

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

1. OBJETIVO DA POLÍTICA

A presente Política Interna estabelece as normas de utilização e acesso aos atrativos do Parque Bondinho Pão de Açúcar para os profissionais do turismo, devendo as regras previstas nessa Política serem respeitadas, sob pena de sanção administrativa e/ou solicitação imediata de saída das dependências do Parque, sem direito a qualquer tipo de indenização ou ressarcimento.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os profissionais de turismo (guias, agências etc.) que operam no Parque Bondinho Pão de Açúcar.

3. REFERÊNCIAS E COMPLEMENTARES

- Lei Federal nº 8.623/ 1993 - Guias de turismo;
- Portaria MTUR nº 37/2021 – Normas e condições guias de turismo; e
- Lei nº 11.771/2008 – Política nacional de turismo.
- Decreto nº 946/ 1993 – Regulamenta a Lei nº 8.623/1993.

4. SIGLAS E DEFINIÇÕES

CADASTUR: Sistema de cadastro e credenciamento de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo.

MTUR: Ministério do turismo.

Guia de Turismo: é o profissional que, devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas. Nessa

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

política o conceito de “Guia de Turismo” será aplicado para Guia de Turismo Nacional e Guia de Turismo Regional, salvo quando for especificada a categoria.

Guia de Turismo Regional: quando as atividades compreenderem a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas, em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade da federação, para visita a seus atrativos turísticos.

Guia de Turismo Nacional: quando as atividades compreenderem o acompanhamento e a assistência a grupos de turistas durante todo o percurso da excursão de âmbito nacional ou realizada nos países da América do Sul, adotando, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa necessárias à fiel execução do programa.

Gratuidade: Acesso gratuito destinado aos guias, acesso pessoal e intransferível, sendo proibida a venda. Em caso de descumprimento, poderá ter a gratuidade bloqueada para acessos futuros.

CIOP: Centro de Inteligência e Operações.

Parque Bondinho Pão de Açúcar: Estabelecimento/Parque.

Visitantes/Grupo: Termos que se referem às pessoas que visitam o Parque.

5. REGRAS PARA ACESSO

De acordo com o disposto pelo artigo 5º, alínea “e”, da Lei nº 8.623/1993, o Parque Bondinho concede gratuidade apenas para Guias de Turismo (Regionais, Nacionais ou Internacionais) cadastrados na CADASTUR. Para obter a gratuidade mencionada, basta a apresentação da identificação dentro do prazo de validade na bilheteria para retirar o ingresso gratuito.

Os Guias de Turismo (Regionais, Nacionais ou Internacionais) cadastrados na CADASTUR (desacompanhados de visitantes pagantes), deverão entrar em contato através do e-mail marketing@bondinho.com.br, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência ao dia da pretensa visita, apresentando no e-mail a data e o horário de interesse, número da carteira de registro no CADASTUR, para controle interno do Parque.

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

Não obstante a concessão da gratuidade prevista no item 5.1 supra, o Guia Nacional, isto é, cadastrado apenas na categoria de excursão nacional, **que objetiva realizar passeios locais com grupos/visitantes**, deverá estar acompanhado de um guia regional com a documentação válida, nos termos do artigo 6º, §2º, da Portaria nº 37 do MTUR.

Apesar de ser assegurado em consonância com as Leis vigentes, o acesso gratuito dos Guias de Turismo ao estabelecimento, o Parque, amparado pelo artigo 9º, §4º, da Portaria nº 37 do MTUR, dispõe como norma interna que, o acesso gratuito aos Guias de Turismo será concedido a cada 1 hora e 30 minutos, **visto que corresponde ao tempo médio da visita dos visitantes ao Parque.**

Caso o guia solicite outra gratuidade na bilheteria antes desse intervalo, ela não será concedida, **em virtude de demandas de necessidade de controle de fluxo de pessoas no Parque, logística interna, organização, inclusive para a preservação da segurança dos visitantes como um todo.**

Considerando o previsto supra, caso o Guia de Turismo descumpra o período mínimo de intervalo estipulado pelo item 5.2, e efetivamente adentre ao Parque sem respeitar o aqui exposto, poderá sofrer sanção administrativa por parte do Parque, nos termos do previsto pela Cláusula 6.8 dessa Política Interna.

A gratuidade destinada aos Guias de Turismo é pessoal e intransferível, sendo proibida a venda e/ou cessão a terceiros. Em caso de descumprimento desta determinação, o guia poderá ter a sua gratuidade bloqueada para acessos futuros.

Nas áreas de embarque do teleférico, não é permitido o guia “guardar” lugar na fila para os seus visitantes. O Guia de Turismo deverá estar efetivamente acompanhado do seu grupo na fila de embarque.

