



Cicloturismo — Parte 1: Requisitos para produto

Ciclotourism — Part 1: Product requirements

Palavras-chave: Turismo. Cicloturismo. Produto. Requisitos de produto. Certificação.
Descriptors: Tourism. Ciclotourism. Bike. Tours. Certification.

Sumário

Prefácio

Introdução

- 1 Escopo
 - 2 Referências normativas
 - 3 Termos e definições
 - 4 Requisitos gerais
 - 5 Condutores
 - 5.1 Qualificação e quantidade de condutores
 - 6 Informações sobre o cliente
 - 6.1 Coleta do perfil
 - 6.2 Análise das informações
 - 7 Equipamentos
 - 7.1 Disponibilidade e quantidades
 - 7.2 Conservação e manutenção
 - 7.3 Registros (incluindo histórico de uso)
 - 8 Operação com uso de veículo de apoio
 - 9 Preparação dos clientes
 - 9.1 Informação ao cliente
 - 9.2 Instruções ao cliente
 - 10 Exigências de segurança
 - 10.1 Medidas de prevenção e segurança durante a progressão
 - 10.2 Comunicação
 - 10.3 Específicas para percursos auto-guiados
 - 11 Requisitos adicionais para produtos que envolvam pernoite
 - 12 Gestão de riscos
 - 12.1 Inventário de perigos e riscos
 - 12.2 Análise de inventário de riscos
 - 12.3 Tratamento de riscos
 - 12.4 Preparação e atendimento a emergências
 - 13 Conclusão do produto
 - 14 Controle do produto
 - 14.1 Registros
 - 14.2 Procedimentos
 - 14.3 Revisão crítica do produto
 - 15 Mitigação, compensação e conservação socioambientais
- Bibliografia



Prefácio

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

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) chama atenção para a possibilidade de que alguns dos elementos deste documento podem ser objeto de direito de patente. A ABNT não deve ser considerada responsável pela identificação de quaisquer direitos de patentes.

Esta Norma, sob o título geral “Cicloturismo”, tem precisão de conter as seguintes partes:

- Parte 1: Requisitos para produto;
- Parte 2: Classificação de percursos.

Introdução

A segurança no cicloturismo envolve pessoas (tanto clientes quanto prestadores de serviços), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas prestadoras dos serviços, inclusive as organizações públicas. Desta forma, uma abordagem sistêmica sobre os requisitos de serviços do produto de cicloturismo é altamente recomendável, de modo a considerá-los sob seus diversos aspectos.

Assim, com o propósito de fornecer ferramentas adequadas para promover a segurança no turismo, a ABNT vem desenvolvendo normas para estas atividades, incluindo normas que tratam das informações a serem fornecidas aos potenciais clientes, das competências dos condutores de turismo, sejam genéricas, sejam específicas, de sistemas de gestão da segurança e também normas que tratam dos requisitos para serviços relacionados com o fornecimento de alguns produtos turísticos no que se refere aos aspectos relativos à segurança e à qualidade.

O fornecimento seguro e responsável de serviços de turismo sob a forma de produtos turísticos específicos envolve uma série de aspectos, ações e medidas planejadas, inclusive incorporando práticas de gestão da qualidade e gestão de riscos.

Assim, a concepção das normas de requisitos de serviços para produto turístico de cicloturismo pode ser uma referência inovadora para toda organização envolvida com a prestação desses serviços, de maneira semelhante aos que as normas de produtos na indústria o são. Assim, essas normas podem ser utilizadas por operadoras e por aqueles que recebem os turistas nos destinos, que devem também estar envolvidos no esforço da segurança nas atividades de cicloturismo, e também podem ser usadas por consumidores para selecionar os produtos de que pretendem usufruir com segurança.

A conformidade com os requisitos desta Norma, inclusive a sua demonstração, pode desempenhar um papel importante na comunicação de uma empresa com as partes interessadas, incluindo os clientes e potenciais clientes, as autoridades, as seguradoras, os seus concorrentes, os seus parceiros, os seus colaboradores ou os seus investidores, e na própria confiança que estas partes interessadas tenham.

Esta Norma estabelece os requisitos para os elementos críticos relacionados com uma operação segura da atividade de cicloturismo, de maneira que uma organização possa estabelecer parâmetros de controle da qualidade e segurança, incluindo os cuidados com as questões ambientais relacionadas à sua execução, utilizando as técnicas de gestão de riscos e incorporando processos de controle e melhoria contínua do produto.



Esta Norma aborda os requisitos de serviços para o fornecimento de produtos turísticos de cicloturismo e foi redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de organizações e para adequar-se a diferentes condições geográficas, culturais e sociais.

O sucesso da gestão dos serviços depende do comprometimento de todos os níveis e funções na organização, em especial da direção da equipe de condutores. A finalidade geral desta Norma é assegurar, de maneira sistemática e consistente, a prática segura e responsável de atividades de cicloturismo.

1 Escopo

Esta Norma estabelece os requisitos para produtos de cicloturismo relativos à segurança dos clientes e condutores.

É importante ressaltar que a concepção de produtos turísticos envolve uma fase de planejamento e desenvolvimento do produto que não é objeto desta Norma.

