

GESTÃO DA SEGURANÇA NO TURISMO DE AVENTURA NO PRODUTO RAFTING: ESTUDO DE CASO EM UMA AGÊNCIA DE VIAGENS RECEPTIVA NO MUNICÍPIO DE TRÊS COROAS – RIO GRANDE DO SUL

Daniela Eveline Stein¹
Beatriz Barreto Machado Athanásio²

RESUMO

O presente trabalho tem por finalidade analisar a gestão da segurança, observando a utilização dos equipamentos de proteção individual no turismo de aventura no produto *rafting*³ ofertado por uma agência de viagens receptiva situada no município de Três Coroas, no Rio Grande do Sul. Como forma de aprofundar o estudo, buscou-se identificar os equipamentos de proteção individual utilizados pela organização, observando a legislação vigente, verificar a gestão da organização com relação ao item segurança, visando à satisfação dos clientes, e averiguar a satisfação dos clientes com relação à segurança na prestação do serviço ofertado por parte da organização. Para melhor entendimento, procurou-se abordar temas relativos ao assunto como a conceituação de turismo, o segmento turismo de aventura, a segurança no turismo de aventura, equipamentos de proteção individual, organizações (agências de viagens receptivas e emissivas) e a satisfação do cliente. A pesquisa, quanto aos objetivos, é exploratória e descritiva e, quanto aos procedimentos técnicos, é estudo de caso e bibliográfica. A abordagem do problema é qualitativa e o método do trabalho é dedutivo. A pesquisa foi realizada através de dois questionários fechados e um questionário aberto para uma amostra não probabilística e mensurada por meio de planilha Excel e análise de conteúdo. Dessa forma, constata-se que a agência de viagens receptiva instrui seus colaboradores e os usuários do produto *rafting* na utilização dos equipamentos de proteção individual essenciais e necessários para a prática da modalidade citada, denotando a preocupação da organização em gerir, de forma adequada, o item segurança, o que se revela, de forma positiva, na satisfação de seus clientes.

Palavras-chave: Turismo de aventura. Segurança. Equipamento de proteção individual. Satisfação do cliente.

ABSTRACT

This paper aims at analyzing the safety management, observing the use of individual protection equipment in the adventure tourism of the product rafting offered by an incoming travel agency located in the municipality of Três Coroas, in Rio Grande do Sul. As a form of deepening the study, it was intended to identify the individual protection equipment used by the organization, observing legislation in effect, to verify the organization management related to item safety, seeking the clients satisfaction and to find out the clients satisfaction

¹ Acadêmica do Curso de Graduação em Administração das Faculdades Integradas de Taquara – FACCAT - Taquara/RS. danielaeveline@yahoo.com.br.

² Professora Orientadora. Faculdades Integradas de Taquara – FACCAT - Taquara/RS. biambres@hotmail.com.

³ Descida de rios com corredeiras, utilizando botes infláveis. (TURISMO DE AVENTURA, 2010).

related to safety in provision of services offered by the organization. To a better understanding, it was sought in order to approach topics related to matters as concepts of tourism, adventure tourism modality, safety in adventure tourism, individual protection equipment, organizations (incoming and outgoing travel agencies) and client satisfaction. The research, according to its objectives, is exploratory and descriptive and, according to its technical procedures, is a case study and bibliographic. The problem approach is quantitative and the work method is deductive. The research was made through two closed questionnaires and a semi-structured interview for a non probabilistic sample measured by Excel spreadsheet and content analysis. So it is noted that the incoming travel agency instructs its collaborators and the product rafting users in utilization of individual equipment essential and necessary to the practice of the above-mentioned modality, showing that the organization is concerned with managing properly safety item, which is positively revealed in the clients satisfaction.

Keywords: *Adventure tourism. Safety. Individual protection equipment. Client satisfaction.*

1 INTRODUÇÃO

O turismo de aventura é um dos segmentos de turismo que deve ser praticado com segurança, conforme regulamenta a legislação vigente, para que se torne uma experiência agradável ao turista.

As atividades no turismo de aventura expõem os usuários a diversas condições de riscos como quedas, fraturas, pois pessoas que se deslocam sem apoio ou orientação podem causar, com isso, incidentes, acidentes e até a morte. As causas de riscos são atribuídas à falta do uso dos equipamentos de proteção individual (REGULAMENTAÇÃO, NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM TURISMO DE AVENTURA – RELATÓRIO DIAGNÓSTICO, 2005).

Assim, a utilização dos equipamentos de proteção individual propicia aos clientes/turistas e aos colaboradores da organização maior segurança, protegendo-os de forma adequada quando da realização de determinada atividade de aventura, fazendo com que se sintam confortáveis e confiantes para praticar e realizar a atividade turística escolhida.

Por isso é fundamental que os atrativos turísticos disponham de equipamentos de proteção individual e segurança adequados às atividades. Eles variam de acordo com cada atividade de aventura praticada e devem oferecer qualidade e segurança a todos os usuários (SEBRAE⁴, 2014).

⁴ Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas.

A utilização de equipamentos de proteção individual no turismo de aventura não implica a eliminação dos riscos que o cliente/turista ou os colaboradores possam vir a sofrer, mas os minimizam. Sentindo-se seguro com os devidos equipamentos de proteção individual para realizar a atividade de turismo de aventura escolhida, o cliente estabelece uma relação sinérgica e positiva com os condutores de *rafting* e a própria organização.

Ressalta-se que a organização aqui estudada é pessoa jurídica oriunda do segundo setor da economia, que visa, na prestação de seus serviços, à obtenção de lucro, pois, segundo Carneiro (2012, p. 5), o segundo setor “[...] é composto por organizações que aplicam o dinheiro privado em atividades que gerem lucro para o próprio investidor” e, assim, o não uso dos equipamentos de proteção nas atividades ofertadas pode resultar em prejuízos para a organização quando se observa a exposição delas com relação à imagem.

Segundo exposto no caderno conceitual Turismo de Aventura: Orientações Básicas (2010), se o cliente sofrer alguma lesão ou for afetado psicologicamente, a organização terá sua imagem negativa exposta perante o mercado, e outros clientes evitarão seus serviços pela insatisfação.

Tem-se que a satisfação do cliente é, segundo Cobra (2009), qualidade e valor de um bem ou serviço que para o *rafting*, modalidade em questão no turismo de aventura, têm na segurança um dos itens mais importantes para minimizar riscos e, conseqüentemente, acidentes. A satisfação do cliente, neste caso, está intimamente ligada à segurança, e suprir, de forma adequada, esse quesito produzirá uma informação positiva sobre a organização.

Sendo assim, o presente artigo visa a analisar a gestão da segurança, objetivando identificar os equipamentos de proteção individual utilizados pela organização de acordo com a legislação vigente, verificar a gestão da organização com relação ao item segurança, visando à satisfação dos clientes, e, por fim, averiguar a satisfação dos clientes com relação à segurança na prestação do serviço ofertado por parte da organização.

Assim, cabe o questionamento: Como a gestão da segurança do turismo de aventura impacta na satisfação do cliente?

A motivação para pesquisar sobre este assunto se deu pelo fato de se constatar que muitas empresas não observam na segurança um item essencial no segmento turismo de aventura e essa segurança se traduz em concluir que os equipamentos de proteção individual exigidos pela legislação que rege este nicho são essenciais para que o cliente/turista tenha uma experiência positiva, pois “[...] a atividade de *rafting*, mesmo ocorrendo num ambiente

natural, lida com turismo de massa e, quanto maior este número, maior também é o risco de acontecer um acidente grave” (ABETA⁵, MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009).

Na segunda seção deste estudo, são abordados temas pertinentes ao assunto para melhor compreensão deste. A terceira seção demonstra a metodologia utilizada. Na quarta seção, se apresentam os resultados coletados, o que possibilita, nas considerações finais, analisar e assim responder à problemática envolvida.

