



INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO



Anselmo Rodrigues Caldas

Desporto de Natureza Estágio Curricular na empresa Melgaço Whitewater

2025

Desporto de Natureza Estágio Curricular na empresa Melgaço Whitewater

Anselmo Rodrigues Caldas



INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO

Anselmo Rodrigues Caldas

Desporto de Natureza
Estágio Curricular na empresa Melgaço Whitewater

Mestrado Desporto Natureza

Trabalho efetuado sob a orientação do
Professor Doutor João Paulo Faria
Professor Doutor António Brandão

Novembro de 2024

Caldas, Anselmo Rodrigues

Desporto de Natureza: Estágio Curricular na empresa Melgaço WhiteWater/Anselmo Rodrigues Caldas; Orientadores: João Paulo Faria e António Brandão. Escola Superior de Desporto e Lazer do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

Palavras-chave: Desporto Natureza, Águas Bravas, Formação, Embarcações Insufláveis, Resgate, Condução e Operação.

AGRADECIMENTOS

A conclusão desta etapa é um grande objetivo pessoal para mim, mais do que apenas academicamente, é a conclusão de um período de aprendizagem, desafios e crescimento a nível pessoal. Este objetivo não poderia ter sido alcançado sem o apoio, suporte e carinho de certas pessoas. Sendo assim, gostaria de deixar os meus mais sinceros agradecimentos aos seguintes:

Ao professor João Faria, orientador deste trabalho e fundador da Melgaço WhiteWater. Por toda a paciência, dedicação e apoio que me ofereceu para o desenvolvimento deste trabalho, que foi sem dúvidas o elemento mais fundamental para o mesmo. Pela confiança dada durante este percurso e por se tornar mais que um orientador, mas sim um amigo e uma segunda família.

Ao professor António Brandão, orientador deste trabalho. À disponibilidade prestada cada vez que requerida, aos conhecimentos transmitidos não só nesta fase mas durante todo o mestrado e licenciatura.

À equipa da Melgaço WhiteWater. Um especial agradecimento à família que me recebeu sem qualquer complicação, que me fez crescer em todos os níveis, sejam pessoais ou profissionais. Por me apoiarem em todos os momentos que assim necessitei e por terem a paciência de me ensinarem tudo aquilo que sabiam. E acima de tudo por me fazerem sentir em casa, em família, durante as muitas horas que trabalhamos juntos.

À minha família pelo apoio incondicional durante a realização deste trabalho e a sua incessante tentativa de ajudar.

A todos os professores e formadores do Mestrado de Desporto de Natureza. Agradeço as lições e conhecimentos que me foram lecionados. Foram fundamentais para a realização deste trabalho e para me orientar durante o estágio.

E finalmente, mas não menos importante, aos funcionários da Escola Superior de Desporto de Lazer do Instituto Politécnico de Viana do Castelo. A constante amabilidade, carinho, boa disposição, apoio e conversas que tornaram a escola mais que apenas um local de ensino, um lugar confortável e alegre. A vós, um especial obrigado.

O meu mais sincero obrigado a todos. Que, direta ou indiretamente, tiveram um impacto na minha vida escolar e me ajudaram a continuar em frente e a nunca desistir.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	VI
RESUMO	X
ABSTRAT	XI
LISTA DE ABREVIATURAS	XII
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	1
1.1. INTRODUÇÃO	3
1.2. CONTEXTUALIZAÇÃO	3
1.2.1. CONDUÇÃO E OPERAÇÃO DE EMBARCAÇÕES INSUFLÁVEIS EM ÁGUAS BRAVAS.....	8
CAPÍTULO II – PLANO DE ATIVIDADES	16
2.1. MOTIVAÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO.....	18
2.2. EMPRESA MELGAÇO WHITEWATER.....	19
2.3. MÉTODO DE TRABALHO	20
2.4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	20
2.5. EXPECTATIVAS DO CANDIDATO ANTES DO INÍCIO DO ESTÁGIO.....	21
CAPÍTULO III – RELATÓRIO DE ATIVIDADES	23
3.1. RAFTING E CANOA-RAFT	25
3.1.1. Preparação.....	25
3.1.2. Realização	27
3.1.3. Finalização	30
3.1.4. Feedback dos clientes	30
3.2. TOUR DE BUGGIES, MOTO 4 E JIPES	31
3.2.1. Preparação.....	31
3.2.2. Realização	32
3.2.3. Finalização	33
3.2.4. Feedback	33
3.3. PAINTBALL	34
3.3.1. Preparação.....	34
3.3.2. Realização	35
3.3.3. Finalização	37
3.3.4. Feedback	38
3.4. SALTO PENDULAR	38
3.4.1. Preparação.....	38
3.4.2. Realização	39
3.4.3. Finalização	40
3.4.4. Feedback	41
3.5. CAMINHADA E ORIENTAÇÃO COM TAREFAS	41
3.6 OBSERVAÇÕES	42

3.7 TRABALHO DE BACKOFFICE	42
3.7.1 REDES SOCIAIS.....	43
3.7.2 WEBSITE.....	43
3.7.3. DOSSIERS DIGITAIS DA EMPRESA.....	44
3.7.4 CATÁLOGO	45
3.7.5. PUBLICIDADE.....	45
3.7.6. PARCERIAS.....	46
3.7.7. MANUTENÇÃO E REORGANIZAÇÃO.....	46
3.8. FORMAÇÃO	48
CAPÍTULO IV – PROPOSTA METODOLÓGICA.....	51
4.1. INTRODUÇÃO	53
4.2. OBJETIVOS DO MANUAL	54
4.3. PÚBLICO-ALVO.....	54
4.4. CONTEÚDOS	55
4.5. AVALIAÇÃO CRÍTICA (AUTOAVALIAÇÃO E HETEROAVALIAÇÃO).....	55
4.6. REFLEXÃO	56
CAPÍTULO V – CONCLUSÃO	59
5.1. CONCLUSÃO.....	61
CAPÍTULO VI – BIBLIOGRAFIA	63
6.1. BIBLIOGRAFIA	65
CAPÍTULO VII – ANEXOS	68
Anexo I – Avaliações no Facebook	70
Anexo II – Avaliações Google	70
Anexo III – Avaliações Tripadvisor	70

RESUMO

Os desportos de natureza encontram-se em constante evolução, despertando um interesse crescente, tanto a nível desportivo como recreativo. Para muitos, estas atividades representam uma forma de escapar ao quotidiano, constituindo não apenas um evento pontual, mas também um hobby ou uma prática regular.

O aumento da adesão a estas atividades reforça a necessidade de melhorar, controlar e assegurar a sua prática. A inovação no setor tem impacto direto na qualidade dos serviços prestados ao público e na formação das equipas. Contudo, devido aos riscos inerentes, as empresas devem procurar minimizá-los e, sempre que possível, partilhar os seus conhecimentos com outros intervenientes.

O presente relatório foi elaborado no âmbito do Estágio Curricular do segundo ano do Mestrado em Desporto de Natureza, realizado na empresa Melgaço WhiteWater. Durante este período tive a oportunidade de explorar as diversas vertentes de uma empresa dedicada aos desportos de natureza. O principal foco da empresa é o rafting, que representa o maior investimento e a atividade com maior fluxo de vendas. Contudo, a oferta inclui ainda outras experiências, como passeios todo-o-terreno, paintball, team building e salto pendular.

A empresa, além das atividades de desporto de natureza, desenvolve um plano de formações na área de resgate em águas bravas, direcionado tanto a praticantes de atividades em águas bravas como a agentes de proteção civil.

O estágio, com duração de oito meses, decorreu de outubro de 2023 a maio de 2024, permitindo-me desempenhar várias funções. Estas incluíram o desenvolvimento de competências como guia de rafting e técnico de resgate, bem como a participação ativa nas formações promovidas pela empresa, culminando na criação de um manual intitulado *"Condução e operação de embarcações insufláveis em águas bravas"*.

A conclusão deste estágio proporcionou-me a oportunidade de aplicar, num contexto profissional real, os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação académica. Esta experiência não só enriqueceu a minha formação, como também contribuiu significativamente para o meu crescimento pessoal e profissional.

Palavras-chave: Desporto de Natureza, Águas Bravas, Formação, Embarcações Insufláveis, Resgate, Condução e Operação

ABSTRACT

Nature sports are in constant evolution, generating increasing interest both in sporting and recreational contexts. For many, these activities represent a way to escape daily routines, serving not only as occasional events but also as hobbies or regular practices.

The growing participation in these activities underscores the need to enhance, regulate, and ensure their safe practice. Innovation in this sector has a direct impact on the quality of services provided to the public and on team training. However, due to inherent risks, companies must seek to minimize them and, whenever possible, share their expertise with other stakeholders.

This report was prepared as part of the Curricular Internship for the second year of the Master's Degree in Nature Sports, conducted at Melgaço WhiteWater. During this period, I had the opportunity to explore various aspects of a company specializing in nature sports. The company's primary focus is rafting, which represents its largest investment and generates the highest sales volume. However, the company also offers other experiences, such as Off-Road Tours, Paintball, Team Building activities, and pendular jumps.

In addition to its nature sports activities, the company develops a training program in Swiftwater rescue, aimed at both whitewater activity practitioners and civil protection agents.

The internship, lasting eight months, took place from October 2023 to May 2024, allowing me to perform various roles. These included developing skills as a rafting guide and rescue technician, actively participating in the training sessions organized by the company and culminating in the creation of a manual entitled "Guiding and Operating Inflatable Boats."

The completion of this internship provided me with the opportunity to apply, in a real professional context, the knowledge acquired throughout my academic training. This experience not only enriched my education but also significantly contributed to my personal and professional growth.

Keywords: Nature Sports, Whitewater, Training, Inflatable Boats, Rescue, Driving, and Operating.

LISTA DE ABREVIATURAS

AF – Auxiliar de Flutuação

DN – Desportos de Natureza

MWW – Melgaço WhiteWater

DAB – Desportos de Águas Bravas

EPI – Equipamento de Proteção Individual

EPC – Equipamento de Proteção Coletiva

PS – Primeiros Socorros

BL – Bloco de Segurança

ESDL-IPVC - Escola Superior de Desporto e Lazer do Instituto Politécnico de Viana do Castelo

UV – Ultra Violet

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

1.1. Introdução

No contexto do plano curricular do segundo ano de Mestrado em Desporto Natureza, lecionado na Escola Superior de Desporto e Lazer (ESDL), pertencente ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC), existe a opção de realizar um estágio curricular como parte dos requisitos para obter o grau de mestre. Este relatório foi desenvolvido na empresa Melgaço WhiteWater (MWW) para integrar o referido estágio.

O presente relatório empreende dar a entender as áreas de trabalho da empresa, assim como detalhar as atividades realizadas durante o mesmo, com especial enfoque para a área aquática e de águas bravas.

Deste modo, pretende-se contextualizar o âmbito do estágio e a sua situação atual. O estágio concentrou-se nas atividades desenvolvidas pela empresa, bem como no planeamento e organização das mesmas, especificamente no contexto de BackOffice.

Após a contextualização que fundamenta a vertente prática deste estágio, são apresentados o plano de atividades para a sua execução, bem como um relatório detalhado das tarefas realizadas.

No último capítulo, é apresentada uma proposta metodológica para a elaboração de um manual sobre a condução e operação de embarcações insufláveis em águas bravas. Este manual tem como objetivo não só contribuir para o aumento do conhecimento científico na área, mas também apoiar as formações da empresa, indo além do mero auxílio prático. Tendo em conta a escassez de análises, estudos e informação sobre o tema, a concretização deste projeto representa um desafio significativo.

O manual será executado seguindo o ponto de vista do autor, com base em bibliografia adequada e com o objetivo de se tornar o primeiro de vários, que venham a completar e especializar o mesmo mais tarde.

1.2. Contextualização

Os desportos de Natureza são uma modalidade cada vez mais praticada e de maior crescimento a vários níveis na atualidade (Brandão et al., 2018), sendo que a experiência prática no mundo de trabalho melhora não só o desenvolvimento pessoal, social e profissional do aluno como o seu entendimento na área, o seu nível de competência

cultural e confiança na sua preparação para entrar no mundo de trabalho (Rothschild & Rothschild, 2020).

A procura de atividades desportivas e recreativas apresenta um fenómeno que se traduz na promoção de estilos de vida mais saudáveis e maior bem-estar pessoal, numa forma de refutar o stress e o sedentarismo quotidiano. São atividades que se desenvolvem num envolvimento muito particular, associando a prática desportiva ao contacto privilegiado com a natureza. O crescimento da atividade turística está estritamente associado à importância que o lazer tem vindo a assumir, como forma de preenchimento do tempo livre que as sociedades contemporâneas tanto reclamam (Silva, 2010).

A crescente urbanização e digitalização da sociedade torna-se o motivo chave para a maior procura pelos mesmos, a população procura experiências ativas e realistas com valores culturais e naturais de forma a fugir da rotina, resultando na atração de clientes de alto valor (Melo & Gomes, 2017) e ao mesmo tempo na instigação de práticas autossustentáveis e suporte das economias locais (Janowski et al., 2021).

O segmento de turismo de natureza é dos que apresenta maior precisão de crescimento. De facto, desde os finais do século XX que se assiste à progressiva alteração nas dinâmicas do lazer e desportivas, com o forte crescimento do turismo e desporto de natureza. O turismo de natureza representa 9% do total de viagens de lazer realizadas pelos europeus (2006) com um aumento anual a ritmo médio de cerca de 7% nos últimos anos, sendo que todas as previsões indicam que esta taxa de crescimento se manterá e inclusive será incrementada no futuro (Silva, 2010).

