



**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:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_