Jonh Fremont, do exército americano, fez suas primeiras expedições usando um bote desenhado por Horace H. Day. O bote era construído com 4 compartimentos separados de tecido com borracha da Índia e um fundo liso, suspenso e retangular, que o diferenciava de outros barcos. O nome deste bote era Air Army Boats.

Fremont usou este bote para descer com certo sucesso corredeiras que teriam destruído barcos de madeira e também virado em corredeiras um pouco fortes para “rafteiros” de primeira viagem. A primeira viagem registrada, de barco em corredeiras, foi 27 anos depois, em 1869, quando John Wesley Powel organizou a primeira expedição pelo rio Colorado, EUA, usando barcos com remo central. No começo, os aventureiros não dispunham de nenhuma técnica para manobrar nas corredeiras seus barcos rígidos e pesados, enfrentando problemas de capotamentos e choques com pedras. Por décadas depois de Powel, os aventureiros do rio Colorado continuaram a usar os mesmos barcos de madeira e ainda hoje alguns exploradores mantêm a tradição, até mesmo remando de costas para as corredeiras.

Em 1896, Nataniel Galloway revolucionou as técnicas de rafting com uma modificação muito simples: colocou o assento do bote virado para frente, possibilitando encarar as corredeiras de frente e facilitando as manobras. Finalmente, em 1909, a Juliu’s Stone’s

Grand Canyon realizou a primeira viagem de rafting com finalidade comercial.

Durante a 1ª e 2ª Guerras Mundiais, o exército americano “ressuscitou” os botes de borracha para usá-los como botes salva-vidas, mas foi só depois da 2ª Guerra que o rafting tomou seu grande impulso. Os botes de neoprene excedentes no exército, muito similares aos de hoje, encontraram seu caminho nas mãos de aventureiros por toda a América do Norte. Nos anos 50, tivemos muita melhora nos equipamentos e a descoberta de novos roteiros, o que atraiu o interesse dos amantes dos rios. Durante os anos 60, tivemos grande evolução, com uma série de novos modelos e ideias que deram grande desenvolvimento ao rafting.

A partir da década de 70, o esporte passou por um período de hibernação sem grandes novidades, mas, no início dos anos 80, modelos primitivos de fundo auto-esvaziante (AE) estavam sendo trabalhados por Vladimir Kovalik, Rafael Gallo, a Companhia Metzler da Alemanha e alguns outros.

Trabalhando no conceito de colchão flutuante, Jim Cassidy, Randy Shelman e Glenn Lewman criaram o bote com fundo inflável, “costurado” aos tubos principais, a cerca de 15 cm da água, permitindo que a mesma saísse por buracos localizados próximos da costura. A primeira geração de botes AE foi chamada de SOTAR (State Of The Art Raft), e tanto se popularizaram que hoje muitas empresas oferecem este equipamento.

No Brasil, a história do rafting é bem mais recente. Os primeiros botes para corredeira chegaram em 1982, quando foi criada a TY-Y Expedição, primeira empresa de rafting do Brasil, fundada por Carlos Roberto Soares da Silva, o Carlinhos. No início, operava no rio Paraíba do Sul, transferindo depois a operação para o rio Paraibuna, ambos em Três Rios – RJ.

Ao final de 1990, começaram a surgir outras empresas e as técnicas evoluíram através do intercâmbio de remadores da equipe brasileira de canoagem, como José Roberto Puppo, Luis Augusto Merkle e Massimo Desiati, que durante as competições internacionais buscavam contatos com empresas de rafting norte-americanas e europeias e trouxeram este conhecimento técnico e novos equipamentos para o país, conseguindo assim um salto de qualidade na atividade, que até então era praticada de forma bem amadora. Hoje o rafting é atividade consolidada pelo país, com cerca de 50 locais para a prática, sendo metade deles nas regiões Sul e Sudeste.

OITO ESTRANHOS FLUTUANDO RIO ABAIXO

“Os remos mergulham na água, mas sem muita convicção. Aprendidos os comandos básicos, aguardamos pela “emoção” prometida. De longe nos chega o vago bramido da primeira corredeira. Classe 3 - nos avisa o monitor sentado à popa - hoje talvez 4, pelo volume do rio. Enfiando o pé entre o fundo e a bisnaga, buscamos maior firmeza dentro do bote. E olhamos uns para os outros, tentando descobrir o que estamos, afinal, fazendo aqui? Graças a Deus, sou o segundo do lado direito - não trocaria de lugar com a menina à minha frente, que disse já ter descido este rio umas 3 vezes. Ao grito do condutor, nos preparamos para a descida. E quando a água à frente despenca para dentro do turbilhão de espuma, os remos começam a se agitar freneticamente. Mal escuto os gritos agora distantes do condutor - Direita, ré! Direita, ré! É comigo que ele está falando? Porque sinto até medo de me inclinar demais e ser engolido pela água barrenta que se levanta quase mais alto do que o bote. Seguro o remo com força, tentando corresponder aos comandos e remar para trás, mas não sei nem se a pá de fato mergulhou nos borrifos. O rio parece um animal com vontade própria. Vagamente observo um bloco passar pela lateral, em câmera lenta. Acho que todo mundo está berrando - ou será apenas o eco das paredes ao redor? Mas, depois de um século, nos descobrimos flutuando em água mais calma. Olhando ao redor, para ver se todos estão ainda a bordo, subitamente percebemos que já não somos mais estranhos. Um brado se levanta do rio, enquanto giramos o bote para observar a próxima turma a despencar pelo mesmo penhasco líquido.”

Sergio Beck – Jornalista

BONS MOTIVOS PARA EMBARCAR NESSA AVENTURA

“Fazer uma atividade de aventura envolve vários tipos de emoção. Afinal, estar em contato com a natureza e enfrentando as suas forças, é demais! Minha última aventura foi um rafting no Rio Ribeira, perto da minha cidade. E foi muito legal! O preparo dos instrutores, que além de passar segurança, mostravam um espírito de equipe incrível, deixou todos do bote ainda mais animados. Quando lembro do passeio, ainda consigo sentir a sensação do frio na barriga e da adrenalina a mil. Indico a todos meus amigos que ainda não foram e, com certeza, em breve eu mesma repetirei a dose. Mas agora quero um rafting com corredeiras mais fortes! Não dá pra esquecer também o contato com a natureza: avistamos lontras e outros animais durante o percurso, o que completou a aventura. Foi ótimo, mais que aprovado!”

Rafaella Malucelli – Jornalista





ASPECTOS EMPRESARIAIS

Características Específicas de Gestão Empresarial para Empresas de Rafting

A qualidade da gestão de uma empresa determina, de forma direta, suas chances de sucesso no mercado. É meio óbvio, mas vale a pena repetir, que quanto melhor a gestão de um empreendimento, maiores suas possibilidades de ser bem sucedido.

Uma empresa de rafting é uma empresa como qualquer outra. E como em qualquer outra empresa, seu administrador deve ficar sempre atento à própria qualificação, da sua equipe administrativa (se houver) e à implementação de ferramentas gerenciais eficazes.

Como em outros segmentos, existem também algumas questões específicas que precisam ser consideradas - justamente por ser empresa de rafting. Algumas das mais importantes são:

1 - Sazonalidade

Oscilações na procura do produto, normalmente por razões climáticas (por exemplo, frio ou chuvas), ambientais (por exemplo, nível do rio muito baixo ou alto) ou oscilações no próprio fluxo turístico ao destino onde a operação está localizada. Se no seu planejamento o empreendedor ignorar essas variações, pode falir já na primeira baixa temporada. O desafio da empresa é criar formas de reduzir a duração e intensidade destas épocas de baixa demanda, através de promoções e da exploração de mercados alternativos, escolas ou corporações, por exemplo.

Os efeitos negativos da sazonalidade também podem ser resolvidos de forma mais passiva, simplesmente repassando possíveis custos de manutenção da baixa temporada, para a alta temporada. O empresário de rafting deve visualizar seu negócio do ponto de vista de uma perspectiva anual, percebendo que o único resultado que dá uma fiel avaliação da empresa é o resultado líquido do ano inteiro.

2 - Depreciação

Equipamentos se desgastam, deterioram, perdem validade ou condições de uso. O custo dessa depreciação deve ser considerado como custo fixo da empresa.

3 - Especificidade de público

O consumidor de rafting é específico e muda de acordo com o nível de dificuldade do rio operado. Conhecer o cliente adequado para cada tipo de operação é imprescindível para a orientação do plano de negócios da empresa. Lembre também que o público pode variar até com o nível do mesmo rio, ao longo do ano.



4 - Serviços Complementares

O rafting sozinho não tem o mesmo poder de venda de um produto que alie outros serviços afins. Boas parcerias com outros empreendedores locais que tenham senso de cooperação podem fazer tremenda diferença na hora de compor um produto competitivo.



Como Gerenciar uma Empresa de Rafting

Uma empresa de rafting consiste basicamente em três (3) áreas:



1 - Comercial – é quem faz o atendimento e vende o produto. Para muitas empresas de rafting brasileiras, inclui também quem cuida da parte promocional e de comunicação.

2 - Operacional – é a equipe que recebe o cliente e realiza a atividade com ele.



3 - Administrativo-Financeira – é a equipe que organiza os documentos, mantém os registros, cuida da parte financeira e se relaciona com bancos e fornecedores.

Para que uma empresa de rafting funcione, seu gerente deve integrar estas três áreas de forma que todas estejam comprometidas com os mesmos objetivos (qualidade, segurança, crescimento etc.). Esta integração pode ser obtida através de reuniões regulares com toda a equipe, boletins internos, transparência da gestão, em resumo, muita comunicação!

O bom gerenciamento de uma empresa de rafting também inclui acompanhar de perto todos os processos internos, bem como da operação, sentindo na pele o próprio serviço que o cliente está recebendo, para que possa fazer as necessárias correções na empresa.

Como Formar Preço para Rafting

Formação de preço é item muito polêmico, pois considerável parte dos empresários brasileiros de rafting ainda não sabe como calcular o preço de um produto, a não ser observando os da concorrência (que muitas vezes também não fez sua lição de casa). Eis alguns itens que devem ser incluídos numa planilha de cálculo de preço de venda e que são muitas vezes esquecidos:

- depreciação do equipamento de rafting, para futura reposição
- depreciação das instalações, inclusive do escritório
- depreciação de veículos
- custo fixo da empresa: aluguel, água, luz, telefone, salários fixos, pro-labores dos sócios, contador, internet, manutenção do site, mensalidade da ABETA
- remuneração dos condutores, incluindo despesas extras que a empresa subsidie, como de alimentação, transporte, hospedagem, cursos, aquisição de equipamentos
- custos operacionais: material de limpeza, manutenção de equipamentos, veículos e instalações, combustível dos veículos
- impostos: ISS, IRPJ, FGTS (impostos do Simples)
- comissões, internas ou externas
- outros custos que possam existir, de acordo com a estrutura da empresa

Uma das melhores formas de calcular preço de venda é usando uma planilha de Excel®, onde todas as variáveis podem ser lançadas, ajustando-as ao número de clientes atendidos. É preciso perceber que a margem de lucro é bastante variável, já que depende diretamente do número de clientes atendidos em cada operação ou a cada mês, o que dilui - mais ou menos - os custos da operação. Para a definição final do preço de venda, é preciso levar em conta (tanto quanto possível) uma estimativa de quantos clientes em média serão atendidos por mês. A planilha mostrará resultados variando de acordo com o número destes clientes e o preço de venda que foi determinado pelo empresário. Uma boa relação Preço de Venda X Número de Clientes determinará o lucro possível em um mês. Um erro de cálculo nesse momento pode gerar grandes prejuízos à empresa, forçando-a a perder qualidade até fechar. Ou se não fecha, é porque seu administrador foi baixando a qualidade e fica tentando tocar como dá, o que também não é sinal de boa saúde empresarial.