Tendo por base o grau de desenvolvimento atual do setor de turismo de natureza em Portugal e tomando como referência um horizonte de 10 anos, a velocidade de crescimento deste setor pode estabelecer-se numa taxa de crescimento anual de 9%. Esta diferença face à taxa internacional, fica-se a dever, essencialmente, à recente implantação do setor em Portugal, sendo a base de partida inferior, e refletindo-se num potencial de crescimento maior e mais rápido (Silva, 2010).

De acordo com o Decreto-Lei nº50/2002, de 11 de março, são consideradas atividades de desporto de natureza todas aquelas que ocorrem em contacto direto com o meio natural e que, devido às suas características, podem ser praticadas de maneira a não prejudicial à conservação do ambiente.

As atividades de DN podem ser desfragmentadas em três grandes vetores: ar, onde se enquadram atividades como asa-delta, parapente, balonismo, entre outras; terra, aglomerando atividades como BTT, trekking, escalada e muitas mais. Por último encontramos o grande vetor aquático, onde aparecem atividades como rafting, kayak, vela, surf, etc. (Melo & Gomes, 2017).

Dentro dos DN praticados em água, existem os desportos de águas bravas. Os desportos de águas bravas (DAB) caracterizam-se pelo desafio de descer um rio, desafiando os rápidos e testando a capacidade dos praticantes em ler as correntes e agir rapidamente (Azevedo, 2023), dentro de estes encontramos o rafting, um desporto que se baseia em ultrapassar rápidos em equipa com uma embarcação insuflável de diferentes lotações (Marchi, 2003).

Os DAB são vistos como um desafio devido ao risco associado à realização dos mesmos e ao facto de o ambiente se encontrar em constante movimento, assim para consenso internacional relativamente à classificação dos rios para a sua prática desportiva, foi desenvolvida a Escala Internacional de Dificuldade de Rios pela associação American Whitewater. Assim, esta escala está dividida em seis classes (Azevedo, 2023):

- Classe I – Fácil: Águas rápidas com pequenos rápidos. Poucos obstáculos e fáceis de contornar. Nível de dificuldade fácil. Baixo nível de risco. Auto-resgate fácil;
- Classe II – Principiante: Águas rápidas com canais amplos e ondas de fácil navegabilidade. É necessário realizar algumas manobras. Nível de dificuldade fácil, mas já sendo desafiante para inexperientes. Nível de risco baixo, raramente há feridos e o resgate é igualmente raramente necessário;
- Classe III – Intermédio: Rápidos com ondas moderadas e irregulares, podendo afundar uma canoa aberta. Passagens mais estreitas e correntes mais rápidas podem exigir manobras mais complexas e um bom controlo sobre a embarcação. Podem-se encontrar remoinhos e correntes fortes, especialmente em rios com muito caudal. Nível de dificuldade intermédio. Para grupos inexperientes é aconselhado acompanhamento com guia experiente. O nível de risco aumenta, sendo a possibilidade de dano moderada. O auto-resgate é geralmente fácil, mas a assistência de grupo pode ser necessária;
- Classe IV – Avançado: Rápidos intensos e fortes que requerem bom controlo e domínio da embarcação em águas turbulentas. Canoas abertas não devem percorrer rios

desta classe e os praticantes que usam caiaques fechados devem saber realizar a esquimotagem. É necessária uma avaliação do local a partir da margem para reconhecimento prévio. O nível de dificuldade é difícil. O risco de dano para nadadores é moderado a elevado e as condições de rio podem tornar o auto-resgate difícil, sendo necessário um grupo de assistência para o resgate e esse grupo tem de estar bem treinado;

- Classe V – Expert: Rápidos muito longos, obstruídos, violentos e imprevisíveis. Os rápidos podem continuar por longas distâncias, contendo ondas grandes e inevitáveis e buracos ou rampas íngremes congestionadas por percursos complexos e exigentes. O nível de dificuldade é muito elevado, exigindo grande perícia e competências, só para peritos. Os nadadores estão em permanente risco, o auto-resgate e resgate são muito difíceis até para os experts;

- Classe VI – Extremo: As características das águas Classe V levadas ao limite. Nesta classe, os rios são mais perigosos, extremos e imprevisíveis. Quase impossíveis de percorrer e muito perigosos. A sua complexidade dificulta e quase impossibilita a sua leitura. Apenas para pessoas peritas, com níveis de água favoráveis e com todas as precauções (Azevedo, 2023).

O Rafting é uma modalidade que surgiu fruto do desenvolvimento do DN e tem ganho cada vez mais adeptos, destacando-se na Europa, norte e sul da América, Ásia, Austrália, Nova Zelândia e África (Faria, 2022).

A popularidade do rafting surge da busca pelo contacto e conexão com a natureza, aliado a uma experiência de adrenalina com vários níveis de dificuldade, dependendo do rio ou do troço realizado (Jamal et al., 2019).

A sua história inicia-se em 1842 com o tenente John Fremont que desafiou as águas bravas do rio Colorado com um bote insuflável, mas só nos anos 50, depois da Segunda Guerra Mundial e com o uso dos barcos excedentes da guerra, o rafting sofreu o seu grande impulso. Em Portugal, primeira descida registada e considerada o marco de lançamento do rafting no país ocorreu a 15 de janeiro de 1995, realizada por um grupo de jovens que se preparavam para uma expedição ao Polo Norte em caiaque e que usavam o Rio Paiva para seus treinos. Esses treinos culminaram na descida da Garganta do Paiva, um percurso de classe V, com o uso do primeiro barco de rafting de fabrico nacional, produzido pela Barcoeste (Faria, 2022).

Consequentemente, encontramos duas vertentes: a recreativa/turística e a competitiva/desportiva. A vertente recreativa baseia-se na orientação da equipa, constituída entre 4 e 10 elementos, por um guia experiente. Ao contrário de outras modalidades, o rafting não requer habilidades demasiado específicas nem técnicas por parte dos participantes, o que facilita a participação de novos usuários (Faria, 2018).

A nível desportivo como a nível comercial, existem entidades que regulamentam e formam os profissionais nesta área. A nível internacional destaca-se a World Rafting Federation (WRF), a International Canoe Federation e a International Rafting Federation (IRF). No contexto nacional, existe a Federação Portuguesa de Canoagem (Faria, 2022).

A capacidade de ler água em movimento seja desde a embarcação ou da margem é uma habilidade essencial dos guias de rafting, é importante ser capaz de observar secções do rio para controlar o raft e planejar rotas seguras através de quaisquer obstruções. Seja num rio que corre naturalmente ou numa rua urbana inundada, as características do rio que se formam, como ondas, hidráulicas e eddies, são universais. As habilidades de navegação e operação da embarcação que são necessárias em rafting são exatamente as mesmas que para efetuar um resgate bem-sucedido (Dudhnath et al., 2021).

A hidrologia da água futura (a água onde o raft irá navegar em) irá ditar massivamente o controlo e direção da embarcação, é fundamental este cenário em consideração quando se planeia o próximo passo (Wallbridge & Wayne, 1995).

As características das embarcações utilizadas na atividade de rafting levaram as mesmas a ser apadrinhadas por equipas de resgate em águas bravas que as utilizam como embarcações de apoio ou meio de resgate dependendo do cenário. A velocidade de colocar um raft na água, a sua estabilidade, leveza e o seu reduzido calado e alto índice de flutuabilidade são vantagens enormes em cenários de resgate (Dudhnath et al., 1999).

A transferência de conhecimento na condução de embarcações insufláveis (rafts), da vertente recreativa (rafting) para a profissional, é essencial no socorro em cheias e inundações, sendo indispensável para os agentes de socorro não só na proteção de vidas humanas e bens materiais, mas sobretudo para garantir a sua própria segurança. Para que as equipas de intervenção atuem de forma eficaz em cenários de emergência, é fundamental que recebam formação especializada que abranja conhecimentos técnicos e competências práticas necessárias para uma operação segura e eficiente (Azevedo, 2023).

1.2.1. Condução e operação de embarcações insufláveis em águas bravas

Existem vários tipos de embarcações insufláveis, sendo os mais comuns o Raft Insuflável, o Cataraft Insuflável, Raft Insuflável Rígido (RIB), Catamarã Insuflável, os kayaks e canoas insufláveis e o Dinghy (Barco Insuflado Desportivo). As embarcações insufláveis continuam a crescer devido à sua conveniência, adaptabilidade, utilidade, velocidade e preço (Takacat Americas, 2023).

As características das embarcações insufláveis levaram as mesmas a ser apadrinhadas por equipas de resgate em águas bravas que as utilizam como embarcações de apoio ou meio de resgate dependendo do cenário. A velocidade de colocar um raft na água, a sua estabilidade, leveza e o seu reduzido calado e alto índice de flutuabilidade são vantagens enormes em cenários de resgate (Dudhnath et al., 1999).

Entre as embarcações insufláveis destaca-se dois tipos na utilização para o resgate em meio aquático, o raft e o sled (Dudhnath et al., 2012).

O sled é uma embarcação insuflável concebida recentemente para operações de resgate, com o objetivo de minimizar dificuldades e riscos comuns em cenários de emergência e superar as limitações de outros modelos de embarcações insufláveis. A sua construção destaca-se por características como a leveza e facilidade de transporte, garantindo versatilidade em diferentes ambientes, estabilidade e agilidade, essenciais em operações de resgate, rápida insuflação, seja manual ou assistida, que agiliza a sua utilização, e facilidade de entrada a partir da água, tanto para os socorristas como para a recuperação de vítimas. Além disso, a possibilidade de ser rebocado aumenta a sua eficiência em cenários mais complexos. Disponível em várias dimensões e formatos, o sled revela-se uma ferramenta valiosa e eficaz, assegurando segurança e desempenho quando utilizado de forma adequada (Bierens, 2015).

O raft é uma embarcação insuflável com uma longa história e evolução no seu desenvolvimento. Originando-se das embarcações semirrígidas, sofreu diversas adaptações e transformações ao longo do tempo, de forma a ajustar-se aos desafios dos rios mais inóspitos e às exigências das águas bravas. A versatilidade e as características do raft tornaram-no uma escolha natural para equipas de resgate, que o adotaram como embarcação de apoio em operações de salvamento aquático. O raft demonstra grande eficácia tanto em rios de águas bravas como em cenários de cheias e inundações urbanas,

sendo uma ferramenta indispensável em diversos contextos de emergência (Marks, 1977).

Na construção dos rafts de resgate, é comum observar que os seus flutuadores centrais são móveis, sendo acoplados à embarcação por sistemas rápidos. Esta característica permite que os flutuadores possam ser colocados, removidos ou ajustados facilmente e de forma rápida, dependendo das necessidades do cenário em que a embarcação é necessária, garantindo maior flexibilidade e adaptabilidade em operações de resgate (Ferrero, 2006)

Muitas embarcações de resgate são também construídas com tecnologia Drop-Stitch no seu piso, o que proporciona várias vantagens. Este tipo de construção torna as embarcações mais leves, com um calado ainda menor, permitindo-lhes navegar em secções de água mais rasa. Além disso, o piso rígido e duro facilita a condução da embarcação, especialmente na sua direção, deslize e capacidade de ser arrastada. O piso Drop-Stitch ocupa menos espaço, pode ser insuflado a pressões mais altas, o que contribui para uma maior rigidez e resistência, tornando a embarcação mais fácil de transportar e capaz de suportar mais material durante as operações de resgate (Aquaglide Paddle, 2021).

A possibilidade de construir sistemas de ancoragem nos D-rings dos rafts é outra característica vantajosa que torna o raft ainda mais eficaz em cenários de resgate. A distribuição adequada do peso por vários pontos, juntamente com o controlo da embarcação através de cordas, proporciona maior estabilidade e segurança para os elementos a bordo. Além disso, a facilidade de construção desses sistemas de ancoragem aumenta a versatilidade do raft, tornando-o uma ferramenta ainda mais útil e eficiente em situações de resgate (Dudhnath et al., 1999).

Este tipo de embarcações é autovasante, o que significa que o piso insuflável possui buracos de drenagem, permitindo a saída do excesso de água e facilitando o seu controlo. São compostos por vários flutuadores individuais, garantindo que, em caso de perfuração, o ar não se liberte de toda a embarcação (Ferrero, 2006). Estas embarcações variam em dimensões, geralmente entre três metros e meio e cinco metros, e em materiais, sendo os mais comuns o Hypalon e o PVC. O PVC é mais leve, mas apresenta menor resistência em comparação com o Hypalon (Dudhnath et al., 2021).

Na sua maioria são impulsionados por pagaias, o que exige uma equipa com grande nível técnico e conhecimento. No entanto, também podem ser movidos por sistemas de

cordas, tornando-os uma ferramenta valiosa em cenários de resgates a embarcações submersas ou em situações que exigem ação rápida. É importante referir que as embarcações movidas a pagaia apenas conseguem mover-se a jusante, ficando à mercê da corrente, sendo possível deslocar-se a montante através de eddies (Absolon, 2018).

Anatomicamente, os rafts podem ser desmembrados em várias secções ou partes, e existem inúmeras designações para cada uma delas. Assim, segundo (Addison, 2000) e (Ferrero, 2006) o raft é composto por:

- Kick/Rise/Rocket (o grau de elevação das extremidades da embarcação);
- Width (Largura);
- Chambers (Flutuadores ou Câmaras Exteriores);
- Thwarts (Flutuadores Centrais);
- Válvulas;
- D-rings;
- Corda de Vida/Perímetro;
- Bow/Stern Line (Corda de Proa/Popa);
- Self-bailing floor (Chão/Piso Autovasante).

As suas dimensões podem variar entre os três metros e meio e os cinco metros e são normalmente fabricados em Hypalon, sendo que também podem ser fabricados em Policloreto de Vinilo (PVC), um material mais leve, mas menos durável e não resistente à abrasão. São constituídos por vários flutuadores individuais para que, na ocorrência de uma perfuração, não se liberte o ar de toda a embarcação (Dudhnath et al., 2021).