Esta Norma se aplica a qualquer organização que ofereça produtos de cicloturismo que deseje:

- a) aumentar a satisfação e a segurança do cliente por meio da efetiva aplicação desta Norma, incluindo processos para controle e melhoria contínua do produto e a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis;
- b) demonstrar a capacidade do produto em assegurar a realização de atividades de cicloturismo de forma segura e que atenda aos requisitos de segurança do cliente e dos demais envolvidos na operação e requisitos regulamentares aplicáveis;
- c) buscar a certificação segundo esta Norma por uma organização externa; ou
- d) realizar uma auto-avaliação da conformidade com esta Norma.

Esta Norma se aplica somente à operação de cicloturismo. Esta Norma não se aplica a outros serviços que eventualmente possam estar incluídos no produto de cicloturismo, como, por exemplo, traslados, refeições, hospedagens, arranjos de pernoites etc.

Em casos de operações de cicloturismo que envolvam pernoite, são necessários requisitos adicionais que estão descritos na seção 11 desta Norma.

No caso das organizações que possuam percursos dentro de sua área, a Norma se aplica somente a produtos que envolvam uma operação de cicloturismo oferecida pela própria organização ou por terceiros, não se aplicando aos casos de prática esportiva ou de cicloturismo autônomo.

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

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

3 Termos e definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se os seguintes termos e definições.



3.1

cicloturismo

atividade de turismo que tem como elemento principal a realização de percursos de bicicleta

3.2

organização

companhia, corporação, firma, empresa, autoridade ou instituição, ou parte ou combinação destas, incorporada ou não, pública ou privada, que tem função e estrutura administrativa próprias

NOTA Para as organizações com mais de uma unidade operacional, uma unidade operacional individual pode ser definida como organização.

[ABNT NBR ISO 14001]

3.3

percurso

trajeto que se percorre do início da atividade turística até o seu término

NOTA Em alguns percursos, o local de início e de término pode ser o mesmo.

3.4

trilha

via estreita, usualmente não-pavimentada e intransitável para veículos de passeio

3.5

trilha de passagem individual (*single track*)

trilha por onde só é possível passar uma pessoa ou bicicleta por vez

3.6

veículo de apoio

veículo com capacidade para transportar adequadamente pessoas ou bicicletas

3.7

acidente

evento não planejado que resulta em morte, doença, lesão, dano ou outra perda

3.8

incidente

evento que deu origem a um acidente ou que tinha o potencial de levar a um acidente

NOTA 1 Um incidente em que não ocorre doença, lesão, dano ou outra perda também é chamado de "quase acidente".

NOTA 2 O termo "incidente" inclui "quase acidente" e "acidente".

4 Requisitos gerais

O produto turístico deve ser planejado e fornecido de maneira que a segurança dos clientes, condutores e pessoal envolvido no fornecimento do produto e que esteja exposto a riscos seja assegurada.

A organização responsável pela operação deve:

- a) assegurar que os condutores atendam aos requisitos de qualificação definidos nesta Norma;
- b) manter registro da manutenção das competências dos condutores;
- c) assegurar que todo serviço contratado a terceiros, que afete a qualidade e a segurança do produto turístico, atenda aos requisitos desta Norma e a outros que a própria organização estabeleça;



- d) assegurar-se de maneira planejada que os recursos e meios necessários para a realização da atividade que impactam a segurança estejam disponíveis no momento e local previstos;
- e) respeitar as limitações de uso e os instrumentos de gestão existentes para o ambiente visitado;
- f) adotar os planos de uso e zoneamento ecológico disponíveis quando o atrativo estiver em Unidade de Conservação (UC) ou em áreas com alguma categoria de restrições ambientais;
- g) assegurar que sejam disponibilizadas informações necessárias ao processo de tomada de decisão antes da formalização da compra, atendendo aos requisitos da ABNT NBR 15286.

O estabelecimento do número máximo de clientes por operação deve ser considerado, de acordo com as características do local da operação e do próprio produto turístico oferecido. No planejamento e operação do produto devem ser adotadas as práticas ambientais e sociais responsáveis como, por exemplo, as recomendações consagradas para conduta consciente em ambiente natural.

Caso a organização ofereça produtos turísticos para crianças menores de 12 anos ou para clientes portadores de necessidades especiais, este produto deve ser objeto de um planejamento específico que considere as características, procedimentos e equipamentos necessários para que a segurança desses clientes específicos seja garantida. Esses produtos podem requerer profissionais, equipamentos e condições específicas diferentes dos previstos nesta Norma. As medidas adotadas devem ser validadas, justificadas tecnicamente e documentadas.

Quando se pretender oferecer produtos noturnos (por exemplo, produtos de cicloturismo em época de lua cheia), seu planejamento deve ser revisto e medidas adicionais devem ser consideradas para que a segurança dos clientes seja assegurada. Esse planejamento e as medidas adotadas devem ser documentados. Esses produtos podem requerer profissionais, equipamentos e condições específicas diferentes dos previstos nesta Norma.

O percurso deve ser previamente estabelecido e do conhecimento dos condutores e demais envolvidos na operação, bem como da equipe do veículo de apoio. O itinerário do percurso deve estar documentado.

O responsável pela operação deve realizar uma avaliação das habilidades do cliente, que pode ser realizado num trecho inicial do próprio percurso ou em um percurso teste. O objetivo dessa avaliação é verificar se o cliente tem condições técnicas de realizar o percurso, detectar as necessidades de ajustes e permitir que os clientes tenham um contato inicial com a bicicleta e demais equipamentos no início da atividade. O responsável pela operação deve assegurar que somente os clientes com as habilidades possam continuar a atividade com base no resultado dessa avaliação.