Este estudo se faz de grande importância para as organizações e para o meio acadêmico, pois visa a estabelecer a relação turista/empresa do segmento turismo aventura no uso de equipamentos de segurança como essenciais para a experiência vivenciada por clientes, contribuindo para a identificação de métodos eficazes e conceitos pertinentes para a satisfação mútua na correta prestação de serviço de uma empresa especializada.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.2 A Conceituação de Turismo

Conforme a Política Nacional do Turismo, na Lei nº 11.771, art. 2º, de 17 de setembro de 2008, “consideram-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com a finalidade de lazer, negócios ou outras”.

Pode-se perceber que o turismo é a maneira de se afastar temporariamente de seu ambiente habitual para estar em outro lugar com o objetivo de atender às necessidades vitais e de cultura, lazer, buscando satisfação.

Para Silva e Filho (2015), o turismo representa:

Um conjunto de atividades produtivas que interessa a todos os setores econômicos de um país ou uma região, repercutindo em outros setores da economia, provocando uma reação em cadeia, causando um efeito multiplicador que pode influenciar no emprego, renda, nas indústrias, no comércio. (SILVA; FILHO, 2015, p. 1069).

Sendo assim, observa-se o turismo como uma atividade econômica para as cidades, pois gera a produção de bens e serviços e conduz à prática de atividades turísticas.

⁵ Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura.

De acordo com Ignarra (1999, p. 61), “o turismo é uma atividade que tem grande importância no desenvolvimento socioeconômico”. O desenvolvimento socioeconômico se refere, segundo o Dicionário Informal (2009), a qualquer prática que relaciona um aspecto que afeta tanto a ordem econômica como a social, destacando, dessa forma, que desenvolvimento socioeconômico é aquele que foca na melhor qualidade de vida das pessoas.

Sendo de importância também para o desenvolvimento econômico local⁶, o turismo pode ser organizado em diversos segmentos.

Conforme o Ministério do Turismo - Marco Conceitual (2015), há doze grandes segmentos do turismo, que são assim distribuídos: social; ecoturismo; cultural; de estudos e intercâmbio; de esporte e pesca; náutico; de aventura; de sol e praia; de negócios e eventos; rural; e de saúde.

Para esta pesquisa é pertinente o entendimento de que turismo de aventura “[...] compreende os movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo” (MARCO CONCEITUAL, 2015).

2.3 O Segmento Turismo de Aventura

O turismo de aventura nasceu com um pequeno grupo de pessoas, de diferentes idades e classe sociais, que resolveram desenvolver atividades junto à natureza, fazendo com que aquilo se tornasse parte do seu meio de vida (TURISMO DE AVENTURA, 2010).

Ainda segundo o caderno conceitual Turismo de Aventura: Orientações Básicas (2010, p. 13), no fim dos anos 90, no Brasil, começou a serem produzidos os primeiros equipamentos de proteção individual para a realização da atividade. Em 1999, aconteceu a primeira feira do setor de turismo de aventura, a *Adventure Sports Fair*, proporcionando o conhecimento sobre o segmento.

Em 2003, o Ministério do Turismo criou um marco regulatório⁷ para o segmento. (TURISMO DE AVENTURA, 2010).

Conforme o caderno conceitual Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura – Relatório Diagnóstico (2005, p. 09), turismo de aventura é:

⁶ Conjunto de estratégias e ações para ativar ou acelerar a economia local, provocando assim impactos no território.

⁷ O marco regulatório é um conjunto de normas, leis e diretrizes que regulam o funcionamento dos setores nos quais agentes privados prestam serviços de utilidade pública.

[...] um segmento de mercado turístico que promove a prática de atividades de aventuras e esporte recreacional em ambientes naturais e espaços urbanos ao ar livre que envolve riscos controlados exigindo o uso de técnicas e equipamentos específicos, adoção de procedimentos para garantir a segurança pessoal e de terceiros e o respeito ao patrimônio ambiental e sociocultural.

Sendo uma atividade que envolve riscos junto à natureza, a segurança e os equipamentos de proteção individual são fundamentais na hora da prática da atividade, fazendo, assim, com que o cliente/turista se sinta satisfeito com a escolha da atividade e da organização.

Assim, o turismo de aventura se fundamenta nos aspectos que se referem à atividade turística e ao território em relação à motivação e à satisfação do cliente, pressupondo o respeito nas relações institucionais, de mercado, entre os clientes e o ambiente (PORTAL ECO HOSPEDAGEM, 2014).

A atividade de aventura, portanto, é aquela que proporciona sensações diversas, como liberdade, prazer e superação. Elas determinam esforços e riscos que podem variar de acordo com cada atividade e a capacidade física e psicológica do cliente. (TURISMO DE AVENTURA, 2010).

Dentro da modalidade turismo de aventura, podem-se citar diversas atividades.

2.3.1. Principais Atividades Praticadas no Turismo de Aventura

A diversidade de atividades de turismo de aventura varia em função dos territórios em que são operadas, dos equipamentos de proteção individual, das habilidades e técnicas exigidas. As atividades foram agrupadas em três elementos: terra, ar e água, sendo que algumas podem envolver mais de um desses elementos ao mesmo tempo e ocorrer em diversos ambientes, como fechados, ao ar livre e em espaços naturais ou construídos. (TURISMO DE AVENTURA, 2010).

Segundo Farah (2005), as atividades praticadas em terra são arborismo; *bungee jump*; cachoeirismo; canoísmo; caminhada e outras. As atividades praticadas no ar são balonismo; paraquedismo; voo livre (asa delta ou parapente). Já as atividades praticadas na água são boia-cross; canoagem; mergulho autônomo-turístico e *rafting*.

Percebe-se, desse modo, que a diversidade de práticas de turismo de aventura pode variar de acordo com diferentes aspectos como o território, tipo de atividade praticada, habilidade e motivação do cliente.

No presente estudo, aborda-se a atividade de *rafting*.

2.3.2. Rafting

Explorar as corredeiras, as ondas, os redemoinhos e as pequenas cachoeiras a bordo de um bote é a emoção que o *rafting* proporciona. Segundo a Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura – ABETA (2015), o *rafting* é um esporte radical que mistura adrenalina com a segurança.

Para a norma ABNT NBR⁸ 15370, o *rafting* é “descida de rios com corredeiras em botes infláveis”. (ABETA, 2015).

Segundo o caderno conceitual Manual de Boas Práticas – Aventura Segura - *Rafting* (2009), a primeira viagem de barco em corredeiras foi registrada em 1869, tendo sido usado um barco com remo central, quando John Wesley Powel organizou a primeira expedição pelo rio Colorado.

De acordo com o caderno conceitual Manual de Boas Práticas – Aventura Segura - *Rafting* (2009), foi em 1896 que foram colocados assentos no bote virados para frente, possibilitando a visão das corredeiras de frente e facilitando as manobras. Em 1909, foi realizada a primeira viagem de *rafting* com finalidade comercial. Durante a 2ª Guerra Mundial, os botes foram usados como salva-vidas e, depois desse período, eles deram seu grande impulso, se popularizando. Nos anos 80, houve a maior revolução: os botes com fundos autoesvaziantes.

Os primeiros botes chegaram ao Brasil em 1982, quando foi criada a primeira empresa de *rafting* brasileira, no Rio de Janeiro. (MANUAL DE BOAS PRÁTICAS – AVENTURA SEGURA - *RAFTING*, 2009).

No final de 1990, surgiram outras empresas e as técnicas evoluíram. Durante as competições internacionais, foram buscados contatos com empresas de *rafting* norte-americanas e europeias, trazendo para o país conhecimentos técnicos e novos equipamentos, assim conseguindo qualidade na atividade, que era praticada de forma amadora.

A atividade é praticada normalmente entre cinco e oito pessoas, exigindo espírito de equipe e companheirismo para assim conseguir superar os obstáculos naturais que os rios apresentam, como pedras, corredeiras e pequenas cachoeiras.