São primariamente feitos de tecido defendido por materiais resistentes à abrasão e impermeáveis. Estes tecidos são geralmente nylon ou poliéster e constituem a parte mais pesada da embarcação, sendo que no passado o peso da embarcação seria proporcional á sua dureza, atualmente existem materiais mais leves e de dureza semelhante o que concluiu esta linha de pensamento. Relativamente ao revestimento, este consiste de borracha sintética, como o Hypalon, ou materiais como PVC, Uretano e Nitrilo (Addison, 2000).

Cada material tem as suas vantagens e desvantagens relativamente ao peso, resistência e reparação, sendo a grande vantagem dos materiais mais recentes que podem

ser soldados através de calor ou micro-ondas enquanto outros apenas podem ser colados. O Uretano e o Hypalon são considerados os mais resistentes à deterioração geral, nomeadamente aos raios ultravioletas do sol (Addison, 2000).

O Hypalon tende a ser mais resistente à abrasão e o PVC a ser mais leve e a deslizar melhor sobre rochas. É essencial ter um kit de reparação específico para cada material (Ferrero, 2006).

A quantidade de peso que irão transportar é o maior fator na escolha do tamanho da embarcação, sejam pessoas ou equipamentos. Rafts mais pequenos são mais ágeis e manobráveis, sendo mais eficazes secções de rio mais técnicas e com menos volume, enquanto que maiores rafts tem menos probabilidade de virar e são mais estáveis, logo sendo mais apropriados para rios mais fortes de grande volume (Ferrero, 2006).

As embarcações insufláveis dependem da tripulação para propulsionar o mesmo e assim conseguir avançar. A equipa deve estar treinada e bem-equipada para reagir a qualquer cenário (Polsby & Munger, 2019).

O comprimento da pagaia depende da embarcação, idealmente a pagaia deve ser comprida o suficiente para o T-grip estar ao nível do nariz quando sentados no flutuador e a pá da pagaia totalmente submergida (Addison, 2000).

Para pagaia corretamente devemos usar músculos das costas, quando se realiza a remada em frente, inclinar ligeiramente o corpo para a frente, mantendo a pagaia o máximo na vertical possível durante a remada, quando se rema para trás, inclinar ligeiramente o corpo para trás e usar a pagaia contra a anca para criar um efeito alavanca (Dudhnath et al., 2012).

Os braços, ombros, abdómen, costas, pernas e até os pés fazem diferença na remada. Usar o corpo como uma mola gigante e transferir o impulso dos músculos para a pagaia. Remar apenas com os braços é não só cansativo como ineficaz. Se apenas os braços se mexerem o movimento de remada não será transmitido pela coluna para o raft. O objetivo não é que a pagaia passe pelo raft, mas sim que o raft passe pela pagaia, colocando os ombros e costas a remada será mais forte e controlada (Addison, 2000).

A remada para a frente, segundo Polsby & Munger (2019), deve começar com a pagaia segura verticalmente junto à embarcação. Segue-se uma rotação completa do tronco para a frente, utilizando a técnica de "Alcançar, lançar e puxar". A ideia é tentar puxar o raft em direção à pagaia. Uma analogia útil é a do "Balde de Cimento", onde se

imagina colocar a pagaia num balde de cimento e puxar o raft para si. A remada deve gerar resistência; caso contrário, a técnica está incorreta. Quase toda a força da remada está no início do movimento, sendo que a remada forte e moderada é a mais eficaz. Se for demasiado rápida, perde-se a eficiência, e se for demasiado lenta, torna-se ineficaz.

Para a remada para trás, segundo Polsby & Munger (2019), é necessário inclinar o corpo para trás e usar a anca como ponto de alavanca para efetuar o movimento.

A remada em J, segundo Harrison (1996), começa com a pagaia submersa. Após uma remada para a frente comum, inicia-se a rotação dos pulsos para a frente, enquanto se executa a parte final do "J", de modo a endireitar a embarcação.

A Remada Circular, segundo Harrison (1996), executa-se alcançando o mais longe possível, colocando após a pá dentro de água o mais próximo da embarcação possível. Realizando de seguida, uma remada em forma de meio círculo ou arco.

Quando em equipa, a coordenação é um elemento-chave para a eficiência da remada, todos devem remar ao mesmo tempo e o máximo sincronizado possível. Os elementos que vão à frente na embarcação marcam o ritmo e os restantes devem seguir a sua remada, facilita se estes se sincronizarem também. Usar comandos simples como “esquerda”, “direita”, “frente” e “trás”, quanto mais rápido for a comunicação mais rápida será a reação da equipa para realizar a remada correta. Usualmente os dois melhores remadores devem ser colocados à frente, uma boa remada é constituída por força e habilidade de ouvir e reagir rapidamente, lembrando que embora mais peso na frente da embarcação seja bom, nem sempre peso e força são proporcionais (Polsby & Munger, 2019).

O método tradicional de conduzir um raft é através de um guia experiente e uma equipa de pelo menos quatro elementos minimamente treinados. O guia comunicará comandos para manobrar e conduzir a embarcação e a sua decisão será final, sendo estes comandos previamente decididos. Equipas de resgate também trabalham em R2 ou R4, o que significa que controlam a embarcação e tomam as decisões em equipa, sem um guia ou líder, se algum elemento da equipa é mais experiente, o mesmo pode dar comandos e tomar algumas decisões, mas se todos os elementos sabem o objetivo e tem experiência tendem a remar juntos para alcançar o objetivo (Absolon, 2018).

Utilizar o fluxo do rio e as suas características para navegar e auxiliar é uma habilidade chave quando se navega embarcações a remo. O “Momentum” e “Drift” são vantagens ao navegar águas em movimento, seja a tripulação que for, o rio terá sempre

mais força e nunca se cansará. Em barcos a motor é fácil negligenciar as mesmas, sendo que o motor fará todo o trabalho para sair de problemas se necessário, sendo assim, para correta e seguramente navegar numa embarcação a movida a remos, aprender a sentir o acontece debaixo da mesma é essencial (Addison, 2000).

Durante a navegação existe a necessidade de entrar em outras correntes (Breaking in) ou sair das mesmas (Breaking out), não existe nenhuma técnica correta, apenas a mais adequada, sendo a combinação de velocidade, ângulo e posicionamento da tripulação essencial (Addison, 2000).

Aprender a ler qualquer secção de água em movimento, seja desde a embarcação ou da margem, é uma habilidade essencial a desenvolver. É benéfico observar secções de água e planejar rotas seguras através de obstáculos e obstruções. O scout é necessário quando desconhecemos onde nos encontramos ou o rio se encontrar em inundação e irreconhecível (Dudhnath et al., 2021).

O Flip ou viragem da embarcação pode acontecer até à equipa mais experiente e treinada e não tem necessariamente de ser um desastre se forem controladas corretamente. A profundidade da secção onde a viragem acontece, o que se encontra imediatamente a jusante e a quantidade de elementos da embarcação são fatores chave (Dudhnath et al., 2021).

Aprender a manejar uma embarcação do avesso e recuperar a mesma é um trabalho em equipa que todos os elementos da embarcação devem treinar e ter noção de como agir. O sucesso de recuperar a embarcação depende não só da equipa, mas também das outras embarcações nas proximidades, da distância entre as mesmas, de como auxiliam e do nível técnico das mesmas. Uma embarcação nas proximidades pode não só arrastar a embarcação virada e os seus membros para um eddy como assegurar a segurança de elementos que estão mais afastados da embarcação que virou ou mesmo realizar um re-flip assistido à embarcação que virou (Polsby & Munger, 2019).

Cada situação deve ser resolvida de maneira adequada, (Polsby & Munger, 2019) defendem que a prioridade será sempre retirar todos os elementos da água e mantê-los fora da água. Enquanto (Dudhnath et al., 2021) defende que subir para a embarcação do avesso apenas é necessário se não for possível recuperar a embarcação e for demasiado perigoso para continuar na água até encontrar uma zona segura para realizar o re-flip.

As outras embarcações devem colocar-se em posições onde consigam resgatar nadadores e auxiliar, se necessário, a embarcação seja a dirigir-se para um eddy ou no re-flip, facilitando à equipa preocupar-se com recuperar a embarcação e não ter de se preocupar com recuperar membros ou equipamento flutuante (Dudhnath et al., 2021).

A evolução dos raft ao longo do tempo permitiu ao mesmo tornar-se numa ferramenta extremamente útil em diversos cenários quando selecionado e empregado corretamente. Os rafts praticamente impossíveis de afundar e inundar, com diferentes designs, materiais e enorme possibilidade de adaptação tornam o mesmo num utensílio de resgate colossal, tornando-se a base de toda a evolução de técnicas e manobras para este quadro (Wallbridge & Wayne, 1995) e ao mesmo tempo para a criação do referido manual.

CAPÍTULO II – PLANO DE ATIVIDADES

2.1. Motivações para a realização do estágio

No segundo ano do Mestrado em Desporto de Natureza, é possível optar entre dissertação, estágio ou projeto. A minha escolha recaiu sobre a realização de estágio, por considerar que, além de me permitir uma integração mais vantajosa no mundo profissional, também me possibilita colocar em prática as competências teóricas adquiridas no primeiro ano do mestrado.

Após decidir que o caminho a seguir seria o estágio, foi necessário definir a área de interesse. Uma das minhas principais áreas de interesse nos desportos de natureza são as águas bravas, especialmente a modalidade de Rafting.

Assim, ficou claro que o estágio deveria estar relacionado com atividades de águas bravas. Após uma conversa com o professor João Faria, surgiu a possibilidade de realizar o estágio na empresa Melgaço WhiteWater, cuja principal atividade é o rafting. A proposta agradou-me desde o início, dado o meu interesse nas várias atividades que a empresa oferece, como rafting, paintball, passeios TT e salto pendular, além de promover formações na área das águas bravas, direcionadas a praticantes e agentes de proteção civil. Durante o estágio, foi-me proposto desenvolver um manual de apoio para uma nova formação que a empresa desejava implementar, intitulada "Condução e operação de embarcações insufláveis em águas bravas".

O estágio teve início em outubro e terminou em maio, período durante o qual tive a oportunidade de me integrar na empresa e participar nas diversas atividades que esta oferece. O objetivo geral do estágio foi consolidar competências técnicas e sociais na área dos desportos de natureza, com particular foco nas águas bravas. Além deste, o estágio teve os seguintes objetivos específicos:

- Compreender o funcionamento interno da empresa a nível de administração, informática, logística, marketing, recursos humanos, etc.;
- Contribuir ativamente para o crescimento da empresa e reforço das atividades complementares;
- Aperfeiçoar a autonomia na realização das atividades da empresa, nomeadamente competências sociais e técnicas em todos os serviços oferecidos pela empresa, e tornar-me um elemento capaz de suprir qualquer necessidade da empresa relativamente a atividades;
- Desenvolver trabalho durante a temporada baixa de manutenção a vários níveis que permitam à empresa preparar-se para a temporada alta, reduzir

custos, melhorar a organização e acessibilidade, cumprir prazos e metas pré-estabelecidas, entre outros;

- Tornar-me um elemento ativo e essencial durante as formações e no desenvolvimento das mesmas;
- Desenvolver um manual de condução de embarcações insufláveis em águas bravas.

Ao término do estágio, espera-se um aumento significativo na capacidade de adaptação e interação com os clientes, bem como o fortalecimento das competências técnicas e de trabalho em equipa. Desta forma, será possível executar de forma autónoma todas as tarefas necessárias, quer a nível individual, quer em equipa, para desempenhar qualquer função exigida pela empresa.

2.2. Empresa Melgaço WhiteWater

A Melgaço WhiteWater (MWW) foi fundada em 2016 com o objetivo de promover e inovar os desportos de natureza na região de Melgaço, com ênfase inicial nas atividades aquáticas. O rafting foi o foco primordial da empresa, sendo organizada e aprimorada tanto a nível de equipamentos como de equipa, de modo a garantir a máxima qualidade na execução da atividade.

Além do rafting, a MWW oferece outras atividades complementares que, embora em crescimento, estão a ganhar cada vez mais espaço, como o paintball, salto pendular e passeios todo-terreno. Estas atividades, apesar de em expansão, continuam a ser desenvolvidas ao lado do rafting, que permanece o núcleo central da empresa.

Nos últimos anos, de forma estratégica, a empresa apostou na área da formação, aproveitando os recursos materiais e técnicos disponíveis para oferecer cursos na área de resgate aquático. Esta iniciativa não só tem permitido rentabilizar os recursos da empresa, como também contribui para a diminuição do impacto da época baixa.

O principal objetivo da MWW é proporcionar um serviço de excelência, estruturado e organizado de forma quase mecânica, através de experiências ao ar livre que sejam simultaneamente divertidas e seguras para todas as idades.

A equipa da MWW é maioritariamente composta por freelancers, contratados conforme a demanda, especialmente durante a época baixa. Durante os meses de verão

(julho e agosto), em que o volume de atividades aumenta significativamente, são contratadas duas pessoas a tempo inteiro para suprir as necessidades da temporada, mantendo-se, simultaneamente, a contratação de freelancers conforme o volume de negócios apresentado.

2.3. Método de trabalho

De uma forma geral, o método de trabalho adotado centrou-se na ideologia, postura e comportamento que demonstrei ao desempenhar as funções atribuídas. Na MWW, o trabalho em equipa é essencial, sendo necessário integrar-se de forma eficiente, de modo a garantir uma execução quase mecanizada das tarefas. Assim, uma comunicação eficaz e uma interação constante com os membros da equipa foram fundamentais para o sucesso das atividades e para alcançar os objetivos propostos.