5 Condutores

5.1 Qualificação e quantidade de condutores

A operação deve ser conduzida por profissionais que atendam aos requisitos da ABNT NBR 15285 e aos requisitos complementares abaixo:

- a) noções de mecânica de bicicleta para dar apoio em situações adversas como, por exemplo, troca de pneu, remendo de câmara de ar, desempenho de rodas, regulagem de freios, regulagem de câmbio, troca de cabos de aço, reparo ou troca de corrente;

NOTA Recomenda-se que o condutor tenha conhecimentos específicos adicionais como, por exemplo, regulagem da caixa de direção.

- b) técnicas de dirigibilidade de bicicleta, posicionamento de corpo nas diferentes situações de progressão;
- c) ergonomia da bicicleta e regulagem de selim e guidão para diferentes pessoas e situações de progressão;
- d) direção defensiva;



e) aptidão física condizente com o percurso.

Em operações em que não haja presença permanente de veículo de apoio junto ao grupo, a organização deve assegurar que haja um condutor para cada conjunto de seis clientes, com mais um condutor adicional.

Tabela 1 — Exemplo da relação de quantidades de condutores e clientes em operações sem veículo de apoio

Operação sem veículo de apoio	
Quantidade de clientes	Quantidade mínima de condutores
1 a 6	2
7 a 12	3
13 a 18	4
19 a 24	5

Em operações com presença permanente de veículo de apoio junto ao grupo, a organização deve assegurar que haja no mínimo um condutor para até cinco clientes e dois condutores para grupos de seis até dez clientes. Caso o grupo possua mais de dez clientes, a organização deve assegurar mais um condutor para cada conjunto de até dez clientes adicionais.

Tabela 2 — Exemplo da relação de quantidades de condutores e clientes em operações com veículo de apoio

Operação com veículo de apoio	
Quantidade de clientes	Quantidade mínima de condutores
1 a 5	1
6 a 10	2
11 a 20	3
21 a 30	4

Razões ambientais podem requerer o estabelecimento do tamanho máximo dos grupos. Convém que se levem em consideração as práticas de mínimo impacto consagradas.

6 Informações sobre o cliente

6.1 Coleta do perfil

A organização deve ter informações de cada cliente. Estas informações devem conter no mínimo:

- nome;
- telefone para contato;



- c) documento de identificação (como, por exemplo, carteira de identidade ou passaporte);
- d) contato para caso de emergência;
- e) condições de saúde ou médicas específicas, como, por exemplo, relacionadas a alergias, cirurgias, diabetes, epilepsia, problemas cardiovasculares, articulares, ósseos, musculares, respiratórios, de depressão, fobias, euforia, gravidez ou se é portador de necessidades especiais;
- f) medicamentos em uso;
- g) idade;
- h) experiência anterior com a atividade.

Em produtos onde exista a possibilidade de transposição de cursos d'água, é necessário solicitar a informação acerca das habilidades de natação do cliente.

Recomenda-se solicitar informações sobre os planos de saúde do cliente.

A empresa deve encorajar o cliente a fornecer as informações de forma detalhada, para facilitar o atendimento a possíveis emergências.

A organização deve assegurar a confidencialidade das informações dos clientes, exceto nas circunstâncias relacionadas com atendimento a emergências.

6.2 Análise das informações

A organização deve definir critérios para tratamento das informações mínimas dos clientes. Os critérios devem ter justificativa técnica.

A organização deve efetuar uma revisão crítica das informações fornecidas para analisar se os clientes estão em condições de realizar as atividades. Deve haver um registro dessa análise.

A organização deve assegurar que os clientes que não atendam aos critérios estabelecidos não realizem as atividades.

A organização deve assegurar que as informações sobre o perfil dos clientes sejam fornecidas previamente aos condutores envolvidos na realização da atividade.

7 Equipamentos

7.1 Disponibilidade e quantidades

A organização deve assegurar que os condutores e clientes disponham dos equipamentos necessários de acordo com os requisitos desta Norma.

A organização somente deve permitir que os clientes utilizem seus equipamentos se previamente inspecionados e autorizados pela própria organização.

Caso a organização ofereça equipamentos para clientes do grupo, estes devem estar em condições de uso. Pode ser conveniente ter alguns equipamentos sobressalentes de acordo com o histórico de uso no percurso específico.

Caso a organização ofereça produtos noturnos ou que sejam realizados em percursos em que o ambiente tenha claridade insuficiente, como, por exemplo, passagens por túneis, recomenda-se a utilização de equipamentos refletivos no corpo do condutor e dos clientes (colete refletivo, talabarte, cintas refletivas, tênis ou jaquetas com faixas refletivas etc.).



7.1.1 Coletivos

A operação deve dispor no mínimo dos seguintes equipamentos durante a progressão:

- a) canivete;
- b) equipamento de orientação (como, por exemplo, mapa, bússola, GPS), quando aplicável;
- c) estojo de primeiros-socorros;
- d) lanterna;
- e) relógio;
- f) cabos de câmbio;
- g) cabos de freio;
- h) raios;
- i) parafusos e porcas;
- j) óleo lubrificante;
- k) adaptador de válvula para câmaras de ar;
- l) chave de raio;
- m) chave de válvula de câmara
- n) alicate de corte
- o) aparelho de comunicação (radiocomunicador, celular etc.) para o veículo de apoio, se houver.

Para os equipamentos que usem pilhas, a organização deve dispor das respectivas pilhas reserva.

A organização deve avaliar a quantidade desses itens conforme a quantidade de clientes no grupo. Este procedimento deve estar documentado.

No caso de produto com percurso auto-guiado, os equipamentos coletivos podem estar numa base de operações ou em veículo de apoio.

7.1.2 Individual

7.1.2.1 Condutor

A organização deve assegurar que o condutor disponha e utilize os seguintes itens durante a operação:

- a) bicicleta adequada ao tipo de percurso;
- b) aparelho de comunicação (radiocomunicador, celular etc.) que permita a comunicação entre os condutores e o eventual veículo de apoio;
- c) calçado fechado adequado;
- d) recipiente para água (como, por exemplo, caramanhola, cantil, mochila de hidratação etc.);



- e) vestimenta adequada;
- f) capacete de ciclismo;
- g) ciclocomputador;
- h) luvas de ciclismo;
- i) óculos (para proteção);
- j) luz de sinalização traseira;
- k) dispositivo de iluminação elétrico como, por exemplo, lanterna de cabeça, farol de bicicleta;
- l) apito;
- m) conjunto de ferramentas para manutenção de bicicleta, contendo:
 - jogo de chaves *allen*;
 - bomba de ar;
 - jogo de chaves de boca;
 - câmara de ar;
 - chave de fenda;
 - chave *phillips*;
 - alicate de bico;
 - chave de corrente;
 - kit de reparo de câmara.

7.1.2.2 Cliente

A organização deve dispor ao cliente e assegurar o uso dos seguintes equipamentos e itens durante a operação:

- a) bicicleta adequada ao tipo de percurso;
- b) calçado fechado adequado;
- c) recipiente para água (como, por exemplo, caramanhola, cantil, mochila de hidratação etc.);
- d) vestimenta adequada;
- e) capacete de ciclismo;
- f) luvas de ciclismo;
- g) óculos (para proteção).

Em função das características do percurso (extensão, horário de chegada, entre outras), a organização deve assegurar que os clientes disponham de lanterna e pilhas reserva.



Em produtos de cicloturismo onde houver a progressão durante o período noturno ou em operações que envolvam pernoite, a organização deve ainda dispor e garantir o uso de dispositivo de iluminação elétrico como, por exemplo, lanterna de cabeça ou farol de bicicleta, além das respectivas pilhas reserva e luz de sinalização traseira. Recomenda-se o uso de colete refletivo, cintas refletivas, tênis ou jaquetas com faixas refletivas etc.

Em produtos com percursos auto-guiados, recomenda-se que a organização disponibilize um meio de comunicação com o cliente, como, por exemplo, radiocomunicador, celular ou outro meio de comunicação em determinados pontos de apoio do percurso.

7.2 Conservação e manutenção

A organização deve assegurar que os equipamentos em utilização estão em condições de uso.

A organização deve implementar e manter um procedimento de inspeção periódica e manutenção preventiva e corretiva. Este procedimento deve contemplar todos os equipamentos utilizados na operação, incluindo os equipamentos dos condutores. O procedimento deve estar documentado e incluir uma verificação sistemática e regular, e inspeção antes do uso. Deve haver registro das verificações efetuadas.

A organização deve dispor de um controle de manutenção e conservação dos equipamentos. Os equipamentos devem ser guardados em local arejado, livres da incidência direta do sol e de qualquer produto químico e mantidos armazenados de forma organizada.

Caso o cliente utilize seu próprio equipamento, a organização deve manter previamente à realização da operação um procedimento para verificação sistemática desses equipamentos quanto à sua conservação e manutenção.

7.3 Registros (incluindo histórico de uso)

A organização deve manter registros do controle da manutenção e conservação dos equipamentos, da data de compra, recomendações dos fabricantes e eventos ocorridos com os equipamentos.

8 Operação com uso de veículo de apoio

Em operações de cicloturismo com veículo de apoio, a organização deve garantir que este veículo esteja em condições de uso.

No caso de somente um veículo de apoio, este deve ser capaz de transportar pessoas e bicicletas adequadamente. No caso de mais de um veículo de apoio, admite-se que o veículo próprio para transportar pessoas não seja o mesmo que transporte as bicicletas.

A quantidade de veículos de apoio deve ser dimensionada adequadamente para o transporte de bicicletas e pessoas para as especificidades de cada operação (tais como percurso, experiência anterior dos clientes, clima etc.).

Motos e similares podem auxiliar no apoio a uma operação, mas não podem ser considerados único veículo de apoio.

O tipo de veículo de apoio deve ser adequado ao percurso da operação.

