

CODIGO DE CONDUTA DE C&VBx

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Este código de conduta é parte integrante do Projeto de Competitividade dos Convention & Visitors Bureaux. ISBN 978-85-89344-53-1

1. Convention & Visitors Bureaux– Código de Conduta. 2. Código de Ética. 3. Conduta Profissional. 4. Evento– Turismo. I. Título. II.

CDU 174

Bibliotecária Responsável: Denise Pazetto CRB-10/1216

INTRODUÇÃO .

O Projeto Competitividade dos C&VBx teve como objetivo principal o aprimoramento do modelo de inteligência competitiva da Rede Brasileira de Convention & Visitors Bureaux e seus associados - federações e organizações individuais, gerando duas ferramentas principais: a elaboração deste Código de Conduta e a produção de um Manual de Boas Práticas. O código de conduta de C&VBx deverá ser utilizado por todos os C&VBx brasileiros, criando uma consciência ética e promovendo a criação de padrões de conduta aceitáveis internacionalmente. Estará a cargo do Brasil Convention & Visitors Bureau a administração deste documento, criando uma comissão formada por representantes dos C&VBx e pelo setor de turismo brasileiro, responsabilizada pela conduta do próprio código, seja validando-o, implementando atualizações e certificando-se de seu uso e aplicação. Para legitimar todas as determinações deste código de conduta, o mesmo foi devidamente apresentado a uma comissão de validação, a qual comentou e sugeriu algumas adequações, como também foi amplamente divulgado e comentado entre toda a comunidade de C&VBx, em cinco seminários realizados nas macroregiões brasileiras. Por fim, a comissão de ética homologou e finalizou o conteúdo, apresentando-o a toda a comunidade interessada.

FINALIDADE DO CÓDIGO DE CONDUTA DE C&VBX

3.1 Tornar transparentes e objetivas as regras éticas de conduta dos C&VBx em todo o seu âmbito operacional, desde o trato de sua gestão, assim como na interação com a sociedade e a constante busca de seu desenvolvimento.

3.2 Ser uma ferramenta no processo de capacitação profissional dos recursos humanos dos C&VBx e de seus mantenedores e associados.

3.3 Ser uma ferramenta no processo de demonstração da conduta ética de todas as atividades integradas pelos C&VBx, auxiliando em seu processo de manutenção e captação de associados e mantenedores, e da visibilidade de ações para a sociedade.

3.4 Promover o alinhamento com condutas éticas elaboradas e certificadas para o setor de turismo em âmbito nacional e internacional, promovendo as políticas integradas deste setor, principalmente na questão de criação de um ambiente sustentável de negócios, de total apoio a programas de responsabilidade social e na geração de políticas de impacto ambiental.

APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE CONDUTA DE C&VBx

4.1 Este documento é uma declaração formal da conduta ética dos C&VBx, de adesão obrigatória/consensual, e destina-se à padronização e orientação destas entidades na condução de suas ações, de forma a cumprir com padrões éticos de negociações e totalmente dentro dos limites legais determinados pela sociedade brasileira, sem nenhuma intenção, nem tampouco capacitação para substituição da legislação existente no país, no que diz respeito as atividades de negócio de seu mercado de atuação.

4.2 Este código disciplina as ações dos gestores e corpo operacional de C&VBx, em suas interações com os seguintes agentes:

- Público interno – Presidentes e seus conselhos diretores, colaboradores, funcionários e demais profissionais.
- Público externo - Fornecedores, parceiros, associados, clientes, demais C&VBx, governo, organizações não-governamentais, organismos internacionais.
- Sociedade em geral.

4.3 A disseminação dos princípios éticos e de conduta declarados neste documento devem ser estimulados por todas as partes interessadas, buscando a visibilidade e aplicabilidade total destes princípios

RELAÇÕES COM O PÚBLICO INTERNO

Instalações e Ambientes Internos de C&VBx

5.1 As instalações e os ambientes internos dos C&VBx devem priorizar a ordem, a segurança e o bem estar de seus colaboradores, preservando a saúde e a vida.

