



**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**

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

4 páginas

### **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 relacionada 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 suscetíveis a acidentes.

Assim, esta norma foi elaborada com objetivo de estabelecer quais as informações mínimas 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 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, com respeito a produtos ou serviços que incluam atividades de Turismo de Aventura, a serem proporcionados a clientes potenciais, oferecidos por uma organização ou pessoa, antes da formalização da compra.

## 2 Definições

### 2.1 Atividades de turismo de aventura

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

NOTA – 1 riscos assumidos significa que ambas as partes têm uma noção dos riscos envolvidos

NOTA – 2 as atividades de turismo de aventura podem ser conduzidas em ambientes naturais, rurais ou urbanos

### 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.

Nota 1: O grau de dificuldade pode ser decorrente da condição física e psicológica necessária, duração da atividade, conhecimento de técnicas ou requisitos específicos.

Nota 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, da 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 e destacando os aspectos relacionados à segurança.

## 5 Informações mínimas

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

- o emitente da informação;
- o objeto da informação;
- as normas e outros requisitos específicos aplicáveis.

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

- a) o nome e o endereço de contato do emitente das informações da atividade fornecida;
- b) os 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) a identificação do produto ou serviço que é objeto das informações;
- d) as atividades de Turismo de Aventura contidas nos produtos ou serviços às quais se referem as informações;
- e) a 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) devem ser informados os produtos que são dirigidos a públicos específicos (ex.: terceira idade, solteiros, etc.), quando aplicável;
- h) Itens Inclusos, 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, 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, tais como, certificações, treinamento prévio, se existirem;
- l) condições físicas aplicáveis requeridas aos clientes para prática da atividade, inclusive restrições médicas, quando apropriado;
- m) a disponibilidade ou condições de acesso aos meios de atendimento a emergências e existência de sistemas de gestão da segurança;
- n) a 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 (ex.: 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 Acesso à informação e disponibilização da informação**

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			
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 medicas			
Disponibilidade Sistema de gestão da segurança			
Disponibilidade 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 - Acesse <a href="http://www.pegaleve.org.br">www.pegaleve.org.br</a>	
Dados solicitados ao cliente	
Existência de termo de responsabilidade	
Grau de dificuldade	