Por ser uma atividade em grupo, antes de praticar o *rafting*, é feita uma checagem: se todos os clientes estão bem equipados, são realizados alguns treinamentos nos primeiros

⁸ Associação Brasileira de Normas Técnicas, Norma Brasileira (2015).

momentos de descida na água, como procedimento de remada, segurança e resgate do companheiro, caso caia na água. (MANUAL DE BOAS PRÁTICAS – AVENTURA SEGURA - *RAFTING*, 2009).

Toda prática e treinamento, antes de iniciar uma atividade, são de suma importância, pois uma atividade realizada com mais de um participante requer atenção e cuidados redobrados.

Ainda de acordo com o caderno conceitual Manual de Boas Práticas – Aventura Segura - *Rafting* (2009, p. 45), “[...] 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.”

Portanto, é importante observar a segurança e o risco para praticar uma atividade de turismo de aventura.

2.4 A Segurança no Turismo de Aventura

A segurança é um item essencial que vem sendo cada vez mais exigido pelos clientes na prática de turismo de aventura. A palavra aventura, do latim *adventure*, segundo (FARAH 2005, p. 27), significa “o que há por vir”. Nesse conceito, consideram-se atividades de aventura as experiências físicas e sensoriais recreativas que envolvem desafios e riscos.

Entende-se por risco a combinação entre probabilidade da ocorrência de um determinado evento indesejável e suas consequências (ABREU; TIMO, 2005). Nesse sentido, os riscos podem ser controláveis, assumidos e avaliados.

Seguindo esse preceito, riscos controláveis, segundo o Turismo de Aventura: Orientações Básicas (2006, p.18), compreendem que “[...] as atividades de aventura sugerem determinado esforço, que podem variar de intensidade conforme a exigência de cada atividade e a capacidade física e psicológica do turista”.

Também de acordo com ABNT – Turismo de Aventura – Condutores de *rafting* – Competências de Pessoal (2006, p. 02), “os riscos assumidos significam que ambas as partes devem ter consciência dos riscos envolvidos”. Assim, antes de o cliente/turista escolher a atividade turística que deseja praticar, o condutor deve informar quais as atividades consideradas de maior risco.

Por fim, conforme o caderno conceitual Manual de Boas Práticas – Aventura Segura – Sistema da Gestão de Segurança (2009, p 85), o risco avaliado concebe “o processo global de

análise de riscos e de comparação dos riscos estimados em relação a um critério preestabelecido para determinar a sua aceitação”.

Dessa maneira, a organização deve manter medidas para diminuir as probabilidades e consequências dos riscos durante uma atividade de aventura, pois se entende que a segurança é imprescindível para a prática de atividade turística.

Ainda afirmam Swarbrooke *et al.* (2003, p. 169): “As organizações não podem eliminar o risco e precisam reconhecer que o risco em si é parte da motivação para a maioria dos turistas de aventura”

Porém, observa-se que onde há risco se faz necessário haver segurança e isso implica o entendimento de que a segurança é um dos requisitos imprescindíveis para a realização da vivência turística de aventura, isto é, ao submeter-se a um risco controlável, esse consumidor espera não enfrentar perdas materiais, psicológicas ou físicas.

De acordo com a Política Nacional do Turismo, Lei nº 11.771, art. 34, Decreto nº 7.381, de 02 de dezembro de 2010, as agências de turismo que comercializam serviços de turismo de aventura deverão dispor de Sistema de Gestão de Segurança (SGS) implementado conforme as normas técnicas oficiais adotadas em âmbito nacional (BRASIL, 2010).

Conforme a Norma 15.331:

[...] um sistema de gestão de segurança para as atividades de turismo de aventura que envolve diversos elementos, de maneira que uma organização possa estabelecer uma política de segurança e alcançar seus objetivos e metas, utilizando técnicas de gestão de risco e incorporando o processo de melhoria contínua das condições de segurança (ABNT, 2005, p.05).

Ainda de acordo com a ABNT 2006, o condutor⁹ do turismo de aventura deverá ser capaz de planejar rotas de emergências em caso de mau tempo, ter orientação necessária na navegação, gerenciar riscos e perigos, sempre zelando pela segurança de seus clientes.

Diante disso, destaca-se a importância do conhecimento do uso dos equipamentos de proteção individual e o alerta ao cliente sobre medidas necessárias de segurança e respeito ao meio ambiente na hora da atividade de aventura.

Assim, as agências de turismo devem estabelecer e manter métodos para a identificação de riscos e perigos nas atividades de turismo de aventura oferecido pelas organizações. Podem ser abrangidas as atividades de todos que têm acesso ao local de

⁹ Condutor é o profissional que conduz clientes nas atividades de turismo de aventura. (ABNT, 2006), regulamentado pela portaria 27, de 30 de janeiro de 2014 (BRASIL, 2014).

trabalho e as práticas das atividades de turismo de aventura, incluindo os visitantes, as instalações e os equipamentos de proteção individual nos locais de atividade de turismo de aventura (REGULAMENTAÇÃO, NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM TURISMO DE AVENTURA – RELATÓRIO DIAGNÓSTICO, 2005).

De acordo com o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro - (2012):

A segurança no turismo de aventura envolve os prestadores de serviços, os clientes, procedimentos, sistemas de gestão das empresas prestadoras de serviços, logísticas locais para buscas e salvamentos e atendimentos médicos, dentre outros. Os riscos serão minimizados pela capacitação das empresas, dos profissionais e também por uso de equipamentos seguros.

Contudo, compreende-se que as atividades de aventura se expõem a determinados riscos, tanto pessoais como materiais, podendo variar sua intensidade de acordo com a aventura escolhida.

O risco está sempre presente no turismo de aventura, portanto isso significa que a segurança se torna um dos requisitos para a realização desta atividade, e os condutores devem administrá-la, deixando os usuários do serviço apenas com a sensação do risco de emoção, adrenalina, liberdade (REGULAMENTAÇÃO, NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM TURISMO DE AVENTURA – RELATÓRIO DIAGNÓSTICO, 2005).

Portanto, faz-se importante o uso dos equipamentos de proteção individual para a segurança das atividades praticadas no turismo de aventura.

2.5 Equipamentos de Proteção Individual - EPI

A prática responsável e segura das atividades de aventura exige o uso de equipamentos em conformidade com normas, com especificações técnicas claras e com informações sobre origem, fabricação e validade (TURISMO DE AVENTURA, 2010).

De acordo com a Norma Regulamentadora (NR) 6 do Guia Trabalhista, equipamento de proteção individual é:

[...] todo dispositivo ou produto de uso individual utilizado pelo colaborador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho. Entende-se como equipamento conjugado de proteção individual: todo aquele composto por vários dispositivos que o fabricante tenha associado contra um ou mais riscos que possam ocorrer simultaneamente que sejam suscetíveis de ameaçar a segurança e saúde no trabalho.

Segundo o caderno conceitual Turismo de Aventura: Orientações Básicas (2010), os equipamentos devem ser fornecidos em quantidade suficiente para o grupo, em condições de uso e que atendam aos requisitos técnicos e de segurança para cada atividade. O uso, a conservação, a manutenção e o armazenamento dos equipamentos são de grande importância, sendo que devem ter manutenção constante e periodicamente precisam ser submetidos a monitoramentos.

Também, faz-se necessário haver alguns equipamentos básicos como recursos de comunicação e de orientação (bússolas e mapas), material de primeiros socorros, recipiente para água e instrumentos para atividades específicas. O uso de equipamentos incide nos custos da operação, salientando que a economia de recursos não pode refletir na segurança e qualidade dos produtos (TURISMO DE AVENTURA, 2006).

Nota-se que, para uma atividade segura e responsável, se deve identificar o seu grau de dificuldade para assim poder montar os grupos, calcular a quantidade de condutores e adotar os devidos cuidados para a aventura escolhida. Sendo assim, os equipamentos de proteção são fornecidos ao cliente e ao condutor pela empresa, variando de acordo com a atividade de aventura.

Todos os equipamentos de proteção individual devem conter a certificação e prazo de validade. Para os equipamentos existentes é o certificado de aprovação (CA) do Inmetro, que certifica equipamentos para o uso industrial. Para utilização no turismo de aventura, as certificações União Internacional de Associações de Alpinismo (UIAA) e Conformidade Europeia (CE) são as mais indicadas e internacionalmente reconhecidas (REGULAMENTAÇÃO, NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM TURISMO DE AVENTURA – RELATÓRIO DIAGNÓSTICO, 2005).

Salienta-se o uso de equipamentos de proteção individual de acordo com a atividade praticada na organização do estudo de caso.

2.5.1. Equipamentos de Proteção Individual do *Rafting*

Em relação aos equipamentos de proteção individual utilizados na atividade *rafting*, segundo o caderno conceitual Manual de Boas Práticas – Aventura Segura - *Rafting* (2009, p. 33), “[...] o equipamento que encabeça a lista é o bote específico para o *rafting*, seguido dele vêm os equipamentos de proteção individual de cada cliente/turista, sendo o colete de flutuação, capacete e remos”.

O colete deve ter um sistema de fechamento com presilhas reguláveis e alta flutuação, o capacete deve ter regulagem e os remos devem ser leves e resistentes.

Segundo o caderno conceitual Manual de Boas Práticas – Aventura Segura - *Rafting* (2009), o condutor também possui equipamentos de proteção individual, sendo eles “um colete de flutuação de resgate, capacete, remo, faca, fita tubular com mosquetão, mosquetão de trava, cabo de resgate e cordeleta - para cada condutor”.

E, por fim, há a exigência de equipamentos de segurança e de resgate: “caiaque de corredeiras ou inflável, estojo de primeiros socorros, um estojo de resgate (com cordas), lanterna e equipamento de comunicações” (MANUAL DE BOAS PRÁTICAS – AVENTURA SEGURA - *RAFTING*, 2009).

Em face disso, torna-se importante a escolha da organização por parte do cliente/turista. Ele busca, na atividade *rafting* do turismo de aventura, o item segurança, cabendo à organização propiciar tal percepção para a prática desta modalidade.

2.6 Organizações (Agências de Viagens Receptivas e Emissivas)

Para Maximiano (2004, p. 27), “as organizações são grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de objetivos, que, de forma geral, se traduzem no fornecimento de produtos e serviços”.

As agências de viagens receptivas e emissivas são organizações que fazem parte do segundo setor da economia e, segundo Carneiro (2012, p. 5) são:

[...] organizações que aplicam o dinheiro privado em atividades que gerem lucro para o próprio investidor. Este setor é constituído pelo conjunto das organizações que exerce atividades que gerem benefícios particulares. Desta forma simplificada, podemos dizer que o segundo setor é o setor privado.

Sendo assim, organizações do segundo setor são empresas que desempenham atividades privadas, atuando em benefício próprio e particular.

As agências de viagens, tanto as emissivas quanto as receptivas, são organizações oriundas do segundo setor e, segundo afirma Braga (2007, p.23), “as agências de viagens têm como atividade a intermediação que compreende a oferta, a reserva e a venda a consumidores de um segmento turístico”.

De acordo com Astorino (2007), a agência de viagens receptiva tem como função receber o turista em seu destino, acompanhá-lo e oferecer serviços e produtos, maximizando sua experiência. Ela deve sempre manter informado o órgão de turismo local sobre as políticas públicas do turismo da região.

Dias (2013, p 22) salienta que “o turismo emissivo é o turismo realizado pelos residentes para fora do país, da região ou localidade”. O turismo receptivo “é realizado pelos visitantes que não são residentes no país, região ou localidade”.

Para o caderno conceitual Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura – Relatório Diagnóstico 2005, as agências têm preocupação com a organização de suas atividades, a definição de padrões e procedimentos, os planos de gerenciamento de risco e a capacitação de condutores para, por fim, gerar a satisfação e o retorno do cliente/turista.

2.7 Satisfação do Cliente

As organizações estão cada vez mais procurando atender às necessidades de seus clientes para obter sucesso e gerar plena satisfação para seus clientes.

Para Cobra (2009, p.24): “A satisfação do cliente é construída por meio da qualidade e valor de um bem ou serviço”, pois a satisfação do cliente é o sucesso da organização. Um cliente satisfeito sempre indicará a empresa e, conseqüentemente, gerará informações positivas e relevantes para novos consumidores.

Para Detzel e Desatnick (1995, p. 8):

Satisfação do cliente é o grau de felicidade experimentada por ele. Ela é produzida por toda uma organização - por todos os departamentos, todas as funções e todas as pessoas. Entre os clientes se incluem compradores externos de bens e serviços de organização, fornecedores, a comunidade local, funcionários, gerentes e supervisores (e acionistas, se a organização for de capital aberto).

Também define Kotler (1998, p. 53) que "satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa".

Assim, um cliente satisfeito se torna mais do que um cliente, se torna um parceiro, amigo da organização, defendendo-a e fazendo propaganda para seus amigos e conhecidos.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa, quanto aos objetivos, segundo Gil (2005), é exploratória e descritiva. Quanto aos procedimentos técnicos, conforme Marconi e Lakatos (2010), é estudo de caso e bibliográfica. A abordagem do problema é qualitativa e o método utilizado é dedutivo (PRODANOV; FREITAS, 2009).

No universo pesquisado, utilizou-se como unidade de análise o setor administrativo da organização, o seu setor de serviços e clientes praticantes do segmento de turismo de aventura *rafting* no município de Três Coroas, no Rio Grande do Sul.

Ainda conforme Vergara (2004), a amostra da pesquisa tem característica não probabilística e é composta por 01 (um) colaborador do setor administrativo, 12 colaboradores do setor de serviços, sendo 10 (dez) condutores de *rafting*¹⁰, 02 (dois) coordenadores de *rafting*¹¹ e 16 (dezesesseis) clientes¹² que praticaram a atividade *rafting*.

De acordo com Vergara (2004), o instrumento da coleta de dados são dois questionários fechados e um questionário aberto, tendo 01 (um) questionário fechado e 01 (um) questionário aberto sido aplicados aos colaboradores dos setores administrativo e de serviços e 01 (um) questionário fechado aos clientes.

Dessa forma, conforme o Quadro 1, tem-se:

Tabela 1 - Pesquisa realizada

Pesquisa	Enviados	Recebidos	%
Questionários Fechados - Colaboradores	16	13	81%
Questionários Abertos – Colaboradores	16	13	81%
Questionários Fechados – Clientes	28	15	54%

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A partir da aplicação dos questionários fechados e do questionário aberto, foi possível obter informações para realizar a análise de dados através de planilha Excel e análise de conteúdo respectivamente e assim responder à problemática envolvida.

¹⁰ Profissionais que conduzem clientes nas atividades de turismo de aventura (ABNT, 2006).

