



Turismo eqüestre — Parte 1: Requisitos para produto

Horse riding tourism — Part 1 - Product requirements

Palavras-chave: Turismo eqüestre. Produto. Certificação.
Descriptors: Tourism. Horse riding. Certification.

Sumário

Prefácio

Introdução

- 1 Escopo
 - 2 Referências normativas
 - 3 Termos e definições
 - 4 Requisitos gerais
 - 5 Competências dos condutores e auxiliares de turismo eqüestre
 - 6 Relação da quantidade de condutores, auxiliares e clientes
 - 7 Equipamentos
 - 7.1 Equipamentos coletivos
 - 7.2 Equipamentos do condutor e do auxiliar
 - 7.3 Equipamentos do cliente
 - 7.4 Equipamentos para o animal
 - 7.5 Disponibilidade e quantidades
 - 7.6 Conservação e manutenção
 - 8 Montarias
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Registros
 - 9 Informação sobre o cliente
 - 9.1 Coleta do perfil
 - 9.2 Análise das informações
 - 10 Preparação dos cliente
 - 10.1 Informação ao cliente
 - 10.2 Instrução ao cliente
 - 11 Exigências de segurança
 - 12 Gestão de riscos
 - 12.1 Inventário de perigos e riscos
 - 12.2 Análise e avaliação de riscos
 - 12.3 Tratamento de riscos
 - 12.4 Preparação e atendimento a emergencies
 - 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 sócio-ambientais
- Anexo A (normativo) Competências mínimas dos condutores de turismo eqüestre**
- A.1 Descrição das competências mínimas
 - A.2 Competências



A.3 Manutenção e melhoria da competência
Anexo B (normativo) Competências mínimas dos auxiliares de turismo eqüestre
B.1 Descrição das competências mínimas
B.2 Competências
Bibliografia

Prefácio

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Fórum 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).

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, sob o título geral "Turismo Eqüestre", tem precisão de conter as seguintes partes:

Parte 1: Requisitos para produto.

Parte 2: Classificação de percursos.

Esta Norma contém anexos A, B e C de caráter normativo.

Introdução

A qualidade na operação turística envolve pessoas (tanto clientes quanto prestadores de serviços), equipamentos, procedimentos e as próprias empresas operadoras dos serviços, inclusive as organizações públicas. Desta forma, uma abordagem sistêmica sobre os requisitos de serviços do produto de atividades de turismo é altamente recomendável, de modo a considerá-los sob seus diversos aspectos, inclusive a sustentabilidade ambiental.

Assim, com o propósito de fornecer ferramentas adequadas para promover a qualidade no turismo, a ABNT vem desenvolvendo normas para essas atividades, incluindo as 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 produto na busca da 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 de turismo eqüestre 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.

Esta Norma pode ser utilizada por operadoras e por aqueles que recebem os turistas nos destinos, que devem também estar envolvidos no esforço da segurança nas atividades de turismo eqüestre, e também podem ser usadas por consumidores para selecionar os produtos de que pretendem usufruir com qualidade.

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 essas partes interessadas tenham.

Esta Norma de produto turístico estabelece os requisitos para os elementos críticos relacionados com uma operação segura da atividade de turismo, 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 especifica os requisitos de produtos de turismo equestre 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.

A qualidade do produto turístico depende do comprometimento de todos os níveis e funções na organização, em especial da direção e equipe de condutores e auxiliares. A finalidade geral desta Norma é assegurar, de maneira sistemática e consistente, a prática segura e responsável de atividades de turismo equestre.

1 Escopo

Esta Norma estabelece os requisitos para produtos de turismo equestre relativos à segurança dos clientes, condutores, auxiliares e animais.

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

Podem haver casos em que são necessários deslocamentos de acesso e de retorno para o início e após a conclusão das atividades de turismo equestre, os quais não são abrangidos pelos requisitos estabelecidos nesta Norma.

Excluem-se desta Norma os seguintes produtos:

- a) operações com animais que não estejam adaptados ao convívio com os outros animais do grupo;
- b) para clientes de até 7 anos de idade;
- c) clientes portadores de necessidades especiais;
- d) viagens a cavalo (operações com pernoite).

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

- a) aumentar a satisfação e segurança do cliente por meio da efetiva aplicação desta Norma;
- b) demonstrar a capacidade do produto em assegurar a realização dessas atividades com qualidade e de forma segura;
- c) buscar a certificação segundo esta norma por uma organização externa; ou
- d) realizar uma auto-avaliação da conformidade com esta Norma.

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 15286 – Turismo de aventura – Informações mínimas preliminares a clientes



ABNT NBR 15331 – Turismo de aventura – Sistemas de gestão da segurança – Requisitos

ABNT NBR 54:003.11-003/02 – Turismo eqüestre – Parte 2 – Classificação de percursos

3 Termos e definições

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

3.1

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]

3.2

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.

3.3

trilha

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

3.4

turismo eqüestre

atividade turística oferecida comercialmente, onde o eqüino ou muar é o meio de transporte e um dos principais atrativos.

3.5

veículo de apoio

veículo destinado ao apoio logístico durante a realização do percurso, exceto para remoção de acidentados.

3.6

arreamento

conjunto de equipamentos para montaria (sela ou arreio completo, cabeçada completa, cabresto e manta ou baixeiro)

3.7

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".