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

O Guia de Turismo deverá respeitar todas as regras de acesso ao Parque, disponíveis em www.parquebondinho.com.br, assim como seus visitantes. Além disso, deverá observar também as regras previstas no Código de Conduta e Ética de Terceiros (Anexo 1).

Tendo em vista que a existência de fila prioritária para acesso de Guias de Turismo é uma benesse concedida pelo Parque, que não se trata de obrigação legal por parte do estabelecimento, com o objetivo de evitar a desorganização das filas, **não será concedido acesso à fila exclusiva para Guias de Turismo no Parque, para os Guias de Turismo que vierem a realizar a captação de visitantes/clientes na frente do Parque.**

Apenas será concedido acesso à fila prioritária aos Guias de Turismo e clientes/visitantes que tiverem contratado o serviço de forma prévia à data da visita ao Parque.

6. ATIVIDADES:

6.1. Cadastro dos Guias:

Para guias autônomos ou que não fazem parte de alguma agência cadastrada no CADASTUR, será necessário solicitar a gratuidade via bilheteria, sendo indispensável que o guia tenha cadastro regular no CADASTUR.

Na bilheteria será possível incluir o guia no cadastro de guias do Parque, e solicitar a emissão de bilhete gratuidade do guia.

O guia somente poderá ter seu cadastro finalizado após realizar o aceite ao código de conduta e ética de terceiros do Grupo Iter e da ciência dessa Política Interna de Profissionais do Turismo.

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

6.2. Módulo de agências

A solicitação de cadastro e bilhete gratuidade no modulo agência deverá ser realizada por módulo específico, que passará por uma análise do time de marketing do Parque Bondinho.

O requisitante do cadastro poderá junto a compra dos bilhetes cadastrar e indicar um guia para retirar gratuidades no Parque Bondinho Pão de Açucar. O sistema SIG – modulo agência não fará a emissão nem geração de gratuidades, somente o cadastro de guias e solicitação prévia de gratuidade.

Independentemente da solicitação prevista pelo item 6.2.1, no dia da visita ou em momento anterior a essa (se necessário), o Guia de Turismo será responsável por apresentar todas as informações requeridas por parte do Parque, para fim de comprovação da atividade e retirada da gratuidade (Item 5.1), que por sua vez, será submetida à análise e aprovação por parte do Parque.

O Guia de Turismo somente poderá ter seu cadastro finalizado após realizar o aceite ao código de conduta e ética de terceiros do Grupo Iter e da ciência dessa Política Interna de Profissionais do Turismo.

6.3. Validação de documentos dos visitantes

Os times de Bilheteria e de Experiência do Visitante deverão verificar os documentos dos visitantes, exigidos pelo Parque (documento de identificação e comprovação para descontos, isenções ou gratuidades), para conceder qualquer tipo de desconto na compra dos bilhetes (meia entrada, crianças, idosos, etc.).

O Guia de Turismo deverá apresentar na bilheteria do Parque os documentos dos visitantes que comprovem que estes são beneficiários de bilhetes meia-entrada, criança, carioca, idoso etc. quando comprados previamente online. Reforçamos que os documentos deverão ser compatíveis com as informações relacionadas à compra de ingressos.

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

6.4. Liberação de acesso

Ao chegar no pergolado com o seu grupo, o guia precisará fornecer ao atendente que estará com a prancheta ou notebook, o seu nome e quantidade de visitantes que realizarão o passeio, e apresentar os bilhetes, incluindo os adquiridos de forma online, caso já os possua e, em seguida, será liberado para dirigir-se à bilheteria ou totem para a retirada de bilhetes. Após a retirada, deverá seguir a ordem de embarque com o grupo.

Quando a documentação estiver validada, os times poderão liberar o acesso.

Caso sejam identificadas divergências entre a documentação apresentada e o tipo de ingresso, o bilhete não será validado, sendo necessária a complementação (ou do valor do ingresso, ou da documentação pertinente), para a permissão do acesso ao Parque.

6.5. Retirada de bilhetes

O Guia de Turismo (Nacional, Regional ou Internacional) deverá utilizar preferencialmente o Guichê n. 4 (quatro) para a retirada de sua gratuidade, portando a sua identificação da CADASTUR na forma física e em local visível, dentro da validade, assim como o voucher físico, quando estiver representando uma agência.

O Guia de Turismo que optar por subir ao Parque pela trilha Transcarioca, deverá retirar os seus bilhetes preferencialmente no Guichê n. 4 (quatro) da bilheteria da Praia Vermelha antes de subir ao Morro da Urca, não sendo possível a retirada por terceiros.