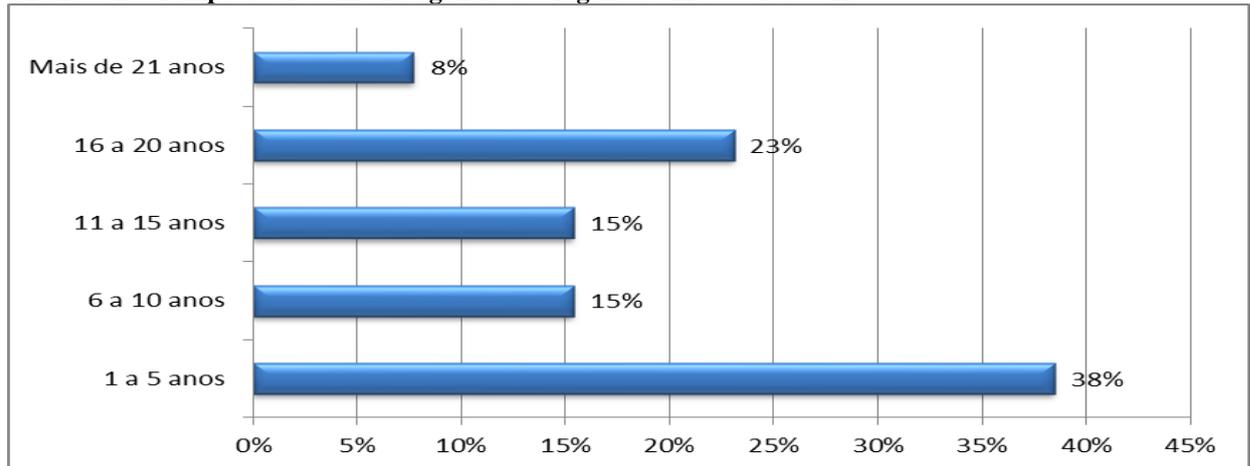
¹¹ Responsáveis por algumas decisões, como controle de velocidade de descidas e verificação dos procedimentos de segurança. Normalmente são os condutores com mais experiência. (TURISMO DE AVENTURA, 2010).

¹² Praticantes da modalidade *rafting* entrevistados no mês de junho de 2015 (DADOS DA PESQUISA, 2015).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Através de um questionário fechado aplicado aos colaboradores da organização, o primeiro questionamento busca informar o seu perfil, levando-se em consideração o tempo que cada um trabalha na empresa.

Gráfico 01 – Tempo de trabalho na agência de viagens de Três Coroas - RS



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Analisando o tempo em que cada colaborador trabalha na empresa, percebe-se que 38% deles trabalham na organização entre 01 e 05 anos, porém se observa que a organização possui um baixo *turnover*¹³, pois 46% dos colaboradores trabalham na organização há mais de 11 anos, o que denota também a sua sinergia para com a atividade e o próprio conhecimento do segmento.

Segundo os colaboradores questionados, suas atividades se dividem em diversas funções como: instrutor, condutor, coordenador, condutor de *rafting* e um colaborador que trabalha como condutor¹⁴ e auxilia o escritório da agência de viagens receptiva (dados da pesquisa).

¹³ Rotatividade de pessoal (Dicionário Informal, 2009).

¹⁴Conforme a Lei Nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993 e o Decreto Nº 946, de 1º de outubro de 1993, que regulamentam a profissão de guia de turismo determinam dentre outras funções que no patamar de guia especializado, compreende-se a prestação de informações técnico-especializadas sobre determinado tipo de atrativo natural ou cultural de interesse turístico. A função de condutor, que não é arbitrada por tal lei, somente foi reconhecida pela Portaria Ministerial 27, de 30 de janeiro de 2014, que enfaticamente regula no Art. 8º que [...] “A atividade de guia de turismo não se confunde com o exercício das atividades de condutor de visitantes em unidades de conservação federais, estaduais ou municipais e de monitor de turismo” (BRASIL, 2014).

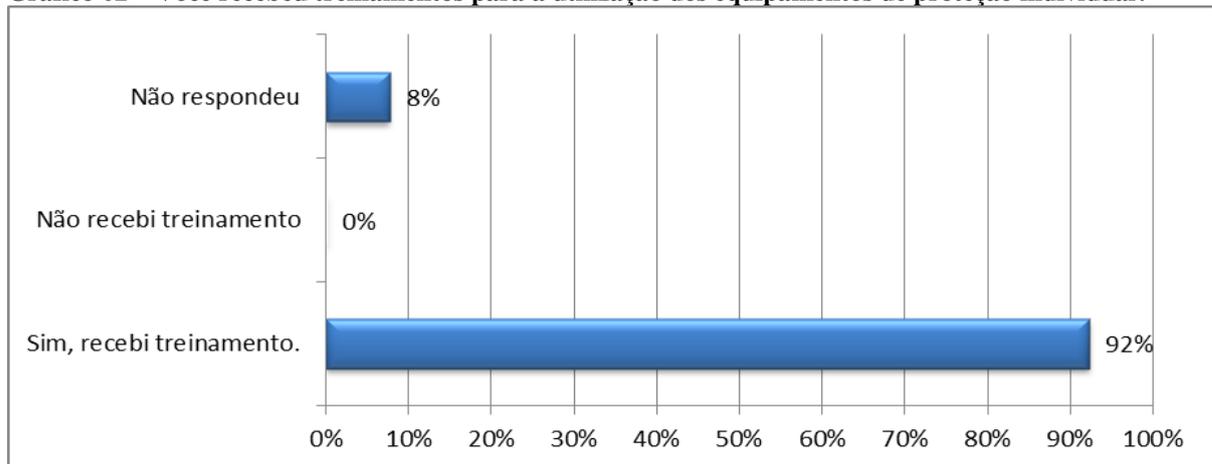
Porém, baseando-se na fundamentação teórica do presente artigo, tratar-se-á o instrutor, o coordenador e o guia de *rafting* como condutores¹⁵ no decorrer da pesquisa.

A fim de averiguar o conhecimento dos colaboradores sobre os equipamentos de proteção individual, questionou-se a eles se os mesmos sabiam o que são equipamentos de proteção individual.

Pode-se verificar que todos os colaboradores sabem o que é equipamento de proteção individual, evidenciando que esse equipamento é todo dispositivo usado individualmente para a segurança, proteção e saúde do trabalhador (NR 06).

Quando questionados sobre se receberam treinamento por parte da organização com relação ao uso dos equipamentos de proteção individual, quase todos responderam que sim, visto que 92% dos questionados disseram ter recebido treinamento com relação ao uso dos equipamentos.

Gráfico 02 – Você recebeu treinamentos para a utilização dos equipamentos de proteção individual?



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

De acordo com o questionamento sobre o que são EPI's e correlacionando-o com o Gráfico 2, se faz evidente que os colaboradores da organização sabem o que são equipamentos de proteção individual e que receberam instruções de como utilizá-los.

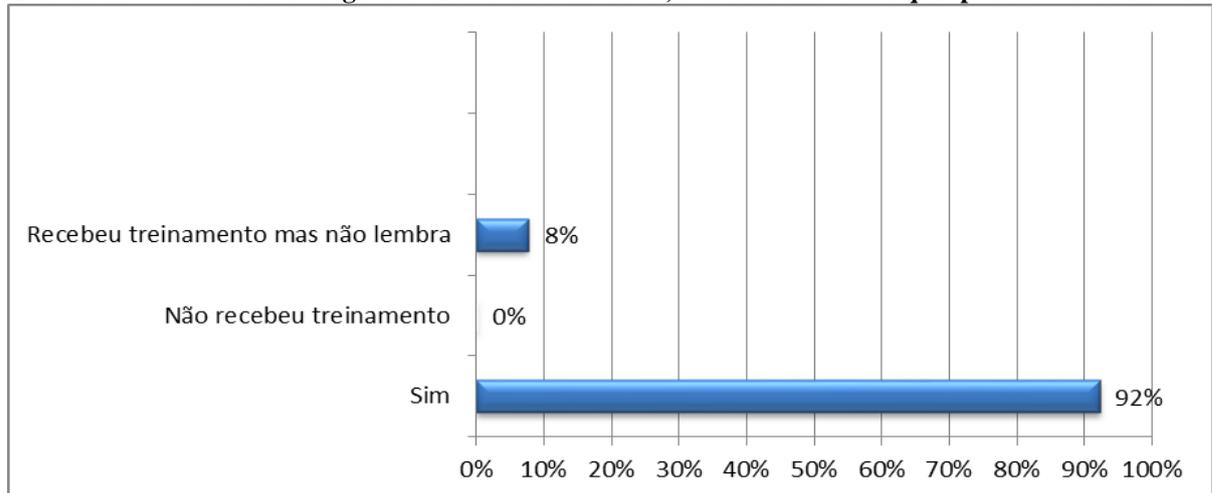
¹⁵Transcreve ainda no § 1º [...] “Nos termos da legislação pertinente, considera-se condutor de visitantes em unidades de conservação o profissional que recebe capacitação específica para atuar em determinada unidade, cadastrado no órgão gestor, e com a atribuição de conduzir visitantes em espaços naturais e/ou áreas legalmente protegidas, apresentando conhecimentos ecológicos vivenciais, específicos da localidade em que atua, estando permitido conduzir apenas nos limites desta área” (BRASIL, 2014). Destarte, cabe este esclarecimento para que os profissionais entrevistados não são e nem precisam ser reconhecidos como guias de turismo e são tratados como condutores.