3.8

acidente

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

3.9

progressão

deslocamento do grupo ao longo de todo percurso



3.10

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

3.11

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

3.12

condutor

profissional que conduz um cliente ou grupo de clientes nas atividades de turismo eqüestre

3.13

cliente

organização ou pessoa que adquire ou usufrui de uma atividade de turismo

3.14

medidas de contingência

ação preventiva aplicável, ou ação corretiva a ser adotada quando da sinalização ou ocorrência de perigos e riscos

4 Requisitos gerais

O produto turístico deve ser planejado e fornecido de maneira que a segurança das pessoas e dos animais envolvidos no fornecimento do produto e que estejam expostos a riscos seja assegurada.

A organização responsável pela operação deve:

- a) contar com condutores e auxiliares que atendam aos requisitos de qualificação definidos na norma;
- b) promover a manutenção das competências dos condutores e auxiliares.
- c) assegurar que todo serviço contratado a terceiros, que tenham relação com a qualidade e segurança do produto turístico atendem aos requisitos desta norma e outros que a própria organização estabeleça.
- d) assegurar-se 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 e quando disponível, o planejamento do produto deve levar em conta a capacidade de carga do atrativo onde se realiza a atividade, inclusive na definição do número de clientes por operação;
- 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 compra do produto tendo como referencia os requisitos da ABNT NBR 15286.

No planejamento e operação do produto devem ser adotadas as práticas ambientais e sociais responsáveis, como por exemplo, recomendações para conduta consciente em ambiente natural.

Quando se oferecer produtos noturnos (como, por exemplo, cavalgada da lua cheia), seu planejamento deve considerar medidas específicas. Este planejamento deve estar documentado.



O percurso deve ser previamente estabelecido, classificado conforme a parte 2 desta Norma e do conhecimento dos condutores, auxiliares, equipe de apoio e outros integrantes da organização envolvidos na operação, incluindo rotas alternativas ao percurso original, atalhos p.ex., que poderiam ser utilizados, a critério do condutor, desde que o uso caracterizasse uma ação corretiva ou uma ação preventiva. O itinerário do percurso deve estar documentado.

5 Competências dos condutores e auxiliares de turismo eqüestre

A organização deve ainda garantir que os condutores de turismo eqüestre tenham as competências mínimas relacionadas no anexo A.

A organização deve ainda garantir que os auxiliares de turismo eqüestre tenham as competências mínimas relacionadas no anexo B.

A organização deve ainda garantir que hajam as competências relacionadas no anexo C dentro da equipe de condutores e auxiliares.

6 Relação da quantidade de condutores, auxiliares e clientes

O responsável pela operação deve garantir a quantidade mínima de condutores e auxiliares por grupo, conforme tabela 1.

A operação deve garantir que os grupos sejam de máximo de 15 clientes. Caso haja mais clientes, forma-se outro grupo.

TABELA 1 — REFERÊNCIA DE PROPORÇÃO PARA A QUANTIDADE DE CONDUTORES E AUXILIARES POR GRUPO

	Quantidade de condutor	Quantidade de auxiliar(es)
Grupo de até 10 clientes	1	1
Grupo de até 15 clientes	1	2

De acordo com a experiência dos clientes no grupo e as características do percurso, a quantidade de auxiliares pode ser alterada, desde que justificativa documentada. Em qualquer circunstância, o grupo deve contar com pelo menos um condutor.

De acordo com as características do local da operação e do próprio produto turístico oferecido, pode ser necessário reduzir o número máximo de clientes por grupo.

O número de condutores e auxiliares pode aumentar, de acordo com a classificação do percurso conforme a parte 2 desta Norma.

7 Equipamentos

7.1 Equipamentos e acessórios coletivos

A organização deve ter durante a progressão um alforje com:



- a) material sobressalente de arreamento (incluindo rédeas, barrigueiras, loros, látigos, cordas finas para amarrações diversas);
- b) torquês ou alicate;
- a) instrumento para limpeza de casco;
- b) estojos de primeiros socorros (para os animais e para os clientes);

Recomenda-se levar laço ou corda com cerca de 10m de comprimento durante a progressão, bem como lanterna e pilhas reserva, a critério da organização.

7.2 A composição dos estojos de primeiros socorros dos clientes e dos animais devem ser definidos pela organização de acordo com as características do produto. Esta composição deve estar documentada. Equipamentos do condutor e do auxiliar

A organização deve garantir que o condutor e auxiliar tenham consigo, cada um, no mínimo, os seguintes equipamentos:

- a) meio de comunicação (como por exemplo, rádio-comunicador, celular, etc);
- b) calçado fechado (como por exemplo, bota ou botina);

NOTA: Recomenda-se que o calçado tenha solado liso.

- c) canivete;

Recomenda-se- levar recipiente para hidratação (mochila de hidratação, cantil, etc), de acordo com as características do percurso.

É recomendado aos condutores e auxiliares o uso de capacete eqüestre de acordo com a EN xxxxx.

7.3 Vestimentas e acessórios do cliente

A organização deve assegurar que o cliente esteja utilizando, no mínimo, as seguintes vestimentas e acessórios:

- d) vestimenta que permita mobilidade, proteção
- e) calçado fechado com proteção para perna (como por exemplo, bota de cano alto, botina/sapato/tênis e perneira);

NOTA Recomenda-se que o calçado tenha solado liso e compatível com o tamanho do estribo.