2.4. Atividades desenvolvidas

Como foi referido anteriormente, o principal desafio deste estágio consistiu em tornar-me apto a cobrir todas as atividades e necessidades da empresa de forma profissional ao longo de todo o ano. Considerando a diversidade de atividades oferecidas pela empresa, a maior dificuldade foi conseguir desempenhá-las a todas com competência, em vez de me restringir a algumas delas. A MWW conta com freelancers especializados em cada atividade, sendo o meu objetivo aprender com esses profissionais e atingir o seu nível de excelência.

Neste sentido, tive a oportunidade de adquirir conhecimentos em relação às diversas atividades disponibilizadas pela empresa (rafting, canoa-raft, paintball, passeios TT e salto pendular), abrangendo desde o planeamento até à execução prática das mesmas.

Durante o período de época baixa, fui igualmente responsável por diversas tarefas logísticas, nomeadamente na gestão das publicações nas redes sociais da empresa, na manutenção e melhoria do website, na organização e manutenção do armazém, assim como na manutenção dos veículos utilizados nas atividades. Além disso, desempenhei outras funções que surgiram ao longo deste período, sendo estas essenciais para o bom funcionamento da empresa.

Por último, a temporada de formações constituiu uma área nova para mim, na qual tive de me adaptar gradualmente. Felizmente, as formações oferecidas pela empresa abordam temas familiares e o ambiente de trabalho era igualmente reconhecível, o que facilitou a minha integração. O principal desafio nesta área foi aprender a ensinar de forma eficaz e correta, participando ativamente nas sessões e garantindo que a minha contribuição fosse sentida e valorizada.

2.5. Expectativas do candidato antes do início do estágio

Parti para o estágio com grandes expectativas, uma vez que teria a oportunidade de trabalhar numa empresa do setor de desportos de natureza, com foco principal no rafting, uma modalidade pela qual tenho grande apreço.

Além de atuar na área de desportos de natureza, a possibilidade de colaborar nas formações oferecidas pela empresa também se mostrou muito entusiasmante, pois me permitiria partilhar conhecimento e, ao mesmo tempo, desafiar-me a adquirir mais informações para poder transmitir de maneira segura e com a qualidade exigida pela MWW.

Deste modo, havia uma necessidade quase urgente de me tornar mais experiente e, consequentemente, um profissional mais capacitado na área. Esta oportunidade gerava grandes expectativas quanto à concretização dessa meta.

De forma mais sucinta, as minhas expectativas eram as seguintes:

- Adquirir mais conhecimentos na área das águas bravas;
- Desenvolver competências técnicas em águas bravas, particularmente como guia de rafting e nas técnicas de resgate;
- Aperfeiçoar as minhas competências sociais na interação com os clientes;
- Ser capaz de organizar, planejar e gerir programas de formação;
- Estabelecer relações e criar ligações com pessoas e profissionais da área.

CAPÍTULO III – RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3.1. Rafting e Canoa-raft

3.1.1. Preparação

Após a receção dos dados dos clientes, é necessário organizar as informações de forma a determinar a quantidade de rafts e guias necessários para realizar a atividade, bem como o material adequado. As embarcações da empresa têm uma capacidade que varia entre seis e dez pessoas, excluindo o guia. Caso necessário, podem ser formados grupos mistos para completar a lotação das embarcações ou para criar um grupo mínimo para a realização da atividade.

As canoas-raft têm uma capacidade de três pessoas no máximo e dois no mínimo, para garantir a navegação da embarcação. Estas, na maioria das vezes, são utilizadas em conjunto com os rafts, o que torna a preparação das duas atividades muito semelhante, sendo frequentemente realizadas de forma simultânea.

A equipa de trabalho é composta por duas partes: a equipa de terra e a equipa de rio. Embora ambas as equipas colaborem mutuamente, existe uma divisão clara das responsabilidades. A equipa de rio é responsável por preparar o material necessário para a atividade de rafting, enquanto a equipa de terra cuida do apoio logístico, como a organização do lanche para os clientes, a finalização da atividade e o processamento dos pagamentos. Ambas as equipas operam de forma simultânea e auxiliam-se sempre que necessário, independentemente das suas funções.

A preparação da atividade varia consoante o número de guias disponíveis. Quando há apenas um raft, com um único guia, este será responsável por preparar todo o material necessário, sendo que o volume é mais reduzido. Quando há vários rafts e guias, cada guia fica encarregue de preparar uma parte do material, o que pode implicar um maior volume de equipamento, mas a divisão de tarefas torna o processo mais eficiente.

Embora não exista uma ordem fixa de preparação do material, a equipa segue uma mecânica de trabalho bem estabelecida, com um grande grau de autonomia. Cada membro da equipa sabe exatamente o que tem de fazer, adaptando-se à situação sem necessidade de comunicação excessiva. A seguir, explicarei de forma mais detalhada o processo de preparação da atividade quando realizo a mesma sozinho.

Preparação da Atividade

1. **Retirada do veículo e embarcação:** O veículo, reboque e embarcação são retirados do armazém para o local de trabalho, criando espaço para a preparação.

2. **Contagem de tamanhos e necessidades dos clientes:** A contagem dos tamanhos dos clientes (XS, S, M, L, XL, XXL ou idades) deve ser realizada para estimar o material necessário. Este dado é retirado da agenda do escritório e anotado no quadro do armazém de forma clara para todos.
3. **Checklist de Preparação:** A preparação do material segue uma checklist mental, que me permite garantir que todos os itens necessários estão prontos e disponíveis:
 - **Primeiros Socorros:** Verificação do bidão estanque de primeiros socorros do raft.
 - **Auxiliares de Flutuação (AF):** Quantidade adequada de AF, dependendo dos tamanhos e idades dos clientes.
 - **Capacetes:** Preparação de capacetes de diferentes tamanhos para garantir que todos os clientes possam escolher o modelo adequado.
 - **Proteção Térmica:** Preparação de licras térmicas, fatos de neopreno e corta-ventos, com base nas condições meteorológicas.
 - **Pagaia:** Escolha e organização das pagaia necessárias para os clientes e guias, com pagaia suplentes para eventual necessidade.
 - **Material dos Guias:** Verificação do material de cada guia, incluindo capacete, AF e saco-corda.
 - **Material Fotográfico:** Verificação e instalação das GoPros nos capacetes dos guias e verificação do estado das câmaras fotográficas impermeáveis que serão usadas para registar a atividade.
 - **Insuflação da embarcação:** A embarcação é insuflada corretamente e conectada ao reboque do veículo, para que esteja pronta para o transporte.

Após a preparação de todos os itens, realizo uma nova verificação para garantir que não falta nada. Se necessário, auxílio outros membros da equipa que ainda não tenham terminado as suas tarefas.

Funções da Equipa de Terra

A equipa de terra, também conhecida como "Apoio", inicia o seu trabalho antes mesmo de chegar ao armazém. A sua função principal é apoiar a equipa de rio, recebendo os clientes, tirando fotografias e garantindo o bom funcionamento da atividade, além de

realizar tarefas logísticas. No armazém, a equipa de terra tem as seguintes responsabilidades:

- **Preparação do lanche dos clientes:** Preparação de sandes e roscas de forma higiénica e adequada às necessidades dos clientes.
- **Preparação da arca de bebidas:** Organização de bebidas, como alvarinho e águas sem gás, com a possibilidade de variações consoante as preferências dos clientes.
- **Preparação do material para o lanche:** Organização de mesas, toalhas e outros itens necessários para o lanche ao final da atividade.
- **Material fotográfico:** Preparação do material fotográfico necessário para a cobertura da atividade por terra.
- **Brindes:** Distribuição de brindes aos clientes, que variam de acordo com cada grupo.
- **Gestão de pagamentos:** Verificação dos trocos e formas de pagamento dos clientes.

Após a preparação de todo o material de terra e rio, toda a equipa dirige-se para o ponto de encontro dos clientes, onde começa a receção e a atividade em si.

Este processo de organização e preparação é essencial para garantir que as atividades decorrem de forma eficiente, segura e sem imprevistos, permitindo que os clientes desfrutem de uma experiência de excelência, como é exigido pela empresa.

3.1.2. Realização

A chegada ao ponto de encontro com os clientes ocorre aproximadamente quinze minutos antes da hora marcada, permitindo à equipa o tempo necessário para a preparação do material e para receber os clientes. Assim que a equipa chega ao local, são definidas as funções, designando-se os membros responsáveis pela organização do material e aqueles encarregues de acolher os clientes e orientá-los.

Organização do material

A maioria da equipa concentra-se na preparação do equipamento. O material é descarregado dos veículos e disposto de forma ordenada, segmentado em secções pelas

quais os clientes irão passar linearmente. Cada secção é organizada por tamanhos, a fim de facilitar a entrega dos equipamentos adequados. Enquanto isso, um membro da equipa assegura que todas as condições estejam em ordem para a entrada dos clientes no edifício.

Receção dos Clientes

No momento da chegada dos clientes, é realizado um briefing inicial, no qual são informados sobre os procedimentos da atividade, incluindo o que devem e não devem levar para a atividade e para os balneários. São também esclarecidas eventuais dúvidas e fornecidos conselhos conforme necessário. Após este processo, os clientes são encaminhados para a área de equipagem.

No edifício, os clientes são orientados a assinar uma minuta de consentimento e informação. Após a assinatura, cada cliente é conduzido para a secção seguinte, onde lhe será entregue a proteção térmica adequada. Em seguida, é direcionado ao balneário correspondente para se trocar. Após a troca, o balneário é trancado para garantir a segurança dos pertences dos clientes, e estes são encaminhados para a próxima secção, onde é entregue o AF e o capacete apropriado.

Uma vez confirmada o equipamento de todos os clientes, estes são direcionados para o autocarro, enquanto o material não utilizado é devidamente organizado e guardado.

Início da Atividade

No ponto de início da atividade, os clientes são divididos em grupos e distribuídos pelos rafts. Cada guia assume a responsabilidade pela sua tripulação, ajustando o equipamento de cada cliente, conduzindo um briefing detalhado sobre a atividade e avaliando o estado físico e psicológico dos participantes. O briefing inclui informações sobre o comportamento adequado na embarcação, a forma correta de segurar a pagaia, os comandos a serem seguidos durante o percurso, o que fazer em caso de queda na água, técnicas de auto-resgate, procedimentos em caso de flip da embarcação, regras de segurança e a esclarecimento de eventuais dúvidas.

No caso da canoa-raft, que geralmente realiza a atividade de forma autónoma, sem a presença de um guia na embarcação, é fornecido um briefing inicial com as mesmas normas que o do rafting adaptado à canoa-raft, com reforço de que a canoa se mantenha entre os rafts e siga as orientações dos guias. Na ausência de outros rafts, o guia pode acompanhar a canoa ou outra canoa-raft será disponibilizada para apoio.

Desenvolvimento da Atividade

Após o briefing, as embarcações são colocadas na água e os clientes embarcam de forma segura, dando início à descida. Durante a atividade, o guia continua a supervisionar a segurança dos participantes e a assegurar que a experiência seja prazerosa. O papel do guia é garantir não apenas a segurança, mas também o bem-estar e a diversão dos clientes.

Ao longo do percurso, a equipa de terra realiza a cobertura fotográfica da atividade e presta apoio à equipa de rio sempre que necessário. A cobertura fotográfica é realizada em três pontos específicos ao longo do trajeto. Durante a atividade, é responsabilidade do guia capturar vídeos e imagens usando a GoPro e as câmaras fotográficas impermeáveis.

A equipa de terra desloca-se com o jipe para os pontos estratégicos ao longo do rio, onde pode realizar a cobertura fotográfica. A localização desses pontos pode variar conforme a secção e o caudal do rio, sendo que alguns pontos exigem veículos especializados e condutores qualificados. Após a passagem das embarcações por esses pontos, a equipa de terra regista as fotos necessárias. Caso não haja outras tarefas a serem realizadas, a equipa de terra segue para o ponto final.

Conclusão da Atividade

No ponto final da atividade, a equipa de terra organiza a receção dos clientes que saem do rio. São tiradas as últimas fotos com o grupo, tanto dentro da embarcação como durante os últimos rápidos, ou outras imagens solicitadas pelos clientes.

Quando todos os clientes tiverem concluído a atividade, cada guia conduz o seu raft e os clientes até ao jipe, onde o material (AF e capacetes) é retirado e devidamente guardado. Em seguida, os clientes podem desfrutar de um lanche descontraído.

Após o lanche, os clientes realizam uma breve caminhada até os autocarros que os transportarão de volta ao ponto de partida. Enquanto isso, a equipa de terra organiza a área de lanche, arruma o material da atividade e segue para o armazém para iniciar a lavagem e manutenção do equipamento, encerrando assim a atividade.

Este processo, cuidadosamente planeado e executado, garante que todas as fases da atividade sejam realizadas de forma eficiente, com total segurança para os clientes, e que a experiência seja memorável, refletindo o compromisso da equipa com a excelência no serviço.

3.1.3. Finalização

Chegados ao ponto final da atividade, os clientes são informados que nesse momento poderão tomar um banho quente e instruídos a retirar todo o material fornecido pela empresa assim que entrarem nos balneários, colocando-o em sacos previamente preparados para esse fim. Enquanto os clientes usufruem do banho, a equipa de terra procede à recolha de todo o material não utilizado durante a atividade, que foi previamente arrumado, e coloca-o no veículo para agilizar o processo e otimizar o tempo.