Para balizar o preço final de venda, pode-se ainda levar em conta:

- a elasticidade da demanda, ou seja, quanto se venderia a mais se o preço baixasse. Muitas vezes esta expectativa de maior demanda é ilusória e as empresas baixam preço sem obter qualquer resultado perceptível (atualmente, as empresas de rafting mais lucrativas no Brasil não são necessariamente as mais baratas).

- o preço da concorrência X a estratégia da sua empresa. Esta estratégia pode ser “a mais barata”. Também pode ser “gaste um pouco mais e receba muito mais”. Ou pode ser “alta qualidade de atendimento e serviço e preço compatível com esse padrão”. É preciso pensar com a cabeça do cliente e considerar, não quanto custa o seu produto, mas quanto vale esta experiência para ele, para não generalizar sempre pelo menor valor

- lembre que existe público para tudo. Quem vai responder se você está com a estratégia certa ou errada serão os resultados, que devem ser continuamente monitorados, para eventuais correções de rumo, enquanto for possível

É muito mais fácil acertar a estratégia de preço, quando a empresa já está há mais tempo no mercado, pois já possui um histórico de estratégias e resultados e conhece melhor a reação dos diversos tipos de público aos preços. Uma empresa que está apenas começando, não pode “tropear” nesta hora.



Depreciação de Equipamentos

Depreciação é um custo mensal que precisa ser considerado nas planilhas de custo fixo da empresa e, conseqüentemente, na formação do preço de venda, relacionado à desvalorização de equipamentos (veículos, botes, coletes, capacetes, remos, materiais de resgate), instalações, entre outros. Essa

desvalorização provém do desgaste físico e pode ser reduzida com adequada conservação e manutenção dos mesmos.

No caso do rafting, um rio com mais pedras depreciará o material mais rapidamente que um rio em que os botes sofrem menos. Até mesmo um bom acesso ao rio, para entrada e saída dos botes, faz diferença na conservação do equipamento.



É recomendável fazer uma lista de todos os itens que sofram depreciação e registrar o número de meses que dura cada um deles ou consultar os fornecedores e considerar o local e detalhes de utilização, para poder calcular o valor total da depreciação mensal na empresa. E este valor deve até mesmo ser separado mensalmente, talvez guardado numa conta independente, específica para renovação e reposição de equipamentos. Se a empresa não consegue separar mensalmente esse valor, sua lucratividade é questionável, e sua estratégia precisaria ser revista.

Seleção e Contratação de Funcionários e Colaboradores



Muitas pessoas querem trabalhar com aventura, porque se sentem bem operando ao ar livre, em contato com o rio e a floresta ou porque gostam da atividade. Isto é ótimo, mas não podemos esquecer que trabalho é trabalho e precisa ser tratado com seriedade e profissionalismo.

Ao selecionar pessoas para uma empresa de rafting, devemos levar em conta a adequação do profissional ao cargo que ocupará e sua disponibilidade nos finais de semana e feriados, que é quando acontece a maioria das operações comerciais.

É aconselhável que o condutor de rafting atenda às Normas de Competências para Condutores de Aventura (ABNT NBR 15285), bem como às Normas para Condutores de Rafting (ABNT NBR 15370). O candidato a uma vaga numa empresa de rafting deve, por exemplo:

- saber nadar
- possuir capacidade de liderança
- ter facilidade de se exprimir verbalmente, de se comunicar com os clientes e de motivá-los

Uma política de segurança, meio ambiente e qualidade deve ser um norte para que uma empresa poupe sua energia em seleção, treinamento e capacitação de pessoal.

Características Específicas para a Comercialização do Rafting

A comercialização do rafting pode ser feita basicamente de duas formas:

Operadora-Cliente-quando a empresa de rafting comercializa seu serviço diretamente ao cliente. As principais vantagens são a garantia de qualidade da informação que o cliente recebe, o comprometimento do atendente em relação ao produto que está vendendo e a redução de custos com comissionamento de intermediários. As principais desvantagens são que a promoção e comercialização (inclusive despesas de pessoal para este tipo de atendimento) dependem dos recursos da empresa. A abrangência territorial também fica reduzida em comparação ao poder de abrangência da cadeia de distribuição (operadores nacionais e agências).



Operadora-Intermediário(s)-Cliente

- quando a operadora de rafting se vale da cadeia de distribuição existente, comercializando através de grandes operadoras, que montam pacotes nos quais, por exemplo, o rafting é integrado a outros produtos turísticos de uma região. Ou quando oferece o produto a agências de um destino, que por sua vez revendem o rafting ao público, ganhando comissão. Ou ainda disponibilizando seu serviço para que agências de receptivo, trabalhando na região, montem pacotes incluindo o rafting.

As duas opções são válidas, mas têm características próprias. Ambas podem ser consideradas pela empresa, desde que ela pense também nas implicações das estratégias adotadas, por exemplo, comissionamento para intermediários, capacidade de abrangência promocional com recursos próprios, pessoal capacitado etc.

A comercialização de rafting traz ainda alguns aspectos para os quais a equipe comercial da empresa precisa ficar atenta. Alguns dos mais importantes são:

- atender à Norma de Informações Mínimas Preliminares ao Cliente (ABNT NBR 15286)
- alinhar as expectativas do cliente em relação à experiência que está comprando. É melhor não vender do que ter um cliente insatisfeito. Suas principais expectativas estão ligadas a nível de dificuldade, duração da atividade, possibilidades climáticas no destino, estrutura de apoio e acessos
- avaliar a satisfação do cliente após o serviço, para descobrir formas de melhorar ainda mais o atendimento. Isso pode ser feito através de uma amostragem, por exemplo, submetendo um questionário a 5 de cada 100 clientes
- adequar todo o material promocional da empresa ao mesmo alinhamento em termos de informações, segurança, valores etc. E ficar alerta, pois qualquer informação errada ou incompleta em material publicitário ou de divulgação é de responsabilidade da empresa e poderá afetar sua idoneidade.

Desenvolvimento de Produtos e Destinos

No desenvolvimento de um produto de rafting, alguns pontos devem ser levantados e avaliados antes mesmo de disponibilizar o serviço. Ainda que pareça óbvio estudar a viabilidade do produto e ainda que custe tempo e dinheiro, é interessante investir numa pesquisa de mercado, para evitar futuros problemas que possam comprometer o sucesso deste ou até prejudicar a empresa. Nessa etapa, alguns pontos devem ser considerados:

- classificação das corredeiras do rio
- qualidade da paisagem
- qualidade da água
- real interesse da comunidade local pelo projeto turístico que se desenvolverá por ali e disposição da mesma em participar desse processo
- existência de outras empresas já operando o mesmo produto e, nesse caso, avaliar se existe



escritório e até mesmo uma lanchonete

- necessidade de serviços complementares (transporte local de clientes, alimentação) normalmente resolvidos através de parcerias locais
- possibilidade de integração com outros produtos turísticos afins (arvorismo, caminhadas, cavalgadas etc.)
- promoção e comercialização: quanto custará a divulgação deste produto, quais os caminhos para motivar o público-alvo a comprá-lo e de que forma o cliente concretizará esta compra

Uma vez analisados estes e outros itens e confirmado que todos foram considerados no desenvolvimento do projeto, o passo seguinte é certificar-se de que o produto não seja lançado sem que:

- a equipe esteja treinada para operação segura neste rio, e preparada de acordo com as normas (ABNT NBR 15285 e ABNT NBR 15370)
- todos os equipamentos necessários para a operação estejam disponíveis
- exista um Sistema de Gestão da Segurança (ABNT NBR 15331)
- a empresa esteja formalizada e registrada no Ministério do Turismo
- haja uma base adequada para receber os clientes, com vestiários e banheiros
- a comunidade local esteja o mais envolvida possível com o produto, por exemplo, através da prestação de serviços complementares (transporte local, alimentação, hospedagem, serviços de manutenção para a base), fornecimento de produtos ao turista (artesanato, produtos da região), entre outras
- outras questões sociais, culturais e ambientais estejam sendo consideradas, de forma a garantir a sustentabilidade do projeto

mesmo demanda para sustentar mais uma empresa na mesma região

- perigos existentes no trecho a ser operado e como melhor evitá-los
- nível de experiência e habilidade necessárias aos condutores para operar este rio
- possibilidade e facilidade de acessos para entrada e saída do rio
- viabilidade de implantação de uma base, com vestiários, garagem de equipamentos,



Desenvolver destinos e produtos deve ser encarado como um processo contínuo, que depois de iniciado, não tem mais fim. É como uma planta delicada, que exige cuidados especiais em todas as etapas de sua existência.



A Importância do Administrativo-Financeiro

Muitas empresas de rafting comprometem gravemente suas chances de sucesso quando se concentram exclusivamente no aspecto operacional, ignorando seu administrativo-financeiro. Nesse caso, acabam não fazendo a lição de casa, como conhecer o fluxo de caixa, implantar controles bancários, controles financeiros, ficando sem isso vulneráveis e, muitas vezes, nem sequer sabendo se estão tendo lucro ou não.

O Sebrae e outras instituições de ensino disponibilizam hoje muitos cursos para capacitar o empresário e o gerente sem qualquer formação em administração. Esses cursos preparam as pessoas para questões específicas que precisem ser implantadas na empresa. No caso do rafting, como existem características bem específicas de sazonalidade e depreciação de equipamentos, uma empresa sem boa gestão administrativo-financeira dificilmente sobreviverá aos tropeços do mercado.



A Operação - Controles e Relatórios

Um item importante na gestão de qualquer negócio são os controles, ou seja, indicadores de que o empresário se vale, para certificar-se de que a empresa esteja no caminho certo e dando resultados satisfatórios. Além dos controles e relatórios administrativos, já citados no Manual de Gestão Empresarial, o empresário de uma empresa de rafting também deve acompanhar e ficar atento a:

- registro de Acidentes/Incidentes - para que ações preventivas e corretivas possam ser sugeridas e aplicadas
- controle do número de clientes que descem o rio, por dia e por mês - ajuda a monitorar a evolução no atendimento da empresa. Esse controle (equivalente, por exemplo, à taxa de ocupação nos hotéis), cruzado com a quantidade de equipamentos disponíveis, fornece informações valiosas sobre a taxa de utilização deste
- controle de equipamentos - lista todos os equipamentos e seus prazos de validade. Ao final de cada operação é emitido um relatório dos equipamentos, reportando qualquer tipo de avaria, com o devido acompanhamento de conserto ou descarte
- controle dos condutores que trabalharam em cada operação - através do qual, entre outras coisas, é possível gerar o pagamento deles, bem como dispor de um histórico de suas experiências
- controle de caixa operacional, movimento de caixa - na operação pode existir um caixa separado do caixa principal da empresa. E nesse caso, um controle desse movimento por operação dará ao administrador a possibilidade de conferência das movimentações desse caixa. Lembrando ainda que é um hábito importante sempre pedir notas fiscais

das despesas, para que esse movimento gere arrecadação para a região

Diferenciação dos Perfis de Clientes de Rafting

É possível dividir os clientes de rafting em diversos segmentos, de acordo com sua expectativa e motivação como consumidores. Há clientes com perfil para descidas mais longas (de dia inteiro) ou até para expedições de mais de um dia. Outros buscam simplesmente um programa familiar ou entre amigos e esperam um contato mais descompromissado com a natureza. Muitos procuram ainda emoção e adrenalina, e querem experimentar corredeiras mais fortes.