9 Preparação dos clientes

9.1 Informação ao cliente

As informações preliminares a serem fornecidas aos clientes antes da venda do produto estão definidas na ABNT NBR 15286. O responsável pela operação deve ainda fornecer ou revisar as seguintes informações antes da operação:



- a) descrição das características da atividade a ser realizada, como tempo de duração, pontos e horários para alimentação, disponibilidade de água potável no percurso, se o percurso é auto-guiado, disponibilidade de veículo de apoio, entre outros;
- b) descrição das características do local onde são realizadas as atividades;
- c) procedimentos de mínimo impacto relativos à atividade que será realizada, as características ambientais dos locais de prática, os principais impactos ambientais e socioculturais negativos potenciais e as medidas de minimização, mitigação e compensação correspondentes;
- d) descrição dos cuidados com a segurança e as medidas a serem tomadas no caso de emergências;
- e) identificação dos condutores, sua qualificação e função;
- f) regras de uso específico da área, incluindo regulamentos, quando houver;
- g) verificação e exigência de vestuário (calçado apropriado para a atividade, vestimenta que assegure proteção, mobilidade e conforto na região visitada) e equipamentos adequados para a atividade;
- h) cuidados necessários relativos à exposição ao sol, à chuva, ao frio e a outras precauções, incluindo as orientações acerca do uso de protetor solar, capa de chuva, agasalho e repelente de insetos;
- i) tipo do percurso a ser realizado e detalhes particulares do percurso;
- j) pontos de apoio durante o percurso;
- k) equipamentos, alimentos e bebidas necessários que o cliente deve levar para a atividade que não sejam fornecidos pela organização;
- l) apresentação dos equipamentos a serem utilizados, suas funções e características pertinentes (como, por exemplo, tipo da bicicleta, se possui suspensão, tamanho do quadro etc.);
- m) recursos e facilidades disponíveis de atendimento a emergências nos locais de realização da atividade, inclusive do tempo previsto de resposta;
- n) se o produto inclui seguro para a atividade;
- o) condições de desgaste físico em função de operações seqüenciais de mais de um dia consecutivo.

O responsável pela operação deve informar ao cliente que pode ser conveniente levar peças e ferramentas específicas do seu equipamento.

O fornecimento destas informações deve ser padronizado e registrado.

Recomenda-se que seja registrado que os clientes compreenderam as informações recebidas.

9.1.1 Conhecimento de riscos e responsabilidades

A organização deve apresentar ao cliente um documento que esclareça quais são os riscos e as responsabilidades inerentes à realização daquela atividade e eventual cobertura de seguro.

Recomenda-se que o responsável pela operação ressalte o papel da autoridade do condutor e dos demais envolvidos na realização da atividade.

A organização deve manter registro deste procedimento.



9.2 Instruções ao cliente

Pode haver casos em que a instrução aos clientes seja realizada no ato da compra e casos em que a instrução aos clientes aconteça no local de operação.

A organização deve instruir os clientes sobre:

- a) colocação, regulagem e utilização dos equipamentos individuais necessários para a atividade a ser realizada;
- b) forma de progressão e comunicação na operação, incluindo a necessidade do grupo se manter sempre junto, evitando que algum cliente se perca ou não esteja sendo supervisionado por algum condutor;
- c) comportamento durante a atividade;
- d) cuidados específicos quanto às técnicas da atividade a ser realizada;
- e) orientação quanto ao uso da bicicleta nas diferentes situações (como, por exemplo, descer da bicicleta, descida fortes, subidas fortes, trechos perigosos, hidratação com a bicicleta em movimento, não tirar fotografias durante a progressão, não utilizar fones de ouvido);
- f) procedimentos de ultrapassagem;
- g) uso correto do câmbio e freios;
- h) evitar o uso de mochila nas costas, exceto para pequenos volumes e peso e com ergonomia adequada para atividade;
- i) as informações acerca da bicicleta apropriada para o percurso;
- j) os cuidados necessários relativos ao vestuário adequado, principalmente o tipo de calçado, tipo de tecido das roupas, capacete e luvas;
- k) presença ou não de veículo de apoio na operação, bem como sua utilização e restrições.

Recomenda-se que seja aplicado exercício preparatório aos clientes com finalidade de aquecimento.

NOTA A observação dos clientes, enquanto fazem exercício preparatório, pode fornecer informações úteis sobre o perfil e o comportamento deles.

10 Exigências de segurança

Os condutores devem conhecer previamente as condições gerais e eventuais alterações dos percursos onde é realizada a atividade.

A organização deve manter junto ao grupo que esteja em progressão as informações da coleta do perfil do cliente.

Recomenda-se que seja oferecido ao cliente um seguro apropriado para a atividade.

10.1 Medidas de prevenção e segurança durante a progressão

No caso da existência de passagens estreitas, planos inclinados, desníveis abruptos, pisos escorregadios ou outros obstáculos, devem ser adotados procedimentos específicos que garantam a segurança dos envolvidos na operação antes, durante e após a transposição do obstáculo.

Devem ser estabelecidos procedimentos de progressão que:

- a) incluam medidas que previnam que grupos distintos se misturem;



- b) garantam que haja um condutor no início e no final de cada grupo;
- c) estabeleçam cuidados especiais, em trechos com:
 - fluxo intenso de veículos;
 - obstáculos;
 - presença de animais;
 - locais com perigo de queda (como, por exemplo, em travessias de rios);
 - encontros com outros grupos;
- d) prevejam as paradas para descanso;
- e) estabeleçam métodos de comunicação para:
 - sinalização de obstáculos;
 - comunicação com a bicicleta em movimento;
 - sinalização de frenagem;
- f) estabeleçam e controlem o ritmo de deslocamento;
- g) garantam que cada cliente esteja sendo observado por um condutor.