Também quando questionados sobre se os equipamentos de proteção individual eram fornecidos pela organização, os respondentes expuseram que a empresa é a principal responsável por fornecer todos os equipamentos de proteção individual, tanto para o cliente/turista quanto para o colaborador.

Dessa forma, a organização observa a legislação vigente porque Turismo de Aventura: Orientações Básicas (2010) explana que “[...] os equipamentos devem ser fornecidos em quantidade suficiente para o grupo – colaboradores e usuários - na hora de praticar a atividade turística escolhida”.

Foi questionado: “Em caso de emergência na atividade turística, o colaborador sabe qual procedimento utilizar?” O Gráfico 3 dá a resposta.

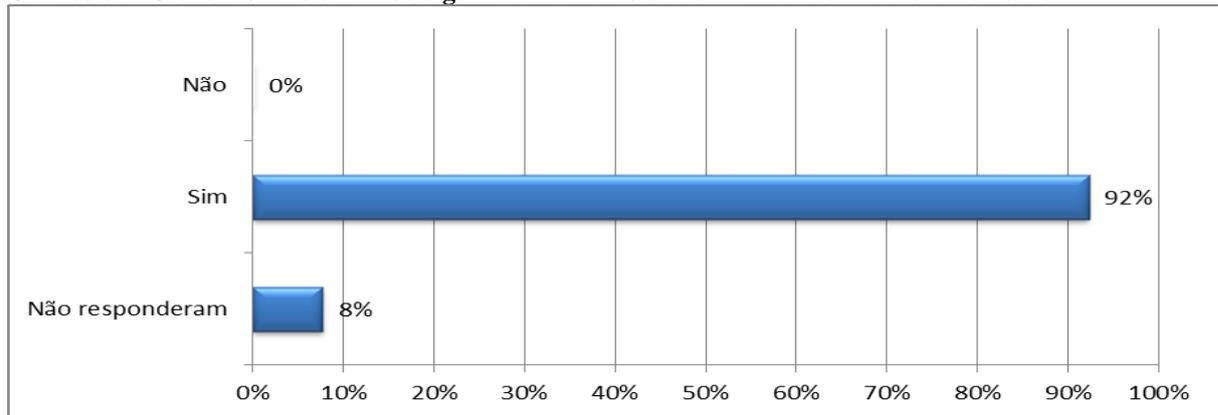
Gráfico 03– Em caso de emergência na atividade turística, o colaborador sabe qual procedimento utilizar?



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Observa-se, conforme a exposição no Gráfico 3, que 92% dos colaboradores têm noção, através do conhecimento adquirido, do que fazer em uma situação de emergência, pois receberam treinamento para essa situação, corroborando que o condutor do turismo de aventura deverá ser capaz de planejar rotas de emergências em caso de mau tempo, ter orientação necessária na navegação, gerenciar riscos e perigos, sempre zelando pela segurança de seus clientes (ABNT 2005).

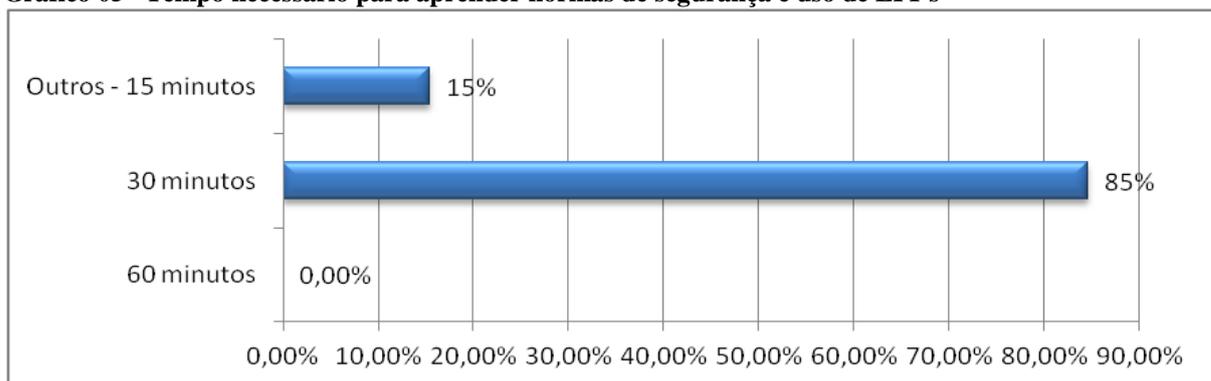
Além do treinamento que os colaboradores da agência de viagens receptiva possuem, foi questionado aos mesmos se o cliente/turista, ao escolher determinada atividade de aventura, recebe algum treinamento.

Gráfico 04– O cliente/turista recebe algum treinamento antes de iniciar a atividade turística?

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Neste caso, 92% dos colaboradores expõem que os clientes/turistas recebem orientações com relação ao uso dos equipamentos de proteção individual, pois “[...] antes de iniciar uma atividade turística, deve ser feita uma checagem se todos os clientes/turistas estão bem equipados e se possuem o conhecimento do uso dos equipamentos de proteção individuais fornecidos” (MANUAL DE BOAS PRÁTICAS – AVENTURA SEGURA - RAFTING, 2009).

E, por fim, no questionário fechado para os colaboradores, questionou-se qual era o tempo utilizado para repassar as instruções quanto ao uso dos equipamentos de proteção individual para o cliente/turista antes de iniciar uma atividade.

Gráfico 05– Tempo necessário para aprender normas de segurança e uso de EPI's

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Conforme o Gráfico 5, constata-se que os clientes/turistas recebem um treinamento quanto ao uso dos equipamentos de proteção individual, em 85% dos casos, de 30 minutos, denotando que a empresa tem responsabilidade com a organização de suas atividades, definição de padrões e procedimentos, planos de gerenciamento de risco e capacitação de

condutores (REGULAMENTAÇÃO, NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM TURISMO DE AVENTURA – RELATÓRIO DIAGNÓSTICO, 2005).

Com relação ao questionário aberto respondido pelos colaboradores da organização, tem-se o seguinte:

Quando questionados sobre quais os equipamentos de proteção individual que a agência de viagens receptiva fornece aos usuários/colaboradores na prática do *rafting*, os respondentes, de forma unânime, afirmaram: “Turistas/clientes usam os seguintes equipamentos: colete, capacete e devem estar calçados e os guias/condutores: colete, capacete, *flip line*¹⁶, mosquetões, cabo de resgate, apito, canivete, roldanas, cordeletes”.

Porém, observa-se que os colaboradores deixaram de mencionar os equipamentos que fazem parte do resgate, e, de acordo com o caderno conceitual Manual de Boas Práticas – Aventura Segura - *Rafting* (2009), “[...] os equipamentos de segurança e de resgate são caiaque de corredeiras ou inflável, estojo de primeiros socorros, um estojo de resgate (com cordas), lanterna e equipamento de comunicações”.

Quando questionados sobre de quem seria a responsabilidade por sinalizações, mapas de riscos ou objetos informativos para a segurança dos clientes, os sujeitos de pesquisa A, B, E, F, H, I, J, K, L e M alegaram ser da operadora de *rafting*, já o sujeito D disse que “[...] é de todos os envolvidos na organização e na realização”, enquanto os respondentes C e G relataram ser do “instrutor de *rafting*”.

