

PRODETUR NACIONAL

ANEXO P

Componente I: Produto Turístico

CENTROS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E ATENDIMENTO TURÍSTICO

1. APRESENTAÇÃO

Este documento tem por finalidade orientar as Unidades de Coordenação de Projeto (UCP) quanto ao desenvolvimento dos Centros de Informação Turística nas Áreas Prioritárias.

1.1 Objetivos e Definição dos Centros de Informações Turísticas

Os Centros de Informação e Atendimento aos Visitantes também chamados de Centros de Informações Turísticas (CIT's) têm por objetivo orientar, informar e apoiar os turistas em sua estada no destino, assim como, intermediar os mais diversos serviços turísticos e, ao mesmo tempo, disponibilizar aos turistas a possibilidade de registrar elogios, queixas e sugestões sobre o destino. Do ponto de vista da gestão dos destinos, os CIT's podem contribuir para medir o grau de satisfação dos visitantes em suas estadas e o fluxo turístico, enriquecendo o planejamento turístico e aumentando o tempo de estada e distribuição do fluxo de visitantes. Os CIT's também prestam serviços de informação a população dos municípios onde estão inseridos quando esta procura informações de como desfrutar melhor de sua cidade e da região onde estão inseridos. A tipologia dos CIT's é variável, no entanto, os projetos devem seguir um mínimo padrão de qualidade devendo considerar, dentre outros aspectos, as seguintes orientações para a elaboração de projetos e construção dos CIT's:

- Os CIT's podem oferecer serviços de intermediação de reservas para os turistas com os meios de hospedagem, parques, eventos, locadoras, agências de viagens e demais empreendimentos e acontecimentos turísticos, desde que busquem informar democraticamente sobre todas as opções disponíveis no núcleo receptor.
- Os CIT's devem disponibilizar aos seus usuários folhetos (mapas, guias, revistas, etc,) e informações sobre todos os tipos de atrativos e ainda a melhor forma de usufruí-los, utilizando-se do marketing e da receptividade como ferramentas para atingir seus objetivos.
- Os CIT's devem estar preferencialmente localizados em locais estratégicos dos municípios, tais como: Portões de Entrada, Atrativos Turísticos, e Centros Urbanos ou em locais que haja grande circulação de turistas.
- Os CIT's devem possuir no mínimo uma infra-estrutura física que transmita segurança e que possa despertar atenção dos turistas, devendo conter minimamente um balcão de atendimento, um telefone, um computador, e material de consulta e distribuição, sendo recomendável que possuam um terminal multimídia em local aberto contendo informações turísticas para que os turistas possam consultá-las 24 horas. É imprescindível que a identificação

dos CIT's seja em português e inglês e, em local de destaque contenha o pictograma "I" de Informações Turísticas respeitando o padrão internacional recomendado pelo Guia Brasileiro de Sinalização Turística da EMBRATUR.

- Os CIT's deverão contar com uma infra-estrutura de pessoal composta por profissionais capacitados em turismo, que busquem constantemente atualizar as informações disponíveis e que preferencialmente falem inglês e outro idioma além do português.
- A forma que se encaminhará à administração dos CIT's será de responsabilidade das UCP's, ou de órgão municipal ou estadual competente que se encarregarão de providenciar parcerias para a administração, operacionalização e manutenção dos CIT's dos quais deverão estar em conformidade com as diretrizes das administrações públicas representadas por seus órgãos oficiais de turismo. A princípio os CIT's não poderão ter fins lucrativos, salvo haja respaldo da lei municipal ou estadual em vigor.

2. CONDIÇÕES DE ELEGIBILIDADE

São elegíveis atuações em dois níveis:

- Projeto de um Sistema de Centros de Informação Turística para as Áreas Turísticas Prioritárias do Programa; e
- Projetos executivos e construção de Centros de Informação Turística.

Descreve-se, a seguir, cada uma das atuações elegíveis.

2.1. Projeto do Sistema de Centros de Informação Turística

São elegíveis para financiamento pelo Programa os serviços para o projeto de um Sistema de Centros de Informação Turística cujo objetivo seja estabelecer diretrizes relativas à implantação e gestão de tais centros a nível estatal.

O Sistema deverá definir as funções dos centros de informação aos visitantes, as diferentes categorias dos mesmos e as características e serviços básicos de cada tipologia de centro. O projeto do sistema poderá incluir a concepção de uma imagem corporativa e uma proposta para coordenar a gestão de centros de informação dependentes de diferentes organismos públicos. Da mesma forma, será financiável a elaboração de um manual de procedimentos, respeitando padrões internacionais, para os centros de informação que sejam elaborados levando-se em conta publicações nacionais e internacionais sobre o tema, para formarem parte do sistema. Este poderá ser utilizado como base para a formação do pessoal de atendimento ao público.

O projeto de Sistema de Centros de Informações deverá especificar os custos de manutenção e operação dos pontos de informações previstos, assim como o perfil técnico do pessoal necessário para uma gestão adequada. O projeto deverá propor distintas fórmulas de financiamento que possam completar o orçamento público destinado (em seu caso).