Seria impossível listar todos estes perfis, mas o importante é que o empresário compreenda que existem diferentes públicos. Com essa compreensão, pode-se entender melhor qual o tipo de cliente compatível com o rio operado (e com o fluxo atual) e procurar ampliar ao máximo esse mercado-alvo, encontrando as motivações que levariam cada tipo de turista a praticar a mesma atividade. Levando isso em conta, um mesmo trecho de rio pode ser operado de formas diferentes, por exemplo, atendendo um grupo de colegas de trabalho que veio confraternizar ou um grupo de turistas estrangeiros que chegou simplesmente para conhecer as belezas naturais da região.



Adequação do Produto ao Perfil Específico do Cliente de Rafting

Um rio não pode ser modificado. Dependendo das características do local escolhido pela empresa para a implantação de sua operação de rafting, é possível traçar o perfil (ou perfis) de consumidores para este produto. A partir daí, todo o seu complemento deve ser alinhado de forma a manter uma identidade:

- o local do atendimento • o perfil dos condutores • a política de atendimento
- os serviços complementares ao roteiro • alimentação, outras atividades, hospedagem
- o tipo de transporte local etc

Informações Mínimas Complementares à ABNT NBR 15286 Informações Mínimas Preliminares aos Clientes Necessárias ao Cliente de Rafting

Com a aplicação prática da norma ABNT NBR 15286 de Informações Mínimas Preliminares aos Clientes de Turismo de Aventura, a divulgação de um roteiro passa a seguir um padrão de informações que devem ser passadas aos clientes, antes mesmo da concretização da compra. No que se refere a produtos de rafting, a empresa precisa ficar atenta para, além das informações estabelecidas pela norma, não esquecer de passar também:

- nome do rio onde será praticado o rafting
- classificação do trecho do rio
- duração aproximada da atividade
- idade mínima
- número mínimo e máximo de clientes
- pré-requisitos (quando for o caso), como saber nadar, mínimo preparo físico, experiência anterior
- necessidades de equipamento pessoal a ser trazido, como, por exemplo, calçado fechado, tipo de roupa, repelente, protetor solar etc

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 SANGÜÍNEO _____

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 Rafting no Rio xxxxxx

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.
- Cair na água e bater em pedras e/ou afogamento.

(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 de cada rio 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 (floating, por exemplo) 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 Rafting como Produto de TA

Para efeitos da norma ABNT NBR 15370, o rafting é definido como “descida de rios com corredeiras em botes infláveis”. A operação comercial do rafting como produto de Turismo de Aventura pressupõe que a realização da atividade seja feita por uma empresa formalizada e cadastrada no Ministério do Turismo. E também que a operação seja feita com todos os equipamentos necessários e adequados, que a equipe de trabalho seja especializada e atenda às normas de competências ABNT NBR 15285 e ABNT NBR 15370. E finalmente, que siga procedimentos operacionais, administrativos e de segurança, alguns deles estabelecidos na norma ABNT NBR 15331 de Sistema de Gestão da Segurança.

Equipamentos Mínimos para o Rafting como Produto de TA

O equipamento que encabeça esta lista é obviamente o bote ou botes, específicos para rafting. Vêm depois os equipamentos individuais para cada cliente: colete de flutuação, capacete e remo (tantos conjuntos quantos clientes e de preferência alguns a mais disponíveis em diferentes tamanhos). Então temos também os equipamentos para o condutor: um colete de flutuação de resgate, capacete, remo, faca, fita tubular com mosquetão (flip-line), mosquetão de trava, cabo de resgate e cordeleta - para cada condutor. Por último, temos equipamentos de segurança e resgate: caiaque de corredeiras ou caiaque inflável (duck), estojo de primeiros socorros, estojo de reparos, um estojo de resgate (com cordas e polias, para montar sistemas de redução, de travessia, e outros), lanterna e equipamento de comunicações (rádio, celular ou celular via satélite).

Tecidos de Botes

A base do tecido dos botes é feita de uma trama de polyester ou nylon. O polyester é mais elástico, o nylon, mais forte. A expressão mais comum para definir a resistência do material é o **denier**, que representa o peso em gramas de 9 metros lineares do tecido. Obviamente, quanto maior o **denier**, mais forte é o material (e também mais pesado). Já a cobertura dos tecidos pode ser dividida em duas categorias básicas: borracha (Hypalon e neoprene) e plastômeros (PVC e uretano). Dentro destas categorias temos muita variação.

Hypalon, produzido pela DuPont, entre as borrachas, é mais leve, resiste bem a abrasão e aos raios UV. Os botes em Hypalon são mais fáceis de dobrar e guardar, por serem mais flexíveis que os de PVC e uretano - mas agarram mais nas pedras.

Neoprene é similar ao Hypalon só que mais pesado e menos resistente a abrasão. A vantagem é que este material mantém muito bem a pressão, tem grande resistência aos raios UV e é fácil de consertar.

O PVC é comparável ao Hypalon, em resistência à abrasão e aos raios UV, mas é muito mais leve. É mais rígido e, dentro do rio, mantém melhor sua forma. Depois de muitos anos de uso, no entanto, o PVC começa a se desprender do tecido, enfraquecendo o material. Uma vantagem do PVC é a possibilidade de se soldar criando uma união inseparável.

Já o Uretano é muito resistente e durável, provavelmente mais que o PVC ou Hypalon. Ele possui as vantagens do Hypalon e pode ser soldado como o PVC. Pode também ser usado como uma tinta, para cobrir arranhões ou criar uma camada de proteção, porém é bem mais caro.

Características dos Botes

Dimensões - os botes modernos mais utilizados vão de 3,65m (12 pés) até 5,50m (18 pés) de comprimento. A largura do bote é aproximadamente a metade do comprimento. Botes maiores são mais estáveis, mas mais difíceis de manobrar, enquanto os menores são menos estáveis, mas mais fáceis de manobrar. A escolha vai de acordo com o rio e o objetivo do grupo.

Tamanho do tubo - o tubo deve ser proporcional ao tamanho do bote, mas pode variar de poucos centímetros para criar maior estabilidade ou mais emoção.

Simetria - os botes são geralmente simétricos, com as pontas levantadas, para enfrentar as corredeiras tanto de frente como de traseira, mas existem os botes assimétricos que facilitam o trabalho do guia, mas têm pior performance em corredeiras.

Pontas - a altura das pontas é que ajuda a superar obstáculos como ondas e refluxos, mas quando em excesso provoca muito balanço, diminuindo sua velocidade.

Linha d'água - é a parte do bote que fica na água. Quanto menor a linha d'água, mais fácil de manobrar e mais difícil de manter o bote andando em linha reta.



O desenho do piso tem enorme influência na performance do bote. Um piso comum retém toda a água no compartimento de passageiros, deixando-o muito pesado. Para mantê-lo leve e manobrável, a água teria que ser retirada manualmente. Se entre uma corredeira e outra não houver um remanso ou piscina para dar um tempo e esgotá-lo, pode ser um bote perigoso. Se for possível parar entre as corredeiras, o fundo comum funciona perfeitamente. Já os pisos AE (auto-esvaziantes) funcionam bem em qualquer tipo de corredeira, mantendo o bote leve e manobrável. Em corredeiras com grande volume de água, é aconselhável que o bote esvazie, mas lentamente, o que ajuda na estabilidade.

Estojo básico para conserto de botes



Essa é a lista sugerida para um estojo de reparo de descida. O estojo deve ficar acondicionado em local estanque e, para conservar as características dos materiais, deve ficar guardado em local seco e protegido de sol e areia.

*para o(s) tipo(s) de tecido do(s) bote(s) da empresa / **para preparação da cola / ***para passar em cima do remendo após colado

DICA: Quando algum bote usar armação para remo central, levar parafusos reservas e chave de fenda ou de boca. Para o estojo de reparo disponível na base (que conta com luz elétrica), acrescentar um aquecedor.

Procedimentos Técnicos Específicos para o Rafting como Produto de TA

Esse é assunto que deixa claro a importância de se ter na operação profissionais competentes e preparados, e em cada descida, pelo menos um líder de descida, com vasta experiência e conhecimento técnico de rafting.

A diferença básica entre uma descida de praticantes experientes e uma descida com turistas é o nível de segurança e de cuidado extra que se deve ter. Mesmo os procedimentos de segurança de uma descida entre rafteiros cautelosos devem ser redobrados, quando se leva pessoas com pouca ou nenhuma experiência na água. Alguns deles são:

- **Checagem dos equipamentos** – conferir se todos os clientes estão corretamente equipados, coletes e capacetes bem ajustados, com calçados apropriados, cabelos longos presos, e sem brincos, anéis, colares ou pulseiras. Um check-list dos equipamentos da descida também garante que nada ficará para trás (como o estojo de primeiros socorros, por exemplo).



- **Instrução** – é obrigatória uma completa instrução de segurança aos clientes, antes de entrar na água.

- **Treinamento** – já na água, nos primeiros momentos da descida, devem ser treinados alguns dos procedimentos dados nesta instrução, procedimentos de remada, de segurança e, se possível, até de como resgatar um companheiro caído na água.

- **Remadas técnicas** – os condutores devem, obviamente, dominar as principais técnicas de remada e lemes, que possibilitem a adequada condução do bote nas corredeiras.

- **Controle da velocidade** – os condutores devem também entender e saber controlar a velocidade do bote, de acordo com as características da corredeira. Por exemplo, para vencer ondas, mais velocidade, e para isso uma linha de descida mais reta, com remadas mais fortes e aproveitando a correnteza ao máximo. Já para uma corredeira com muitas pedras, que exige mais manobras, menos velocidade, mais concentração no posicionamento do bote, usando mais a remada à ré ou, algumas vezes, até mesmo sem remar, usando obstáculos naturais, como remansos e reversos, para frear o bote.

- **Controle da energia** – saber (ou não) aproveitar adequadamente as forças do rio irá deixar os participantes menos ou mais cansados. Normalmente os clientes que descem com um condutor que se preocupa com este gerenciamento da energia, se cansam bem menos do que com um que não esteja atento a este item. Gerenciar bem a energia da

equipe pode fazer muita diferença numa situação de emergência ou mesmo em descidas mais longas. Um exemplo de gerenciamento de energia é descansar quando o bote está na corrente (como as saídas no final de corredeiras), para remar só na hora em que a água está mais parada. Ensinar e incentivar a remada correta e sincronizada, além de proporcionar mais domínio do bote, também é uma forma de poupar a energia dos participantes.

- **Peso acima** (à direita ou à esquerda) – é um procedimento usado para evitar que o bote tombe ou que fique preso numa pedra. Ao ouvir este comando do condutor, todos devem rapidamente se jogar para a parte alta (ou direita ou esquerda) do bote. Em rios onde este movimento possa ser necessário, o procedimento deve ser previamente explicado e treinado, tão intensamente quanto maior for a classificação da corredeira onde se encontra o obstáculo.



- **Líder de descida** (Trip Leader) – normalmente é o condutor com mais experiência, e que fará o papel de coordenador da descida, sendo responsável por algumas decisões, como controle da velocidade de descida e verificação dos procedimentos de segurança.