Assim que o cliente termina o banho, realiza-se o pagamento da atividade, caso ainda não tenha sido efetuado previamente, e entrega-se um brinde de acordo com a idade do cliente. Também é solicitada uma avaliação da experiência nas plataformas da empresa. Após estes procedimentos, a atividade chega ao fim para os clientes, que começam a abandonar o recinto. A equipa de terra recolhe todo o material, coloca-o na carrinha e, após a saída do último cliente, verifica os balneários e as instalações. Em seguida, a equipa de terra dirige-se ao armazém.

No armazém, a equipa de terra encontra-se com a equipa de rio e, juntos, finalizam a lavagem, arrumação e organização do material utilizado e não utilizado. Em algumas situações, caso haja elementos suficientes, assim que o material dos clientes no ponto de encontro estiver todo disponível, um membro da equipa recolhe-o e leva-o para o armazém, permitindo que a lavagem do material comece antes da chegada total da equipa de terra. O material é organizado e lavado de maneira diferenciada, dependendo das atividades programadas para o dia seguinte ou, caso não haja mais atividades, conforme a necessidade de manutenção.

Após a conclusão da lavagem e organização do material, o próximo passo é descarregar a cobertura fotográfica, transferir os arquivos para o computador, selecionar as melhores imagens e vídeos e editá-las. As mesmas são então carregadas em links WeTransfer, que são enviados aos clientes pelos e-mails fornecidos. Uma vez que todos esses procedimentos estejam concluídos, realizam-se os pagamentos aos freelancers da equipa e encerra-se oficialmente a atividade.

3.1.4. Feedback dos clientes

O feedback dos clientes é predominantemente recebido no final das atividades, embora, em algumas ocasiões, também seja fornecido durante a própria atividade. Este

retorno é crucial para a empresa, não só para a melhoria contínua dos serviços, mas também para fortalecer a confiança de futuros clientes. As avaliações são coletadas através de várias plataformas digitais, como redes sociais e sites de avaliação, e englobam todas as atividades oferecidas pela MWW, não se limitando apenas ao rafting.

No Facebook, as avaliações estão majoritariamente relacionadas ao rafting e aos tours de buggies e moto 4, com uma pontuação de 100% (numa escala de 0 a 100), totalizando 84 avaliações (Anexo I).

No Google, as avaliações são principalmente associadas ao rafting, com uma classificação média de 4,9 estrelas (numa escala de 1 a 5), acumulando cerca de 350 avaliações no total (Anexo II).

Já no TripAdvisor, as avaliações abrangem quase todas as atividades da empresa, com predominância para o rafting. A empresa alcançou uma pontuação de 5,0 estrelas (numa escala de 1 a 5), totalizando 431 avaliações (Anexo III).

Essas avaliações demonstram a alta qualidade dos serviços oferecidos e refletem o compromisso da MWW em proporcionar experiências memoráveis e seguras para seus clientes.

3.2. Tour de Buggies, Moto 4 e Jipes

3.2.1. Preparação

Os tours foram um dos maiores investimentos da empresa e, sem dúvida, uma grande surpresa no ano do meu estágio, tornando-se uma das atividades mais solicitadas pelos clientes, juntamente com o paintball. Este investimento justificou-se plenamente, pois a atividade tem se mostrado um sucesso absoluto. No entanto, é importante destacar que a execução dessa atividade é extremamente desafiadora, uma vez que os clientes conduzem os veículos de forma autônoma, o que exige um controle constante e uma atenção minuciosa por parte da equipa, sem margem para erros.

A atividade tem início com a preparação dos veículos, que devem ser cuidadosamente lavados e inspecionados para garantir que se encontram em condições ideais para a atividade. Após a verificação do estado dos veículos, é feito o preparo do material necessário para os clientes, incluindo capacetes, luvas, fatos impermeáveis,

óculos de proteção e brindes, que são entregues a cada cliente de acordo com as suas necessidades.

Para a realização desta atividade, existe uma divisão clara de funções entre a equipa de guias e a equipa de apoio. O guia é responsável por receber os clientes, conduzir a atividade e garantir a segurança, o entretenimento e o bem-estar dos participantes durante todo o percurso. Por sua vez, o apoio atua no suporte à atividade, auxiliando o guia e recebendo os clientes e o guia no ponto final da atividade, assegurando que todos os aspetos logísticos e de segurança sejam devidamente cumpridos.

Após a preparação dos veículos e do material, os mesmos são transportados até ao ponto de encontro com os clientes, onde se aguarda a chegada dos participantes.

3.2.2. Realização

Assim que os clientes chegam ao ponto de encontro, a equipa recebe-os e procede à explicação da minuta da atividade e ao briefing inicial. Neste briefing, é reforçada a importância de respeitar as orientações do guia e a necessidade de manter a segurança durante toda a atividade, destacando-se o potencial perigo do veículo e a condução responsável. Após este esclarecimento, é feita uma explicação sobre os veículos que serão utilizados, e os clientes são informados sobre os comandos gestuais que o guia irá utilizar à frente da formação.

Inicia-se, então, o trajeto, com o guia à frente e os clientes seguindo uma ordem previamente definida. O percurso inclui várias paragens pré-estabelecidas, nas quais o guia compartilha informações sobre a história e as características da paisagem circundante, realiza fotos e interage com os clientes. A interação durante essas paragens permite ao guia adaptar-se às necessidades de cada cliente, podendo ajustar o trajeto ou as paragens de modo a proporcionar o melhor serviço possível.

A principal dificuldade para o guia nesta atividade é o conhecimento aprofundado dos diversos veículos disponíveis para os tours, essencial para garantir que qualquer problema seja resolvido rapidamente e para garantir que cada veículo seja utilizado da forma mais eficaz e segura. Além disso, o guia deve possuir a habilidade de conduzir o próprio veículo de forma segura, enquanto monitora constantemente os clientes e assegura o cumprimento das normas de segurança, especialmente em terrenos variados e desafiantes.

Embora o contacto social seja menos frequente do que no rafting, a capacidade de adaptação rápida aos clientes é igualmente crucial. O tempo reduzido de interação exige que o guia seja capaz de estabelecer uma boa conexão e criar uma experiência positiva durante as breves paragens, assegurando que os clientes se sintam confortáveis e bem-dispostos durante o trajeto.

Ao chegar à última paragem, o guia informa a equipa de apoio para que esta se desloque até o ponto de chegada, de modo a estar pronta para receber o guia e os clientes antes de chegarem ao final do percurso. Quando a atividade acaba, todos os veículos são estacionados em segurança e os clientes são devidamente desequipados. A seguir, é efetuado o pagamento, entregues os brindes aos clientes e solicitado o seu feedback, juntamente com uma avaliação nas plataformas digitais. Com a conclusão desses processos, a atividade chega ao fim para os clientes.

3.2.3. Finalização

Após o término da atividade, a equipa dirige os veículos de volta ao armazém. Dependendo da carga de trabalho e da necessidade dos veículos, a sua manutenção e limpeza podem ser realizadas imediatamente ou adiadas. Caso haja outro tour programado para sair a seguir, os capacetes e os veículos devem ser limpos de imediato e preparados para o próximo serviço. No entanto, as luvas, fatos e óculos podem ser deixados para uma limpeza posterior, uma vez que há material adicional disponível para os clientes.

Por outro lado, caso não haja uma atividade subsequente programada, a lavagem e organização dos materiais dos clientes é realizada primeiro, deixando a limpeza dos veículos para mais tarde. Isto ocorre porque, em situações como esta, não é eficiente realizar a limpeza dos veículos imediatamente, visto que será necessário lavá-los novamente antes da próxima atividade. Além disso, esta abordagem permite oferecer um merecido descanso à equipa, sem comprometer a qualidade do serviço nas atividades seguintes.

3.2.4. Feedback

Durante os tours, o guia solicita feedback de forma recorrente aos clientes, com o objetivo de garantir que a velocidade do passeio e o estado físico e psicológico dos

participantes se encontram adequados, bem como para assegurar que os clientes estão a desfrutar da experiência. Esse acompanhamento contínuo permite obter, na maioria dos casos, um feedback imediato sobre a atividade.

Adicionalmente, as redes sociais e outras plataformas de avaliação mencionadas anteriormente também desempenham um papel importante no recebimento de feedback sobre as atividades. Estas plataformas são utilizadas pelos clientes para partilhar as suas experiências e dar sugestões ou críticas, o que é essencial para a melhoria contínua dos serviços prestados pela empresa.

3.3. Paintball

3.3.1. Preparação

O paintball é, sem dúvida, uma das atividades que mais cresceu dentro da empresa, com a sua procura a aumentar a cada ano, o que exige maior investimento e manutenção. Embora seja uma atividade relativamente simples de realizar e controlar, a maior dificuldade encontra-se na reparação e manutenção do material, que ocorre fora da atividade em si. Este processo é realizado principalmente durante a temporada baixa, com calma e paciência, para garantir que, durante a temporada alta, haja material suficiente para a realização das atividades, mesmo com danos ocasionais durante os jogos.

A preparação da atividade começa no armazém, onde todo o material necessário é recolhido e carregado para o veículo. A maioria dos itens, como capacetes, macacões, coletes e luvas, apenas precisa ser verificada quanto ao estado e carregada. As garrafas de ar comprimido, essenciais para o funcionamento dos marcadores, são carregadas no armazém, onde também se encontra a estação de enchimento. A geleira é preparada com água suficiente para todos os participantes, com algumas garrafas extras, caso necessário.

Ao chegar ao campo de paintball, o material é descarregado na zona segura e começa a organização do campo. O material é colocado de forma eficiente, tanto para o serviço como para uma aparência agradável para os clientes. A montagem dos marcadores é uma das etapas mais importantes. Cada marcador é cuidadosamente verificado: o BL (bloco de segurança) é colocado, a munição é carregada de forma a garantir que não saia pelo cano e, por fim, a garrafa de ar comprimido é acoplada. O funcionamento do marcador é testado com dois ou três tiros, e o marcador é então colocado em segurança

na mesa de armas. Este processo é repetido para todos os marcadores necessários para o grupo de participantes.

A atividade é geralmente executada por um único elemento, embora possa haver outro assistente se o número de participantes for maior. Durante a atividade, o acompanhamento dos clientes é constante para garantir que a segurança seja mantida e para monitorizar o andamento do jogo. O paintball, por ser uma atividade simples de controlar, não exige muitos recursos adicionais e técnico. No entanto, a manutenção do material, como a limpeza dos capacetes e a reparação dos marcadores, exige muita atenção.

A manutenção dos marcadores e outros equipamentos, como a limpeza dos capacetes, é feita no final de cada atividade. Quando não há outra atividade programada imediatamente a seguir, a limpeza pode ser feita de forma mais tranquila ao fim do dia. No entanto, se houver outra atividade agendada, a limpeza dos marcadores e capacetes é feita prontamente, enquanto o restante do material é lavado posteriormente. Este processo é necessário para garantir que o equipamento esteja em perfeitas condições para a próxima utilização.

Em resumo, a atividade de paintball, embora simples de realizar, exige um trabalho de preparação e manutenção metódico. O controlo e a segurança durante o jogo são fundamentais, e a manutenção constante do material assegura a qualidade da atividade, proporcionando aos clientes uma experiência segura e divertida. A dedicação da equipa no processo de limpeza e reparação é essencial para garantir a continuidade da atividade sem falhas.

3.3.2. Realização

A receção aos clientes é feita fora do campo, no estacionamento, onde a equipa se reúne para explicar o material que os clientes devem levar e o que não devem levar. Após esta explicação inicial, os clientes seguem para o campo de paintball, onde são reunidos para o briefing inicial. Este briefing tem como objetivo explicar a atividade, os seus riscos e assegurar que todos os participantes estão a par das normas de segurança. A atenção dos clientes deve ser mantida ao longo do briefing, e é importante garantir que todos compreendem as informações transmitidas.

O briefing começa com uma pequena apresentação, seguida da explicação sobre o serviço contratado pelos clientes e uma visão geral sobre o material que será utilizado. A entrega do material é feita por ordem, e cada peça é entregue aos clientes individualmente, explicando-se como devem ser equipadas. O processo de entrega do equipamento inclui o colete, o macacão e a máscara. Uma vez todos os clientes com o equipamento básico, procede-se à explicação sobre o marcador. A explicação do marcador é feita com o uso de um modelo descarregado, demonstrando como usá-lo corretamente, bem como destravá-lo ou reiniciá-lo, caso seja necessário durante a partida.

Após a entrega dos marcadores, as equipas são divididas e os jogos que a empresa oferece são explicados, junto com as suas regras. Os clientes têm também a opção de criar os seus próprios jogos, caso desejem, de acordo com as suas preferências. Além disso, o monitor dá a escolha ao cliente para atuar, ou não, como árbitro durante o jogo, esclarecendo que estará sempre no campo para ajudar, realizar a cobertura fotográfica e garantir que todas as normas de segurança sejam cumpridas.

Antes de os participantes saírem da Zona Segura e entrarem no campo de jogo, são lembradas mais uma vez as principais regras de segurança: nunca disparar a curta distância, nunca retirar o material fora da Zona Segura, e que, uma vez fora do campo de jogo, todos os marcadores devem ser postos em segurança, com o dedo fora do gatilho e apontando para o chão.

Durante a partida, o monitor deve estar devidamente equipado, servindo de exemplo para os clientes, e assegurar que a partida decorre de forma segura e divertida. Caso haja dois monitores, as tarefas podem ser divididas: um pode monitorizar a atividade no campo, enquanto o outro fica responsável pelo material e equipamentos que possam danificar-se ou precisar de reparação, ou simplesmente pela logística necessária para que a partida corra sem problemas.

A atividade acaba quando os clientes ficam sem munição, sendo-lhes oferecida a opção de comprar mais, se desejarem. Após o término da atividade, os clientes devem se desequipar e colocar cada peça do equipamento num saco ou caixa previamente disponibilizada pelo monitor, para facilitar o trabalho de recolha. O pagamento é então efetuado, e é solicitado aos clientes que forneçam um feedback sobre a atividade, além de serem orientados sobre como será entregue a cobertura fotográfica. Com isso, a atividade chega ao fim para os clientes.

Quando todos os clientes deixam o campo, a equipa recolhe todo o material utilizado, arruma-o devidamente e carrega-o novamente no veículo, seguindo para o armazém, onde o material será guardado até à próxima utilização.

3.3.3. Finalização

Uma vez no armazém, todo o material é descarregado do veículo e inicia-se o processo de lavagem e arrumação. A mesa e as malas são colocadas no seu devido local, enquanto os macacões, as braceletes e os coletes são encaminhados para lavagem. Os BLs e os capacetes são desmontados e colocados numa dorna com produto específico para amolecer a tinta, onde ficam durante um intervalo de tempo. Os marcadores são completamente desmontados, com os acessórios a serem colocados na mesma dorna que os capacetes. O marcador, por sua vez, é colocado numa mesa para lavagem individual à mão, e o restante material é verificado e arrumado no seu devido local.

A verdadeira dificuldade desta atividade reside na lavagem do material, que exige atenção especial ao processo de montagem e desmontagem, bem como ao cuidado necessário em cada etapa. As máscaras, depois de retiradas da dorna, são lavadas e secadas à mão, sendo cuidadosamente montadas e verificadas antes de serem colocadas novamente no seu lugar. Os BLs são inspecionados, colocados para secar e recolhidos posteriormente.

Os marcadores precisam de um processo mais detalhado: são completamente desmontados, desengordurados, lavados e secados à mão. Depois, são remontados, lubrificados e testados antes de serem arrumados. Este processo exige calma, paciência e dedicação, sendo fundamental para garantir a durabilidade dos marcadores. Caso algum marcador esteja danificado, é marcado e colocado à parte. Durante a testagem, se o problema for identificado, a reparação pode ser feita na hora, caso haja tempo. Se não for possível, o marcador é reparado posteriormente ou enviado para uma oficina especializada.

Após concluir os marcadores, os macacões, coletes e braceletes são recolhidos e deixados ao ar livre para secar. Quando estiverem secos, são recolhidos novamente. A estação de lavagem é arrumada, o material utilizado é organizado, e o armazém é verificado e arrumado, caso necessário. Quando todos os procedimentos estiverem concluídos, o serviço é dado por terminado. A cobertura fotográfica é descarregada, editada e enviada aos clientes assim que possível.

3.3.4. Feedback

O feedback desta atividade é, em geral, recolhido de duas maneiras: durante uma pausa realizada ao longo da atividade ou no final da mesma, antes de os clientes deixarem o campo. Durante as pausas, o monitor pode perguntar aos participantes como está a correr a experiência e se há algo que gostariam de ajustar, assegurando que todos estão a desfrutar da atividade e a seguir as instruções corretamente. No final da atividade, antes de os clientes se desequiparem, o monitor também solicita feedback sobre a experiência, incentivando a partilha de opiniões sobre o serviço, o material, a dinâmica da atividade e o atendimento.

Além disso, as redes sociais e outras plataformas de avaliação, como Facebook, Google, e TripAdvisor, são também utilizadas para recolher feedback sobre a atividade de paintball. Estas plataformas permitem que os clientes partilhem as suas opiniões de forma mais detalhada e pública, o que é valioso para a empresa, pois ajuda a melhorar os serviços prestados e serve como uma ferramenta de marketing, atraindo novos clientes.

3.4. Salto Pendular

3.4.1. Preparação

O salto pendular é uma das atividades complementares da empresa, com uma ocorrência relativamente reduzida, mas que exige um esforço considerável em termos de preparação e manutenção. Esta atividade, de curta duração, é perfeita para complementar a temporada alta, pois pode ser executada e preparada rapidamente, sem sobrecarregar a equipa, mesmo durante períodos de trabalho intenso. A maioria das sessões ocorre no final do dia, após as atividades principais, para grupos pequenos. Contudo, há também um dia especial dedicado exclusivamente ao salto pendular, em que a atividade ocorre sem necessidade de marcação prévia. Embora este evento faça com que a jornada laboral se estenda um pouco mais, o mesmo é rentável para a empresa.

A atividade baseia-se no salto para o vazio a partir de uma ponte sobre o Rio Minho, onde o cliente se encontra de um lado da ponte ancorado com uma corda segura através de um sistema especializado do outro, realizando um mergulho em queda livre de trinta metros. Após o salto, o cliente faz vários pêndulos ao longo do rio, desfrutando das paisagens do Rio Minho até ser descendido.

A preparação para a atividade é simples e rápida. No dia do serviço, o material necessário é carregado no veículo e transportado até o ponto de encontro, onde a montagem da atividade será realizada. Todo o material é previamente verificado minuciosamente antes do evento para garantir que esteja em perfeitas condições, não sendo necessária uma verificação detalhada no próprio dia, exceto para garantir que tudo esteja correto e pronto para a execução do salto. No entanto, como esta é uma atividade de elevado risco, não se admite falhas, e todo o material é inspecionado de forma rigorosa. Qualquer defeito é identificado de imediato e o material é descartado, sem exceções. Além disso, a equipa responsável pela execução da atividade exige monitores especializados, sendo a única atividade da empresa em que estagiários e outros freelancers não podem desempenhar determinadas funções.

O material necessário para realizar o salto pendular inclui duas caixas de material, que contêm as cordas (uma para o salto e outra para recuperação), pares de luvas, abraçadeiras e o kit completo para montar o sistema de salto. A lona, colocada entre a corda e a ponte, serve para proteger corda de danos criados pelo atrito da mesma com a ponte. É também usada uma máquina fotográfica para registar o momento do salto e oferecer aos clientes uma recordação da experiência. São levadas arcas de bebidas para garantir que a equipa e os clientes se mantenham hidratados e rádios para comunicação constante entre os técnicos, de modo a assegurar uma execução segura e eficiente da atividade.

Esta preparação meticulosa e a natureza de alto risco da atividade torna o salto pendular uma das experiências mais emocionantes e arriscadas que a empresa oferece aos seus clientes, assegurando a segurança dos mesmos em todos os momentos.

3.4.2. Realização

Esta atividade requer a presença de três elementos para ser realizada, o que, embora seja uma das suas maiores limitações em termos de recursos humanos, é também o que garante a sua segurança e sucesso. No entanto, apenas um desses técnicos necessita de elevada capacidade técnica. Durante o salto pendular, os três técnicos envolvidos são: o técnico principal, o recuperador e o técnico de apoio.

O técnico principal encontra-se na ponte e é responsável por montar todo o sistema de salto, com o auxílio do recuperador. Este profissional é o responsável máximo pela segurança do cliente, uma vez que controla o salto e a descida do mesmo. A sua função

é de extrema responsabilidade, já que a segurança do cliente depende diretamente das suas ações. Esta é a única função no salto pendular que nunca desempenhei, sendo exclusivamente realizada por um técnico especializado da empresa.

O recuperador, função que desempenhei com maior frequência, também se encontra na ponte. A sua principal responsabilidade é garantir que os clientes se sintam confortáveis e seguros antes do salto, enquanto os equipa com o arnês e o capacete. Além disso, deve socializar com os clientes, distraí-los e ajudá-los a manter a calma, proporcionando uma experiência mais tranquila. A colocação do arnês é uma tarefa que exige cuidado e atenção, para garantir que nada de errado aconteça durante o salto. O recuperador também tem de manter a organização na área de salto, gerir a segurança dos clientes e estar preparado para agir caso haja necessidade de acalmar algum cliente. Depois do salto, o recuperador é responsável por recuperar a corda de salto, preparando e ancorando a corda de recuperação. Assim que os pêndulos do cliente diminuem e o técnico entender que é seguro, a corda de recuperação é arremessada para que o técnico de apoio a possa conectar à corda de salto e a atividade continue.

O técnico de apoio, por sua vez, encontra-se em terra, debaixo da ponte, num local estratégico para fazer a cobertura fotográfica da atividade. O seu papel principal é registar o momento do salto, garantindo fotos de qualidade para o cliente. Quando o salto termina e o cliente inicia a sua descida para o chão, o técnico de apoio dirige-se até à corda de recuperação, pega na mesma e dirige-se até ao cliente para verificar o seu estado físico e psicológico. Se o cliente estiver bem, a corda é retirada do arnês e o cliente é desequipado. O técnico de apoio então conecta a corda de recuperação à corda de salto, ancora o arnês e o capacete, permitindo que o recuperador continue o processo. O apoio é fundamental também para ajudar o cliente a sair do terreno de salto e guiá-lo de volta à ponte, completando o ciclo antes de reiniciar o processo para o próximo cliente.

Assim, embora cada técnico tenha funções específicas e complementares, a colaboração entre os três é essencial para garantir o sucesso e a segurança da atividade de salto pendular. Cada papel é fundamental para que a experiência seja segura e memorável para o cliente.

3.4.3. Finalização

Após todos os clientes saltarem e abandonarem a área inicia-se a desmontagem e recuperação de todo o material e retorna-se para o armazém, onde se arruma tudo

devidamente e mais tarde se descarrega e envia a cobertura fotográfica. Todo o material deve ser verificado antes de cada atividade e descartado assim que se encontre minimamente desgastado, danificado ou perto do final legal da sua vida útil.

3.4.4. Feedback

O feedback desta atividade por parte dos clientes é geralmente recebido logo após o salto ou no final da atividade por todos os clientes antes do término da mesma.

As redes sociais e plataformas, anteriormente referidas, são também utilizadas para receber feedback desta atividade.

3.5. Caminhada e Orientação com Tarefas

Estas atividades são extremamente raras de ser realizadas, sendo que se constroem à medida do cliente e das suas necessidades e possibilidades. Durante o meu estágio não se realizou nenhuma orientação com tarefas e apenas se realizaram duas caminhadas, sendo que uma delas foi realizada individualmente por mim e a outra por outros monitores.

Ambas as atividades têm cobertura fotográfica realizada pelo monitor e um percurso que será criado segundo o tempo que o cliente disponha para realizar a atividade e adaptada segundo as paisagens e interesses dos clientes. É relatada história e factos interessantes de cada ponto e feitas paragens pré-padronizadas.

A caminhada é extremamente simples, sendo apenas necessário uma boa capacidade de adaptação e socialização com os clientes, conhecimento geral da história e cultura local e uma atenção constante para ninguém se lesionar. Tendo em conta que eu resido em Melgaço todos os pontos de interesse e caminhos disponibilizados para a caminhada já eram do meu conhecimento assim que apenas tive de aprender e memorizar os tópicos de conversa necessários para realizar a mesma. A caminhada inicia-se no ponto de encontro com os clientes onde lhes é entregue uma pequena mochila com água. Durante o percurso é necessário gerir o tempo da melhor forma possível para ser possível realizar todas as paragens estabelecidas e realizar o melhor serviço possível em cada uma. O conhecimento do terreno circundante e caminhos, de todos os pontos e de muita história, cultura e factos interessantes é extremamente necessário, visto ser comum durante as

próprias caminhadas ser alterado o percurso e os pontos de interesse devido a ser necessário reajustar o limite de tempo ou a limitações físicas dos clientes no momento.

Relativamente à orientação com tarefas é uma atividade que também só se realiza geralmente para empresas a pedido das mesmas, sendo que este ano não se realizou. A atividade baseia-se num mapa entregue a cada equipa em que se observam várias estações marcadas, mas sem um percurso desenhado. A equipa deve orientar-se para chegar a esses pontos e realizar as tarefas corretamente o mais rápido possível, sendo o objetivo alcançar e resolver todas as tarefas e retornar ao ponto inicial sob cronómetro. Cada equipa é acompanhada por um guia que garantirá a sua segurança e controlará o tempo. No final a equipa vencedora será aquela que realizou o menor tempo e mais estações corretamente.

A atividade detém de um catálogo de atividades que serão escolhidas na preparação da atividade segundo os interesses do cliente, a disponibilidade da equipa técnica da empresa, a meteorologia e o próprio material e estado do mesmo.

3.6 Observações

É de relembrar que todas as atividades têm um “início” e “final” para a equipa que as realiza, mas as mesmas podem terminar definitivamente mais tarde e esse trabalho acaba por ter de ser realizado pela equipa da “casa” e não pelos freelancers. Um bom exemplo é o material dos clientes de rafting, que após a lavagem fica a secar numa zona específica, sendo que posteriormente este material tem de ser verificado durante a sua secagem para que decorra corretamente e posteriormente arrumado no seu devido local.

3.7 Trabalho de BackOffice

A tipologia da empresa e o trabalho que desenvolve levam-nos, muitas vezes, a uma perceção errada do trabalho a que se resume, de forma muito limitada, à execução de atividades. No entanto, esta visão não corresponde à realidade, pois existe um trabalho extenso e abrangente de BackOffice, que vai desde a manutenção dos equipamentos até à promoção da empresa para a captação de novos clientes.

Inicialmente, no âmbito das minhas funções de BackOffice, fiquei responsável pela gestão e organização das redes sociais da empresa, do website e também pela organização

de documentos e ficheiros digitais. Estas tarefas foram realizadas em conjunto com uma das colaboradoras da empresa, permitindo-nos dividir o trabalho de forma equilibrada. Esta partilha tornou o processo mais simples e eficiente, mas também limitou a minha perceção da totalidade do trabalho desenvolvido no final.

3.7.1 Redes sociais

No que diz respeito às redes sociais, elaborei um plano estratégico de publicações e marketing das atividades, considerando que o modelo adotado anteriormente não apresentava os resultados esperados. Embora a gestão das redes sociais seja uma tarefa relativamente simples, a mesma exige dedicação e atenção, sobretudo devido à necessidade de aproveitar ao máximo o vasto acervo de imagens de alta qualidade disponíveis na empresa, as quais facilitavam a criação de diversos tipos de publicações.

Após adquirir o conhecimento necessário para operar as plataformas existentes, tornou-se possível agendar as publicações, permitindo a criação de vários conteúdos num único dia, que seriam posteriormente publicados de forma automática em horários previamente estabelecidos, conforme o plano desenvolvido por mim. Esse trabalho foi realizado ao longo de todo o estágio com rigor, sem falhas e sem necessidade de auxílio externo.

3.7.2 Website

O Website representou o primeiro grande desafio enfrentado durante o estágio. Foi-me solicitado que realizasse uma análise completa do site e corrigisse todos os erros identificados no “BackOffice” antes do início da época alta. Esta tarefa não só ultrapassava as minhas competências iniciais, como também implicava lidar com um sistema extremamente rudimentar, que apresentava uma quantidade significativa de falhas.

Após identificar os erros, iniciei o processo de correção, que se revelou bastante desafiante. Para facilitar a resolução dos problemas, foi necessário criar um grupo no WhatsApp com o técnico informático da empresa, permitindo um trabalho em equipa. No entanto, o progresso foi condicionado pela elevada dependência do suporte técnico e pela disponibilidade limitada do técnico, o que resultou na necessidade de conciliar esta atividade com outras funções desempenhadas ao longo do estágio.

Concluídas as correções principais, realizou-se uma reunião de equipa que definiu novos objetivos: aumentar o conteúdo do website, aproveitando as competências que eu havia adquirido. Entre as metas estipuladas estavam a criação de uma loja online, a reformulação dos conteúdos existentes e a adição de novos materiais necessários. Este trabalho foi desenvolvido durante todo o estágio, mas não ficou completamente concluído devido à sua complexidade e por não ser considerado uma prioridade imediata.

Apesar disso, o resultado final foi um website plenamente funcional, com uma quantidade significativa de conteúdo diversificado. Durante a época alta, vários clientes utilizaram o site para efetuar reservas de atividades, explorar o turismo em Melgaço e obter informações sobre os serviços e materiais oferecidos pela empresa – funcionalidades que anteriormente não estavam disponíveis.

3.7.3. Dossiers Digitais da Empresa

A empresa dispunha apenas de um computador e de um disco rígido partilhado entre todos os colaboradores, sendo que ambos já apresentavam vários anos de utilização. Uma das funções que me foi atribuída consistiu na reorganização de todos os ficheiros presentes no disco rígido e no computador da empresa, de forma a torná-los mais acessíveis. De acordo com a empresa, esta tarefa já era necessária há bastante tempo, mas nunca tinha sido possível concretizá-la devido à falta de tempo e recursos, tornando a sua execução especialmente valiosa.

Os ficheiros foram organizados em duas categorias principais: Ficheiros da Empresa e Cobertura Fotográfica, sendo que, dentro de cada uma, foram criadas várias subcategorias. O objetivo era garantir que qualquer colaborador conseguisse localizar facilmente os documentos necessários e, ao mesmo tempo, evitar a perda contínua de ficheiros importantes e de planos estratégicos.

A reorganização foi concluída em apenas duas semanas, um prazo relativamente curto tendo em conta a enorme quantidade de ficheiros que precisavam de ser filtrados e organizados. Este processo exigiu muita paciência e dedicação, especialmente porque muitos documentos tiveram de ser identificados pelo responsável da empresa quanto à sua importância e relevância, dado que algumas categorias não eram do meu conhecimento. O resultado final foi um sistema de ficheiros eficiente, acessível e alinhado com as necessidades da empresa.

3.7.4 Catálogo

Uma das tarefas que me foi atribuída consistiu na criação de um catálogo para apresentar a empresa e as atividades por ela realizadas. Este material seria utilizado como ferramenta para estabelecer parcerias com outras empresas, promover ações de marketing e captar novos clientes.

O catálogo foi inicialmente desenvolvido em português e, posteriormente, traduzido para espanhol, inglês e francês, contendo todas as especificações de cada atividade, complementadas por ilustrações representativas. Após uma análise detalhada pela empresa, foram solicitadas pequenas alterações, que prontamente efetuei. Com as revisões concluídas, o catálogo foi aprovado e colocado em utilização de imediato.

3.7.5. Publicidade

Após estabilizar as redes sociais, o website e a organização dos ficheiros digitais, tornou-se possível avançar para a minha próxima tarefa. Durante a época alta, era fundamental garantir uma comunicação eficaz e realizar o maior número possível de ações de marketing, tanto físicas como digitais. Assim, foi-me atribuída a função de identificar todas as empresas, hotéis, supermercados e outros pontos de interesse relevantes para a empresa, desde Melgaço até ao centro do país.

O trabalho começou com a identificação de potenciais parceiros entre Melgaço e Vila Nova de Cerveira, regiões onde seria distribuída publicidade física. Para as áreas a sul de Cerveira, a abordagem seria realizada digitalmente. O primeiro desafio foi encontrar plataformas adequadas para localizar as empresas-alvo, de acordo com os critérios definidos. Ultrapassado este obstáculo, procedi à criação de uma base de dados em Excel, que incluía o nome de cada empresa, o e-mail de contacto e a respetiva área de atuação. Este processo revelou-se demorado e exigente a nível psicológico.

Com a base de dados concluída, os contactos foram entregues a outro colaborador, que ficou responsável pelo envio de e-mails promocionais às empresas, acompanhados dos catálogos que criei, com o objetivo de publicitar os serviços e expandir o alcance da empresa. Este esforço resultou na identificação de várias empresas que, posteriormente, participaram em atividades com a MWW durante a época alta, comprovando o sucesso desta abordagem.

Relativamente à publicidade física, esta consistiu na produção e distribuição de folhetos e cartazes que foram entregues e colocados manualmente. Este ano, esta tarefa foi realizada por mim e por outra colaboradora. Iniciámos o processo com o redesenho dos materiais publicitários, uma vez que os utilizados até então eram reciclados de anos anteriores e já não respondiam às necessidades da empresa. Após a receção dos novos materiais, visitámos presencialmente cada ponto de interesse identificado, entregando os folhetos e colocando os cartazes, sempre em conformidade com os interesses da empresa e a disponibilidade dos locais. Este trabalho foi realizado na íntegra antes do início da época alta, contribuindo para a captação de novos clientes, a divulgação do nome da empresa e o estabelecimento de parcerias, aspetos cruciais para o sucesso da organização.

Uma das principais vantagens de realizar esta função de forma presencial foi a oportunidade de estabelecer uma comunicação direta com pessoas e entidades. Estas interações frequentemente originaram pequenas conversas ou debates no momento da entrega dos materiais, os quais se revelaram de grande impacto e valor para a empresa, promovendo relações mais sólidas e abrindo novas oportunidades no futuro.

3.7.6. Parcerias

Relativamente às parcerias, este foi um tópico maioritariamente conduzido por outra colaboradora da empresa. A minha contribuição centrou-se na criação dos catálogos utilizados para a apresentação da empresa, na identificação de entidades atrativas para o estabelecimento das parcerias e no acompanhamento da referida colaboradora em reuniões presenciais, onde a auxiliei durante as apresentações e negociações.

3.7.7. Manutenção e reorganização

Uma das primeiras tarefas que me foi atribuída foi a reorganização e reformulação do armazém, que estava dividido em secções para cada atividade, mas algumas dessas secções foram criadas de forma apressada e sem melhorias até ao momento. O meu objetivo foi otimizar o espaço e a organização. A primeira etapa consistiu na realocação de materiais para aproveitar o espaço de forma mais eficiente. Seguiu-se uma análise detalhada de cada secção, identificando problemas e necessidades. Várias alterações foram feitas, como a reconstrução da área de paintball e a renovação de outras secções. Embora este trabalho tenha sido realizado simultaneamente com outras funções, o

resultado foi uma melhoria significativa na organização, com feedback positivo da equipa.

Com a maior parte dos problemas resolvidos, passei para a revisão e manutenção anual do material. O primeiro foco foi a reparação dos marcadores de paintball, frequentemente deixados de lado sem a devida manutenção. Com o apoio da equipa, aprendi a realizar reparações simples, o que me permitiu reparar uma grande quantidade de marcadores, aumentando a capacidade da empresa de equipar jogadores e reduzindo custos. Os marcadores que não consegui reparar foram enviados para um serviço especializado, o que me permitiu aprimorar as minhas habilidades de reparação através da análise do seu trabalho. Como resultado, a empresa conseguiu operar com todos os marcadores funcionais, permitindo aceitar grupos maiores para a atividade.

O foco seguinte foram os capacetes de paintball, que estavam em mau estado devido ao uso contínuo e sem manutenção adequada. Realizei uma lista dos capacetes operacionais e não operacionais, e reparámos quase todos os inoperacionais a um custo inferior ao habitual. Além disso, toda a secção de paintball foi verificada, com substituição de material danificado, e as garrafas de ar comprimido também foram reparadas. O resultado foi um aumento na quantidade e qualidade do material disponível, permitindo realizar mais atividades com maior número de participantes e recebendo feedback positivo dos clientes.

A seguir, os fatos e capacetes de rafting foram analisados e retirados os que já não estavam em condições de uso. Também reorganizei as pagaias de rafting e verifiquei o material dos guias, garantindo que os mesmos tivessem o equipamento necessário.

Quanto ao material de salto pendular, observei o processo de verificação, uma vez que o equipamento danificado é descartado imediatamente.

A tarefa de reorganizar o escritório foi realizada ao longo da temporada, com o objetivo de melhorar o armazenamento do material e otimizar o espaço, especialmente nas secções de carregamento das GoPros e câmaras impermeáveis, além dos rádios e bases de carregamento.

Por fim, fui encarregue de realizar a contagem de todo o material no armazém e organizá-la por atividades. Esta contagem permitiu identificar lacunas em algumas atividades e corrigir esses problemas antes do início da temporada alta, além de

determinar quais atividades precisavam de investimento para aumentar a sua capacidade de lotação.

Este conjunto de tarefas foi realizado com grande dedicação e empenho, visando melhorar a eficiência da empresa, garantir a qualidade do material e proporcionar uma melhor experiência aos clientes. O resultado foi um armazém mais organizado, materiais em melhor estado e uma equipa mais preparada para a temporada alta.

3.8. Formação

A formação constitui o vetor mais recente desenvolvido pela empresa, cuja época de maior atividade foi estrategicamente definida para o período de outubro a maio, coincidindo com a época de menor fluxo de trabalho na área de animação turística. Este segmento de formação faz uso estratégico dos recursos físicos e técnicos da empresa para partilhar conhecimento com agentes de proteção civil, praticantes e monitores de atividades de águas bravas ou qualquer interessado em aprofundar os seus conhecimentos nesta área.

A minha participação neste âmbito foi predominantemente prática. O suporte teórico das formações era ministrado por outros dois técnicos da empresa, cabendo-me, nessa fase, auxiliar os formandos na resolução de dúvidas e apoiar os formadores. Na componente prática, assumi uma posição mais ativa, participando diretamente no ensino e na garantia da segurança dos formandos.

Durante as formações, a equipa organizava-se de forma a assegurar o cumprimento de todas as responsabilidades. Um dos elementos assumia o controlo total da condução da formação, outro prestava apoio prático e um terceiro focava-se exclusivamente na segurança dos participantes.

Nas primeiras formações em que participei, a minha principal função foi garantir a segurança dos formandos, criando pontos de apoio a jusante (rio abaixo), para prevenir qualquer eventualidade. Com o tempo e à medida que fui ganhando confiança e experiência, passei a envolver-me mais ativamente na instrução, contribuindo diretamente para o ensino dos formandos e desempenhando um papel mais relevante no processo formativo.

Sendo um vetor recente que a empresa ainda está a explorar, existem diversos temas para a criação de novas formações, que permanecem por desenvolver, permitindo uma partilha mais abrangente de conhecimento. Nesse contexto, durante uma reunião de equipa, foi identificada a necessidade de ministrar formações na área de condução e operação de embarcações insufláveis. Esta necessidade foi reconhecida devido ao facto de muitos agentes de proteção civil não possuírem estas embarcações e terem a necessidade de obter das mesmas, mas não disporem das competências ou do conhecimento técnico necessário para as operar adequadamente.

Após a definição dos conteúdos programáticos para esta formação, foi-me atribuído o desafio de elaborar um manual de apoio que servisse como referência para os formandos e complementasse as sessões práticas. O desenvolvimento deste material é abordado em detalhe no **Capítulo IV**.

CAPÍTULO IV – PROPOSTA METODOLÓGICA

4.1. Introdução

A elaboração de um manual que cumprisse exemplarmente os conteúdos programáticos definidos pela empresa para a formação constituiu um desafio de grande interesse. Este desafio decorreu não apenas da especificidade do tema, mas também da oportunidade de consolidar, num único documento, todo o conhecimento sobre o assunto, anteriormente disperso por diversos vetores.

Para esta tarefa o primeiro desafio foi a falta de bibliografia adequada para a realização do manual, sendo que a disponível, para além de ser extremamente reduzida, estaria profundamente espalhada por temáticas diferentes.

O primeiro desafio foi aceitar que não existe nenhuma fonte de informação direta sobre condução e operação das embarcações, sendo que isto me motivou a criar pessoalmente essa fonte de informação, também se tornou uma das maiores dificuldades para a elaboração do manual. Existem inúmeros manuais relativos aos mais diversos tópicos onde se consegue encontrar fragmentos relativos às embarcações insufláveis, e essa foi a única maneira de encontrar as informações necessárias. Filtrar pedaços relacionados ao objetivo dos mais diversos tópicos e áreas foi a única maneira que detetei para encontrar a informação que me fazia falta.