- f) cobertura de cabeça (como por exemplo, chapéu ou boné);

Recomendação do uso de capacete eqüestre com três pontos de fixação, para menores de 18 anos, quando desacompanhados do responsável legal;

NOTA É recomendável o uso de capacete eqüestre para todos os clientes.

A organização deve dispor e oferecer capacete eqüestre (conforme EN xxxxx) para todos os clientes.

A organização pode permitir que o cliente traga seu capacete eqüestre, desde que seja inspecionado e autorizado pela organização e atenda a EN xxxxx.

Recomenda-se o uso de perneira de acordo com as características do percurso. Recomenda-se também que a organização ofereça luvas.



Recomenda-se que a organização disponibilize capas de chuva aos clientes.

7.4 Equipamentos e acessórios para o animal

A organização deve assegurar que cada animal esteja adequadamente arreado para realização da atividade.

O arreamento deve ser compatível com a altura e peso do cliente de forma a proporcionar conforto, estabilidade e segurança, tanto para o animal quanto para o cliente.

Recomenda-se o uso de estribo com base larga, seja preferencialmente fechado (como por exemplo, gaiola, capela, caçamba) ou com trava de segurança. O loro não deve, em nenhuma hipótese e por questões de segurança, ser utilizado como estribo.

Recomenda-se que a organização disponha de sela ou o arreo tenham cilha e barrigueira. Neste caso, deve ser utilizado o limitador (espaçador) unindo ambas as partes.

Recomenda-se o uso de alforjes ou similar em percursos de longa duração, conforme necessidades da operação. Recomenda-se que a organização, se aplicável, disponibilize alforjes para o uso dos clientes.

Conforme a característica do percurso e do animal,, recomenda-se avaliar a necessidade do uso de ferraduras e da opção para que estas tenham ou não rampão.

7.5 Disponibilidade e quantidades

O uso de arreamento de propriedade do cliente pode ser permitido, desde que sejam previamente avaliados e autorizados pela organização responsável pela operação.

A organização deve dispor de arreamentos suficientes e adequados ao porte do cliente.

Não são admitidas improvisações em quaisquer equipamentos e no arreamento antes do início da operação.

7.6 Conservação e manutenção

A organização deve assegurar que os equipamentos em utilização estejam 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. Este procedimento deve incluir uma verificação prévia sistemática e regular e deve ser feita e no momento do arreamento. Este procedimento deve estar documentado. Deve haver registro das verificações efetuadas.

Quando houver ajustes durante a operação, o condutor ou auxiliar deve efetuar uma inspeção geral para ajustá-los.

8 Montarias

8.1 Generalidades

Os animais utilizados na atividade devem ser dóceis, com índole e doma adequada e sem vícios (por exemplo, que não sejam passarinhos, coiceiros, empacadores, mordedores ou estiradores).

Os animais devem estar amadrinhados, ou seja, devem conviver pacificamente no piquete, na mangueira (pequena área cercada) ou no percurso da atividade.

Os animais devem estar ambientados com o tipo de percurso da operação turística.



A organização deve assegurar que os animais utilizados na operação turística estejam em condições físicas e de saúde. Caso seja detectada qualquer anomalia ou deficiência com o animal antes do início ou durante a operação, a organização deve retirá-lo do conjunto de animais.

O condutor ou auxiliar deve realizar uma checagem geral para verificar as condições do animal e do seu arreamento, antes de entregar o animal ao cliente e durante o percurso. Recomenda-se que o condutor ou auxiliar realize o repasse antes de entregar aos clientes.

A organização deve assegurar a seleção do animal mais apropriado para cada tipo de cliente, conforme o seu perfil e a sua experiência na atividade.

Recomenda-se que o conjunto de animais disponibilizado para a atividade de turismo eqüestre seja mantido exclusivamente para esta finalidade ou finalidades similares (como, por exemplo, aulas de equitação).

Recomenda-se que a organização não utilize éguas no período do cio.

8.2 Registros

Deve haver um controle das condições dos animais que informe nome, idade, histórico de participação nas atividades, condições de saúde (como por exemplo, controle de vacinação, controle de parasitas etc). Este controle deve ser registrado.

Os registros do controle devem ser mantidos atualizados de forma a possibilitar sua rastreabilidade.

Deve ser mantido um registro das ocorrências relevantes com os animais utilizados na operação e que impactem na segurança.

9 Informação sobre o cliente

9.1 Coleta do perfil

A organização deve contar com informações de cada cliente. Estas informações devem conter, no mínimo:

- a) nome;
- b) telefone para contato;
- c) número de documento (como por exemplo, carteira de identidade ou passaporte);
- d) data de nascimento;
- e) contato para caso de emergência;
- f) condições de saúde ou médicas específicas. Como, por exemplo relacionadas a alergias, cirurgias, diabetes, epilepsia, problemas cardiovasculares, articulares, ósseos, , musculares, depressão, fobias, euforia ou gravidez; vacinas tomadas; histórico de fraturas ou lesões na coluna, se é portador de necessidade especial.
- g) medicamentos em uso;
- h) experiência anterior com a atividade.

NOTA Pode ser utilizada como referência a lista de habilidades do cavaleiro abaixo.

TABELA 2 — EXEMPLO DE HABILIDADES DO CLIENTE (CAVALEIRO)

Habilidades do cliente (cavaleiro)



Principiante	Cavaleiro com limitada experiência, ainda não capaz de manter o cavalo na marcha ou trote, não conseguindo executar galope controlado.
Iniciado	Cavaleiro capaz de montar e desmontar sem assistência, ajudar outros em questões simples; fica confortável, e em controle, ao passo, marcha/trote moderados; capaz de manter o cavalo no galope curto.
Mediano	Cavaleiro com controle em todos os andamentos, inclusive marcha rápida, trote e galope rápido ; confiante e firme no assento em situações de algum estresse, mas não cavalga com regularidade.
Mediano forte	Cavaleiro mediano que cavalga regularmente, em qualquer terreno, sentindo-se confortável na sela por pelo menos seis horas por dia.
Avançado	Cavaleiro com independência na condução, mãos leves e capacidade de cavalgar animal fogoso em campo aberto.

Em produtos onde exista a possibilidade de submersão (como por exemplo, travessia de rios, lagoas, etc) é necessário solicitar a informação acerca das habilidades de natação do cliente.

A organização deve encorajar que o cliente forneça as informações de forma detalhada como medida de facilitar o atendimento às emergências.

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

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

9.2 Análise das informações

A organização deve definir critérios para tratamento das informações mínimas dos clientes e quais providências devem ser adotadas. Os critérios devem ter justificativa técnica e devem ser documentados.

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 desta análise.

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

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

10 Preparação do cliente

10.1 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 fornecer ou revisar, ainda, as seguintes informações antes da operação:

- descrição das características da atividade a ser realizada, como local, tempo de duração, disponibilidade de água potável no percurso, pontos e horários para alimentação, quando houver, disponibilidade de capacete equestre, entre outros;



- b) classificação do percurso segundo a parte 2 desta Norma;
- c) verificação e exigência de vestuário (calçado apropriado para a atividade, vestimenta que assegure proteção, mobilidade e conforto na região visitada);
- d) medicamentos necessários que o cliente esteja utilizando;
- e) 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;
- f) se há disponibilidade de perneiras.

O fornecimento destas informações deve ser padronizado e registrado.

Recomenda-se que seja registrado que os clientes receberam as informações.

10.1.1 Conhecimento de riscos e responsabilidades

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

Caso o cliente não aceite utilizar o capacete eqüestre, a organização deve registrar a decisão do cliente demonstrando sua recusa.

Recomenda-se que a organização responsável pela operação ressalte o papel da autoridade do condutor e do auxiliar na realização todas as fases da atividade.

A organização deve manter registro deste procedimento.

10.2 Instrução 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.

O responsável pela organização deve:

- a) ambientar os clientes, depois de estarem devidamente equipados (ambientação realizada pelo condutor ou auxiliar), com as instruções das manobras básicas com o animal (por exemplo, quando o animal murcha as orelhas é um sinal de que vai dar um coice ou morder, quando o cliente deve ser instruído a dar uma pequena puxada na rédea para controlá-lo), preferencialmente em ambiente controlado, como por exemplo, redondel, curral ou picadeiro;
- b) orientar sobre a conduta na progressão em áreas de risco (como por exemplo, passagem por barrancos, rios, lagos, ruas, estradas etc.), as características dos animais, a disponibilidade de água (para o cliente e o animal) etc.;
- c) instruir sobre a colocação e a regulagem dos equipamentos individuais do cliente. Somente o condutor ou o auxiliar devem manusear os a colocação dos equipamentos e sua regulagem, antes e durante a atividade;
- d) informar sobre os 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, repelente de insetos, e agasalho;
- e) informar o tipo do percurso a ser realizado, incluindo sua duração, classificação (segundo a parte 2 desta Norma) e detalhes particulares como paradas para descanso e verificação de arreios, bem como outros detalhes considerados pertinentes;



- f) orientar para que o grupo se mantenha coeso, evitando que algum cliente se perca ou não esteja sendo observado por um condutor ou um auxiliar;
- g) informar sobre o uso dos alforjes ou similar, quando houver, para levar pertences pessoais, pequenos equipamentos e alimentos ou bebidas;
- h) identificar o(s) condutor(es) ou auxiliar(es), sua(s) qualificação(ões) e função(ões);
- i) informar sobre as regras de uso específico da área, incluindo regulamentos, quando houver;
- j) informar sobre o animal selecionado para o cliente e as especificidades de seu temperamento;
- k) orientar sobre comunicação entre os integrantes do grupo durante a progressão;

NOTA Recomenda-se o uso de comunicação através de sinais gestuais.

- l) informar os cuidados com a segurança e as medidas a serem tomadas no caso de emergências.

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

NOTA A observação dos clientes quando fazem exercício preparatório pode fornecer informações úteis sobre seu perfil e comportamento.

11 Exigências de segurança

O responsável pela operação deve garantir que o arreamento e ajustes dos equipamentos nos animais sejam realizados pelo condutor ou auxiliar, antes e ao longo de toda a operação.