- **Contato e comunicação visual e sonora** – com o barulho do rio e a distância entre os botes (que deve sempre ser a menor possível), a comunicação verbal fica prejudicada. Por isso é importante que a equipe se mantenha em constante contato visual, trocando informações por sinais ou por apitos. (Veja box com protocolo de sinais e sonoros).

DICA: O uso de apitos no rio quebra um pouco a expectativa de contemplação da natureza que os clientes possam trazer, sendo por isso recomendável que sejam usados apenas na medida necessária.

- **Scout** (reconhecimento) – é a precaução de parar para observar e estudar as possibilidades de rotas numa corredeira ou num trecho qualquer do rio, antes de se comprometer com a descida. Esse procedimento de segurança é muito usado por canoístas e rafteiros antes de uma primeira descida esportiva, em corredeiras mais fortes, em níveis de rio pouco conhecidos. Mas também pode ser feito numa descida comercial, para que os condutores chequem suas rotas, verifiquem se não há novos obstáculos (troncos presos, por exemplo) ou a qualquer momento em que um condutor sinta vontade de examinar a corredeira antes de descer.



- **Portagem** – é o procedimento de carregar o bote por terra, contornando uma corredeira que será evitada. Dependendo da corredeira, é possível usar cordas para puxar apenas o bote, enquanto os integrantes passam andando pela margem. No rafting comercial, esse procedimento deve ser realizado com redobrada atenção, pois as pedras na margem são normalmente escorregadias e existe o risco de pessoas escorregarem para dentro do rio ou caírem e se machucarem. É importante que nesse momento os condutores passem aos clientes os procedimentos de segurança específicos e fiquem atentos ao movimento do grupo.



ATENÇÃO: A portagem é normalmente o momento em que os participantes estão mais expostos a quedas, plantas com espinhos e até mesmo animais peçonhentos. Planeje sua descida dando tempo suficiente para fazer qualquer portagem com calma. Ter que executar uma portagem com pressa, apenas aumenta as chances de alguém se machucar.

- **Monitoramento do nível do rio** – o aumento do nível de água, que normalmente ocorre devido a chuvas ou ao controle do nível de alguma represa, provoca mudanças significativas no comportamento do rio, por isso torna-se necessário monitorar este nível, por meio de uma régua permanentemente fixada. A localização adequada da régua é fundamental, pois o rio pode receber, mais abaixo, um afluente de outra cabeceira, provocando diferenças na previsão de dificuldades encontradas. Níveis de rio desconhecidos devem ser explorados pelos condutores, antes de serem comercializados.

DICA: Conheça os níveis (máximo e mínimo) que permitem operações seguras. Divulgue isso aos clientes e tenha um plano B. Enfrente com serenidade todas as dificuldades necessárias para cancelar um programa ou acionar o plano B. É melhor perder um cliente frustrado (se for o caso) do que tê-lo machucado (ou morto!).

- **Avaliação do desempenho da equipe durante a descida** – esse é um item fundamental para encontrar a melhor forma de distribuir os clientes dentro do bote e conhecer as limitações da equipe. Até mesmo linhas de descida mais ou menos controladas podem ser definidas a partir da análise desse desempenho. As atividades realizadas num remanso e o estilo de comunicação do condutor também podem variar com o perfil da equipe. Equipes de clientes já mais experientes muitas vezes pedem um programa mais pesado ou mais imaginativo. Quanto mais o profissional do rafting se desenvolve nesse sentido, mais atento ele estará às características (e expectativas) das equipes que conduz.

- **Leitura do rio** – ler o rio é uma das principais tarefas dos condutores de rafting. Ler o rio consiste em identificar lugares ou trechos onde se possa ficar com o bote estabilizado e antecipar o que vai acontecer com a água, do ponto onde se está até outro ponto novamente seguro para parar.

- **Identificação de perigos** – entender o que vai acontecer com a água, depende principalmente do conhecimento da hidrologia e da dinâmica de rios, ou seja, dos efeitos da combinação de água, desnível (que dá velocidade à água), pedras e da forma dos obstáculos.

DICA: Sempre olhe rio abaixo!!! Quanto mais longe você enxergar, mais eficaz será sua linha.

As Principais Forças Mecânicas Encontradas nos Rios

- **Remansos** – a água que se movimenta rio abaixo de um obstáculo, circula em sentido contrário ao da corrente principal, efeito provocado pela corrente contornando o objeto: pedra, tronco ou irregularidade na margem.

- **Linhas de remanso** – a linha que determina o contato entre a correnteza principal e o remanso cria uma dificuldade em cruzar de um lado para o outro (do remanso para a correnteza e vice-versa). Nessa linha, encontram-se normalmente redemoinhos que, conforme o tamanho, podem sugar nadadores (pessoas que caíram na água).

- **Ondas** – são causadas pela convergência de correntes, por um aumento no desnível no rio ou por obstáculos no fundo ou nas margens. Diferentes das ondas do mar, que dissipam energia ao arrebentarem, as ondas de um rio conservam energia enquanto a água está fluindo por elas. Muitas vezes encontradas em sequência (série de ondas), elas podem variar em tamanho, forma, altura, espaçamento e força.



- **Refluxos ou buracos** – são efeitos hidráulicos gerados por uma corrente que passa por cima de um obstáculo (como uma pedra ou um degrau) e, ao mergulhar atrás dele, puxa a água rio acima, num movimento circular de eixo horizontal. O principal perigo, conforme seu tamanho e força, é prender botes ou pessoas, fazendo-os girar indefinidamente.

- **Colchões d'água** – são elevações na água, formadas pela pressão da correnteza contra um obstáculo submerso (como uma pedra ou uma parede na curva do rio).



- **Sumidouros e sifões** – são tocas de pedra abaixo da superfície, que podem sugar e prender pessoas ou equipamentos, e que devem ser evitados.

- **Galhadas** – a pressão da água sobre troncos e galhos atravessados na correnteza gera um dos obstáculos mais perigosos num rio. A melhor forma de não ser sugado para debaixo de uma galhada, quando um nadador não consegue se desviar dela, é nadar agressivamente, subindo na mesma. Ainda assim, é geralmente um obstáculo potencialmente mortal!



Nós e Voltas mais Utilizados no Rafting

O domínio no uso de nós, de sistemas de ancoragem e de redução de carga é fundamental para um bom condutor de rafting. Os nós citados abaixo são os mais usados durante uma operação comercial e essenciais na montagem de qualquer sistema de resgate: oito duplo simples, oito duplo guiado, volta do fiel, UIAA, pescador duplo, prussik, nó de fita, lais de guia, oito direcional, volta redonda.



Domínio das manobras do bote

Giro do bote



- pivô em torno do próprio centro, normalmente usando os comandos esquerda-ré/direita-ré, combinados com as remadas técnicas do condutor. Serve para dar ou corrigir o direcionamento do bote, em relação à correnteza.

Ferry



- é o deslocamento do bote realizando uma travessia, perpendicularmente à corrente, para nova posição à direita ou à esquerda do ponto inicial. Um ferry começa com um giro posicionando o bote em ângulo em relação à corrente, para que a equipe reme contra a corrente, aproveitando a própria força desta para se deslocar para o lado. Os ferries tanto podem ser com a proa apontada rio acima (remando para frente) como com a popa apontada rio acima (remando de ré). Durante todo o ferry, o condutor estará atento ao ângulo da manobra (em relação à corrente), fazendo as necessárias correções, e à intensidade da remada, sempre considerando a corrente, o obstáculo que está tentando evitar e o ponto onde quer chegar.

Graduação de Níveis de Dificuldade

O sistema de classificação usado pela Federação Internacional de Rafting (IRF) é padrão no mundo todo. Ele leva em conta que os rios variam de fluxo e de comportamento. Um rio classe 2 pode ocasionalmente virar um classe 4, depois de intensas chuvas. Assim, todas as corredeiras deveriam ser inspecionadas antes da descida. Esta classificação deve ser utilizada como uma diretriz na graduação de rios:



Classe 1 - Fácil. Fluxo de água com pequenas ondas, mas desobstruído e sem dificuldades técnicas. Bom para iniciantes.

Classe 2 - Moderada. Corredeiras diretas, com linhas de descida claras e evidentes, sem a necessidade de reconhecimento. Remansos e ondas estouradas podem ser fortes, mas ondas, pequenos obstáculos e outras obstruções menores podem ser evitadas. Bom para iniciantes.

Classe 3 - Difícil. Corredeiras com ondas moderadas e irregulares, que podem ser difíceis de evitar. Ondas, refluxos e dificuldades técnicas são maiores. Pode haver saltos e grandes obstruções. O principal fator de diferenciação dessas corredeiras é que o remador terá que buscar e reconhecer uma linha de descida para evitar obstáculos e perigos. Os condutores necessitam ser adequadamente qualificados.

Classe 4 - Muito difícil. A linha de descida pode não ser facilmente identificada e irá geralmente exigir cuidadosa inspeção, desde o bote até a margem do rio. Corredeiras intensas, poderosas, mas previsíveis, são mais abundantes e poderão conter grandes ondas, quedas, refluxos e outras obstruções. A classe 4 está presente em uma ampla variedade de rios, desde aqueles com corredeiras curtas e grandes quedas, como naqueles com corredeiras em sequência e extensas, portanto há uma enorme variação na dificuldade. Genericamente, quanto maior a continuidade do fluxo de água, menos frequentes são os remansos para parar e ter espaço para estabilizar. Os condutores devem ser adequadamente qualificados, o que significa terem nível de especialista.

Classe 5 - Extremamente difícil. Corredeiras extremamente difíceis, com rotas que demandam grande precisão e técnica para serem transpostas. Refluxos, correntezas e ondas serão poderosas, e é essencial um reconhecimento prévio. Quando operadas comercialmente, os condutores precisam ser certificados como especialistas.



Classe 6 - Extremo. Todos os anteriores levados ao extremo. As corredeiras são normalmente intransponíveis, sendo possíveis de transpor apenas em condições específicas.

Formação de Equipe - Treinamento

Numa empresa de rafting, é importante que todas as pessoas da equipe conheçam a operação e a atividade, inclusive o pessoal do atendimento e vendas. A forma como uma pessoa que conhece a fundo a atividade, lida com as perguntas, informações e demais rotinas da empresa, é bem mais completa e adequada.

Formar e manter uma equipe profissional é ponto fundamental para o empresário que deseja que sua empresa ofereça serviços com excelência. Para isso, é necessário estar atento a itens que começam já na própria seleção das pessoas, como:

- definição do perfil ideal de profissional para o cargo
- testes e entrevistas para verificação da adequação da pessoa ao cargo
- treinamento para a função
- avaliação e acompanhamento
- reciclagens

No caso especial da equipe de condutores, para que a empresa esteja em conformidade com as normas do Turismo de Aventura, é importante que haja treinamento constante. Para condutores de rafting, algumas sugestões de treinamento são:

- **primeiros socorros** – com ênfase para atendimento a afogamentos, abordagem primária, imobilizações, hipotermia e remoção de vítimas.
- **resgate** – a Rescue 3 International é uma empresa da Califórnia, especializada em cursos de resgate em águas brancas, e sua certificação é reconhecida em vários países (Existem outras empresas, mas apenas a Rescue 3 tem representantes no Brasil). Independente de se fazer ou não um curso com esta empresa, é recomendável que a equipe esteja sempre realizando treinamentos com a presença de pessoas experientes, fazendo simulações de resgate, montagem de sistemas de redução e de travessia de rios.
- **comportamento** – na forma de reuniões de preparação da equipe, para treinar e trocar informações em relação aos procedimentos da empresa. Por exemplo: atendimento ao cliente e Sistema de Gestão da Segurança.
- **técnica** – treinamento de procedimentos técnicos de condução de bote etc.