O segundo desafio foi a reduzida quantidade do referido anteriormente. Não só existe uma quantidade muito reduzida de informação, a mesma encontra-se bastante antiquada e monopolizada, isto é, a informação é maioritariamente sempre dos mesmos autores, tornando-se difícil encontrar pontos de vista diferenciados e técnicas diferentes.

O terceiro e último desafio consistiu em encontrar bibliografia que estivesse alinhada com os conteúdos programáticos que a empresa pretendia ministrar. A maior parte da informação disponível provinha de outros países, sendo que, além de diferenças ideológicas, também se verificavam discrepâncias nas regulamentações, regras, técnicas, materiais e métodos de trabalho. Este cenário exigiu um estudo minucioso para garantir que os conteúdos selecionados correspondessem aos objetivos definidos.

Durante esta pesquisa bibliográfica, identifiquei algumas temáticas que não estavam inicialmente previstas para a formação. Sugeri que fossem incluídas nos conteúdos programáticos, enriquecendo e tornando a formação mais robusta e completa, proposta que foi prontamente aceite pela equipa da MWW.

A formação referida anteriormente não foi realizada durante o meu estágio, mas o manual ficou na sua grande maioria concluído e pronto a ser utilizado aquando da realização da mesma.

A elaboração deste documento permitiu-me crescer e especializar-me ainda mais nesta área de interesse, fomentando debates e conversas de grande interesse com outros elementos da equipa. Estou certo de que este documento se tornará uma ferramenta essencial para todos aqueles que desejem aprender a conduzir uma embarcação insuflável e compreender as suas vantagens, características e potencialidades.

4.2. Objetivos do manual

- Contribuir para o aumento do conhecimento científico na área;
- Criar uma fonte de informação especializada direta e agrupada do tema;
- Auxiliar a MWW na criação de uma nova formação com conteúdos relacionados e diretamente ligados ao manual em questão;
- Criação de uma base/ “trampolim” para a criação de novas versões ou manuais em si do tema, ainda mais especializados e complementados, com base no manual criado.

4.3. Público-alvo

O público-alvo deste manual abrange qualquer entidade ou indivíduo interessado no tema, que procure uma fonte rápida e especializada sobre como navegar e operar embarcações insufláveis em águas-bravas.

O manual apresenta conhecimento, técnicas e manobras tanto básicas como avançadas. No entanto, para compreender e executar essas manobras, é necessário possuir um nível mínimo de experiência e formação na área, nomeadamente nas técnicas de resgate e auto-resgate, dado que as técnicas básicas apresentadas são consideradas elementares apenas quando comparadas às avançadas, no contexto de uma realidade mais desenvolvida.

Deste modo, o manual destina-se ao público em geral, mas visa, em particular, alcançar indivíduos que possuam a experiência e formação necessárias para tirar pleno proveito do conteúdo apresentado.

4.4. Conteúdos

Os Conteúdos do manual foram selecionados e organizados segundo os conteúdos programáticos definidos para a formação de “Condução e operação de embarcações insufláveis”. Os mesmos foram apresentados de forma sistemática e a informação foi organizada de modo a proporcionar uma exposição clara e simplificada da informação:

- Definição de embarcações insufláveis;
- Vantagens VS Desvantagens;
- Tipos, tamanho, design e materiais de construção;
- Sled e raft;
- Diferenças entre raft comercial e de resgate;
- Insuflação, desinsuflação, meios e técnicas;
- Amarrações nas embarcações.
- D-rings: testes e utilização;
- Técnicas de pagaia;
- Manobras de resgate e auto-resgate;
- Sinalética de movimentação da embarcação: gestual e apito;
- Condução e operação da embarcação;
- Reparação de embarcações.

4.5. Avaliação crítica (autoavaliação e heteroavaliação)

De uma forma geral, a avaliação que faço desta proposta metodológica é positiva. Apesar do objetivo inicial da elaboração do manual para suportar a criação da formação não ter sucedido, a experiência e vivências ganhas durante a criação do mesmo, os novos conhecimentos e ideologias exteriores comparados e aprendidos e os debates e discussões fizeram ultrapassar esse objetivo.

Numa fase inicial da elaboração do manual, existia sempre alguma dificuldade em estruturar de forma coesa e lógica a ordem dos conteúdos a serem abordados e, de certa forma, a decisão de quais temas devem ou não ser abordados em cada. Mas, transpondo esta dificuldade, tendo tudo devidamente alinhado e com uma boa base bibliográfica, as fases seguintes tornaram-se mais fáceis de serem concretizadas.

Felizmente, tive acesso a um auxílio considerável por parte de professores e amigos com conhecimentos na área. Dada a escassez de bibliografia, que se encontrava

frequentemente limitada aos mesmos autores, contar com o apoio destes indivíduos foi essencial para reorganizar as minhas ideias e debater as dificuldades que enfrentei ao longo do processo.

A realização do manual revelou-se um desafio significativo para mim. A minha abordagem e ideologia extremamente específica, tornou a tarefa de encontrar bibliografia adequada particularmente complicada e exaustiva. Além disso, a falta de experiência neste tipo de projeto revelou-se um grande obstáculo, já que cada dificuldade exigia muita paciência para ser superada. Este processo foi ainda mais desafiante devido à minha personalidade e dificuldade em trabalhar de forma prolongada num ambiente fechado, sentado numa cadeira, o que, por vezes, tornou o progresso extremamente custoso.

Apesar das dificuldades, o manual foi praticamente concluído, embora reconheça que existe um espaço considerável para melhorias, tanto na sua organização e estética, como na inserção de novos conteúdos que possam complementar os já apresentados.

O feedback do Doutor João Paulo Faria, orientador do estágio e proprietário da MWW, foi bastante positivo em relação ao conteúdo do manual. Foram também sugeridos vários tópicos de melhoria, incluindo ajustes na organização do documento e a adição de conteúdos menos diretamente relacionados com o título, mas que poderiam facilitar e enriquecer a sua leitura.

4.6. Reflexão

A elaboração deste manual permitiu-me compreender que ser proficiente na área e deter os conhecimentos necessários não é, por si só, suficiente para criar um manual de forma simples. Este processo levou-me a perceber que a minha ideologia não é única, mas sim uma entre muitas, e que, frequentemente, é necessário abrir mão do que consideramos superior para comparar métodos e técnicas de trabalho com outros indivíduos.

A criação do manual revelou-se, sem dúvida, o maior desafio. Este incluiu a procura e análise de bibliografia adequada, variada e atualizada, bem como a dedicação à estruturação e estética do conteúdo. Contudo, acima de tudo, foi imprescindível a paciência para executar cada etapa do processo.

A maior parte dos conteúdos disponíveis não é de origem portuguesa, e, embora existam traduções de alguns dos materiais utilizados, a criação de um manual inteiramente em português representa uma grande mais-valia. Existe ainda a expectativa de que este manual possa servir, no futuro, como base para novas versões ou mesmo para a criação de outros documentos, consolidando-se como uma ferramenta bibliográfica de referência.

As expectativas iniciais para este projeto eram superiores ao que efetivamente foi alcançado, devido a uma subestimação da complexidade da tarefa. No entanto, estas expectativas foram rapidamente reajustadas à medida que fui identificando o ritmo e a carga de trabalho exigidos. Creio que, na sua maioria, as novas expectativas finais foram concretizadas e que este manual poderá, num futuro próximo, ser de utilidade e acesso ao público.

CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

5.1. Conclusão

O meu percurso na Escola Superior de Desporto e Lazer do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (ESDL-IPVC) e no Mestrado em Desporto Natureza foi uma experiência rica em aprendizagens e vivências que consolidaram a minha paixão pelo universo do Desporto de Natureza (DN). Estas experiências, mesmo em áreas diversificadas dentro do DN, tiveram um papel importante no sucesso do estágio, permitindo-me conhecer de perto a realidade do mercado de trabalho.

A necessidade de adquirir mais experiência prática e desenvolver competências em ambientes reais levou-me a escolher a MWW para realizar o meu estágio. Esta oportunidade permitiu-me explorar o contexto profissional dos DN, com foco nas águas bravas, e aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do mestrado no planeamento e execução das atividades realizadas.

Ao longo deste período, observei um crescimento significativo, tanto a nível profissional como pessoal. Além de consolidar os conceitos e aprendizagens do mestrado, tive a oportunidade de aprender novas abordagens e colocá-las em prática, o que me ajudou a evoluir como profissional e como praticante de atividades ligadas às águas bravas. Este desenvolvimento não teria sido possível sem o apoio da equipa da MWW, bem como dos meus colegas e professores, que sempre acreditaram no meu potencial e me incentivaram ao longo do processo. A todos, expresso o meu profundo agradecimento pelo contributo inestimável nesta jornada.

O estágio trouxe vários desafios, incluindo a criação de um manual de apoio para uma nova formação, uma tarefa que exigiu superar momentos de incerteza e dificuldades. Apesar dos obstáculos, consegui alcançar os objetivos propostos e concluir este projeto com sucesso.

A nível pessoal, sinto-me plenamente realizado e orgulhoso do caminho percorrido. Tanto o mestrado como o estágio superaram as minhas expectativas, proporcionando uma experiência extraordinária e enriquecedora em diferentes dimensões.

Com o encerramento desta etapa, sinto-me preparado para continuar a minha jornada, levando comigo todo o conhecimento, as aprendizagens e as experiências acumuladas. Vejo esta fase como o ponto de partida para um futuro promissor no universo do DN e das águas bravas.

CAPÍTULO VI – BIBLIOGRAFIA

6.1. Bibliografia

- Absolon, M. (2018). *The ultimate guide to Whitewater Rafting & River Camping*.
- Addison, G. (2000). *Whitewater Rafting*. New Holland Publishers, Ltd.
- Aquaglide Paddle. (2021). *DROP-STITCH TECHNOLOGY: WHAT IT IS, AND WHY IT'S WORTH IT ON YOUR INFLATABLES*.
<https://www.aquaglidepaddle.com/blogs/common-waters/common-waters-drop-stitch-technology>
- Azevedo, C. (2023). *Desporto de Natureza : O Mundo das Águas Bravas*.
- Bierens, J. J. L. M. (2015). *Drowning Prevention, Rescue, Treatment*.
- Brandão, A., Pereira, J., Gonçalves, F., Coelho, E., & Quaresma, L. (2018). Risks in adventure sport activity. Which risks are perceived by experienced canyoneers? *Journal of Physical Education and Sport*, 18(1), 163–169.
<https://doi.org/10.7752/jpes.2018.01021>
- Dudhnath, K., Gorman, J., Graham, D., Jones, P., Litherland, R., Mclay, M., Onions, C., O'Sullivan, P., Rowlands, G., Turnbull, J. M., & Turnbull, P. (2012). *Swiftwater and Flood Rescue Technician Advanced - Water* (K. Dudhnath (ed.)). Rescue 3 International, Inc.
- Dudhnath, K., Gorman, J., Graham, D., Jones, P., Mclay, M., Onions, C., O'Sullivan, P., Rowlands, G., Turnbull, J. M., & Turnbull, P. (2021). *Water and Flood Rescue*. 217.
- Dudhnath, K., Gorman, J., Graham, D., Jones, P., McLay, M., Onions, C., O'Sullivan, P., Rowlands, G., Turnbull, J. M., & Turnbull, P. (1999). *Swiftwater and Flood Rescue Technician* (V. Barlow & K. Dudhnath (eds.)). Rescue 3 International, Inc.
- Faria, J. (2018). *Caracterização dos guias de rafting em Portugal*.
- Faria, J. (2022). *Risco e segurança em desporto natureza e aventura: estudo da perceção dos comportamentos de risco dos intervenientes na prática do rafting*.
<http://hdl.handle.net/10348/11703>
- Ferrero, F. (2006). *Whitewater Safety & Rescue*. Pesda Press.
- Harrison, D. (1996). *Canoeing The Complete Guide to Equipment and Technique* (S. Books (ed.)).

- Jamal, S. A., Aminudin, N., & Kausar, D. R. (2019). Family adventure tourism motives and decision-making: A case of whitewater rafting. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 25(January 2018), 10–15. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2018.11.005>
- Janowski, I., Gardiner, S., & Kwek, A. (2021). Dimensions of adventure tourism. *Tourism Management Perspectives*, 37(November 2020), 100776. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100776>
- Marchi, K. B. F. M. M. (2003). História da canoagem. *Anpuh – Xxii Simpósio Nacional De História*, 1–7.
- Marks, C. (1977). *New Zealand Engineering*.
- Melo, R., & Gomes, R. (2017). Nature sports participation: Understanding demand, practice profile, motivations and constraints. *European Journal of Tourism Research*, 16, 108–135. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v16i.281>
- Polsby, A., & Munger, J. (2019). *River Rescue and Safety Workbook*. Sierra Rescue International.
- Rothschild, P., & Rothschild, C. (2020). The Unpaid Internship: Benefits, Drawbacks, and Legal Issues. *Administrative Issues Journal Education Practice and Research*, 10(2), 1–17. <https://doi.org/10.5929/2020.10.2.1>
- Silva, M. (2010). *Modelos de Formação em Turismo e Desporto de Natureza - Estudo de Caso do Canyoning*. 89.
- Takacat Americas. (2023). *Choosing the Right Inflatable Boat: A Complete Guide*.
- Wallbridge, C., & Wayne, A. S. S. (1995). *Whitewater Rescue Manual*. Ragged Mountain Press.

CAPÍTULO VII – ANEXOS

Anexo I – Avaliações no Facebook



Anexo II – Avaliações Google



Anexo III – Avaliações Tripadvisor

