

PAUTA – REUNIÃO COM OS GUIAS

Segurança & Governança · role e vá seguindo os blocos

Objetivo: apresentar as mudanças de segurança como **evolução e oportunidade** (não imposição), montar a Safer **junto com o time**, e combinar o treinamento. **Tom o tempo todo:** parceria — "a gente tá profissionalizando *junto*". Duração: ~25 min.

0 · ABERTURA

O QUE DIZER

"Galera, chamei vocês pra falar de umas mudanças, principalmente na parte de segurança. Não é pra dificultar o trabalho de vocês — é pra proteger vocês, o cliente e a Adrena, e dar mais prestígio pro que a gente faz. E eu quero fazer isso junto com vocês."

- Enquadrar como **começo de uma transição**, feita com o time.

1 · PRIMEIROS SOCORROS

O QUE DIZER

"O assunto mais importante primeiro: primeiros socorros. A gente leva gente pra rapel, canionismo, cachoeira. Se algo acontece lá, quem tá é vocês."

- Todo guia precisa do básico: estabilizar, acionar **192 (SAMU) / 193 (Bombeiros)**, saber o hospital/resgate mais próximo do local.
- Por isso o **primeiro treinamento** vai ser de primeiros socorros (detalhe no bloco 4).

2 · SGS – O SISTEMA DE SEGURANÇA

O QUE DIZER

"Isso se conecta a uma coisa maior: a gente vai adotar um sistema de segurança de verdade, o SGS."

- SGS = Sistema de Gestão da Segurança:** identificar risco, prevenir e saber responder a emergência — **registrado**, não na cabeça de cada um.
- Não é invenção nossa: o turismo de aventura tem **mais de 50 normas técnicas** da ABNT, criadas com a **ABETA** e o Ministério do Turismo (programa Aventura Segura). As três principais:
- ISO 21101** — o sistema de segurança em si (avaliação de risco, plano de emergência, registro de incidentes).
- ISO 21102** — a **competência do guia** (o que um guia precisa saber/ter — base do credenciamento).
- ISO 21103** — a **informação ao cliente** (briefing, ficha de saúde, ciência de risco).
- "A gente não vai se certificar agora — isso custa e audita. Mas vamos operar na lógica dessas normas. É o que dá seriedade e, se um dia acontecer algo, proteção jurídica pra todo mundo."

3 · SAFER – NOSSO CHECKLIST DE SEGURANÇA

MOSTRAR a Safer no celular. "Na prática, o SGS vira isso: a Safer, um checklist de segurança por evento."

- Ser honesto: "Hoje a nossa execução não é padronizada — cada um acaba fazendo do seu jeito, e coisa importante às vezes passa batido. A Safer é o padrão mínimo pra isso não acontecer."
- Construir junto:** "Isso aqui é um rascunho. Quem tá no campo é vocês — quero as sugestões de vocês pra ajustar a Safer. O que falta, o que é impraticável, o que muda por modalidade."
- Passar rápido pelos blocos: **antes** (risco, equipamento) → **no local** (ancoragem, backups, briefing) → **durante** (monitorar o grupo) → **encerramento** (conferir pessoas e equipamento) → **registro**.
- Frisar o **quase-acidente**: "'Quase caiu', 'a corda tava gasta e a gente trocou a tempo' — isso é ouro. A gente registra sem punir ninguém, é o que ensina a não repetir."

4 · TREINAMENTO TRIMESTRAL

O QUE DIZER

"O treinamento vai ser a cada 3 meses. Começa com primeiros socorros."

- Sem cronograma fechado de propósito** — "quero saber de vocês que treinamento vocês querem". **[momento interativo — abrir pro pessoal sugerir e anotar tudo]**
- Ideias que já rondam (não é definido): equipamento, gestão de risco, condução de grupo.
- Custo (importante ser claro):** "Os treinamentos que têm valor, a Adrena banca metade — vocês investem a outra metade. É investimento dos dois lados: mostra que a gente aposta em vocês, e que vocês apostam na carreira."

5 · LIMPEZA E ARMAZENAMENTO DOS EQUIPAMENTOS

O QUE DIZER

"Um tema que já quero deixar marcado: cuidado com os equipamentos."

- Limpar e guardar direito depois de cada evento = **segurança + vida útil** do EPI (cadeirinha, capacete, corda, freio 8).
- Vira rotina (tá na Safer, no encerramento) e provavelmente um dos treinamentos.

6 · AVALIAÇÕES – NPS E GOOGLE

O QUE DIZER

"Por último, uma coisa que faz a Adrena crescer: avaliação."

- Reforçar com o cliente a **avaliação do passeio (NPS)** no fim de cada evento.
- No dia da entrega das fotos**, pedir pro cliente avaliar a Adrena **no Google** — é o que mais dá visibilidade pra gente aparecer nas buscas.
- Papel do guia: cliente que termina o passeio feliz avalia melhor. A experiência de vocês é o que gera a avaliação.

7 · FECHAMENTO – O QUE COMBINAMOS

- ☐ Data do **1º treinamento** (primeiros socorros): _____
- ☐ Sugestões de treinamento que o time trouxe: _____
- ☐ Ajustes na **Safer** trazidos pelos guias: _____
- ☐ **Ficha de saúde + termo de risco** viram padrão; a Safer entra já no próximo evento.

Fechar: "Isso é a Adrena ficando mais séria e mais segura — com vocês, não em cima de vocês."