Informações Técnicas aos Clientes

No decorrer de uma operação de rafting, os clientes recebem uma série de informações técnicas, a começar pela colocação e uso correto dos equipamentos que recebem, sempre supervisionados e checados pelos condutores. Depois são explicados os usos do remo e as diversas manobras a serem realizadas pela equipe, resumidas abaixo.

Instrução mínima (sugerida) ao cliente de rafting

- Informações sobre o rio (dados geográficos, ambientais, características técnicas e nível de água) Foto ou ilustração de um rio visto de longe
- Recomendações quanto ao comportamento e trabalho de equipe. Foto de um bote remando sincronizado
- Posição e fixação no bote. Ilustração da distribuição de uma equipe no bote, com o condutor atrás
- Como segurar e utilizar o remo
- Atenção para a Zona T (empunhadura superior do remo)
- Comandos de remada (frente, ré, direita ré, esquerda ré, parou). Foto da equipe remando um comando que não seja frente/parou)
- Comandos de segurança (piso, segura, peso acima). Foto de uma descida de corredeira em piso
- Posição de corredeira. Ilustração de posição de corredeira
- Natação ativa, enfatizando a necessidade de nunca tentar ficar de pé no meio do rio
- Auto-resgate (uso da corda lateral e de como subir no bote)
- Auto-resgate (uso do remo)
- Procedimentos com cabo de resgate. Foto do cabo de resgate sendo lançado
- Procedimentos com embarcação de segurança
- Virada do bote. Foto do bote virando
- Se ficar embaixo do bote - foto de uma mão saindo de debaixo do bote



DICA: Reforçar os 3 principais itens de segurança ao final da instrução, ajuda o cliente a memorizar as informações mais importantes. Por exemplo: nunca soltar a Zona T, nunca tentar ficar de pé e nunca enrolar a corda na mão.

Treinamento dos Clientes

Logo após a instrução, quando os clientes embarcam e começa a descida, é momento dos condutores avaliarem a equipe e a melhor distribuição das pessoas no bote. Os comandos devem ser praticados até que a equipe os realize todos, de forma sincronizada. Conforme o grau de dificuldade do rio, também devem ser praticados os itens mais importantes da instrução, como procedimentos com cabo de resgate, a posição de corredeira e a forma de subir ao bote.



ASPECTOS DE SEGURANÇA

Características de Segurança Específicas para o Rafting como Produto de TA

Segurança e resgate são assuntos de capital importância em rios com corredeiras. E devem ser temas prioritários no aperfeiçoamento de praticantes de rafting, especialmente de condutores. Existem empresas que oferecem cursos na área. Deve ser enfatizada especialmente a Rescue 3 International, da Califórnia, que dá cursos no Brasil, e certifica Técnicos de Resgate em Corredeiras, em dois níveis. Para informações sobre estes cursos no Brasil veja o site www.aguaselvagem.com.br

De qualquer forma, segurança é um processo de melhoria contínua e começa realizando um inventário dos riscos e dos pontos perigosos. Como um rio acaba sendo usado dezenas de vezes, praticamente todo fim de semana, acaba também sendo praticamente “decorado” pelos condutores. Suas corredeiras, remansos e refluxos acabam sendo conhecidos por nomes próprios. Conhecidos acabam também sendo os pontos onde algum incidente já aconteceu ou pode facilmente acontecer. Esse conhecimento cria condições ideais para definir linhas onde botes e nadadores não devam passar. Serve também para estabelecer pontos de segurança adequados, onde condutores podem se posicionar com cabos de segurança à mão, prontos a lançá-los a quem tenha caído na água. Já num segundo tempo, os procedimentos de resgate estabelecidos por uma empresa, devem ser constantemente praticados e avaliados. O uso de caiaque ou bote de segurança é imprescindível em rios com corredeiras a partir de Classe 3, pois ajuda a elevar o nível de segurança de uma descida, ajudando na sinalização das melhores linhas e se colocando muito mais rapidamente em posição de resgatar eventuais nadadores.

Rotas de fuga (em caso de cabeça d’água, acidente ou mesmo um incidente qualquer) também devem ser estabelecidas. Planos de emergência devem ser preparados e exaustivamente treinados, para que a equipe automatize sua reação a quaisquer imprevistos rápida e eficientemente.

Estes planos devem ainda estabelecer:

- um sistema de comunicação e a quem avisar
- por onde evacuar (de acordo com as possíveis localizações de um acidente)

quais os equipamentos de resgate e primeiros socorros necessários

- qual o esquema de remoção (ambulância, helicóptero, carro da empresa etc.)

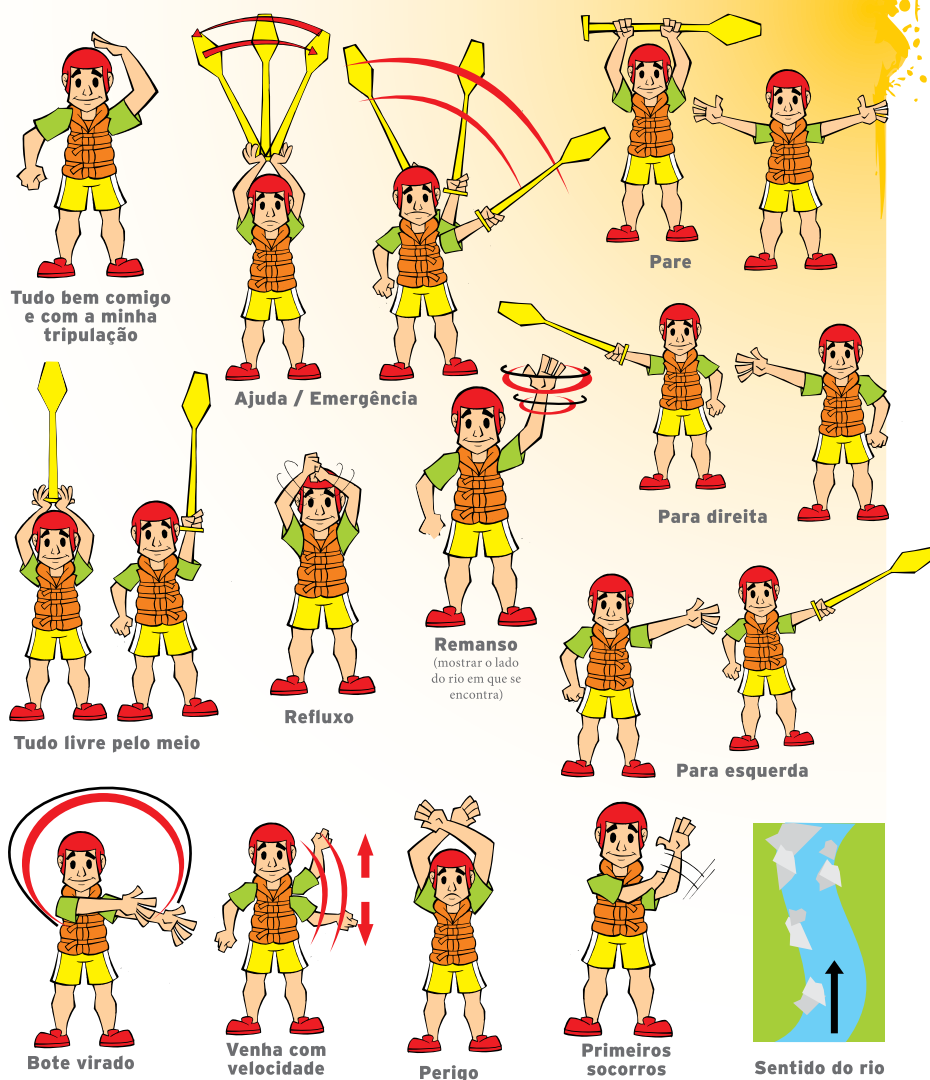
- para onde levar qualquer vítima de acidente (lista de hospitais, com telefones e capacidades técnicas de atendimento)

- procedimentos de acionamento do seguro



Chega a ser redundante dizer que a equipe deve estar familiarizada com o uso de rádios ou com o uso do sistema de comunicação escolhido pela empresa. Já a comunicação local depende muitas vezes de sinais visuais, que são compreendidos apesar do trovejar do rio. Para as principais comunicações ligadas à segurança e obstáculos no rio, existem sinais já amplamente usados internacionalmente. E como eles serão compreendidos por condutores e praticantes de qualquer grupo de rafting, recomenda-se o uso destes mesmos sinais, como padrão em toda a empresa de rafting. A equipe da empresa também pode desenvolver sinais operacionais próprios, para outras situações como, por exemplo, para avisar que está atrasado ou que seus remadores estão cansados.

Protocolo de Sinais



Os condutores não devem tampouco hesitar em lançar mão (em alto e bom som) dos comandos verbais de remada, coordenando o desempenho de sua equipe e o comportamento do bote - especialmente em corredeiras críticas, onde se quer evitar clientes caídos na água! Estes comandos são:

Frente! – toda a equipe deve remar à frente, de forma sincronizada.

Ré! – todos devem remar a ré, de forma sincronizada.

Esquerda Ré! – o lado esquerdo do bote deve remar a ré e o lado direito deve remar à frente.

Direita Ré! – o lado direito do bote deve remar a ré e o lado esquerdo deve remar à frente.

Parou! – todos devem parar de remar, colocando o remo no colo, sem soltar a empunhadura.

Segura! – todos seguram na corda (por cima do remo) e deslocam o corpo para dentro do bote.

Piso! – todos devem sentar no piso do bote e segurar a corda.

Peso acima! – todos devem ir para o lado do bote que está subindo (normalmente onde está o obstáculo).

Peso à direita! – toda a equipe deve deslocar seu peso para o lado direito do bote.

Peso à esquerda! – toda a equipe deve deslocar seu peso para o lado esquerdo do bote.

Peso à frente! – toda a equipe deve deslocar seu peso para a proa do bote.

Peso atrás! – toda a equipe deve deslocar seu peso para a popa do bote.

Primeiros socorros

Para qualquer descida de Rafting, a equipe deve possuir um estojo básico de primeiros socorros e condutores aptos para o uso do mesmo. É importante o atendimento adequado de uma vítima em caso de um acidente ou um imprevisto, e um bom estojo fará a diferença na qualidade do suporte à vítima. Segue uma lista sugestão para descidas de curta duração:

- luvas de procedimento
- ataduras de crepe
- micropore
- antisséptico (spray)
- tesoura
- band-aids
- cotonetes
- máscara de RCP
- compressas de gaze
- esparadrapo
- colar cervical regulável
- talas moldáveis
- soro fisiológico
- pinça
- absorvente íntimo feminino



DICA: Mantenha uma lista dos itens plastificada dentro do próprio estojo, para conferência.