É recomendável que o posicionamento dos condutores dentro do grupo seja feito de forma a manter a proporção equilibrada da quantidade de clientes entre os condutores.

A organização deve assegurar que existam procedimentos para os clientes que hesitem ou desistam de realizar a atividade, em particular sobre o que afeta a segurança.

O condutor pode decidir efetuar paradas para atender a eventuais necessidades de clientes, porém devem ser realizadas de modo a não comprometer a segurança da operação.

Recomenda-se manter a unidade do grupo e que haja uma distância segura entre os condutores que abrem e fecham o grupo. Considera-se distância segura entre os condutores aquela que permita contato visual entre eles e que permite a identificação dos condutores e a identificação de eventuais sinais.

10.2 Comunicação

A organização deve assegurar um meio de comunicação (radiocomunicador, celular etc.) eficaz entre os condutores, entre estes e os clientes, inclusive quando se incluem grupos de clientes estrangeiros e entre os condutores e a eventual base de apoio da operação, podendo esta ser o veículo de apoio (quando este for utilizado na operação).

Os procedimentos de comunicação entre os condutores e clientes devem ser informados aos clientes antes do início da operação.

10.3 Condições específicas para percursos auto-guiados

Se a organização responsável pela operação oferecer produtos com percurso auto-guiado, o percurso deve ser sinalizado ou o cliente deve receber orientações para realizar o percurso com segurança, como por exemplo, pelo oferecimento de mapas.



Em relação aos equipamentos, não há obrigatoriedade de disponibilidade de meio de comunicação para o cliente. Contudo, o responsável pela operação deve assegurar que haja resposta para casos de emergência aos clientes neste tipo de percurso.

A organização deve assegurar que o percurso auto-guiado esteja e em condições de uso. Deve haver registro das verificações efetuadas.

Recomenda-se que a organização disponibilize ao cliente um detalhamento do percurso, como, por exemplo, mapas ou planilhas e o perfil altimétrico do percurso.

11 Requisitos adicionais para produtos que envolvam pernoite

A organização deve dispor de planejamento para necessidades adicionais em produtos que envolvam pernoite, entre eles, no mínimo:

- a) alimentação e hidratação: administrar as provisões de alimentos e bebidas (por exemplo, quais alimentos levar, como transportar, quanto levar, como conservar, como preparar e quando consumir), inclusive em situações adversas;
- b) arranjos de pernoite adequados, como por exemplo:
 - 1) em hospedagem em estruturas físicas construídas (como hotéis, pousadas, casas de colono etc.);
 - 2) em acampamento em área remota, com uso de barracas, bivaques etc. Neste caso, a organização deve gerenciar o pernoite de acordo com as necessidades dos grupos e características do local, incluindo, mas não limitado a:
 - i) identificar locais apropriados para o pernoite;
 - ii) estabelecer e orientar quanto ao uso dos espaços para dormir, cozinhar e realizar as necessidades fisiológicas;
 - iii) montar e utilizar barracas, bivaques ou redes;
 - iv) tomar ações para promover a segurança e o conforto do grupo;
 - v) minimizar o impacto nas áreas de pernoite;
 - vi) uso de fogareiro e gerenciamento dos riscos e mínimo impacto decorrentes deste uso;
- c) armazenamento adequado das bicicletas e outros equipamentos para, por exemplo, proteger das intempéries;
- d) manutenção das bicicletas e outros equipamentos;
- e) cuidados com relação ao desgaste físico cumulativo dos condutores e clientes.

A organização deve garantir que os condutores e clientes utilizem os equipamentos adicionais neste tipo de produto, conforme detalhado na seção 7 desta Norma.

12 Gestão de riscos

Deve-se avaliar os perigos existentes na sua operação e realizar uma análise de riscos conforme estabelecido na ABNT NBR 15331.



12.1 Inventário de perigos e riscos

Deve ser efetuado um inventário de perigos e riscos na realização do produto, documentado segundo o estabelecido na ABNT NBR 15331. Entre outras, as possibilidades a seguir devem ser previstas na elaboração do inventário:

- a) aumento repentino do volume d'água devido às condições meteorológicas ou a dispositivos artificiais de controle de vazão;
- b) queda de pedras, galhos e outros objetos durante o percurso;
- c) afogamento;
- d) choque térmico, como, por exemplo, hipotermia ou hipertermia;
- e) quedas;
- f) quebra ou perda de equipamentos ou outros suprimentos;
- g) cliente se perder do grupo;
- h) acidente com o condutor;
- i) contaminação das pessoas;
- j) intoxicação;
- k) acidentes com animais peçonhentos, como, por exemplo, abelha, cobra ou escorpião;
- l) cliente interromper a operação por motivos psicológicos, físicos ou outros;
- m) desestabilização dos pisos de caminhamento;
- n) o cliente sentir labirintite, vertigem ou medo de altura;
- o) incidentes devido a mudanças climáticas;
- p) condutor perder o controle do grupo;
- q) choque com veículos automotores ou animais;
- r) mudanças imprevistas do clima;
- s) acidente, falha mecânica ou outro fator que impeça ou interrompa a continuidade do acompanhamento do veículo de apoio, quando a operação utilizar veículo de apoio;
- t) integrantes do grupo se distanciarem demais.