No caso de CIT's de certo porte, que inclua a prestação de serviços que possam ser terceirizados –reserva de hotéis, lojas, lanchonetes-, o projeto executivo deverá incluir uma análise financeira de fluxos de caixa que permita demonstrar que os custos de operação e manutenção do CIT, pelo menos de suas unidades de negócio, podem ser cobertos com os ingressos gerados.

Assim mesmo se explorará a possibilidade de destinar novas funções aos CITs, como coleta sistemática de dados estatísticos, geração e acompanhamento de Programas de Fidelidade al destino, etc.

Ao final deste documento está anexado um apêndice com um modelo de Termos de Referência para a contratação de serviços para o projeto de um Sistema de Centros de Informação Turística.

Para otimizar a gestão dos serviços de informação turística a nível estatal se recomenda a realização deste estudo.

2.2. Construção de Centros de Informação Turística

Serão financiáveis os serviços especializados para a preparação de projetos executivos de CIT's e a construção e equipamento dos mesmos, todos no âmbito das áreas turísticas prioritárias do Programa.

As tipologias de CIT's elegíveis poderão incluir centros de informação em: aeroportos e terminais de transporte, rodovias e municípios turísticos. Também serão financiáveis centros de visitantes situados em atrativos turísticos chaves.

Como base para a preparação dos projetos arquitetônicos e de engenharia, e com o objetivo de orientar aos técnicos para conseguir o produto desejado, o órgão estatal de turismo, com apoio dos especialistas da UCE, deverá preparar um *briefing* que defina o conceito e tipologia do CIT a construir. Se existe um Sistema de Centros de Informação se fará referencia ao mesmo. Em qualquer caso, o *briefing* incluirá no mínimo:

- Situação prevista do CIT. Incluir dados sobre o terreno ou local disponível.
- Tipo de visitantes que o centro atenderá e funções chave do mesmo.
- Definição de áreas funcionais. Em função da tipologia e localização do CIT, este poderá oferecer diferentes serviços para os quais tem que prever espaços físicos e equipamentos. Deve-se indicar se requerem mostradores separados

para informação e reserva de hotéis, sanitários públicos, área para projeção audiovisual, área de consulta por computador, área de descanso, mostrador para cambio de moedas, caixas automáticos, telefones públicos, loja de *souvenirs*, estacionamento, depósitos, etc. Tudo com suficiente nível de detalhe suficiente para poder dimensionar as instalações e os equipamentos necessários.

- Levantamento do nível de informações turísticas disponíveis nos CIT's.
- Tipo de Sinalização Turística nos CIT's.

Os projetos executivos para a construção de CITs deverão incluir os projetos de interiores e o custo do mobiliário e equipamentos necessários para que os centros possam cumprir suas funções. No caso em que a operação e a manutenção do CIT não dependa do órgão estadual de turismo, se deverá anexar um documento de compromisso de operação e manutenção por parte da organização relevante.

3. CATEGORIAS DE INVESTIMENTO

Para o desenvolvimento das ações acima descritas os gestores municipais poderão utilizar as categorias de investimento a seguir:

- i) **Consultoria:** contratação dos serviços de firmas e/ou de profissionais especializados para o projeto do Sistema de Centros de Informação Turística, e a preparação de projetos executivos (arquitetura, engenharia e projeto de interiores).
- ii) **Obras:** construção ou renovação de edifícios, estacionamento e paisagismo da área exterior.
- iii) **Equipamentos:** mobiliários equipamentos informáticos, audiovisuais e sinalização.
- iv) **Informações:** Levantamento de informações turísticas (atrativos, empreendimentos e demais serviços disponíveis aos turistas) no destino e ainda criação de Banco de Dados contendo informações turísticas para serem disponibilizadas nos CIT's.
- v) **Capacitação:** do pessoal envolvido no contacto com o turista ou na gestão dos CITs e de seus diferentes produtos.

4. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Os órgãos oficiais de turismo dos Estados deverão assumir a responsabilidade de liderar a preparação do Sistema de Centros de Informação Turística e de coordenar a implementação em colaboração com os atores relevantes.

Os Termos de Referência para a redação do Sistema de Centros de Informação Turística e os projetos executivos para a construção de CIT'S serão redigidos pelo órgão oficial de turismo do Estado com apoio técnico da UCP.

APÊNDICE

EXEMPLO DE TERMOS DE REFERÊNCIA PARA O PROJETO DE UM SISTEMA DE CENTROS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA

1. ANTECEDENTES

Realizar uma pequena introdução sobre a necessidade do Sistema indicando se já existem CIT's, onde se encontram, que serviços oferecem e que melhorias requerem.

2. OBJETO DO CONTRATO

O objeto do contrato é o projeto de um Sistema de Centros de Informação Turística para o Estado / Área Prioritária XXXX segundo as especificações deste TOR.