Posições de Trabalho e Capacitação

5.2 O presidente eleito do C&VBx deverá ser do setor privado, empresário situado na região de abrangência do C&VBx, e seu(s) empreendimento(s) deve(m) ser mantenedor(es) do C&VBx em questão. Os demais constituintes do corpo gestor devem ser organizados de forma a abranger ao máximo a cadeia local, representando social e economicamente todos os segmentos da sociedade. Em caso de se tornar agente público de poder, o presidente do C&VBx deverá abdicar de sua posição abrindo espaço para outro membro, nos termos preconizados nos estatutos sociais da entidade.

5.3 O preenchimento das posições de trabalho devem ser priorizados pela contratação de mão-de-obra local, fomentando o princípio básico dos C&VBx, de desenvolvimento de sua economia regional e sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, preferência política, posição social e quaisquer outras formas de discriminação.

5.4 Devem ser fornecidas a todos os colaboradores a capacidade de qualificação e de aperfeiçoamento de suas práticas, competências, experiências e perfis de responsabilidade, para com suas atividades, tarefas e grau de comprometimento.

5.5 As possibilidades de ascensão e crescimento de carreira serão propostas livres de qualquer forma de favorecimento devido a critérios que não o de mérito individual determinado por avaliação de desempenho clara, objetiva e instaurada em todos os níveis operacionais, permitindo condições iguais de crescimento e de desenvolvimento profissional.

5.6 A contratação de adolescentes deverá ocorrer através dos termos previstos pela legislação brasileira, e o incentivo e colaboração a programas como de menores aprendizes e de primeiro emprego, serão sempre verificados como de prioridade perante as contratações regulares, onde as experiências e habilidades destes profissionais se mostrarem adequadas e coerentes.

5.7 A contratação de portadores de necessidades especiais deverá ser motivada pela integração social destes profissionais, permitindo a sua inserção no mercado de trabalho e garantindo a estes o desenvolvimento de carreira e ao C&VBX, a sua colaboração e visibilidade em projetos de responsabilidade social.

5.8 O estímulo a geração de oportunidades de trabalho para o preenchimento por voluntários e por integrantes da Melhor Idade, deverá ser visualizada e debatida como alternativa clara e correta ao enquadramento de perfis de atividades, onde a melhoria contínua de atendimento e de qualidade dos produtos e serviços sejam frequentemente requeridas.

Conduta de Negócios

5.9 Manter sigilo de informações estratégicas do C&VBX, que ainda não tenham sido divulgados ao mercado, bem como zelar para que outros também o façam, evitando sempre a utilização destas informações para promoções ou para a obtenção de qualquer tipo de vantagem pessoal, preservando os interesses do C&VBX, de seus clientes e da comunidade inserida.

5.10 Não praticar, nem submeter-se a atos de preconceito, discriminação, ameaça, chantagem, falso testemunho, assédio moral, assédio sexual ou qualquer outro ato contrário aos princípios e compromissos deste Código de Ética, e denunciar imediatamente os transgressores.

6 – RELAÇÕES COM O PÚBLICO EXTERNO E A SOCIEDADE EM GERAL

Conduta de Negócios

6.1 Os gestores e colaboradores comprometem-se a agir de forma honesta, justa, digna e cortês, com disponibilidade e atenção a todas as pessoas e organizações com as quais mantenham relações, interna e externamente, em nome de seu C&VBX, respeitando quaisquer diferenças individuais e agindo pautado pela ética dos negócios tratados.

6.2 Manter sigilo de informações estratégicas de parceiros e clientes, que ainda não tenham sido divulgados ao mercado, bem como zelar para que outros também o façam, evitando sempre a utilização destas informações para promoções ou para obter qualquer tipo de vantagem pessoal, institucional e/ou empresarial.

6.3 Não aceitar, nem oferecer qualquer tipo de favor, vantagem, benefício ou doação, para si ou para qualquer outra pessoa, como contrapartida a suas atividades profissionais, podendo aceitar ou oferecer brindes apenas promocionais, públicos, não exclusivos, sem valor comercial, nos seus relacionamentos com público externo.

6.4 Promover a interação junto às demais entidades da cadeia produtiva do turismo, aceitando e respeitando suas competências e suas propriedades de atuação, nas interações de negócio, integrando e promovendo todos os agentes produtivos na busca do desenvolvimento da economia regional.