O Guia de Turismo que estiver acompanhando visitante que necessite realizar compra de ingresso de forma presencial no estabelecimento, deverá seguir normalmente pela fila de compra regular, independentemente da quantidade de visitantes que tenha no seu grupo, **pois o guichê n. 4 (quatro) é exclusivo apenas para retirada de voucher e gratuidade de Guias de Turismo.**

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

6.6. Conduta ética e em conformidade com as regras do Parque

Caso os visitantes tenham adquirido o Bilhete Acesso Rápido, o Guia de Turismo deve ter ciência de que o lounge possui uma capacidade limitada e, se no momento da chegada do visitante, essa capacidade já estiver no limite, o Guia de Turismo e seu grupo, deverão aguardar até que o espaço esteja disponível.

Destaca-se que o bilhete de acesso rápido se trata de prioridade de embarque, sendo exclusividade característica do produto: Bonde Exclusivo.

Os Guias de Turismo devem seguir a ordem de embarque ao passar na catraca do hall e, mesmo que não queiram tirar a foto, deverão seguir o fluxo de visitantes que passa pela área da empresa que realiza fotografias no local.

O grupo de visitantes deverá respeitar a fila de embarque em todas as estações e aguardar no pergolado até que o Guia de Turismo esteja com os bilhetes e distribui os ingressos ao grupo.

O Guia de Turismo deverá portar o seu crachá de identificação profissional emitido pelo Ministério do Turismo em local visível durante todo o passeio, ou apresentá-lo de forma virtual, nos termos do art. 9º, inciso V, da Portaria nº 37 do MTUR.

Além disso, o Guia de Turismo deverá respeitar todas as demais regras de acesso ao Parque, disponíveis em www.parquebondinho.com.br, e as regras previstas no nosso Código de Conduta e Ética de Terceiros (Anexo 1).

6.7. Condutas do Parque diante de fraudes e violações de procedimentos internos

Caso os funcionários do Parque, verifiquem que o Guia de Turismo: (i) utiliza/utilizou-se de documentos adulterados, inválidos ou fora de validade; (ii) acessou o Parque de forma suspeita, fraudulenta; (iii) que tenha realizado qualquer ato que viole o Código de Conduta e Ética de Terceiros e/ou os termos dessa Política Interna; (iv) tenha praticado qualquer infração disciplinar constante do artigo 7º, do Decreto nº 946/1993, incluindo mas não se limitando a conduta incompatível ao exercício da profissão e utilizar-se

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

de sua identificação funcional fora dos limites de sua atribuição, deverá o time de Bilheteria e/ou Experiência do Visitante, acionar o CIOP, conforme orientações da tabela abaixo, e informar o ocorrido.

O time de Bilheteria e/ou Experiência do Visitante deverá coletar as evidências das fraudes ou violações dos procedimentos internos mencionados supra, e disponibilizar as informações e evidências no grupo de ocorrências para posterior providências.

Para melhor entendimento, a tabela abaixo detalha as situações e procedimentos que deverão ser adotados, bem como eventuais penalidades:

Tipo de ato violador	Ação imediata do Parque	Ação posterior do Parque	Penalizações por parte do Parque
Apresentação de documentos vencidos/inválidos	Solicitar a complementação do ingresso	Formalizar registro de ocorrência em planilha de controle interno	Oferecer ao Guia de Turismo orientação sobre procedimentos e documentos necessários
Violação dos procedimentos do Parque (Código de Conduta e Ética de Terceiros e/ou os termos dessa Política Interna) ou orientações de segurança (como: falta de cordialidade com visitantes, funcionários e terceiros)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acionar o CIOP; 2. A depender da situação comunicar a Guarda Civil/Polícia Civil. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coletar as evidências do caso; 2. Formalizar em dossiê interno; 3. Formalizar registro de ocorrência em planilha de controle interno; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caso seja a primeira vez que o Guia de Turismo tenha realizado os atos violadores aqui expostos, esse poderá sofrer advertência por parte do Parque; 2. Caso seja constatado pelo Parque, a partir de análise interna, que o Guia de Turismo realizou 02 (duas) vezes, qualquer um dos atos violadores aqui expostos, poderá ser realizada a denúncia do Guia de Turismo ao Ministério do Turismo, através da plataforma “Fala.br”, por caracterizar ato fora dos limites das atribuições de Guia de Turismo, nos termos art. 7º do Decreto nº 946/ 1993 3. Na hipótese de ser constatado pelo Parque, que o Guia de Turismo