Pontos Críticos de Segurança em uma Operação de Rafting



Acidentes não acontecem ao acaso, mas pela somatória de pequenos erros cometidos ao longo de um programa. Muita atenção deve ser dada aos momentos mais críticos da operação e que ofereçam maiores riscos. Esses momentos variam de acordo com as características de cada operação. De uma forma geral, deve-se ficar atento a:

- transportes locais (existe histórico de acidentes no transporte de operações de rafting)
- corredeiras rasas
- locais onde o bote pode ficar preso
- corredeiras com refluxos que podem prender botes ou pessoas
- portagens
- corredeiras com sumidouros
- corredeiras longas ou em série
- galhadas (muitas vezes encontradas em curvas de rio)



Os condutores devem saber realizar os seguintes procedimentos de resgate aquático:

- natação em corredeiras (Ativa e Passiva)
- subir no bote sem auxílio de outras pessoas e puxar alguém da água para o bote
- cruzar rios rasos e fundos
- sistema de travessia de rios com cordas
- uso de cordas e o domínio dos principais nós
- uso do cabo de resgate
- sistemas de ancoragens
- sistema de redução de forças para tração
- técnicas para desvirar o bote
- reparos de emergência em botes
- técnicas de condução do bote sozinho



Na cena do acidente – a maioria das pessoas tem a tendência de ficar nervosa ou entrar em pânico na hora de um acidente, o que deixa o cenário ainda mais perigoso. Quando o assunto é resgate, algumas dicas de segurança devem ser seguidas:

- uma pessoa deve assumir a coordenação do resgate. Sem uma coordenação, as ações ficam isoladas
- em primeiro lugar, cuide da sua segurança. Mais uma vítima só tornará as coisas piores
- agir sem planejar pode ser pior. Aja rápido, mas planeje suas ações
- esteja atento para tomar decisões que garantam a segurança dos demais presentes na cena do resgate (possivelmente clientes também). E sinalize rio acima, para evitar que outros botes entrem em cena, sem saber o que está acontecendo
- lembre-se de que o rio é dinâmico e o nível pode mudar em questão de minutos. E com o rio cheio, troncos e destroços podem ser trazidos pela corrente
- não tire e não deixe que outra pessoa presente tire o seu equipamento de segurança (colete e capacete)
- não se esqueça dos back-ups, por exemplo, pessoas de prontidão, rio abaixo, reforçando a segurança
- nunca se prenda a cordas quando estiver na água, se não houver uma forma de se liberar da mesma (por isso os coletes dos condutores devem possuir um sistema de soltura rápida)

A procura por um bom curso de primeiros socorros para a equipe, deve levar em conta a atividade. Um curso que, metade do tempo, trata de remoção de vítimas de acidentes de trânsito, não terá muita utilidade para condutores de rafting. Busque sempre por um curso que aprofunde o treinamento de situações que realmente podem acontecer durante o rafting: afogamento, remoção de vítimas de uma corredeira, reanimação, fraturas, luxações, hipotermia etc.

Equipamentos para Resgate em Águas Brancas

Para qualquer atividade no rio, um estojo de resgate para emergências faz parte do equipamento tanto quanto faz o colete salva-vidas, o capacete, cabo de resgate ou os primeiros socorros. Mas qual é o equipamento certo para colocar nesse estojo? Um estojo básico (veja a lista no anexo) deve fornecer o material suficiente para poder montar os sistemas técnicos mais comuns para o resgate em rios. Existe hoje grande variedade de equipamentos modernos e sofisticados, mas, na verdade, não precisamos escolher os itens mais caros. Para o trabalho no rio, recomenda-se uma boa mistura de equipamentos obrigatórios, mas práticos. Um exemplo talvez seja uma laçada de prusik, que (sob certas circunstâncias) possui qualidades e capacidades iguais ou superiores a quase todos os blocantes no mercado. Muito mais econômico, mais leve, flutua e tem uma maior resistência ao deslize (se a corda estiver limpa). E ao contrário da maioria dos blocantes, dificilmente danifica a corda.

Outros itens do equipamento, entretanto, não oferecem alternativas: corda estática, fitas tubulares para ancoragem, mosquetões com trava e as polias. Talvez se pudesse dispensar as fitas e polias, mas as vantagens de trabalhar com elas são grandes demais para descartá-las. A quantidade e comprimento desse material (cordas, fitas, prusiks) dependem muito do caráter do rio. Viagens em rios remotos, com corredeiras mais difíceis ou com acesso limitado, certamente exigem maior quantidade dos itens mencionados e até mesmo equipamento adicional, que pode facilitar a construção de sistemas técnicos alternativos.

Além do estojo de resgate coletivo, é bastante recomendável incluir um estojo individual para todos os guias (veja também a lista no anexo). Seguindo a regra que dificilmente há descidas com um bote apenas, e sem segurança, podemos concluir que numa viagem sempre há pelo menos dois acompanhantes treinados. Se eles estão equipados com o mínimo do material sugerido, não só existe material adicional em casos de emergência, como também sempre há equipamento de resgate diretamente no local do incidente.

Como qualquer tipo de equipamento para o rafting, o equipamento de resgate tem o seu preço e, infelizmente, sua vida útil (mesmo que nunca tenha sido usado). É importante revisar, aposentar e substituir o equipamento regularmente. Tratamento apropriado e manutenção cuidadosa podem prolongar o tempo de vida útil deste equipamento.

E é claro, o maior e melhor estojo de equipamento não adianta nada, se não tiver o conhecimento para usá-lo.



Lista de Equipamento Coletivo de Resgate para uma Descida - quantidade mínima sugerida

- 1 corda estática de resgate (comprimento dependendo da largura do rio)
- 1 cabo de resgate extra (pelo menos 20 metros de comprimento)
- 2 polias de 5cm de diâmetro
- 3 polias de 3cm de diâmetro
- 6 mosquetões com trava
- 4 laçadas de prusik (2 pares para poder usar como tandem Prusik)
- 4 fitas tubulares de vários comprimentos (4m - 10m)
- 1 freio oito
- 1 gancho para montar na pá do remo



Lista de Equipamento Individual do Condutor - quantidade mínima sugerida

- colete de flutuação com sistema de resgate e com soltura rápida
- cabo de resgate
- flip-line
- faca
- 1 polia (sem roldana de plástico)
- 3 mosquetões de trava
- 2 laçadas de prusik (1 par tipo tandem)
- 2 fitas tubulares (comprimentos de 3 e 6m)
- silver-tape (fita adesiva de grande aderência)
- isqueiro
- lanterna frontal impermeável ou de mão (pequena)
- 1 pequeno saco estanque ou pelicase
- proteção térmica (roupa de neoprene, para poder realizar um resgate dentro d'água sob quaisquer condições climáticas, calçados adequados)
- primeiros socorros



Gestão de Crise

O rafting é uma das atividades mais belas e emocionantes dentro do segmento do lazer. A sensação de estar envolvido por um dos elementos mais poderosos da natureza, vencendo as corredeiras dentro de um bote inflável, como integrante de uma equipe, fazem desta atividade uma das mais procuradas do Turismo Aventura, no país e no mundo. A emoção sentida é provocada pela sensação do risco a que cada praticante se submete.

E o controle deste risco é nossa maior responsabilidade. Obedecendo a todas as normas de segurança, podemos reduzir bastante os riscos de um acidente durante uma descida.

O fundo do rio sempre estará fora do nosso controle e é exatamente isso o maior fator de acidentes fatais em nossa atividade. A cada ano perdemos praticantes retidos em sumidores ou presos pelas pedras ou galhos no fundo do rio.

A atividade de rafting, mesmo ocorrendo num ambiente natural, lida com turismo de massa, porque geralmente podemos contar dez botes e 50 ou 60 pessoas, descendo as corredeiras. Cada empresa gosta de computar o número de clientes que já levou rio abaixo. E quanto maior este número, maior também é o risco de acontecer um acidente grave. Hoje temos uma fatalidade a cada 100.000 praticantes (mais ou menos), o que quer dizer que cada empresa operando o rafting corre um risco bastante mensurável. Cada empresário deve estar consciente de que, mais cedo ou mais tarde, vai acontecer com sua empresa, e se preparar de todas as formas.

O mais importante é obedecer a todas as normas de segurança e, principalmente, usar o bom senso quando se trata da navegabilidade nas corredeiras. Cliente fora do bote nunca é bom negócio, portanto, deve-se eliminar ao máximo as viradas e quedas de integrantes em corredeiras.

E mesmo assim, deve-se estar preparado para o pior. Os impactos de um acidente fatal podem ser menores para uma empresa, se ela está trabalhando dentro de todas as normas de segurança, não deixando espaço para falhas operacionais nem de segurança.

A preparação interna para uma fatalidade é muito importante, mesmo que ninguém queira admitir a possibilidade de um acidente grave. Deve-se destacar uma pessoa para fazer o contato com a família da vítima e acompanhá-la nas semanas seguintes. Igualmente importante é a escolha de uma pessoa (e somente uma) para contatos com imprensa, clientes e o trade. É indispensável um relatório minucioso do ocorrido, a ser feito imediatamente após o acidente, através de uma auditoria e de preferência apresentado por um dos membros do comitê de Rafting.

Preparar estas pessoas e contatos em tempo de calma, ajuda a diminuir os problemas nas tempestades. Mas os votos (claro!) são de que nunca precisemos disso.

A Aplicação do SGS (Sistema de Gestão da Segurança) no Rafting

A norma ABNT NBR 15331 especifica os requisitos para um Sistema de Gestão da Segurança (SGS) para uma empresa que pretende melhorar o nível de segurança de sua operação ou demonstrar sua capacidade de operar em conformidade com requisitos de clientes e normas.

O entendimento da norma e um bom curso ou consultoria de SGS são necessários para que se implante um sistema eficaz na empresa.

No caso do rafting, na etapa “tratamento dos riscos”, o SGS será bem mais efetivo se forem levadas em conta situações específicas do rio, como, por exemplo, tratar o risco de cada ponto crítico da descida. O SGS deve considerar todos os tempos e espaços ocupados pelo cliente enquanto este está sob responsabilidade da empresa de rafting, como na base, no transporte etc.



DICA: Para mais informações consultar o Manual de Boas Práticas de Sistema de Gestão da Segurança.

Procedimentos e Instruções de Segurança Impressas para o Cliente

O uso de uma cartilha ou de imagens na instrução do cliente é uma prática adotada por algumas empresas de reconhecimento internacional e pode facilmente ser aplicada na sua operação. Alguns benefícios do uso da cartilha são:

- reforço na compreensão do cliente em relação a questões mais críticas de segurança
- facilidade de compreensão no caso de estrangeiros ou de pessoas com deficiência auditiva
- é possível aproveitar um momento tranquilo antes da descida, por exemplo, durante o transporte local, para se passar a cartilha e tirar dúvidas

Segurança na atividade de Rafting

Você fará um rafting em águas brancas. Esta é uma atividade de aventura séria em que o elemento risco está presente. Todo o equipamento que você utilizará foi desenvolvido para garantir sua proteção e segurança.

Seguem algumas dicas que irão ajudá-lo a desfrutar da experiência de fazer um rafting.



1. Esta é a melhor maneira de segurar o remo.



2. Caso você fique debaixo do bote, respire fundo (botes de rafting não afundam), nade para fora e segure a corda que circunda o bote.



3. Caso você caia do bote, utilize a corda que circunda o bote de rafting.



4. Sempre flutue de costas, olhando na direção em que a correnteza está te levando, com os pés para fora da água.



5. Caso o cabo de resgate seja lançado para você, vire de costas, olhe na direção em que a correnteza está te levando e certifique-se de que a corda está sobre o seu ombro. Não enrole a corda na mão ou no pulso.



6. Quando a profundidade for superior a altura do seu joelho, não fique em pé na água. Permaneça onde você está até a equipe chegar para auxiliá-lo.



