

ASSOCIAÇÃO DOS GUIAS DE TURISMO DO ESTADO DE ALAGOAS – AGTUR-AL

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Preâmbulo

A Associação dos Guias de Turismo do Estado de Alagoas – AGTUR-AL institui o presente Código de Ética e Conduta para disciplinar e orientar a atuação dos Guias de Turismo associados, em consonância com a legislação vigente, o Estatuto Social e o Regimento Interno, reafirmando o compromisso com a dignidade humana, a valorização do turismo alagoano, a preservação cultural e ambiental, e a excelência dos serviços prestados.

CAPÍTULO I – DOS PRINCÍPIOS GERAIS

Art. 1º Este Código compreende normas de conduta e normas técnicas de caráter obrigatório, aplicáveis aos Guias de Turismo associados à AGTUR-AL, disciplinando sua relação com turistas, colegas de profissão, empresas, órgãos públicos e a sociedade em geral.

Art. 2º A atividade profissional será pautada nos seguintes princípios:

- I – Legalidade e respeito às normas específicas do turismo;
 - II – Livre e leal concorrência;
 - III – Honestidade, probidade e integridade;
 - IV – Responsabilidade socioambiental;
 - V – Respeito à diversidade cultural, étnica, religiosa e social;
 - VI – Valorização da imagem da categoria;
 - VII – Defesa da ética, da transparência e da qualidade na prestação dos serviços.
-

CAPÍTULO II – DAS RELAÇÕES ÉTICAS

Seção I – Relações entre Guias de Turismo

Art. 3º Os Guias de Turismo devem promover a cooperação profissional e o intercâmbio de informações técnicas, comerciais e culturais.

Art. 4º É vedado o aviltamento de preços, assim entendido como a prática de valores notoriamente inferiores ao custo do serviço ou, ainda, abusivamente superiores ao mercado, prejudicando a categoria e o consumidor.

Art. 5º Na divulgação de serviços, é proibida propaganda comparativa que deprecie colegas ou empresas, bem como comentários desabonadores sobre concorrentes.

Seção II – Relações com o Público

Art. 6º O Guia de Turismo deve prestar atendimento cortês, seguro e objetivo, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e a legislação específica.

Art. 7º É dever do profissional fornecer informações verdadeiras e transparentes sobre os serviços oferecidos, seus valores, características e limitações.

Art. 8º O Guia de Turismo poderá recusar atendimento quando:

- I – houver inadimplência por parte do contratante;
- II – o turista praticar atos ofensivos à moral, aos bons costumes ou causar danos patrimoniais;
- III – a situação comprometer a segurança da atividade ou a integridade do grupo.

Seção III – Relações com a Sociedade e o Meio Ambiente

Art. 9º O Guia de Turismo deve respeitar e preservar o patrimônio cultural, histórico e ambiental de Alagoas, adotando práticas que favoreçam o turismo sustentável.

Art. 10 O associado deve recusar qualquer vínculo com exploração do trabalho infantil, práticas discriminatórias, assédio de qualquer natureza e atividades ilícitas.

CAPÍTULO III – DAS INFRAÇÕES ÉTICAS E TÉCNICAS

Art. 11 Constituem infrações éticas:

- I – aliciar clientela de forma desonesta ou desleal;
- II – prestar informações falsas, depreciativas ou enganosas sobre colegas, atrativos ou destinos;
- III – praticar atos de discriminação, assédio moral ou sexual;
- IV – envolver-se em corrupção, propina, favorecimento ilícito, lavagem de dinheiro;
- V – exercer a atividade em estado de embriaguez ou sob efeito de substâncias entorpecentes;
- VI – fazer uso político-partidário da função profissional;
- VII – violar a privacidade e os dados pessoais de turistas, colegas ou parceiros.

Art. 12 Constituem infrações técnicas:

- I – descumprir horários e compromissos contratuais;
 - II – atuar com negligência na segurança dos turistas;
 - III – apresentar-se com vestimentas inadequadas;
 - IV – descumprir normas da AGTUR-AL ou da legislação aplicável.
-

CAPÍTULO IV – DA APURAÇÃO E DAS PENALIDADES

Art. 13 A apuração das infrações será conduzida pelo **Conselho de Ética e Conduta**, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa.

Art. 14 As penalidades aplicáveis são:

I – Advertência;

II – Suspensão;

III – Desqualificação;

IV – Exclusão.

§ 1º A penalidade será graduada segundo a gravidade da infração, os danos causados e os antecedentes do infrator.

§ 2º O Conselho de Ética e Conduta emitirá parecer fundamentado, cabendo à Diretoria aplicar as penalidades de advertência e suspensão, e à Assembleia Geral aplicar as de desqualificação e exclusão, conforme Estatuto.

§ 3º Das decisões caberá recurso à Assembleia Geral, na forma do Estatuto e do Regimento Interno.

CAPÍTULO V – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 Os casos omissos serão decididos pelo Conselho de Ética e Conduta, com homologação da Diretoria da AGTUR-AL.

Art. 16 Os procedimentos apurados pelo **Conselho de Ética e Conduta** serão encaminhados aos órgãos competentes, incluindo CADASTUR.

Art. 17 Este Código entra em vigor na data de sua aprovação pela Assembleia Geral da Associação, revogando disposições em contrário.