O inventário deve ser revisado criticamente pelo menos uma vez por ano, ou quando houver alterações nas condições locais ou na operação.

12.2 Análise de inventário de riscos

Deve ser efetuada a análise e a avaliação dos riscos, conforme estabelecido na ABNT NBR 15331.



12.3 Tratamento de riscos

Com base nos resultados da avaliação de riscos, deve ser elaborado um plano de tratamento de riscos, documentado. O plano de tratamento deve ser revisado criticamente pelo menos uma vez por ano.

12.4 Preparação e atendimento a emergências

Devem ser estabelecidos e mantidos planos e procedimentos para identificar o potencial e atender a incidentes, inclusive acidentes e emergências, bem como prevenir e reduzir as possíveis conseqüências que possam estar associadas a eles. Esses planos e procedimentos devem incluir a previsão de ações a serem executadas e as informações necessárias, de acordo com os eventos previstos e o inventário de perigos e riscos avaliados.

Estes planos devem conter as informações necessárias para o acionamento de planos específicos a partir de uma emergência constatada em campo ou um primeiro aviso enviado a uma pessoa designada, conforme estabelecido na ordem de prioridades e acionamentos de acordo com um planejamento prévio da operação e ações de emergência.

O planejamento de atendimento a emergências deve incluir:

- a) informações sobre a estrutura de autoridades e suas responsabilidades;
- b) informação prévia da realização da atividade a terceiros que possam iniciar uma ação de atendimento a emergência. Esse terceiro deve contar com orientações sobre como agir numa situação de emergência;
- c) análise da disponibilidade local para acionamentos e resgates;
- d) análise da disponibilidade de meios de comunicação na região e em todas as condições de realização do produto e o estabelecimento de medidas eficazes para a comunicação numa situação de emergência;
- e) identificação da estrutura disponível para atendimento a emergências na região e procedimento para acioná-la. Essa identificação da estrutura deve assegurar que, no caso de uma emergência, exista o seguinte:
 - levantamento das disponibilidades de atendimento médico e hospitalar na região, inclusive em relação as especialidades e serviços oferecidos;
 - meios para acionamento de socorro;
 - acesso ao resgate;
 - estimativa do tempo de resposta;
- f) procedimento para dar o primeiro aviso.

Deve ser preparado para as situações previstas mais críticas, identificadas na avaliação de riscos e plano(s) de ação em emergências, documentado(s). Deve haver uma justificativa técnica documentada para a seleção das situações objeto desses planos.

Exemplos das situações previstas no planejamento das ações em emergência:

- a) evacuação de pessoa em situação de risco;
- b) busca de pessoas perdidas;
- c) acidente com o condutor;
- d) prestação de primeiros-socorros.



O cliente deve ser informado previamente dos recursos e facilidades disponíveis de atendimento a emergências nos locais de realização da atividade, inclusive do tempo previsto de resposta.

Os procedimentos previstos no planejamento de atendimento a emergências devem ser testados pelo menos uma vez por ano, sempre que exequível. Deve haver registros desses testes.

O planejamento do atendimento a emergências deve ser revisado criticamente pelo menos anualmente e após a ocorrência de incidentes, incluindo acidentes ou emergências.

Toda a equipe envolvida com a operação do produto deve ser capacitada para aplicação dos planos de atendimento em emergência, de acordo com a distribuição de responsabilidades e autoridades previstas.

Deve haver registros dessa capacitação.

13 Conclusão do produto

Ao final das atividades de cicloturismo, deve ser aplicado um procedimento de conclusão formal do produto e despedida dos clientes, com a informação de que se encerra nesse ponto a aplicação dos requisitos desta Norma. Esse procedimento deve estar documentado e deve incluir a informação aos clientes sobre como proceder para fazer reclamações e como essas reclamações serão processadas. Deve incluir também medidas para a realização de uma avaliação do produto por parte dos clientes. Essa avaliação pode ser efetuada mediante o uso de formulários ou outros mecanismos de consulta. A conclusão do produto deve ser registrada.

14 Controle do produto

Devem ser tomadas medidas para se assegurar que a operação se desenvolva de maneira planejada e controlada.

O condutor responsável pela operação deve efetuar uma avaliação diária e regular das condições em que esta está transcorrendo. Esta avaliação deve incluir uma apreciação geral das condições dos clientes, acompanhamento das condições meteorológicas, condições dos equipamentos e outros dados relevantes. Recomenda-se que esta avaliação seja registrada (por exemplo, em um diário da operação).

O condutor responsável pela operação deve assegurar que, durante a operação, os clientes recebam orientações sobre como proceder e sobre os aspectos críticos relativos à segurança, quando pertinente.

Quando se utilizar subcontratação (por exemplo, de condutores ou de atividades incluídas no produto), deve estar implementado um processo de qualificação dos fornecedores e de acompanhamento do seu desempenho. Deve-se assegurar que os requisitos desta Norma são atendidos pelos subcontratados. Deve haver registros da qualificação e do acompanhamento da competência dos sub-contratados.

A operação deve sistematicamente analisar criticamente os dados coletados, inclusive nos registros, e implementar melhorias ou ajustes nas suas atividades.

