

**PRODETUR NACIONAL PE
COMPONENTE I: PRODUTO TURÍSTICO**

**ANEXO 2P
CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE E ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE
CENTROS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS**

NOVEMBRO 2015

ELABORADO POR: UCP/PRODETUR	DATA: 02/12/2010	CÓDIGO DO DOCUMENTO: A2PMOP
REVISADO POR: LA/CPR + PF/UCP	DATA: 18/11/2015	REVISÃO Nº: 02.2015

1. INTRODUÇÃO

Este Anexo tem por finalidade orientar o desenvolvimento dos Centros de Informação Turística nas Áreas Prioritárias eleitas.

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) 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 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 também prestam serviços de informação à 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 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:

- os CIT podem oferecer serviços de intermediação de reservas para os turistas com os meios de hospedagem, parques, eventos, locadoras de veículos, agências de viagens e demais empreendimentos e acontecimentos turísticos, desde que busquem informar democraticamente sobre todas as opções disponíveis no núcleo receptor;
- os CIT devem disponibilizar aos seus usuários impressos (folhetos, mapas, guias, revistas etc.) e/ou mídias eletrônicas (CD-ROM, DVD etc.) com informações sobre os tipos de atrativos da área onde está inserido e a melhor forma de usufruí-los, bem como orientar sobre os seus usos, utilizando-se do marketing e da receptividade como ferramentas para atingir seus objetivos;
- os CIT devem estar preferencialmente localizados em locais estratégicos dos municípios, tais como: Portões de Entrada, Terminais de Passageiros, Atrativos Turísticos, Centros Urbanos e locais em que haja grande circulação de turistas;
- os CIT devem possuir, no mínimo, infraestrutura física que transmita segurança e que possa despertar atenção dos visitantes, devendo conter, minimamente, um balcão de atendimento, um telefone, um computador com acesso a internet, impressora, e material de consulta e distribuição, sendo recomendável, dentro do possível, 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 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 deverão contar com uma infraestrutura 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 definição da forma de administração dos CIT será de responsabilidade da UCP ou do órgão municipal ou estadual competente, que se encarregará de providenciar parcerias para a administração, operacionalização e manutenção dos CIT, os quais deverão estar em conformidade com as diretrizes das administrações públicas representadas por seus órgãos oficiais de turismo. A princípio, os CIT não poderão ter fins lucrativos, salvo haja respaldo da lei municipal ou estadual em vigor. Contudo, poderão vender material informativo ou souvenirs, dentro de uma política de sustentabilidade dos CIT e controlada pelo organismo responsável.

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;
- projetos executivos e construção de Centros de Informação Turística.

Descrevem-se, a seguir, as atuações elegíveis.

2.1. Projeto de 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 que respeitem os padrões internacionais para os centros de informação e que sejam elaborados levando-se em consideração publicações nacionais e internacionais sobre o tema. Este manual 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 (se for o caso) ao mesmo.

No caso de CIT que inclua a prestação de serviços que possam ser terceirizados, como a reserva de hotéis, lojas e lanchonetes, dentre outros, 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.

Também deverá ser explorada a possibilidade de destinar novas funções aos CIT, como coleta sistemática de dados estatísticos, geração e acompanhamento de Programas de Fidelidade do destino etc.

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

2.2. Construção de Centros de Informação Turística

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

As tipologias de CIT elegíveis poderão incluir centros de informação em aeroportos e outros terminais de passageiros, rodovias e municípios turísticos. Também serão financiáveis centros de visitantes situados em atrativos turísticos chaves. Os CIT devem mostrar uma imagem facilmente identificável pelo turista. No entanto, a infraestrutura e equipamentos (principalmente nas áreas externas) devem respeitar a paisagem e cultura dos destinos onde o projeto for implantado, adaptando sua imagem a cada situação.

Como base para a preparação dos projetos arquitetônicos e de engenharia e como objetivo de orientar os técnicos na elaboração do produto desejado, o órgão estatal de turismo, com apoio dos especialistas da UCP, deverá preparar um briefing que defina o conceito e tipologia do CIT a construir. Se existe um Sistema de Centros de Informação se fará referência 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 estar, mostrador para câmbio de moedas, caixas automáticos, telefones públicos, loja de souvenirs, estacionamento, depósitos etc., tudo com nível de detalhe suficiente para o dimensionamento das instalações e dos equipamentos necessários;
- levantamento do nível de informações turísticas disponíveis nos CIT;
- tipo de sinalização turística nos CIT.