6.5 A proteção de informação e de imagem das entidades, para casos de mantenedores e associados, os quais concomitantemente participem de mais de um C&VBX, ou de outra entidade do segmento, deve ser amplamente percebida, evitando o uso do privilégio destas informações e

de situações de conflito, em qualquer circunstância de benefício próprio, de negócios de seu interesse ou de suas entidades.

Fornecedores e Prestadores de Serviços

6.6 Selecionar e contratar fornecedores e prestadores de serviço baseando-se em critérios legais e de comprovada qualidade, custo e prazo, sempre priorizando seus mantenedores e associados e aqueles que contribuam para o desenvolvimento da economia regional e estejam em conformidade com as atuais “Leis Vigentes”.

6.7 Na realização de eventos e negócios em local de jurisdição de outro C&VBX, sempre consultar o mesmo para prioritariamente utilizar os seus mantenedores e associados como fornecedores e prestadores de serviços, fortalecendo a cadeia e os objetivos da mesma.

Associados, Mantenedores e Setor Turístico

6.8 Os C&VBx devem dar prioridade ao marketing de destino, ao desenvolvimento integrado da economia local e/ou regional, de forma a que todos se beneficiem, buscando negociações honestas e justas, sem o benefício direto ou buscando vantagens de uma ou outra empresa ou entidade.

6.9 Atuar com transparência, objetividade e clareza de propósitos na busca de novos associados e mantenedores, fornecendo a estes a certeza de uma relação de respeito e de mútuo crescimento.

6.10 Os treinamentos e seminários realizados em agentes do mercado (trade) turístico devem sempre ser conduzidos de forma ética e imparcial, introduzindo nestes colaboradores a responsabilidade social para com o crescimento da economia regional, sempre baseado no respeito e na excelência de atendimento ao visitante.

6.11 O exercício da atividade associativista deve ser praticado sempre na intenção da busca de empresas e entidades idôneas, legais, geradoras de empregos e que tenham disposições concretas e comprometidas com o crescimento da economia regional, onde o C&VBX encontra-se inserido.

6.12 O aspecto regional deve sempre ser respeitado e claramente delimitado. Todo C&VBX deve focar a conquista de associados, na sua região de jurisdição, evitando conflitos com outras entidades similares, em regiões que não a de sua atuação.

6.13 É facultativo ao C&VBX a busca de parceiros em qualquer outra região, desde que esta ação tenha o claro objetivo de fomentar o turismo de sua região, sem a promoção de outros destinos que não os de sua atuação, e sem a geração de conflitos com interesses de outros C&VBx.

Room Tax Facultativo

6.14 A destinação dos montantes arrecadados por esta tarifa deve ser totalmente transparente e utilizada de forma a permitir e garantir o retorno do investimento em projetos e ações que busquem sempre o objetivo fundamental dos C&VBx, o de promover os seus destinos, desenvolvendo a economia regional e a sociedade. Ações de acompanhamento junto aos parceiros podem ocorrer e devem sempre ser conduzidas por intermédio de treinamentos e de informações claras e amplas sobre a forma de recolhimento e sobre a sua aplicação.

Relações com demais C&VBx e de concorrência

6.15 As relações de concorrência com pares ou competidores devem ser pautadas nos princípios da honestidade e respeito

6.16 Divulgar boas práticas e técnicas adotadas para a obtenção de seu objetivo primário, o de desenvolver com excelência a economia regional, permitindo a demais C&VBx utilizarem-se de lições aprendidas, fomentando a universalização de métodos e processos de engrandecimento do mercado turístico nacional.

6.17 Os C&VBx devem atuar buscando uma relação de transparência e de troca de negócios através da criação de uma rede fortalecida e amplamente colaborativa, facilitando a rotatividade dos destinos na realização de eventos, quando esta se aplicar.

6.18. Os negócios concorrentes entre C&VBx, devem ser pautados pela ética profissional, focando suas ações de venda sempre nas declarações de vantagens competitivas de seus destinos, de seus equipamentos e de seus mantenedores e associados, evitando denegrir, ou comparar negativamente estes itens em seus competidores.

Organizações Governamentais e Não-Governamentais

6.19. Respeitar as regras e as diretrizes governamentais quando de interações com organismos de administração pública, participando de forma clara, ética e legal em licitações, contratos, subsídios, convênios, incentivos fiscais e regras de comércio exterior, inclusive prestando contas de forma correta e legal e dentro das exigências formais, suportados e acompanhados por assessoria jurídica.