UM RESGATE CERTO - POR THOMAS SCHÖRNER

“Em 1991, guieava na Áustria em minha segunda temporada. Aprendi muito dos meus companheiros mais experientes, e, no fim da temporada anterior, fui avaliado e me capacitaram para guiar o próximo trecho mais difícil – uma secção com duas corredeiras de classe IV. A maior dificuldade talvez é que se tratava de um rio com corredeiras rápidas e contínuas. Os botes têm que realizar certas manobras para evitar nadadores ou viradas, mas entre as duas corredeiras principais há um remanso para descansar.

Num dia em julho, no meio da temporada, entramos no rio com 6 botes, 4 guias experientes e dois na sua segunda temporada, incluindo eu mesmo. O volume do rio foi considerado um pouco acima do “normal” e as ordens foram bem claras: “ninguém passe o “trip leader” no primeiro bote, ninguém fique atrás do “sweep boat”, o último bote, com o material de resgate. Os guias com menos experiência fiquem alternadamente entre os mais experientes, e as distâncias entre os botes, que não passem de 2-3 comprimentos de bote. Prestar atenção aos botes na sua frente e aos botes atrás” - procedimentos padrões da empresa com qualquer nível da água.

A primeira parte passou sem problemas e todos os botes chegaram ao remanso de descanso. Quando continuamos a descida, acabei sendo o primeiro bote e decidi frear, usando um refluxo para reentrar na minha posição. Lembrei que jamais correremos este refluxo, porque tem um reverso plano, comprido e feio. A idéia foi entrar um pouco rio abaixo do refluxo e usar o reverso para girar e frear o bote, deixando o “trip leader” passar. Quando a proa entrou na parte do reverso, um cliente caiu do bote e desapareceu no refluxo. Tirei o meu cabo de resgate imediatamente, mas o homem não apareceu. A equipe congelou! Fiquei com medo, mas passei o nosso sinal de nadador para o próximo bote. Dez segundos depois, o “trip leader” da descida passou o refluxo por centímetros, olhou – nada –, mas também passou o sinal para o próximo guia, que cruzou poucos segundos depois. Por ter recebido o sinal, ele olhou no refluxo, inclinou-se para fora do bote e tirou o cara do reverso. Tudo isso aconteceu em menos de 30 segundos, mas pareceram vários minutos. O nadador estava “bem”, muito assustado, mas vivo.

Um erro de guiada? Sim. Sorte? Sim e não. Porque graças à filosofia de humildade e ao excelente treinamento dos nossos instrutores, à rigidez e à firmeza dos nossos líderes nas descidas, e especialmente à confiança e à segurança entre todos nós, que sempre estamos cuidando um do outro, o grupo, a equipe, salvou o dia. Depois daquela, quase encerrei minha carreira como guia de rafting, mas meus amigos me convenceram a guiar na descida seguinte. Falaram que seria a melhor maneira de passar este susto, crescer aprendendo, e assim, descí. Deu certo. Aprendi. Obrigado! Hoje 16 anos mais tarde, continua sendo uma grande lição para mim.”



ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS



Características Socioambientais Específicas do Rafting como Produto TA

As corredeiras normalmente se localizam em regiões montanhosas do interior, perto de pequenas cidades ou comunidades rurais.

A prática do rafting nestas regiões é excelente oportunidade para desenvolver um turismo baseado na responsabilidade social. Pessoas menos favorecidas têm a oportunidade de se tornar prestadores de serviço para empresas de rafting, limitando assim o êxodo rural e dando maior valor à própria comunidade e cultura.



Isso é o exemplo de Taboquinhas, perto da cidade baiana de Itacaré, onde pelo menos 25 jovens optaram por permanecer na comunidade como guias de rafting. As possibilidades, porém, vão muito além da própria atividade do rafting. Uma parte da comunidade está envolvida num projeto que visa a sustentabilidade da região. Turistas podem conhecer as roças de cacau, conviver com a comunidade no dia-a-dia, na pescaria no rio, nas colheitas de cacau, na produção de farinha. Também experimentam confeccionar o berimbau, ter aula de capoeira e forró, além das próprias atividades de Turismo de Aventura como rafting, rapel e tirolesa. Venda de artesanato local, pequenos restaurantes e pousadas das pessoas da própria comunidade fecham o círculo para um desenvolvimento saudável de uma comunidade do interior. O projeto destaca a cultura regional, preserva o meio ambiente e capacita jovens da comunidade para serem eles mesmos, empreendedores, sem abrir mão da profissão de pescador ou agricultor.



Técnicas de Mínimo Impacto Específicas para o Rafting

A relação de uma empresa com o meio ambiente começa por suas instalações: a maneira como evita desperdícios, quanto utiliza de papel, se faz coleta seletiva de resíduos e quanto utiliza de técnicas sustentáveis (coleta de água da chuva, geração alternativa de energia, uso responsável de recursos naturais). A forma como planeja e opera seus serviços, multiplicada pela sua frequência no rio fará muita diferença em relação a impactos ambientais.

Dois entidades que estudam e divulgam os comportamentos de mínimo impacto em ambientes naturais são o **Pega Leve** (www.pegaleve.org.br) e a **Leave no Trace** (www.Int.org – em inglês). O Ministério do Meio Ambiente também tem o programa **Conduta Consciente** em ambientes naturais, que pode ser pesquisado no site: www.mma.gov.br/port/sbf/dap/comopart.html.



Condutas de Mínimo Impacto Ambiental no Rafting

Com o crescimento do Ecoturismo e do Turismo de Aventura, e, conseqüentemente, dos impactos provocados em ambientes naturais, surge a necessidade de adotarmos práticas de mínimo impacto. Assim será possível combinarmos as atividades de turismo e de conservação, respeitando tanto os ecossistemas, quanto as expectativas e a qualidade da experiência desfrutada pelos visitantes. Com novas atitudes, sua empresa pode contribuir para manter intocados os destinos ecoturísticos, promover a educação ambiental e desenvolver uma consciência de conservação e respeito ao meio ambiente. Para evitar o impacto do lixo e da deterioração das áreas frequentadas em que sua empresa opera, são necessários alguns hábitos simples que dão maior qualidade à operação e agregam valor ao serviço oferecido.



Preserve o local das operações

Um número grande de pessoas passando pelo mesmo local num curto intervalo de tempo causa impactos significativos no ecossistema, que pode levar muito tempo para se recuperar. Algumas conseqüências são a erosão de trilhas e caminhos, prejuízos à vegetação nativa, destruição de ninhos, tocas, locais de alimentação e bebedouros de animais. Escolha cuidadosamente os locais de entrada e saída das operações, manejando trilhas e procurando locais onde o impacto seja o menor possível.

Dê o destino correto aos resíduos

Nos locais onde se pratica rafting, é essencial a criação de fossas sanitárias e coleta seletiva do lixo deixado pelos turistas. Onde não for possível a construção deste tipo de melhoria, deve-se trazer todo o lixo de volta (inclusive o orgânico) para um local que possua a destinação correta.

Trate adequadamente os dejetos

Em terra, o correto seria urinar a uma distância de no mínimo 60 metros de qualquer fonte de água, longe de caminhos por onde naturalmente a água da chuva escorre. Durante a descida do rio, a melhor opção é urinar dentro do próprio, já que o volume de água dilui a urina rapidamente. Quanto às fezes, devem ser enterradas a no mínimo 15 cm de profundidade e 60m de distância de qualquer fonte d'água. Tape o buraco com terra e cubra com uma pedra, de modo que não seja remexido por animais.

Mantenha o local como o encontrou

Estimule entre seus clientes essas práticas, educando-o a não levar “lembranças”, como flores e plantas para casa, e não deixar marcas em árvores ou pedras.



Respeite a Fauna e a Flora

É importante conscientizar os visitantes a respeitar animais e plantas, ensinando-os a não alimentar animais nativos e não destruir ninhos e plantas. Na natureza, tudo se inter-relaciona, qualquer alteração, por menor que seja, pode comprometer todo o ecossistema.

Seja educado com outros visitantes e com a população local

Incentive e pratique a convivência positiva entre visitantes, condutores e a comunidade.

Ao determinarmos os locais das operações de rafting, a descida pode muitas vezes passar por lugares ainda isolados, onde vivem pessoas e comunidades ainda alheias à existência desse tipo de evento. A cordialidade entre visitantes e o respeito aos hábitos e costumes da população que vive e trabalha no local visitado, é fundamental para a sustentabilidade da operação.

Esses são alguns procedimentos simples, mas que se observados atenciosamente poderão melhorar a qualidade de vida de todos os envolvidos: os moradores locais, a equipe de trabalho e os clientes. E, principalmente, ajudarão na conservação desse grande patrimônio que herdamos e temos a responsabilidade de cuidar.

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

O Cuidado com as Comunidades Locais

Em qualquer projeto de instalação e ampliação de um empreendimento, é sempre necessário lembrar do impacto social que esse progresso pode gerar. Uma forma muito simples de ficar atento a esse problema e encontrar soluções para minimizá-lo, é manter uma boa relação com a comunidade local.

No caso do rafting, essa relação é mais fácil de ser feita, pois se o projeto é bem planejado, ele está fomentando a geração de renda local e valorizando a identidade cultural do destino. Nesse caso, lideranças locais são pessoas chaves para compartilhar tomadas de decisão em relação a avanços empresariais.

Outros segmentos da sociedade podem não estar diretamente envolvidos, mas é necessário que a empresa se conscientize de quem são e de que forma os impacta. Pescadores da comunidade, por exemplo, que podem ter sua atividade prejudicada com o movimento dos botes.

Uma vez sabendo disso, é possível discutir e planejar alternativas de redução desses impactos.



Relação com os Fornecedores Locais

Uma das formas de se conseguir sustentabilidade num projeto de rafting é priorizando os fornecedores locais. É importante que a empresa procure deixar a maior porcentagem possível do valor faturado na própria comunidade, através da contratação de tantos serviços locais quanto possível. Também é válido dar espaço, criando uma rede de parcerias, para que o turista frequente outros estabelecimentos na região, contemplando a agricultura familiar, por exemplo. Para se conseguir isso, muitas vezes, será preciso fazer um trabalho de base para se criar a consciência de qualidade no atendimento, segurança e ganho, sem exploração do turista.

Uma ficha de avaliação que o turista preenche ao final de um roteiro pode também contemplar a avaliação dos serviços dos parceiros. Assim, é possível muni-los de informações quanto a percepção do turista em relação ao seu trabalho.

Na era do comércio justo e do consumo responsável, não só porque atrai uma fatia crescente de consumidores conscientes, mas, principalmente, porque atende à necessidade de se reduzir as desigualdades sociais e econômicas, deve-se pensar no todo. Uma empresa de Turismo de Aventura, que pode estar lidando com uma

comunidade de alguma forma menos favorecida, assume um papel importante nesse processo de desenvolvimento. Pode assim criar uma forma de ajudar a alavancar a economia de uma região. Para isso não virar só um discurso, deverá ser muito consciente na forma como contrata os serviços locais no que diz respeito a preços (não praticando valores muito baixos) e volumes (não prometendo quantidades que não for cumprir).

Existem instituições que têm como finalidade o desenvolvimento e a capacitação de empreendedores locais. O empresário do rafting pode fazer a articulação entre seus fornecedores atuais, fornecedores potenciais e essas instituições, para elevar o nível de qualidade dos prestadores de serviço do destino em que atua. Alguns exemplos de instituições que podem ajudar com capacitação são do Sistema “S” como o SEBRAE, o SENAC e o SENAR. Além, é claro, das Secretarias de Turismo do Estado.