Tanto para os condutores, auxiliares e clientes, quanto para os animais, quando necessário, devem ser observados cuidados para que haja disponibilidade de alimentação, hidratação e abrigo durante o percurso.

No caso da existência de passagens estreitas, planos inclinados, desníveis abruptos, pisos escorregadios ou outros obstáculos, deve-se adotar procedimentos específicos de segurança para condução e progressão, como por exemplo, fazer a progressão em fila indiana, manter um maior espaçamento entre os animais ou descer do animal (apear) e ultrapassar o obstáculo, para que garantam a segurança dos envolvidos na operação antes, durante e após a transposição do obstáculo.

A organização não deve permitir a carona (mais de um cliente por animal).

O ritmo de andamento da atividade deve priorizar a segurança dos clientes e a integridade dos animais. Eventuais trotes, marchas e galopes somente podem ser realizados quando autorizados pelo condutor ou auxiliar, onde houver piso e terreno adequados, dependendo da habilidade do grupo, levando em consideração sua heterogeneidade.

A operação de turismo eqüestre não deve ser realizada em estradas asfaltadas ou pavimentadas (por exemplo, em acostamentos de rodovias) ou outros locais que tenham fluxo intenso de veículos motorizados, porém admite-se que, eventualmente pode ser realizada a travessia desses pontos para a continuidade do percurso ou de pequenos trechos em percursos de aproximação. Recomenda-se que esta travessia seja feita desmontada, de acordo com a avaliação do condutor ou auxiliar.

Devem ser estabelecidos procedimentos de progressão que:

- a) incluam medidas que previnam que grupos distintos se misturem;
- b) garantam que haja um condutor ou auxiliar no início e no final de cada grupo;
- c) estabeleçam cuidados especiais, em trechos com:



- 1) presença de outros animais (como por exemplo, cachorro);
- 2) encontros com outros grupos;
- d) prevejam as paradas para descanso;
- e) estabeleçam e controlem o ritmo de deslocamento;
- f) identifiquem a necessidade de ajustes do arreamento.

De acordo com as características do produto, devem ser realizadas paradas para descanso, conferência de arreamento, hidratação etc. Em percursos mais longos, recomenda-se que as paradas sejam realizadas a cerca de cada hora de progressão e pode ser conveniente que, por ocasião da parada, se preveja a realização de um pequeno deslocamento do conjunto a pé para alongamento e relaxamento.

Deve se assegurar um meio de comunicação eficaz entre os condutores e auxiliares, e entre estes e os clientes, inclusive quando se incluem grupos de clientes estrangeiros, como por exemplo, com a presença de um intérprete no grupo.

A organização responsável pelo produto deve assegurar que haja um meio de comunicação (rádio-comunicador, celular etc.) da base de apoio da operação (podendo ser este um veículo de apoio) com o condutor ou auxiliar.

Recomenda-se que, na realização da operação de turismo equestre em estradas não asfaltadas nem pavimentadas, sejam adotadas medidas específicas para uma progressão segura, tais como:

- a) orientação para que o grupo mantenha a coesão na estrada;
- b) orientação para o grupo seguir o mesmo sentido do tráfego da estrada;
- c) cavalgar em fila indiana ou no máximo aos pares, se houver espaço de segurança.

É recomendável que o posicionamento dos condutores e auxiliares dentro do grupo seja feita de forma a manter a proporção equilibrada de clientes entre eles.

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 norma ABNT NBR 15331. Dentre outras, as possibilidades a seguir devem ser previstas na elaboração do inventário:

- aumento repentino do volume d'água devido às condições meteorológicas;
- queda do cliente;
- queda de pedras, galhos e outros objetos durante o percurso;
- choque térmico, como por exemplo, hipotermia ou hipertermia;
- quebra ou perda de equipamentos ou outros suprimentos;
- acidente com o condutor ou auxiliar;



- contaminação das pessoas;
- acidentes com animais peçonhentos;
- indisposição do cliente;
- desestabilização dos pisos de caminhamento;
- afogamento;
- fadiga ou acidente com o animal;
- perda de controle do animal;
- condutor perder o controle do grupo;
- animal refugar;
- perda da ferradura do animal durante o percurso;
- conflito entre animais;
- mudanças imprevistas do clima .
- cliente interromper a operação por motivos psicológicos, físicos ou outros;
- queda do cliente com risco de lesão ou trauma na cabeça.

O inventário deve ser revisado criticamente pelo menos uma vez por ano.

12.2 Análise e avaliação 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, 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.

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

Exemplos das situações previstas no planejamento das ações em emergência são:



- evacuação de pessoa em situação de risco;
- acidente com o cliente, condutor, auxiliar ou animal;
- prestação de primeiros socorros.

O planejamento de atendimento a emergências deve incluir:

- informações sobre as atribuições e responsabilidades de cada integrante da equipe da organização;
- informação prévia da realização da atividade a terceiros que possam iniciar uma ação de atendimento a emergência, inclusive o itinerário realizado. Esse terceiro deve contar com orientações sobre como agir numa situação de emergência;
- análise da disponibilidade local para acionamentos e resgates;
- análise da disponibilidade de meios de comunicação na região e em todas condições de realização do produto e o estabelecimento de medidas eficazes para a comunicação numa situação de emergência;
- 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:
 - levantamento das disponibilidades de atendimento médico e hospitalar na região, inclusive em relação a especialidades e serviços oferecidos;
 - meios para acionamento e resgates;
 - estimativa do tempo de resposta.
- procedimento para dar o primeiro aviso.