			<p>praticou por 03 (três) vezes, os atos violadores aqui expostos, o Parque poderá, de acordo com o caso suspender a gratuidade de acesso do Guia de Turismo ao Parque por até 05 (cinco) dias, por agir de forma contrária às normas internas do Parque;</p> <p>4. Caso, mesmo diante das sanções administrativas previstas, o Guia de Turismo venha a praticar por 04 (quatro) vezes, qualquer ato violador aqui exposto, o acesso do Guia de Turismo ao Parque poderá ter a gratuidade de acesso suspensa por até 30 (trinta) dias, a depender de análise interna do Parque.</p> <p>5. Não obstante, diante da quinta prática por parte do Guia de Turismo, de atos contrários às políticas do Parque aqui mencionados, esse poderá ter o acesso gratuito ao Parque bloqueado por até 01 (um) ano, de acordo com análise administrativa a ser realizada pelo Parque.</p>
<p>Apresentação de documentos adulterados;</p> <p>venda de local na fila exclusiva de guias;</p> <p>venda proibida;</p> <p>acessos com suspeita de fraude (hipótese da Cláusula 5.5);</p> <p>ações de roubo, furto, assédio moral, violação ambiental, assédio</p>	<p>1. Acionar o CIOP para avaliação adicional;</p> <p>2. Retirada do Parque/Bloqueio de entrada, a depender da gravidade da situação;</p> <p>3. Comunicação da Guarda Civil/Polícia Civil; e</p> <p>4. Registro de boletim de</p>	<p>1. Coletar as evidências do caso;</p> <p>2. Formalizar em dossiê interno;</p> <p>3. Formalizar registro de ocorrência em planilha de controle interno;</p>	<p>1. Caso seja a primeira vez que o Guia de Turismo tenha realizado os atos violadores aqui expostos, esse poderá sofrer advertência por parte do Parque;</p> <p>2. Caso seja constatado pelo Parque, a partir de análise interna, que o Guia de Turismo realizou 02 (duas) vezes, qualquer um dos atos violadores aqui expostos, poderá ser realizada a denúncia do Guia de Turismo ao Ministério do Turismo, através da plataforma “Fala.br”, por caracterizar</p>



<p>sexual, importunação sexual, discriminação, e outros crimes</p>	<p>ocorrência, a depender da gravidade da situação;</p>		<p>ato fora dos limites das atribuições de Guia de Turismo, nos termos art. 7º do Decreto nº 946/ 1993</p> <p>3. Na hipótese de ser constatado pelo Parque, que o Guia de Turismo praticou por 03 (três) vezes, os atos violadores aqui expostos, o Parque poderá, de acordo com o caso suspender a gratuidade de acesso do Guia de Turismo ao Parque por até 05 (cinco) dias, por agir de forma contrária às normas internas do Parque;</p> <p>4. Caso, mesmo diante das sanções administrativas previstas, o Guia de Turismo venha a praticar por 04 (quatro) vezes, qualquer ato violador aqui exposto, o acesso do Guia de Turismo ao Parque poderá ter a gratuidade de acesso suspensa por até 30 (trinta) dias, a depender de análise interna do Parque.</p> <p>5. Não obstante, diante da quinta prática/e ou, da constatação de realização de crime dentro do estabelecimento, por parte do Guia de Turismo, de atos contrários às políticas do Parque aqui mencionados e das Leis vigentes no país, esse poderá ter o acesso gratuito ao Parque bloqueado por até 01 (um) ano, de acordo com análise administrativa, a ser realizada pelo Parque.</p>
--	---	--	---

 PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

O Guia de Turismo que for sancionado administrativamente com suspensão de gratuidade ou bloqueio, poderá solicitar maiores informações através do canal: <https://contatoseguro.com.br/grupoiter>.

Para avaliação, as solicitações deverão conter um relato com as devidas informações e evidências relacionadas à ocorrência e as devidas justificativas para tal ocorrência. Todos os casos serão avaliados por esse canal e deverão ser acompanhados pelo reclamante via protocolo. Os casos com insuficiência de informações serão encerrados e classificados como: “Insuficiência de informações”.

São circunstâncias que podem atenuar a penalização:

- Colaboração com a apuração;
- Presteza no ressarcimento dos prejuízos ou reparação dos danos; e
- Assinatura de termo de compromisso de conduta.

São circunstâncias que sempre agravam a pena:

- A reiterada prática de violações;
- A sonegação de informações e documentos; e
- Imposição de obstáculos à ação de apuração.

6.8. Registrar ocorrências

Todos as ocorrências deverão ser registradas possibilitando o correto arquivamento das evidências, de acordo com as seguintes orientações:

- Registro em planilha de controle de ocorrências – Anexo 3;
- Fotos, vídeos e da ocorrência, se houver;
- Evidência de registro das denúncias no CADASTUR, se aplicável;
- Evidência de registro do boletim de ocorrência, se aplicável;

 <p>PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR™</p>	POLÍTICA INTERNA – PROFISSIONAIS DO TURISMO	
	Acesso e atuação no interior do Parque Bondinho Pão de Açúcar	
Relação com a Cadeia de Valor: Gerenciar Aderência aos Requisitos de Compliance	Data da publicação: 18/10/2024	
Área Gestora do Padrão: Compliance		

- Relatório de registro da ocorrência – Anexo 4; e
- Termo de compromisso de conduta, se aplicável – Anexo 2.