

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POP)

MANUAL DE CONDUTA DO CLIENTE • SGS-03

Estes Procedimentos Operacionais Padrão (POP) detalham as normas de conduta obrigatórias a serem adotadas por todos os participantes das atividades operadas pela **Delta Turismo MG**. Conforme exigido pela Lei Geral do Turismo e pelo Código de Defesa do Consumidor, estes termos visam garantir a máxima transparência e segurança. **Estes procedimentos serão lidos e reforçados verbalmente pela Guia Responsável (Rejane Costa) antes do início de cada caminhada.**

POP 01: Segurança, Organização e Acompanhamento do Grupo

- **Manutenção do Posicionamento Físico:** É obrigatório que o cliente permaneça, durante todo o trajeto, posicionado espacialmente entre a Guia Líder (que abre a trilha) e o profissional designado como "Lanterna" (responsável por fechar o grupo). É terminantemente proibido ultrapassar a linha da Guia ou ficar para trás do Lanterna.
- **Cadência e Distanciamento Seguro:** O ritmo de deslocamento é ditado exclusivamente pela Guia Líder, sendo calibrado com base no participante de menor capacidade técnica ou física. Mantenha uma distância linear de segurança de aproximadamente 3 metros em relação ao caminhante da sua frente, evitando colisões ou efeito cascata em caso de desequilíbrio.
- **Permanência na Trilha Homologada:** Em nenhuma circunstância o cliente poderá se afastar ou abandonar o leito demarcado da trilha. Paradas técnicas (como necessidades biológicas, ajustes de vestuário ou registros fotográficos) devem ser obrigatoriamente comunicadas à equipe para a interrupção temporária do grupo.
- **Comunicação de Fadiga ou Mal-Estar:** Ao menor sinal de esgotamento físico, dores articulares ou náuseas, o participante deve parar imediatamente e reportar o fato à Guia. O roteiro será adaptado e, se necessário, o plano de evacuação preventiva será acionado.

POP 02: Conduta Técnica em Terrenos Irregulares e Obstáculos

- **Antecipação Visual do Terreno:** Ao caminhar sobre solos acidentados, rochas, raízes expostas ou lama, mantenha o foco visual direcionado de 2 a 3 metros à sua frente. Isso viabiliza a antecipação de obstáculos e previne entorses ou quedas.
- **Mecânica de Passada Correcta:** Execute passos curtos, firmes e com o centro de gravidade alinhado. Em declives (descidas), apoie prioritariamente o calcanhar ou a lateral do calçado; em aclives (subidas), utilize a região anterior do pé (ponta dos pés).
- **Verificação de Apoios Naturais:** Ao utilizar árvores, galhos ou rochas como pontos de equilíbrio, teste a estabilidade e a solidez do elemento antes de descarregar o peso corporal sobre ele.
- **Restrição de Aparelhos Eletrônicos em Movimento:** É proibido manusear telefones celulares, câmeras fotográficas ou filmadoras enquanto estiver em deslocamento em trechos de moderada ou alta dificuldade técnica. Paradas para fotos serão concedidas pela Guia em locais seguros.

POP 03: Gerenciamento de Saúde, Nutrição e Hidratação Pessoal

- **Autosuficiência de Consumo:** O participante deve se hidratar regularmente (ingerindo água ou isotônicos em todas as paradas técnicas) e consumir alimentos leves e calóricos nas pausas estabelecidas. *A Delta Turismo MG cumpre normas rígidas de segurança e seus guias não fornecem medicamentos de qualquer natureza aos clientes.*
- **Portabilidade de Medicamentos Contínuos:** Caso faça uso de medicações controladas ou possua alergias graves (ex: a insetos), o cliente deve portar seus próprios medicamentos em local de fácil acesso na sua mochila e comunicar à Guia antes do início do passeio.

POP 04: Conduta Ambiental e Manejo contra Vetores

- **Protocolo Lixo Zero (Leave No Trace):** Todo e qualquer resíduo gerado (orgânico ou inorgânico) deve ser acondicionado e trazido de volta pelo participante. Pratique o turismo sustentável e responsável.
- **Interação com a Vida Silvestre:** É proibido por lei tocar, aproximar-se, perseguir ou alimentar animais silvestres. Mantenha distância segura e evite colher flores, plantas ou amostras minerais.
- **Barreira Química (Repelentes e Protetores):** É altamente recomendado o uso e a reaplicação constante de repelentes contra insetos e carrapatos ao longo da atividade, minimizando o risco de picadas de animais peçonhentos e a exposição a vetores biológicos.

Delta Turismo MG • CNPJ: 34.811.597/0001-76 • Andrelândia - MG

Documento em conformidade com a ABNT NBR ISO 21101 e a Lei Geral do Turismo (Lei nº 11.771/08).