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, acidentes ou emergências.

Toda a equipe envolvida com a operação do produto deve ser capacitada na 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 turismo eqüestre, 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.

14 Controle do produto

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



O condutor responsável pela operação, deve efetuar uma avaliação ao final da operação ou periodicamente. 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).

Quando se utilizar sub-contratação (de condutores, auxiliares, animais 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 sub-contratados. 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

Recomenda-se que os registros sejam planejados de maneira a que se possa avaliar o desempenho dos condutores, auxiliares e outro pessoal envolvido na realização do produto, as impressões dos clientes, contar com observações gerais sobre a operação e a performance dos condutores, auxiliares, dos clientes e dos animais, informações sobre o estado e desempenho dos equipamentos.

A organização deve registrar 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 com 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 críticas e sugestões

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

- a) sugestão ou crítica;
- e) análise crítica da sugestão ou crítica;
- f) identificação das causas;
- g) alternativas de solução e sua viabilidade;
- h) medidas propostas;
- i) medidas tomadas;
- j) 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:

- atividade;
- data (inclusive hora);
- local (com a exatidão pertinente);
- envolvidos (clientes, condutores, animais etc.);
- descrição (inclusive condições ambientais, equipamentos utilizados, circunstâncias particulares, etc, quando pertinente);
- causa provável;
- tratamento;
- conseqüências;
- ações corretivas;
- ações preventivas;
- responsável pelas informações;
- fechamento do registro.

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:

- recepção e despedida dos clientes;
- análise e avaliação crítica do produto;
- contratação e capacitação do pessoal;
- gestão, manutenção e conservação dos equipamentos e materiais;
- respostas a emergências;
- 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;
- 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, devem ser estabelecidos planos de ação para assegurar a implementação das medidas ou ações identificadas como necessárias ou oportunas.

15 Mitigação, compensação e conservação sócio-ambientais

O planejamento e a operação do produto com atividades de turismo eqüestre devem considerar os impactos ambientais e sócio-culturais negativos e devem ser tomadas medidas necessárias 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.

Para os objetivos desta Norma, a consideração dos impactos ambientais e socioculturais pode ser baseada em experiência anterior, casos similares e aplicação de práticas consagradas, e não significa a elaboração de estudos e pesquisas específicos de avaliação e monitoramento ambiental e socioculturais.

Quando a atividade for realizada em unidades de conservação (UC), o planejamento da atividade deve considerar os planos de uso público e zoneamento ambiental da UC, quando houver.

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



Anexo A (normativo)

Competências mínimas dos condutores de turismo eqüestre

Este anexo estabelece os resultados esperados e as competências mínimas para condutores de turismo eqüestre.

A.1 Descrição das competências mínimas

Competências comuns aos condutores de turismo eqüestre, relacionadas com:

- a) o atendimento e condução do cliente;
- k) a prestação de um serviço de qualidade;
- l) a segurança;
- m) os cuidados com o meio ambiente e as comunidades envolvidas.

A.1.1 Resultados esperados

O condutor de turismo eqüestre deve ser capaz de:

- a) cumprir a legislação – incluindo, mas não limitado a:
 - atender a legislação específica da(s) região(ões) em que atua, especialmente as relacionadas ao meio ambiente;
 - assumir as responsabilidades pertinentes.
- n) decidir sobre alterações na programação da atividade de turismo eqüestre – incluindo, mas não limitado a:
 - fazer análise das situações e cancelar a atividade em função de perigos e riscos;
 - decidir sobre rotas alternativas;
 - adotar medidas de contingência;
 - usar fenômenos naturais úteis na previsão do tempo.
- o) aplicar técnicas elementares de orientação e navegação – incluindo, mas não limitado a utilizar técnicas de navegação, orientação e cartografia;

NOTA Entende-se por técnicas elementares: leitura dos pontos cardeais, interpretação básica de cartas topográficas, mapas/croquis – legenda e simbologia, e utilização de bússola e orientação por sinais naturais (por exemplo, rios, montanhas etc.).

- p) garantir durante a operação o uso adequado de equipamentos – incluindo, mas não limitado a:
 - manter os equipamentos em perfeito estado e organizados, incluindo o arreamento dos animais;
 - observar sinais de desgaste ou defeito;