Os projetos executivos para a construção de CIT deverão incluir os projetos de interiores e o custo do mobiliário e equipamentos necessários para que os centros possam cumprir suas funções. Espera-se também que os CIT, em seus ambientes internos, contem com equipamentos e mobiliário de características similares e guardando as cores definidas na marca do projeto, a fim de alcançar a sua posição como Sistema, tanto para turistas como para população local.

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 responsável.

3. CATEGORIAS DE INVESTIMENTO

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

- **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), incluindo manuais de gestão do Sistema e de imagem corporativa;
- **obras:** construção ou requalificação de edifícios, estacionamento e paisagismo da área exterior;
- **equipamentos:** mobiliários, equipamentos de informática, audiovisuais e sinalização;
- **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;
- **capacitação:** dirigida ao pessoal envolvido no contato com o turista e na gestão dos CIT e de seus diferentes produtos.

APÊNDICE

EXEMPLO DE TERMOS DE REFERÊNCIA PARA PROJETO DE UM SISTEMA DE CENTRO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA

1. ANTECEDENTES

Realizar uma pequena introdução sobre a necessidade do Sistema indicando se já existem CIT instaladas, 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 Centro de Informação Turística para os polos de desenvolvimento turísticos selecionados no PRODETUR NACIONAL, segundo as especificações destes TDR.

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), de modo a garantir um serviço de qualidade;
- assegurar uma distribuição equilibrada de CIT em nível das áreas turísticas;
- promover a coordenação entre os diferentes organismos responsáveis pelos CIT;
- favorecer um trabalho em rede dos profissionais dos CIT;
- definir uma imagem corporativa para os CIT que seja facilmente reconhecida pelos visitantes e que possua, obrigatoriamente, o pictograma de Informações Turísticas em local de destaque, obedecendo ao padrão internacional.

4. ATIVIDADES

O trabalho deverá realizar-se em duas etapas:

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

4.1 Análise e Diagnóstico da Situação

O trabalho incluirá, no mínimo:

- análise do número e localização dos CIT existentes, os responsáveis por sua gestão e os serviços oferecidos por CIT;
- identificação de exemplos de referência em nível nacional e internacional, apresentados como estudos de caso;
- diagnóstico resumo dos pontos fracos e das áreas onde se requerem melhorias;
- levantamento da quantidade e qualidade das informações turísticas disponíveis nos CIT existentes no destino e a forma como se dá o processo de atualização das informações;
- identificação da forma como se dá a Sinalização Turística na Região e se a mesma contempla e indica o local em que está inserido o CIT;
- o levantamento de como se dá o processo de uso das informações produzidas e disponíveis nos CIT, tanto para os seus usuários como para os órgãos de turismo.

4.2 Conceituação do Sistema

Definição da filosofia do sistema. Como vai operar?

Quais funções vão desempenhar os CIT?

Definição de uma marca para os CIT, incluindo uma proposta de denominação e o projeto do logotipo.

Hierarquização de CIT, 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 CIT.

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 de atendimento aos Turistas referendado em publicações nacionais e internacionais sobre o tema. O manual será utilizado para capacitar o pessoal dos CIT, bem como documento de referência para o trabalho diário.

Estimativa de custos de operação e manutenção, bem como 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 CIT, 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 CIT.

Um Manual de Operações que contenha indicações sobre os processos e padrões de serviços dos CIT, baseado em publicações 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, preferencialmente, com experiência no mesmo tipo de projeto.

É requerido um Diretor de Projeto e uma equipe de técnicos com experiência em gestão de destinos turísticos, incluindo experiência em projeto e gestão de CIT. Todos eles deverão dispor de, no mínimo, 05 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 apresentar suas propostas de acordo com o seguinte esquema:

- apresentação geral das capacidades e experiências da empresa;
- proposta metodológica para a realização das atividades detalhadas neste termo de referência;
- 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 o serviço, segundo as especificações contidas neste TDR, é de 3 a 6 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.