



Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura

CÓDIGO DE CONDUTA

O propósito deste Código de Conduta é estabelecer critérios que sirvam de orientação para a prática segura e consciente das atividades de turismo de aventura, quer sejam em ambientes naturais, rurais ou urbanos e sejam referências de atuação de todos os associados da ABETA.

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e orientações de boas práticas relacionadas a:

- Segurança
- Qualidade
- Sustentabilidade
- Prevenção e compensação dos impactos sócio-ambientais

Que sejam padrões de atuação para os associados da ABETA.

2. APLICAÇÃO DO CÓDIGO

Este Código de Conduta deverá ser seguido por todos os membros da ABETA, pessoas físicas ou jurídicas, a partir de sua aprovação em Assembléia Geral, a fim de garantir um desenvolvimento do Turismo de Aventura seguro e harmonioso com a natureza e com a sociedade.

3. O CÓDIGO DE CONDUTA

3.1 PREMISSA INICIAL

- **Agir de Acordo com a Legislação Vigente**
Cumprir as leis e demais normas instituídas pelo Poder Público, agindo com idoneidade e incentivando o cumprimento das mesmas.

3.2 PROFISSIONALISMO

- **Agir Conscientemente**

Respeitar o consumidor e os seus direitos; Agir com profissionalismo, focado sempre na segurança e na qualidade da prestação dos serviços, procurando manter uma atitude ética em relação aos clientes, ambientes, comunidades receptoras e concorrentes.

- **Promover a qualificação de colaboradores internos e externos**

Educar e capacitar permanentemente todos os níveis funcionais da empresa, desde o atendimento até o pós-venda. Isto implica também em multiplicar e compartilhar o conhecimento também com todos aqueles fornecedores que compõem a rede de serviços envolvida no produto turístico oferecido.

- **Elaborar Roteiros Seguros**

Identificar a demanda elaborando roteiros compatíveis com o público alvo, evitando incluir atividades onde o risco possa ser maior do que o benefício proporcionado ao turista.

- **Elaborar Planos de Contingência**

Planejar a atividade para prevenir possíveis imprevistos, elaborando um plano de ações para emergências.

- **Contratar Seguros Específicos para as Atividades**

Garantir o custeio do atendimento em caso de acidentes que envolvam dano aos participantes da atividade – condutores e turistas.

- **Ofertar a atividade com honestidade**

Transmitir todas as informações necessárias que garantam o claro entendimento da atividade adquirida pelo cliente, tais como distâncias, modalidades envolvidas, dificuldades, habilidades e experiência necessárias, duração etc.

- **Formalizar a relação de prestação de serviços**

Estabelecer Condições Gerais a respeito da atividade ou viagem contratada com informações claras sobre o produto adquirido tais

Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura

como, descritivo do roteiro, os direitos e responsabilidades dos clientes e da empresa, aptidões físicas necessárias, habilidades específicas, formas de reembolso, dentre outros ou caso prefira, trabalhar e contratar através de contratos escritos nos termos da lei.

- **Integrar os participantes**

Informar as principais características teóricas e práticas da atividade através da preleção e ao longo de todas as atividades, comunicando os riscos envolvidos, os procedimentos de segurança adequados, de interpretação sócio-ambiental, e as medidas de minimização e compensação dos eventuais impactos causados.

- **Proporcionar Atendimento com Qualidade e Segurança**

Prestar um serviço de qualidade, cumprindo horários e programações, proporcionado transporte, alimentação, estadia e segurança adequados à atividade, respeitando as limitações dos clientes e colaboradores.

- **Avaliar a satisfação**

Após a atividade, realizar uma avaliação para perceber a satisfação quanto ao serviço prestado, a qualidade da experiência, reconhecendo os pontos fortes e fracos, dificuldades encontradas e quaisquer outras sugestões que visem melhoria do atendimento. Utilizar esta informação para melhoria constante dos serviços e produtos ofertados.

- **Realizar a Manutenção dos Equipamentos**

Manter os equipamentos utilizados em perfeito estado de conservação e sempre prontos para o uso, realizando as manutenções preventivas e corretivas cabíveis, assim como as substituições periódicas necessárias.

3.3 PATRIMÔNIO NATURAL

- **Promover a Conscientização Ambiental**

Promover a educação ambiental dos condutores e comunidades receptoras.

Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura

- **Aplicar e Compartilhar Práticas de Mínimo Impacto**
Aplicar as técnicas de mínimo impacto durante as atividades de turismo de aventura.
- **Desenvolver Ferramentas para a Compensação do Impacto**
Aplicar técnicas de compensação, tais como: coletar resíduos e encaminhar à reciclagem, ajudar na recuperação de trilhas ou áreas degradadas. Essas ferramentas devem ser desenvolvidas juntamente com os administradores das áreas naturais protegidas e comunidades envolvidas, criando assim um vínculo das empresas com o local.
- **Colaborar com a Preservação**
Monitorar as agressões e impactos à natureza denunciando-os às autoridades competentes, auxiliando assim na fiscalização.

3.4 PATRIMÔNIO SÓCIO CULTURAL

- **Respeitar a Comunidade**
As atividades realizadas devem respeitar e preservar os costumes e as tradições dos núcleos receptores.
- **Desenvolver Ferramentas para a Compensação do Impacto Sócio Cultural**
Estimular o consumo de produtos locais, estabelecendo um bom relacionamento com as comunidades, incluindo-os nos processos de decisão sobre o planejamento e a administração do turismo na região e também, nas vantagens advindas da atividade turística como os benefícios financeiros, educacionais, recreativos, emprego, entre outros.

3.5 VIGILÂNCIA DO CÓDIGO

Assumir o compromisso de cumprir e monitorar a organização da qual é integrante e as outras organizações associadas a ABETA quanto à firmeza de propósito em respeitar o presente código e condições da prestação de serviço, utilizando-se inclusive de sugestões e denúncias realizadas por clientes.



Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura

Ocorrendo o descumprimento do Código de Conduta, poderão ser tomadas providências de acordo com as normas internas da ABETA vigentes e aplicáveis.

3.6 PUBLICAÇÃO E VIGÊNCIA

O presente Código de Conduta entrará em vigor nos 30 dias seguintes a sua aprovação por Assembléia Geral. Estará vigente até o momento que seja alterado ou substituído por decisão dos membros da ABETA.

_____, aos _____ de _____ de _____.

Empresa: _____

Assinatura dos representantes:

Nome dos representantes:

