



**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20003-900
Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974.2300
Fax: (21) 2220-1762
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT - Associação Brasileira
de Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

ICS

JUL 2006

Projeto 54:003.06-001

Turismo de aventura – Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues – Competências de pessoal

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.06 - Comissão de Estudo de Turismo de Aventura – Turismo Fora-de-Estrada em Veículos 4x4 ou Bugues

Project 54:003.06-001 – Adventure tourism – Tourism 4WD and buggies' guides – Personal competency

Descriptors: Adventure tourism. Tourism. Guides. Competency. Certification.

Palavra-chave: Turismo de aventura. Condutor.
Competência. Certificação.

4 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo

2 Referência normativa

3 Definições

4 Descrição do condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues

5 Resultados esperados

6 Competências

7 Manutenção e melhoria da competência

Prefácio

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

A segurança no turismo de aventura envolve pessoas (tanto os clientes quanto os prestadores de serviços, inclusive as organizações públicas), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços.

Assim, como uma das iniciativas para tratar a questão do turismo de aventura e tendo em conta os diversos fatores envolvidos em sua operação, em particular na garantia da segurança dos turistas, é apropriado que se estabeleçam requisitos focalizados nas competências mínimas consideradas essenciais e necessárias aos profissionais que atuam como condutores de turistas em empreendimentos que oferecem as atividades de turismo de aventura, independentemente de qual atividade esteja sendo oferecida, conforme a NBR 15285.

Existem atividades de turismo de aventura em que a atuação do condutor é um fator crítico na operação responsável e segura, pois demanda o estabelecimento de competências específicas complementares às competências mínimas comuns a todas as atividades.

Com isso, para o turismo fora-de-estrada com veículos 4x4 ou bugues, é adequado que se especifiquem competências mínimas de condutores como meio de assegurar que os requisitos de competência atendem a todos os aspectos particulares e exclusivos envolvidos na realização desta atividade.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os resultados esperados comuns e as competências mínimas de condutores relacionados à preparação e condução do cliente de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues com técnica, segurança e conhecimento, complementares a NBR 15285.

Para os efeitos desta Norma, excluem-se as práticas promovidas no contexto das entidades de administração esportiva e por esportistas independentes, que não se caracterizem como atividades turísticas.

2 Referência normativa

A norma relacionada a seguir contém disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições para esta Norma. A edição indicada estava em vigor no momento desta publicação. Como toda norma está sujeita a revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usar a edição mais recente da norma citada a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

ABNT NBR 15285 – Turismo de aventura - Condutores – Competências de pessoal.

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as definições da ABNT NBR 15285 e as seguintes:

3.1 competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.

3.2 resultados esperados: Resultados das atividades executadas na realização de um serviço.
NOTA Os resultados esperados podem referir-se a uma ocupação, a uma competência ou a um conjunto de competências.

3.3 atividades de turismo de aventura: Atividades oferecidas comercialmente, usualmente adaptadas das atividades de aventura, que tenham ao mesmo tempo o caráter recreativo e que envolvam riscos avaliados, controlados e assumidos.

NOTAS

- 1 Riscos assumidos significam que ambas as partes devem ter consciência dos riscos envolvidos.
- 2 As atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos.
- 3 As atividades de aventura freqüentemente têm como uma das suas origens os esportes na natureza.

3.4 condutor: Profissional que conduz clientes nas atividades de turismo de aventura.

3.5 atividades de turismo de aventura fora-de-estrada com veículos 4x4 ou bugues: Atividades cujo objetivo da experiência turística é trafegar por roteiros em vias convencionais e não-convencionais em veículos 4x4 ou bugues.

3.6 condutor de turismo de aventura fora-de-estrada com veículos 4x4 ou bugues: Profissional que conduz clientes nas atividades de turismo fora-de-estrada, dirigindo um veículo 4x4 ou bugue, ou assistindo quem os dirige.

4 Descrição do condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues

É o profissional que recepciona, orienta, prepara, conduz ou assiste o cliente e que dirige de forma segura nas atividades de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues.

Além de atender aos requisitos desta Norma, o condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues deve atender aos requisitos definidos na NBR 15285.

5 Resultados esperados

O condutor de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues deve ser capaz de:

- a) planejar o roteiro de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues, incluindo, mas não limitado a:
 - planejar a logística do roteiro;
 - efetuar a escolha e a preparação de itinerários;
 - planejar alternativas para os casos de condução de grupos sob condições climáticas e situações adversas ou outros aspectos inesperados;
- b) manter o veículo em condições adequadas de funcionamento, incluindo, mas não limitado a:
 - zelar pela limpeza e manutenção do veículo (interna e externa);
 - manter a atitude de manutenção preventiva;
 - fazer reparos básicos no veículo;
 - checar as condições de óleos e pneus, temperatura do motor e parte elétrica do veículo;
 - estar a par das revisões e manutenções preventivas;
- c) promover a instrução dos clientes, incluindo, mas não limitado a:
 - realizar preleção sobre a programação do roteiro;
 - fornecer instruções sobre segurança;
 - fornecer instruções sobre prevenção de impactos sócio-culturais ou ambientais;
 - orientar os turistas em caso de travessia de cursos d'água por balsa (inclusive orientando acerca da legislação pertinente);
- d) embarcar os clientes no veículo, incluindo, mas não limitado a:
 - fixar bagagens;
 - distribuir os clientes no veículo conforme peso, mobilidade ou outros critérios pertinentes;
- e) dominar técnicas de condução em veículos 4x4 ou bugues, incluindo, mas não limitado a:
 - aplicar a direção defensiva;
 - aplicar o código de trânsito;
 - operar adequadamente o veículo utilizado;
 - trafegar pelos diferentes terrenos aplicando as respectivas técnicas para lidar com obstáculos;
- f) decidir sobre alterações na programação no roteiro de turismo fora-de-estrada, incluindo, mas não limitado a:
 - fazer análise das situações adversas;
 - operar rotas alternativas em função de perigos e riscos ou optar pela sua interrupção;
 - adotar medidas de contingência;
- g) manter bom relacionamento com a rede de fornecedores da operação turística;
- h) operar sistemas de comunicação como, por exemplo, radioamadores HT, PX, PY e celulares;
- i) solucionar situações de atolamento do veículo, incluindo, mas não limitado a:
 - manusear equipamentos adequados para o desatolamento;
 - avaliar pressão adequada dos pneus;
 - adotar medidas de contingência;
- j) cuidar do conforto do cliente, incluindo, mas não limitado a:
 - observar as condições do bem-estar do cliente dentro do veículo;
 - observar necessidades específicas dos clientes;

6 Competências

As competências necessárias para o alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas através dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em 6.1 a 6.3.

6.1 Conhecimentos

- a) direção defensiva;
- b) técnicas de condução de veículos 4x4 ou bugues em terrenos fora-de-estrada;
- c) legislação de trânsito pertinente;

- d) operação de meios de comunicação e sua legislação, quando aplicável;
- e) identificação de problemas mais comuns no veículo;
- f) fixação de equipamentos e bagagens no veículo;
- g) manuseio de ferramentas e equipamentos de resgate do veículo;
- h) termos básicos da nomenclatura turística, como, por exemplo, *check-in*, *check-out*, *voucher*, ordem de serviço;
- i) legislação turística pertinente;
- j) leitura de tábua das marés;
- k) reparos mecânicos básicos de veículo 4x4 ou bugue.

6.2 Habilidades

- a) ter acuidade visual (como, por exemplo, na conferência do estado de conservação de equipamentos);
- b) ter capacidade de ouvir e interpretar (como, por exemplo, participar de diálogos cotidianos durante o desenvolvimento da atividade);
- c) usar corretamente os aspectos gramaticais na comunicação escrita (como por exemplo, ao elaborar um relatório);
- d) ter capacidade de entender a linguagem corporal e gestos (como, por exemplo, para avaliar as condições físicas do cliente durante a operação).

6.3 Atitudes ou atributos

- a) ser lógico, isto é, julgar fatos com base em dados/lógica;
- b) ser planejador (curto e longo prazo), isto é, programar com antecipação, estabelecer objetivos, projetar cenários, desenvolver alternativas de um roteiro prestabelecido;
- c) ser atento a detalhes, isto é, preocupar-se com detalhes;
- d) ser crítico, isto é, avaliar idéias de forma crítica, analisar, identificar desvantagens e questionar algo aceitado;
- e) ser previdente, isto é, evitar situações de risco desnecessárias e se prevenir quanto a eventuais problemas.

7 Manutenção e melhoria da competência

7.1 Desenvolvimento profissional contínuo

O condutor deve se comprometer com seu desenvolvimento profissional contínuo, visando a manutenção e melhoria das competências para a condução de atividades de turismo de aventura e das específicas para a condução em turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues. Isto pode ser alcançado por meios, tais como: experiência profissional adicional, estudo privado, treinamento orientado, participação em reuniões, palestras, seminários, cursos de idiomas, conferências ou outras atividades pertinentes.

Convém que os condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues busquem e possam demonstrar seu desenvolvimento profissional contínuo, inclusive desenvolvendo aptidões relacionadas ao estudo do meio natural e cultural em que acontecem as operações turísticas.

Convém que as atividades de desenvolvimento profissional contínuo levem em conta mudanças relacionadas:

- necessidades dos condutores e clientes;
- necessidades das organizações;
- técnicas, equipamentos e práticas das atividades de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues;
- prática de relacionamento com clientes;
- normas e legislação; e
- outros requisitos.

7.2 Manutenção da competência

Convém que os condutores mantenham e possam demonstrar as suas competências mínimas e específicas, mediante a participação regular em atividades de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues (como, por exemplo, por meio de registros e atualizações de currículos).