Percebe-se que a maioria dos questionados está de acordo com Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura – Relatório Diagnóstico (2005): as agências de turismo devem manter e estabelecer métodos para a identificação de riscos e perigos nas atividades de turismo de aventura, porém se verifica a preocupação de alguns colaboradores em observar essas situações e auxiliar a empresa, se necessário, mostrando comprometimento.

Com relação ao questionamento de como é feito o armazenamento dos equipamentos de proteção individual, o sujeito de pesquisa D afirmou que é “no alojamento da empresa, mas ainda alguns condutores preferem levar para casa seu próprio EPI” e os demais respondentes informaram que, depois da higienização, os equipamentos de proteção individual são armazenados em araras de ferro em um local ventilado.

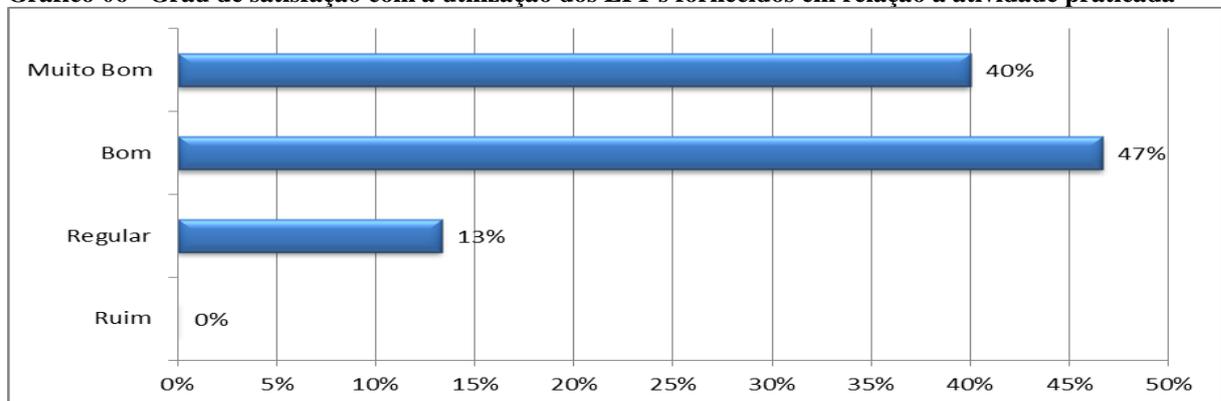
¹⁶ Fita plana ou tubular com mosquetão conectado, utilizado principalmente para técnicas de desvirar o bote. (ABNT 2006).

Neste quesito, salienta-se que “o uso, a conservação, a manutenção e o armazenamento dos equipamentos são de grande importância, sendo que devem ter manutenção constante e periodicamente serem submetidos a monitoramentos, observados pela organização”. (TURISMO DE AVENTURA, 2010).

De acordo com o caderno conceitual Manual de Boas Práticas – Aventura Segura - *Rafting* (2009), no “decorrer de uma operação de *rafting*, os clientes devem receber uma série de informações técnicas, a começar pela colocação e uso correto dos equipamentos que recebem sempre supervisionados e checados pelos condutores.”. Diante disso, quando questionados sobre de quem é a responsabilidade pela indicação do equipamento de proteção individual e qual o procedimento de entrega utilizado, todos os respondentes explanaram que é responsabilidade do condutor encaminhar o devido EPI, quando são dadas as instruções e, logo após, é feita a entrega e ajustados os equipamentos de proteção em cada cliente.

Através de um questionário fechado, foram entrevistados também os clientes, usuários da modalidade *rafting*. Assim, buscou-se mensurar o grau de satisfação do cliente com relação aos equipamentos de proteção individual e à segurança que a agência de viagens receptiva oferece na realização da atividade.

Gráfico 06– Grau de satisfação com a utilização dos EPI’s fornecidos em relação à atividade praticada

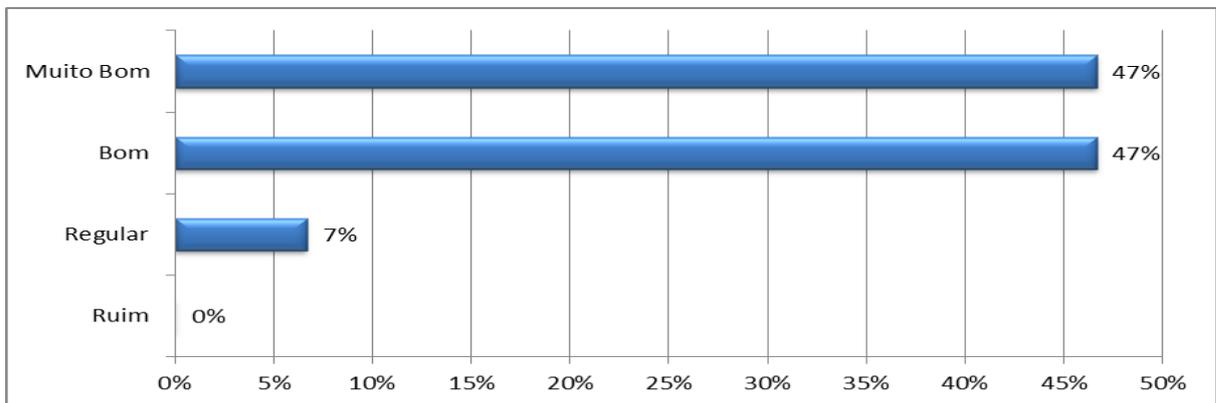


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

De acordo com o Gráfico 6, percebe-se que os clientes se sentem muito satisfeitos com a utilização dos EPI’s, pois Kotler (1998, p. 53) expõe que a "satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa".

Buscou-se questionar, também, como é avaliada a segurança no turismo de aventura com relação aos EPI’s fornecidos pela organização para a prática do *rafting*.

Gráfico 07 – Avaliação da segurança em relação aos EPI's fornecidos pela organização para a prática do rafting



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Nota-se que o grau de satisfação dos clientes com relação à segurança é considerado de bom a muito bom, atingindo 94% de satisfação. Correlacionando o Gráfico 06 e o Gráfico 07, pode-se concluir que os clientes/turistas se sentem satisfeitos com a utilização dos EPI's e com a segurança na prática do *rafting* na organização pesquisada.

Ao serem questionados (clientes/turistas) sobre se acreditam ser importante o uso dos EPI's para praticar o *rafting*, 100% deles responderam que sim, pois mantém a segurança do cliente, conforme revela o Gráfico 08.

Gráfico 08 – Importância dos EPI's na hora de praticar a atividade rafting



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Por fim, quando os clientes foram questionados se estão satisfeitos com o atendimento prestado pela agência de viagens receptiva, 100% dos respondentes estão satisfeitos com relação ao atendimento prestado pela agência de viagens receptiva.

A satisfação do cliente é o grau de felicidade experimentada por ele. Ela é produzida por toda uma organização - por todos os departamentos, por todas as funções e por todas as pessoas. (DETZEL; DESATNICK, 1995).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda que os riscos que a atividade de aventura oferece sejam conhecidos e controlados, o uso dos equipamentos de proteção individual é fundamental na hora de praticar a atividade. Eles devem ser fornecidos pela empresa, obedecendo sempre às normas e à legislação vigentes, e, dessa forma, gerenciar a atividade requer zelo e observância das normas que ditam o que se faz necessário e essencial para a prática de determinada atividade.

Com relação à identificação dos equipamentos de proteção individual, pode-se observar que, de acordo com o Manual de Boas Práticas–*Rafting*, a agência de viagens receptiva contempla todos os itens necessários para a segurança de seu cliente/turista e colaboradores na hora de praticar a atividade *rafting*.