■ Normas Técnicas Associadas ao Rafting

As empresas de rafting devem conhecer, entender e aplicar as seguintes normas que dizem respeito a sua atuação:

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 15370 – Turismo de Aventura – Condutores de rafting – Competências de pessoal

■ As Competições de Rafting

Por Denilson de Lima - Supervisor de Rafting da CBCA - Confederação Brasileira de Canoagem

É indiscutível o aprimoramento técnico dos condutores em campeonatos de rafting, pois somente treino e prática levam ao desenvolvimento profissional. Num campeonato, as descidas, a velocidade das tomadas de decisões, as improvisações, o aperfeiçoamento da leitura dos rios são fundamentais para um bom desempenho.

Também há o conhecimento de novos rios, a troca de experiências entre as equipes e, principalmente, a formação do espírito de equipe como motivação profissional.

O campeonato de rafting é composto hoje por três provas.

1. Prova de Sprint paralelo

Na primeira bateria eliminatória, as equipes competem individualmente em função do tempo. As equipes que fazem o melhor tempo terão preferência na próxima largada.

Após a primeira bateria eliminatória, as equipes competem em pares, lado a lado, simultaneamente. A vencedora é classificada para uma próxima bateria, sucessivamente até restar apenas uma, a vencedora.

2. Prova de Slalom

O objetivo da prova de Slalom é cumprir um percurso que pode variar entre 300 e 600 metros delimitados por “portas”, no menor tempo possível, com o mínimo de penalizações.

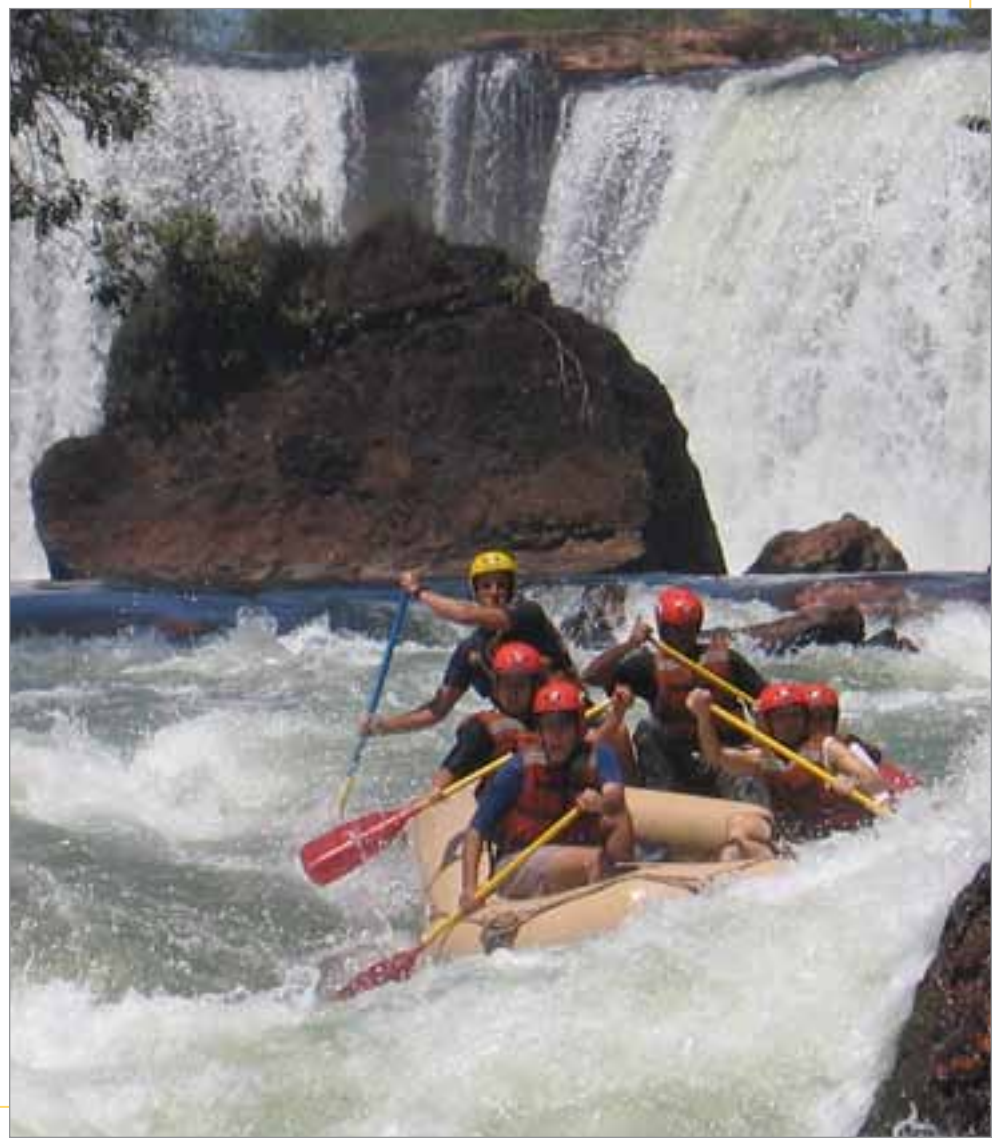
A largada deverá ser realizada individualmente com intervalos de 1 a 4 minutos, conforme a necessidade, e a duração de uma única descida deve ser entre 3 e 4 minutos. A ordem de largada deverá obedecer, se possível, o inverso do resultado geral da prova. Assim, a equipe com maior número de pontos até este momento largará por último.

3. Prova de Descenso

Esta prova consiste em descer um trecho delimitado do rio num percurso total que não pode ultrapassar 60 minutos. Esta prova é a mais importante por exigir mais

dos atletas tanto fisicamente como tecnicamente, por esse motivo tem um peso maior na pontuação.

Uma prova que foi abandonada desde 2001 é a prova de resgate, que dava maior importância para o treinamento dos atletas para situações de resgate. Estamos trabalhando para que essa prova volte a acontecer nos campeonatos brasileiros.



MUITOS MOTIVOS GUIAM A PAIXÃO PELO RAFTING

“O contato com a Natureza, suas cores especiais, o brilho da luz do sol no rio, a força da mata que cerca o olhar para todas as direções, a presença das montanhas como guardiãs, a energia das águas contagiando a cada corredeira, nutrindo o espírito dos aventureiros com as ondas que passam pelo bote, mas que ficam no coração.

Sair um pouquinho da correria da cidade grande, quebrar a rotina, reciclar as vibrações, relaxar, simplesmente dedicar um momento pra você e por você! Interagir com a diversidade humana, o alto astral característico dos guias e a troca de experiências com as pessoas interessantes que se conhecem no bote!

Os ensinamentos do chão que se move: o rio! A determinação da água que segue em frente com a certeza do rumo que busca o mar, a capacidade de docilmente envolver e ser envolvida pelas pedras sem criar nenhum conflito, apenas fluindo pelo caminho que o universo lhe oferece, dosando entre a euforia das corredeiras e a tranquilidade do remanso, entre o inesperado dos trechos e a segurança de ser parte do universo!

A adrenalina que corre nas veias mais intensas e explosivas por um lado, mas também oportunidades de conhecer melhor a gente mesmo:

... no suspiro que mistura agradecimento – alívio – alegria – quero mais,

... nos gritos desvairados,

... na capacidade de confiar no ser humano: o guia, o grupo, você mesmo!

... o silêncio que paira nos remansos, a vontade de reverenciar a vida,

... olhar para dentro e sentir tudo isso pulsar como o ritmo da remada !

Vale conferir!”

Rose Naiana – Professora de Yoga

Colaboraram com este Manual

Na busca por informações para esse manual, contei com a valiosa colaboração de diversas pessoas. Seus compromettimentos com o rafting e seus desprendimentos em relação a conhecimentos adquiridos em anos de experiência merecem louvor e meus sinceros agradecimentos. Nas oportunidades que tive de descer rios com alguns desses apaixonados por rafting, sempre aprendi observando seu comportamento e seu respeito pelos rios. Certamente os ganhos que o rafting brasileiro tiver com esse manual, será em grande parte mérito desses profissionais:

Denilson de Lima - supervisor de rafting

Fernando Jorge Buso - condutor de rafting

Massimo Desiati

Otto Hassler

Paulo Spinelli - condutor de rafting e socorrista

Thomas Schörner

Referências Bibliográficas

ADDISON, Graeme. *White Water Rafting: The Essential Guide to Equipment and Techniques*, 2000.

ADDISON, Graeme. *White Water: The World's Wildest Rivers*, 2001.

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 15370 – *Turismo de Aventura – Condutores de rafting – Competências de pessoal* – Publicada em 31/Mai/2006.

INTERNATIONAL RAFTING FEDERATION – IRF. *River Grading System*.

JOHNSON, Jimmie. *White Water Rescue Manual: Tactics and Techniques for Great River Adventures*, 1994.

Glossário - Termos Específicos

O rafting utiliza termos específicos, principalmente para nomes de equipamentos, técnicas e obstáculos no rio, eis alguns deles:

Agem – é a prática de se descer um trecho do rio com colete e capacete, sem embarcação. Usada em corredeiras fáceis e profundas, com segurança reforçada.

Bolha – corrente aflora na superfície formando uma bolha.

Bote de carga – é o que leva a carga do grupo inteiro, em situações em que uma ou mais refeições sejam servidas no rio ou em descidas que envolvam pernoite.



Bote preso – situação de alto risco, quando o bote fica preso numa corredeira forçado pela pressão da água.



Cabeça d'água – subida repentina do nível do rio, causada por uma grande quantidade de chuva em sua cabeceira. Situação possível em rios com cabeceiras em serras e montanhas.



Cabo de resgate – corda adequadamente acondicionada dentro de um saco, pronta para ser lançada a qualquer nadador e trazê-lo de volta ao bote. Possui diversos comprimentos, de acordo com o tipo de situação em que possa ser usada.

Chicken Line (ou Linha Segura) – opção mais segura de descida de uma corredeira.

Dar segurança – é quando um ou mais botes ou pessoas já se colocam antecipadamente em posição de resgatar ocasionais nadadores, durante a descida de uma corredeira ou trecho do rio.



Duck – um caiaque inflável.

Flip-Line – fita tubular (ou chata ou mesmo um cabo) utilizada principalmente para desvirar o bote. Possui uma alça em cada ponta para a colocação de um mosquetão.

Líder de descida (trip leader) – é o guia-chefe de uma descida, independente de quantos botes houver. Normalmente é o condutor mais experiente e tem o poder de decisão numa descida.



Língua – também chamado de “V rio abaixo”, área da entrada de uma corredeira que tem a superfície lisa demonstrando a entrada de um canal de água.



Nadadores – termo usado para se referir às pessoas que caíram do bote.

Onda estourando – as ondas em desníveis maiores podem estourar, com a crista caindo de volta em direção à base.

Peneira – uma quantidade de entulho (pedras e troncos) acumulado num determinado lugar do rio. Em caso de um resgate, é onde equipamentos e nadadores têm maior chance de ficarem retidos.

Sistema de redução – sistemas usados para se criar uma grande força de tração através de um cabo, normalmente usados para arrancar um bote preso numa corredeira. Os mais utilizados são:

“ Pig Rig ”

– sistema de tração alternativo que tem como uma das vantagens liberar parte do material após a corda principal estar tensionada. Ver figura. Ilustração do Pig Rig.



“Tração em Z”

– sistema de tração normalmente usado para tirar um bote preso pela pressão da água. Ver figura. Ilustração do Z-track.



Surf – situação acidental ou intencional, quando o bote fica preso na hidráulica de um refluxo.



RAFTING

VOL. 10

Entidade Executora



Parceria



Ministério
do Turismo