3. OBJETIVOS E PRINCÍPIOS

Os objetivos do Sistema de Centros de Informação Turística são:

- Estabelecer tipologias e obedecer a padrões mínimos internacionais para os diferentes níveis de Centros de Informação Turística (CIT) para garantir um serviço de qualidade.
- Assegurar uma distribuição equilibrada de CITs em nível das áreas turísticas.
- Promover a coordenação entre os diferentes organismos responsáveis pelos CITs.
- Favorecer um trabalho em rede dos profissionais dos CITs.
- Definir uma imagem corporativa para os CIT's que seja facilmente reconhecida pelos visitantes onde possua obrigatoriamente o pictograma "I" de Informações turísticas em local de destaque, obedecendo ao padrão internacional.

4. ATIVIDADES

O trabalho deverá realizar-se em duas etapas:

- Uma análise e diagnóstico da situação; e
- A conceitualização do sistema.

ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO

O trabalho incluirá, no mínimo:

- A análise do número e localização de CITs existentes, os responsáveis de sua gestão e os serviços oferecidos em cada caso.
- A identificação de exemplos de referência em nível nacional e internacional apresentados como estudos de caso.
- O diagnóstico resumo dos pontos fracos e as áreas onde se requerem melhorias.

- O Levantamento da quantidade e qualidade das informações turísticas disponíveis nos CIT's existentes no destino, a forma que se dá o processo de atualização das informações
- A identificação da forma que se dá a Sinalização Turística na região, se a mesma contempla e indica o local em que está inserido o CIT.
- O levantamento de como se dá o processo do uso das informações produzidas e disponíveis nos CIT's, tanto para os seus usuários, como para os órgãos de turismo.

CONCEITUALIZAÇÃO DO SISTEMA

- Definição da filosofia do sistema. Como vai operar?
- Quais funções vão desempenhar os CITs?
- Definição de uma marca para os CITs incluindo uma proposta de denominação e o projeto do logotipo.
- Hierarquização de CITs definindo as diferentes tipologias, os espaços físicos, os equipamentos e serviços mínimos requeridos em cada caso.
- Definição da gestão do sistema que permita a atuação coordenada dos diferentes organismos envolvidos.
- Definição de um sistema de monitoramento dos CITs.
- Projeto de um manual de identidade corporativa que defina as aplicações da marca, bem como alguns padrões comuns para as instalações (mobiliário tipo, etc).
- Projeto de um Manual de Operações concebido para estabelecer padrões mínimos internacionais de serviço e atendimento aos Turistas referendado em publicações nacionais e internacionais sobre o tema. O manual será utilizado para capacitar o pessoal dos CITs, bem como documento de referencia para o trabalho diário.
- Estimativa de custos de operação e y manutenção; determinação de fontes de financiamento.
- Estrutura de pessoal necessária.

5. RESULTADOS ESPERADOS

Um Documento Conceitual do Sistema de Centros de Informação Turística que inclua os objetivos e a filosofia do sistema, a hierarquia de CITs e os padrões relativos às funções e equipamentos mínimos e um sistema de gestão e monitoramento do mesmo. Este documento deverá incluir o manual de Identidade Corporativa para o Sistema de CITs.

Um Manual de Operações que contenha indicações sobre os processos e padrões de serviços dos CITs, baseado em edições nacionais e internacionais sobre o tema.

Os documentos deverão ser apresentados em português.

6. EQUIPE DE TRABALHO

O Sistema de Centros de Informação Turística objeto deste contrato deverá ser preparado por uma empresa que conte com experiência em planejamento e gestão de destinos

turísticos em nível nacional ou internacional e preferentemente com experiência no mesmo tipo de projeto.

É requerido um Diretor de Projeto e uma equipe de técnicos com experiência na gestão de destinos turísticos, incluindo experiência em projeto e gestão de CITs. Todos eles deverão dispor de no mínimo de 5 anos de experiência demonstrada em cada uma de suas especialidades. É necessário que a equipe técnica possua, no mínimo, um bacharel em turismo, um arquiteto e um engenheiro.

7. ESTRUTURA DA PROPOSTA TÉCNICA

As empresas ofertantes deverão realizar suas propostas segundo o seguinte esquema:

- Uma apresentação geral das capacidades e experiências da empresa.
- Uma proposta metodológica para a realização das atividades detalhadas nestes Termos de Referência.
- Um plano e calendário de trabalho onde serão detalhadas as atividades do projeto, as tarefas e os resultados esperados.
- Alocação de especialistas segundo o plano de trabalho.
- Currículo detalhado da equipe técnica.
- Especificação do apoio requerido da contraparte local.

A proposta deverá ser apresentada em português.

8. PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo estimado para a realização do Sistema de CIT's segundo as especificações contidas neste TOR é de 3 a 4 meses.

9. CUSTOS

Os Termos de Referência deverão conter uma planilha de custos estimados para a elaboração dos Projetos de Centros de Informações Turísticas. Os Projetos de Centros de Informações Turísticas também deverão conter uma planilha de custos estimados para sua execução.