



**ABNT - Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar
CEP 20003-900 - Caixa Postal 1680
Rio de Janeiro - RJ
Tel.: PABX (21) 3974-2300
Fax: (21) 2240-8249/2220-6436
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2002,
ABNT—Associação Brasileira de
Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

MAI 2005

Projeto 54:003.03- 001

Turismo de aventura - Informações mínimas preliminares a clientes

Origem:
ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo
CE-54:003.03 - Comissão de Estudo Informações Mínimas para clientes
Projeto 54:003.03 - 001 – Adventure Tourism – Preliminary Minimum Information to Clients
Descriptors: adventure tourism; adventure travel; minimum information; competency;
expected results; tourism; professional certification
Válida a partir de

Palavras-chave: Turismo de aventura. Informações mínimas.
Segurança. Clientes. Certificação de pessoas.
Turismo.

5 páginas

Sumário

- Prefácio
- Introdução
- 1** Objetivo
- 2** Definições
- 3** Finalidade das informações preliminares
- 4** Requisitos gerais
- 5** Informações mínimas
- 6** Formulário de informações mínimas
- ANEXO
- A** Modelo de formulário informações mínimas preliminares a clientes

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.

Esta Norma contém o anexo A, de caráter informativo.

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 organizações prestadoras de serviços.

Devido ao caráter complexo das atividades de turismo de aventura, a questão da informação é extremamente relevante, principalmente no que diz respeito à subjetividade do termo “aventura” no entendimento de cada cliente ou potencial cliente.

Além disso, a informação a clientes tem sido considerada um fator importante na minimização de acidentes e na transparência da relação com os consumidores, inclusive no cenário internacional.

De forma objetiva, admite-se que clientes devidamente informados estão mais conscientes do produto que estão adquirindo e, em consequência, menos susceptíveis a acidentes.

Assim, esta Norma foi elaborada com objetivo de estabelecer as informações mínimas que devem ser fornecidas por organizações e pessoas que oferecem atividades de turismo de aventura a potenciais clientes antes da concretização da compra de cada produto, de modo a facilitar a tomada de decisão e a contribuir para a prática segura do turismo de aventura.

1 Objetivo

Esta Norma especifica os requisitos gerais mínimos de informações relacionadas à segurança e aos aspectos contratuais pertinentes de produtos ou serviços que incluam atividades de turismo de aventura, a serem proporcionadas a clientes potenciais, oferecidas por uma organização ou pessoa, antes da formalização da compra.

2 Definições

Para os efeitos desta norma, aplicam-se as seguintes definições:

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

NOTAS

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

2.2 grau de dificuldade da atividade: Classificação do nível de dificuldade esperado para um cliente na prática de atividades de turismo de aventura a partir da definição dos parâmetros objetivos.

NOTAS

- 1 O grau de dificuldade pode ser decorrente das condições física e psicológica necessárias, duração da atividade, conhecimento de técnicas ou requisitos específicos.
- 2 O grau de dificuldade pode ser de uma atividade ou de um atrativo.

2.3 Itinerário: Descrição resumida do roteiro dos deslocamentos efetuados na realização da atividade turística, desde o ponto de partida até o ponto de chegada, referenciando as localidades e atrativos relevantes.

2.4 Cliente: Organização ou pessoa que adquire ou usufrui de uma atividade de turismo de aventura.

2.5 Emitente: Pessoa ou organização que emite as informações.

NOTA Pode ser o fornecedor das atividades de turismo de aventura ou seu representante.

3 Finalidade das informações preliminares

Fornecer aos potenciais clientes e outras partes interessadas as informações mínimas necessárias ao processo de tomada de decisão antes da formalização da compra ou contratação de um serviço da atividade de turismo de aventura.

4 Requisitos gerais

O emitente deve deixar claro a que produtos ou serviços de turismo de aventura se referem as informações mínimas fornecidas, de maneira objetiva e inequívoca para potenciais clientes.

O emitente deve disponibilizar antecipadamente todas as informações pertinentes aos produtos ou serviços das atividades de turismo de aventura realizados no Brasil, destacando os aspectos relacionados à segurança.

5 Informações mínimas

5.1 O emitente deve assegurar que disponibiliza informações suficientes para identificar :

- a) o emitente da informação;
- b) o objeto da informação;
- c) as normas e outros requisitos específicos aplicáveis.