- providenciar reparos e substituições, quando necessário;
 - q)** liderar grupos – incluindo, mas não limitado a:
 - apresentar a programação de atividades;
 - organizar e facilitar a integração dos participantes de grupos; e quando necessário, mediar conflitos
 - estabelecer limites claros de comportamento e independência dos participantes;
 - tomar decisões em situações adversas ou não rotineiras.
 - r)** instruir o cliente quanto às práticas necessárias para a realização da atividade – incluindo, mas não limitado a:
 - realizar preleção de forma completa;
 - instruir o cliente quanto às técnicas de equitação, condução do animal durante o percurso, uso dos equipamentos e vestimenta adequada para a atividade;
 - instruir quanto a procedimentos de emergência aplicáveis;
 - instruir quanto a procedimentos de mínimo impacto sócio-ambiental aplicáveis;
 - instruir quanto à alimentação adequados à atividade, quando indispensável à segurança
 - s)** assegurar o bem-estar e a segurança do cliente – incluindo, mas não limitado a ser capaz de:
 - avaliar e decidir quanto a perigos e riscos, zelando pela segurança física e emocional dos clientes;
 - combinar regras de convívio e criar relações positivas entre os membros do grupo;
 - observar sinais de desgaste físico e emocional;
 - assegurar o uso de vestuário adequado à atividade, quando indispensável à segurança;
 - t)** gerenciar situações de emergência – incluindo, mas não limitado a:
 - avaliar situações de emergência;
 - controlar os grupos;
 - providenciar recursos ou suporte;
 - garantir o bem-estar dos clientes em situações adversas;
 - cuidar de sua sobrevivência;
 - u)** aplicar primeiros-socorros – incluindo, mas não limitado a:
 - aplicar os primeiros-socorros nos clientes adequadamente a cada situação, de acordo com o permitido por lei;
- NOTA Entende-se que primeiros-socorros são procedimentos de emergência que visam manter as funções vitais e evitar o agravamento de uma pessoa ferida, inconsciente ou em perigo de vida, até que ela receba assistência qualificada.
- v)** prevenir impactos ambientais e sociais decorrentes das atividades de turismo equestre – incluindo, mas não limitado a:



- aplicar práticas de mínimo impacto;
- sensibilizar e orientar o grupo sobre a importância da conservação do meio ambiente e o respeito às comunidades locais;
- intervir nas ações do grupo quando identificar ações danosas ao ambiente ou às comunidades locais;
- promover práticas de conservação, durante a atividade de turismo eqüestre ;
- w)** cuidar da apresentação pessoal e postura profissional – incluindo, mas não limitado a:
 - cuidar da higiene, aparência, postura corporal e disposição física;
 - manter limite de relacionamento afetivo durante a atividade;
 - lidar com situações constrangedoras;
 - usar linguagem e tratamento apropriados;
 - manter postura ética e profissional.
- x)** garantir o uso adequado dos equipamentos, incluindo o arreamento dos animais para a atividade;
- y)** garantir o ritmo e coesão do grupo.

A.2 Competências

As competências necessárias para o alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas através dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em A.2.1 a A.2.3.

A.2.1 Conhecimentos

- a)** conhecimento do conjunto de animais disponibilizados para a atividade e seu manejo;
- z)** interpretação de sinais naturais climáticos.
- aa)** técnicas de navegação e orientação (por exemplo, interpretação básica de mapas -croquis legenda e simbologia, e utilização de bússola, orientação por sinais naturais);
- bb)** técnicas de instrução e condução de grupos, integração e estratégia de solução de conflitos;
- cc)** técnicas de equitação, condução do animal durante o percurso, uso dos equipamentos e vestimenta adequada para a atividade;
- dd)** requisitos básicos de segurança no turismo eqüestre;
- ee)** fatores que contribuem para a ocorrência de acidentes;
- ff)** perigos e riscos ambientais mais comuns;
- gg)** situações e procedimentos de emergência genéricos adequados;
- hh)** conhecer a região e o produto turístico
- ii)** procedimentos de primeiros-socorros;



- jj) legislação e conservação ambiental;
- kk) técnicas de mínimo impacto ambiental;
- ll) regras básicas de educação e convívio social e cuidados com a higiene pessoal;
- mm) principais elementos do ecossistema percorrido;
- nn) selecionar o animal em condições para a atividade, considerando porte, saúde, temperamento, etc.
- oo) ter conhecimento de rotas alternativas

A.2.2 Habilidades

- a) ser expressivo na comunicação oral (como, por exemplo, para manter o interesse dos clientes na atividade);
- pp) falar de maneira clara e articulada (como, por exemplo, falar para o bom entendimento da instrução de técnicas para a atividade);
- qq) ter coordenação física e sensorial (como, por exemplo, para reagir a situações de risco);
- rr) calcular usando fórmulas simples (executar as quatro operações aritméticas, cálculo percentual e cálculo com ângulos);
- ss) ter raciocínio lógico-verbal de nível moderado (como, por exemplo, fazer verbalmente a descrição de um procedimento com uma série de etapas encadeadas);
- tt) Nota: Usualmente, classificam-se os níveis de raciocínio lógico-verbal em elementar, moderado e avançado;
- uu) capacidade de tomar decisões complexas (como por exemplo, para solução de conflitos);
- vv) capacidade de planejamento (como por exemplo, estabelecer uma seqüência lógica de etapas para atingir um fim específico).

A.2.3 Atitudes e atributos

- a) passar confiança para as pessoas, isto é, estabelecer relações facilmente, saber como atuar e o que dizer, fazendo as pessoas se sentirem confortáveis;
- ww) saber ouvir para tomar decisões, isto é, encorajar as pessoas a exprimir suas opiniões, consultar, escutar e levar em conta as suas opiniões;
- xx) ser empático e tolerante, isto é, ajudar os que necessitam, saber lidar com diferenças e ser comprometido;
- yy) ser versátil, isto é, se ajustar prontamente a diferentes situações;
- zz) ser perceptivo, isto é, ser instintivamente atento e capaz de entender situações;
- aaa) estar fisicamente bem preparado;
- bbb) saber controlar o seu animal e os outros animais do grupo.