6.20. As negociações com organizações não-governamentais devem ser motivadas pelos termos dos conceitos da Responsabilidade Social e pela proteção a causas importantes e de sustentabilidade do turismo e das comunidades representadas pelos C&VBx.

Programas de Responsabilidade Social

6.21 Todos os eventos ou interações de negócio deverão ser realizados evitando-se a possibilidade de aproximação dos visitantes, dos organizadores, dos colaboradores e qualquer envolvido, em ambientes contrários a Programas de Responsabilidade Social.

6.22 Toda a cadeia produtiva do turismo deve manter claras ações na busca da proteção da criança e do adolescente, e da sociedade onde este se encontra inserido, e o C&VBX deve assumir a posição de vetor de propagação das corretas práticas a serem adotadas

DO IMPACTO AO MEIO AMBIENTE

O C&VB deve assumir, para este tópico, a clara posição de propagador das práticas, regras e determinações aqui expostas.

Recursos Naturais

7.1 O desenvolvimento econômico regional deverá sempre minimizar e controlar qualquer tipo de degradação, dolo ou impacto ambiental e depreciação dos recursos naturais, pelo aumento na atividade de visitação ou da geração de eventos de negócio, turístico ou de qualquer ordem.

Reutilização e Reciclagem de Dejetos

7.2 Todo e qualquer evento criado ou apoiado, com a intenção de crescimento econômico e social deverá prioritariamente ser realizado e gerido por empresas e entidades as quais incentivam e mantêm processos de destinação final de produtos, resíduos e dejetos e de claras ações de desenvolvimento sustentável, buscando as formas de reciclagem e de reaproveitamento adequados, protegendo e evitando qualquer impacto ambiental.

Recursos não Renováveis

7.3 O impacto na utilização de recursos não renováveis, como água e energia, deverá sempre ser minimizado em todas as atividades internas e externas, de negócio ou não, cabendo ao C&VB buscar o crescimento sustentável da região onde atua.

COMISSÃO DE ÉTICA

A gestão deste Código de Conduta é de responsabilidade de uma comissão de ética definida, estruturada e adequadamente comunicada pela Rede Brasileira de Convention & Visitors Bureaux e composta por sete representantes de C&VBx Brasileiros.

Cabe a esta comissão as seguintes atribuições:

- Divulgar, informar e estimular o cumprimento do Código de Conduta dos C&VBx brasileiros.
- Promover espaços de discussão permanente sobre o Código de Conduta dos C&VBx e sobre os princípios éticos, aprimorando suas diretrizes e práticas e contribuindo para sua visibilidade e adoção.
- Promover revisões periódicas em seu texto, em conformidade com as exposições observadas, com total transparência, participação e aprovação da cadeia de C&VBx e de todas as partes interessadas.
- Estimular, por meio da gestão ética, estratégica e participativa, o desenvolvimento da consciência ética e a responsabilidade de todos na realização de negócios absolutamente legais e éticos.
- Acatar possíveis denúncias de violação ao Código de Conduta dos C&VBx, garantindo o sigilo absoluto sobre o denunciante, dando o encaminhamento correto e informando a estes as medidas adotadas.
- Contribuir para a promoção da ética democrática e pública por meio de ações preventivas, visando a conscientização de todos sobre os desvios de conduta ética, evitando-os e disseminando as práticas adequadas.
- Deliberar sobre possíveis dúvidas de interpretação de conteúdo, posicionando-se como gestor formal deste código de conduta.
- Estabelecer junto com os gestores do Brasil C&VB, as regras e as diretrizes da organização e da operacionalidade da própria comissão de ética, determinando e informando de forma adequada, as suas diretrizes.

Sugestões, dúvidas, denúncias e esclarecimentos poderão ser realizados pelos seguintes canais:

- Do contato com o Brasil C&VB, disponível em seu website: www.brasilcvb.com.br
- Do seguinte endereço de e-mail: relacionamento@brasilcvb.com.br

Toda denúncia e/ou descumprimento encaminhado serão tratados com total confidencialidade e preservação dos envolvidos.