

ANEXO IV

CÓDIGO DE PROCEDIMENTOS DAS CREDENCIADAS FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO

A CREDENCIADA deve manter as posturas previstas neste documento, diligenciando para:

- 1 - Ser pontual, oferecer segurança durante o guiamento, estar sempre preparado para lidar com os erros e imprevistos, solucionando problemas e transpondo obstáculos;
- 2 - Ter uma relação cortês com o cliente, pautada em ética, transparência e profissionalismo, ouvindo a todos nas mesmas condições, bases que agregam diferenciais aos serviços;
- 3 - Zelar pela qualidade da prestação de seu serviço, oferecendo excelência para assegurar a satisfação dos clientes; a palavra qualidade possui diversos atributos, portanto, cabe ao guia, identificar as características que proporcionem qualidade aos seus serviços;
- 4 - Pesquisar, planejar, conhecer detalhes e os horários para visita, observando as distâncias e tempo necessário para percorrê-los, fornecendo informações turísticas, mapas dos atrativos, paradas técnicas, banheiros, alimentação, etc.
- 5 - Fornecer informações detalhadas sobre os serviços contratados e as coberturas do seguro de viagem, especialmente nos casos menores de idade e pessoas com deficiência, acompanhados ou não, cuidando de suprir lacunas, zelando pela clareza e objetividade;
- 6 - Considerar que nos dias livres descritos no roteiro para atividades opcionais dos passageiros deverá o guia manter-se à disposição do grupo;
- 7 - Apresentar-se no local de embarque com 1 hora de antecedência para pacotes rodoviários e 3 horas para pacotes aéreos;
- 8 - Orientar e liberar os passageiros e suas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários;
- 9 - Buscar acesso a todos os veículos de transporte durante o embarque e desembarque, orientando as pessoas ou grupos sobre sua responsabilidade, observando as normas específicas do respectivo terminal;
- 10 - Disponibilizar os eventuais acessos gratuitos a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, hospedagem e alimentação quando estiver conduzindo pessoas ou grupos do Sesc, ocorrendo conforme as normas de cada estabelecimento;
- 11 - Portar crachá de identificação emitido pelo Ministério do Turismo e camisa de identificação fornecido pelo Sesc/ES;
- 12 - Acompanhar, orientar e transmitir informações às pessoas ou grupos, de acordo com a característica de cada evento (visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou internacionais), alertando sobre os incidentes mais comuns e eventuais riscos à saúde caracterizados a cada local visitado;
- 13 - Nos casos de pacotes rodoviários, realizar o preenchimento do “*check list*” do ônibus, informando a quilometragem inicial e final do roteiro, a placa e ano do veículo, inserindo as assinaturas do motorista e do guia;
- 14 - Ao final de cada viagem solicitar aos passageiros o preenchimento das Pesquisas de Satisfação de Clientes (quando o formulário for disponibilizado pelo Sesc/ES), que deverá ser devolvido em igual número que foi distribuído, excetuando os casais e crianças. Informar aos clientes sobre os canais de comunicação com o Sesc/ES disponíveis (Fale Conosco e Formulários de comentários nas Unidades Operacionais);
- 15 - Fazer a recontagem dos passageiros em aeroportos durante as conexões, nos embarques e desembarques;

- 16 - Não iniciar as viagens e/ou os passeios sem todos os passageiros (tolerância máxima de 15 minutos de atraso);
- 17 - Explicar com clareza os roteiros programados, não realizando deslocamentos e/ou visitas não previstos na programação, evitando exceder a quilometragem estimada;
- 18 - A antecipação do retorno só poderá ocorrer se todos os passageiros estiverem de acordo;
- 19 - Utilizar a camisa em todos os dias e horários que estiver prestando serviço para o Sesc/ES;
- 20 - Evitar quaisquer tipos ações desrespeitosas ou comentários que possam denegrir a imagem do Sesc/ES, de seus empregados e clientes; acaso ocorrerem situações em desacordo com o planejado, sugestões de melhorias deverão ser descritas no documento relatório do guia;
- 21 - Não recolher valores dos passageiros a título de gorjetas para guias e/ou motoristas;
- 22 - Proibido induzir os passageiros a realizarem visitas a determinado(s) local(is), com o intuito de recebimento de comissões ou por outros interesses;
- 23 - Não assediar passageiros, colegas de trabalho e/ou funcionários do Sesc/ES;
- 24 - Não ingerir bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas enquanto a serviço do Sesc/ES;
- 25 - Proibido divulgar informações pessoais dos passageiros, assim como utilizar-se das mesmas para divulgação de outros pacotes que não pertencem ao Sesc/ES;
- 26 - Usar trajes de banho em serviço somente quando o roteiro contratado e a atividade prevista forem condizentes, de senso comum e uso adequado.