A.3 Manutenção e melhoria da competência

A.3.1 Desenvolvimento profissional contínuo

O desenvolvimento profissional contínuo preocupa-se com a manutenção e melhoria das competências. Isto pode ser alcançado por meios como experiência profissional adicional, estudo privado, treinamento orientado, participação em reuniões, palestras, seminários, conferências ou outras atividades pertinentes.

Convém que os condutores de turismo eqüestre busquem e possam demonstrar seu desenvolvimento profissional contínuo.

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

- a) necessidades dos indivíduos;
- ccc) necessidades das organizações;
- ddd) técnicas, equipamentos e práticas das atividades de turismo eqüestre;
- eee) prática de relação com clientes;
- fff) normas, legislação;
- ggg) outros requisitos.

A.3.2 Manutenção da competência

Convém que os condutores mantenham e possam demonstrar as suas competências mínimas, mediante a participação regular em atividades de turismo eqüestre (por exemplo, por meio de registros).



Anexo B (normativo)

Competências mínimas dos auxiliares de turismo eqüestre

Este anexo estabelece os resultados esperados e as competências mínimas para auxiliares de turismo eqüestre.

B.1 Descrição das competências mínimas

Competências comuns aos auxiliares de turismo eqüestre, relacionadas com:

- a) o atendimento e condução do cliente;
- hhh) a prestação de um serviço de qualidade;
- iii) a segurança;
- jjj) os cuidados com o meio ambiente e as comunidades envolvidas.

B.1.1 Resultados esperados

O auxiliar de turismo eqüestre deve ter conhecimentos de forma a atuar como apoio ao condutor. No mínimo, deve ser capaz de:

- a) instruir o cliente quanto às técnicas de montaria, condução do animal durante o percurso e uso dos equipamentos;
- kkk) garantir o bom andamento, ritmo e coesão do grupo, apoiando o condutor;
- lll) ser capaz de utilizar o meio de comunicação.
- mmm) saber controlar o seu animal e os outros animais do grupo;
- nnn) apoiar o condutor em situações adversas ou de emergência;
- ooo) garantir o uso adequado dos equipamentos, incluindo o arreamento dos animais para a atividade.

B.2 Competências

As competências necessárias para o alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas através dos conhecimentos, habilidades e atitudes indicados em B.1 a B.3.

B.2.1 Conhecimentos

- a) conhecer a região e o produto turístico;
- ppp) conhecimento básico do conjunto de animais disponibilizados para a atividade e seu manejo;
- qqq) ter conhecimento de rotas alternativas.

B.2.2 Habilidades

- a) ser expressivo na comunicação oral (como, por exemplo, para manter o interesse dos clientes na atividade)



rrr) ter coordenação física e sensorial (como, por exemplo, para reagir a situações de risco).

B.2.3 Atitude ou atributo

a) estar fisicamente bem preparado.

B.3 Manutenção e melhoria da competência

B.3.1 Desenvolvimento profissional contínuo

O desenvolvimento profissional contínuo preocupa-se com a manutenção e melhoria das competências. Isto pode ser alcançado por meios como experiência profissional adicional, estudo privado, treinamento orientado, participação em reuniões, palestras, seminários, conferências ou outras atividades pertinentes.

Convém que os auxiliares de turismo eqüestre busquem e possam demonstrar seu desenvolvimento profissional contínuo.

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

a) necessidades dos indivíduos;

sss) necessidades das organizações;

ttt) técnicas, equipamentos e práticas das atividades de turismo eqüestre;

uuu) prática de relação com clientes;

vvv) normas, legislação;

www) outros requisitos.

B.3.2 Manutenção da competência

Convém que os auxiliares mantenham e possam demonstrar as suas competências mínimas, mediante a participação regular em atividades de turismo eqüestre (por exemplo, por meio de registros).



Anexo C (normativo)

Competências mínimas adicionais da equipe de condutores e auxiliares de turismo eqüestre

Este anexo estabelece os resultados esperados e as competências mínimas a serem garantidas dentro da equipe de condutores e auxiliares de turismo eqüestre, independente qual deles contemple tais requisitos.

O responsável pela operação deve garantir que, dentro da equipe de condutores e auxiliares, haja condutor ou auxiliar com os seguintes resultados esperados e competências:

C.1 Resultados esperados

- a) ter a capacidade para identificar o melhor conjunto animal/cavaleiro;
- xxx) estabelecer a participação do animal ou não na atividade, levando em consideração sua saúde, temperamento, idade etc.

C.2 Competências

C.2.1 Conhecimentos

- a) conhecer e saber aplicar o manejo adequado do animal, como, por exemplo, necessidades de alimentação, ferrageamento, descanso, primeiros socorros do animal;
- yyy) técnicas de pernoite em casos de emergência, como por exemplo, acampamento em área remota.



Bibliografia

- [1] ABNT NBR ISO 14001:2004 – *Sistemas de gestão ambiental - Especificação e diretrizes para uso.*
- [2] ABNT NBR 15398 – *Turismo de aventura – Condutor de caminhada de longo curso – Competências de pessoal.*
- [3] Ministério do Meio Ambiente - Programa Parques do Brasil - *Conduta 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.*