5.2 Como mínimo, as informações a respeito dos produtos e serviços disponibilizadas devem incluir:

- a) nome e endereço de contato do emitente das informações da atividade fornecida;
- b) dados do responsável pela atividade de turismo de aventura; (Pessoa física: nome, endereço, CPF. Pessoa jurídica: razão social, nome fantasia, endereço, CNPJ, Registro Embratur);
- c) identificação do produto ou serviço que é objeto das informações;
- d) atividades de turismo de aventura contidas nos produtos ou serviços às quais se referem as informações;
- e) descrição dos locais de prática das atividades de turismo de aventura aos quais se referem as informações;

- f) número mínimo e máximo de pessoas para a viagem organizada ou atividade de turismo de aventura a realizar-se;
- g) produtos que são dirigidos a públicos específicos (por exemplo, terceira idade, crianças, solteiros etc.), quando aplicável;
- h) itens inclusos no pacote adquirido, tais como:
 - meios, características e categorias de transporte utilizado durante todo o itinerário, quando aplicável;
 - tipo de acomodação, características e condições, quando aplicável;
 - fornecimento de alimentos e bebidas, inclusive a possibilidade de dieta especial, quando aplicável;
 - fornecimento de equipamentos, quando aplicável;
 - disponibilidade e tipo de cobertura de seguros;
- i) itens não inclusos no pacote adquirido, quando aplicável;
- j) itinerário, data, local, horários previstos de partida e chegada e duração aproximada da(s) atividade(s);
- k) pré-requisitos técnicos específicos para a prática da atividade, como certificações e treinamento prévio, se existirem;
- l) condições físicas aplicáveis requeridas aos clientes para prática da atividade, inclusive restrições médicas, quando apropriado;
- m) disponibilidade ou condições de acesso aos meios de atendimento a emergências e existência de sistemas de gestão da segurança;
- n) disponibilidade de facilidades para pessoas com necessidades especiais, crianças e idosos;
- o) necessidades requeridas aos clientes de recursos, equipamentos, vestimentas ou meios específicos para a prática das atividades;
- p) informação sobre a existência de regras de visitação locais, quando existirem, e o respeito à conduta consciente em ambientes naturais;
- q) condicionantes para a realização das atividades em função das condições meteorológicas, ambientais, saúde pública ou outras condicionantes eventuais nas práticas de turismo de aventura oferecidas (por exemplo, limitações relacionadas a horários, capacidade máxima de visitação, autorizações e formalidades sanitárias, etc.);
- r) dados que serão solicitados dos clientes;
- s) termos e/ou contratos de assunção de responsabilidade, quando existir;
- t) grau de dificuldade e respectivos parâmetros (com critérios explicitados).

5.3 É recomendável que estas informações estejam disponíveis no maior número de meios de comunicação e acessíveis a potenciais clientes.

Todos os meios de divulgação do emitente devem informar onde se encontram as informações completas descritas nesta Norma.

6 Formulário de informações mínimas

As informações mínimas podem ser fornecidas em meio físico, meio eletrônico ou qualquer outro meio adequado. O anexo A apresenta um exemplo de formulário para veiculação das informações mínimas.

Anexo A (informativo)
Modelo de formulário informações mínimas preliminares a clientes

Nome da empresa			
Endereço			
Cidade		Estado	
CEP			
Razão social			
CNPJ			
Registro Embratur			
Nome do produto			
Atividades envolvidas			
Descrição do local			
Número mínimo por Grupo			
Numero máximo por Grupo			
Público específico	N/A	Sim. Qual? _____	
Itens incluídos	Transporte	N/A	Sim / O que? _____
	Acomodação	N/A	Sim / O que? _____
	Alimentação	N/A	Sim / O que? _____
	Equipamentos	N/A	Sim / O que? _____
	Seguro	N/A	Sim / O que? _____
Outros			
Itens não incluídos			
Itinerário (data, local, horários, duração)			
Experiência prévia, pré-requisitos, certificações necessárias			
Condicionamento físico necessário			
Restrições médicas			
Disponibilidade de sistema de gestão da segurança			
Disponibilidade de atendimento de emergência	Não ____ Sim. Qual? _____		
Necessidades de recursos, equipamentos e vestimentas			
Facilidades para crianças, idosos e portadores de necessidades especiais	Não ____ Sim. Qual? _____ Idade mínima e máxima? _____		
Condicionantes para realização das atividades			

Existência de regras de visitação	Sim. Qual? _____ Não _____
Práticas de conduta consciente em ambiente natural	Sim _____ Não _____
Dados solicitados ao cliente	_____
Existência de termo de responsabilidade	_____
Grau de dificuldade	_____