Já com relação à satisfação do cliente/turista e ao item segurança na prestação do serviço por parte da agência de viagens receptiva, observou-se que os clientes/turistas avaliam a segurança oferecida pela organização na prática da atividade como sendo boa e muito boa, denotando uma excelência, por parte da organização, com relação à gestão da segurança na prática da modalidade *rafting*.

Verifica-se, portanto, que, quanto à gestão na segurança do turismo de aventura e a seu impacto na satisfação do cliente, a agência de viagens receptiva pesquisada instrui e fornece a seus colaboradores e usuários equipamentos de proteção individual que são essenciais e necessários para a prática da modalidade citada, revelando a preocupação, por parte da organização, em gerir, de forma adequada, o item segurança, o que se traduz, de forma positiva, na satisfação de seus clientes.

Sugere-se, para futuras pesquisas, abordar temas relativos a outras atividades turísticas para assim verificar se as mesmas possuem todos os equipamentos de proteção individual necessários para a prática e segurança de outras modalidades do turismo de aventura. É válido ressaltar que o tema não deve ficar restrito a este estudo, visto que é importante ampliar o foco de pesquisa e continuar analisando a gestão da segurança e os equipamentos de proteção individual que as agências de viagens receptivas oferecem no momento em que o cliente/turista escolhe sua atividade de aventura.

REFERÊNCIAS

ABETA – RAFTING. *Sobre a Atividade*. Disponível em: <<http://www.abeta.tur.br/index.php/noticias/eventos/89-atividades/133-rafting>>. Acesso em: 14 jul. 2015.

ABNT - NORMAS BRASILEIRAS – TURISMO DE AVENTURA. *Sistema de Gestão de Segurança - Requisitos*. Disponível em: <http://www.serragaucha.com/upload/page_file/15331-sgs.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2015.

ABNT – TURISMO DE AVENTURA- CONDUTORES DE RAFTING . *Competências de Pessoal*. Rio de Janeiro: Copyright, 2006.

ABREU, José Augusto Pinto de; TIMO, Gustavo Fraga: normalização e certificação em turismo de aventura no Brasil *In* UVINHA, Ricardo Ricci (org). *Turismo de Aventura: Reflexões e Tendências*. São Paulo: Aleph, 2005.

ASTORINO, Claudia. Agências e serviços receptivos *In* BRAGA, Debora Cordeiro (org). *Agências de Viagens e Turismo: Práticas de mercado*. São Paulo: Elsevier, 2007.

BRAGA, Debora Cordeiro. Discussão Conceitual e Tipologias das agências de turismo *In* BRAGA, Debora Cordeiro (org.). *Agências de Viagens e Turismo: Práticas de mercado*. São Paulo: Elsevier, 2007.

BRASIL. *Lei nº 11.777, de 17 de setembro de 2008*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm> Acesso em: 15 jun. 2015.

BRASIL. *Ministério do Turismo: Gabinete do Ministro Portaria nº 27, de 30 de Janeiro de 2014*. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=117>> Acesso em: 20 jun. 2015.

_____. *Decreto nº 946, de 1º de outubro de 1993*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D0946.htm>. Acesso em: 10 abr. 2015.

_____. *Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7381.htm>. Acesso em: 10 abr. 2015.

CARNEIRO, Murilo. *Administração de Organizações: Teoria e lições práticas*. São Paulo: Atlas, 2012.

COBRA, Marcos. *Administração de Marketing no Brasil*. 3. ed. 2009. Elsevier. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=IC6WmnOV4kC&oi=fnd&pg=>

PR17&dq=,+Marketing+Direto+no+Varejo.+S%C3%A3o+Paulo:+Makron+Books,+2001.&ots=Pvy63SN0i&sig=Ojq6jWvPb_RjOukbH01uy4jd5Rs#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 13 jun. 2015.

DETZEL, Denis H; DESATNICK, Robert L. *Gerenciar Bem é Manter o Cliente*. São Paulo: Pioneira, 1995.

DIAS, Reinaldo. *Introdução ao Turismo*. São Paulo: Atlas, 2013.

DICIONÁRIO INFORMAL. 2009. Disponível em:

<<http://www.dicionarioinformal.com.br/socioecon%C3%B4mico/>> Acesso em: 24 ago. 2015.

FARAH, Soraya Diniz: políticas de incentivo ao turismo de aventura no Brasil – O papel do Ministério do Turismo *In UVINHA, Ricardo Ricci (org). Turismo de Aventura: Reflexões e Tendências*. São Paulo: Aleph, 2005

GIL, Antonio C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

IGNARRA, Luiz Renato. *Fundamentos do turismo*. São Paulo: Pioneira, 1999.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA – INMETRO. *INMETRO Certifica Turismo de Aventura*. 2012. Disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/imprensa/releases/turismo_Aventura.asp> Acesso em: 22 jul. 2015.

KOTLER, Philip. *Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação, controle*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M LAKATOS, Eva M. *Metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS – Aventura Segura – *Rafting*. Belo Horizonte, 2009.

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS – Aventura Segura – *Sistema de Gestão da Segurança*.. Belo Horizonte, 2009.

MARCO CONCEITUAL. 2015. Disponível em:<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf> Acesso em: 27 mar. 2015

MAXIMIANO, Antônio C. *Introdução à Administração*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

NORMA REGULAMENTADORA 6 – NR6. *Equipamento de Proteção Individual – EPI*. Disponível em: < <http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr6.htm>>. Acesso em: 30 mar. 2015.

PORTAL ECO HOSPEDAGEM – TURISMO DE AVENTURA. 2014. Disponível em: <[http://ecohospedagem.com/roteiros/turismo de aventura](http://ecohospedagem.com/roteiros/turismo%20de%20aventura)>. Acesso em: 28 mar. 2015.

PRODANOV, C.C.; FREITAS, E.C. de. *Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. 2009. Disponível em: < <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=zUDsAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=PRODANOV%3B+FREITAS&ots=daZ88gA7CQ&sig=2w0xkgYS1zTg31UjoqxLyaG25qk#v=onepage&q=PRODANOV%3B%20FREITAS&f=false>>. Acesso em: 13 abr. 2015.

REGULAMENTAÇÃO, NORMALIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO EM TURISMO DE AVENTURA - RELATÓRIO DIAGNÓSTICO. Brasília, 2005.

SEGURANÇA NO ATRATIVO TURÍSTICO. Disponível em:<http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/guias_cartilhas/turismo_seguranca_atrativo_AF.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. *Segurança no Atrativo Turístico*. Disponível em: <http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/guias_cartilhas/turismo_seguranca_atrativo_AF.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2015.

SILVA, Sibeles C. ; FILHO, Hélio B. *Turismo e Desenvolvimento Local: o turismo de negócios como possibilidade para o desenvolvimento econômico de Franca-SP*. 2015. Disponível em: <http://legacy.unifacef.com.br/novo/xi_encontro_de_pesquisadores/Trabalhos/Encontro/Sibeles%20Castro%20Silva,%20H%C3%A9lio%20-%20Local.pdf> Acesso em: 29 jul. 2015.

SWARBROOKE, John. *Turismo de Aventura: Conceitos e estudos de Casos*. São Paulo: Elsevier, 2003.

TURISMO DE AVENTURA. *Orientações Básicas*.2006. Disponível em: <[http://www.turismo.pr.gov.br/arquivos/File/aventura_orientações_basicas.pdf](http://www.turismo.pr.gov.br/arquivos/File/aventura_orienta%C3%A7%C3%B5es_basicas.pdf)>. Acesso em: 04 abr. 2015.

TURISMO DE AVENTURA: *Orientações Básicas*. 3. ed. Brasília, 2010.

VERGARA, Assione. *Procedimento Operacional Padrão Pop – Orientações Para Elaboração*. 2004. Disponível em: < <http://www.toledo.pr.gov.br/sites/default/files/POP%20-%20Procedimentos%20Operacionais%20Padr%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 11 abr. 2015.