14.1 Registros

Os registros devem ser planejados de maneira que se possa avaliar o desempenho dos condutores e outro pessoal envolvido na realização do produto, as impressões dos clientes, contar com observações gerais sobre a operação e o desempenho dos condutores e dos clientes, informações sobre o estado e desempenho dos equipamentos e registros de incidentes que porventura ocorreram, medidas e procedimentos adotados, possíveis causas, conseqüências e recomendações para ações futuras. Isto pode ser feito, por exemplo, com um registro diário ou semanal, de acordo com o fluxo dos clientes e complexidade da operação, ou mesmo a cada operação.



14.1.1 Manutenção de um sistema de registros

Registros devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do fornecimento do produto. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

Os registros devem ser mantidos por um prazo compatível com as responsabilidades legais do fornecedor do produto.

14.1.2 Registro de sugestões e críticas

Deve ser mantido um sistema de registros de sugestões e críticas dos clientes, colaboradores e funcionários, que inclua:

- a) sugestão ou crítica;
- b) análise crítica da sugestão ou crítica;
- c) identificação das causas;
- d) alternativas de solução e sua viabilidade;
- e) medidas propostas;
- f) medidas tomadas;
- g) avaliação da eficácia das medidas tomadas.

Os clientes, colaboradores e funcionários devem ser informados de como as sugestões e críticas são tratadas e deve ser dada resposta, sempre que possível, às sugestões e críticas recebidas, informando inclusive as medidas tomadas.

14.1.3 Registro de incidentes, incluindo acidentes

Deve ser mantido um registro de incidentes, incluindo os acidentes, que possibilite a rastreabilidade e acompanhamento das medidas e ações adotadas. O registro deve conter no mínimo as seguintes informações:

- a) atividade;
- b) data (inclusive hora);
- c) local (com a exatidão pertinente);
- d) envolvidos (clientes, condutores etc.);
- e) descrição (inclusive condições ambientais, equipamentos utilizados, circunstâncias particulares etc., quando pertinente);
- f) causa provável;
- g) tratamento;
- h) conseqüências;
- i) ações corretivas;
- j) ações preventivas;



- k) responsável pelas informações;
- l) aprovação do registro.

Recomenda-se que a organização reporte informações sobre eventuais acidentes para os órgãos pertinentes, quando apropriado.

14.2 Procedimentos

Para a realização do produto, devem ser estabelecidos e implementados por todos que possam afetar a segurança pelo menos os seguintes procedimentos documentados:

- a) recepção e despedida dos clientes;
- b) análise e avaliação crítica do produto;
- c) contratação e capacitação do pessoal;
- d) gestão, manutenção e conservação dos equipamentos e materiais;
- e) respostas a emergências;
- f) tratamento de sugestões e críticas.

14.3 Revisão crítica do produto

A realização do produto deve ser revisada periodicamente, verificando-se criticamente todos os aspectos da operação. Essa verificação deve ser efetuada pelo menos uma vez por ano. A verificação deve ser registrada.

A revisão crítica do produto deve levar em conta os resultados do acompanhamento da realização do produto (por exemplo, pela realização de produtos-piloto periodicamente ou a inclusão de um revisor em uma realização do produto), a análise crítica dos registros de incidentes e acidentes, a análise crítica dos relatórios de atividades dos condutores e a análise crítica dos demais registros (qualificação e acompanhamento de fornecedores, competências dos condutores e demais pessoal, reclamações de clientes e respectivas medidas adotadas etc.).

A revisão crítica deve resultar numa apreciação da segurança e da satisfação dos clientes e de eventuais medidas ou ações preventivas ou corretivas. Se necessário, deve(m) ser estabelecido(s) plano(s) de ação para assegurar a implementação das medidas ou ações identificadas como necessárias ou oportunas.

15 Mitigação, compensação e conservação socioambientais

O planejamento e a operação do produto com atividades de cicloturismo devem considerar os impactos ambientais e socioculturais negativos e devem ser adotadas práticas para minimizá-los. Quando apropriado, podem-se adotar medidas para mitigá-los e compensá-los. Devem-se manter registros das medidas planejadas e sua implementação.

A consideração dos impactos ambientais e socioculturais pode ser baseada em experiência anterior, casos similares e em aplicação de práticas consagradas, e não significa a elaboração de estudos e pesquisas específicos de avaliação e monitoramento ambiental e sociocultural por parte da organização.

Deve-se informar aos clientes os principais impactos ambientais e socioculturais negativos e as medidas de minimização, mitigação e compensação correspondentes.



Bibliografia

- [1] ABNT NBR ISO 14001 – Sistemas de gestão ambiental – Especificação e diretrizes para uso.
- [2] Garcia, E. Manual de dicas para cicloturistas de primeira viagem. <Disponível em <http://www.clubedecicloturismo.com.br>>.
- [3] Ministério do Meio Ambiente – Programa Parques do Brasil – Condução consciente em ambientes naturais.
- [4] Ministério do Meio Ambiente – Relatório Promoção e Ordenamento da Visitação em Unidades de Conservação, 2005.
- [5] Ministério do Meio Ambiente – Relatório Diretrizes para planejamento e gestão de visitação em Unidades de Conservação, 2005.
- [6] Ministério do Turismo – Manual de Criação e Organização de Grupos Voluntários de Busca e Salvamento de Turismo de Aventura, 2005.
- [7] Ministério do Turismo – Relatório Diagnóstico de Regulamentação, Normalização e Certificação em Turismo de Aventura, 2005.