



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria do Turismo*

**PRODETUR NACIONAL CEARÁ**

**ANEXO P**

**Componente I: Produto Turístico**

**CENTROS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E ATENDIMENTO  
TURÍSTICO**

**16 de Dezembro de 2011**

## 1. APRESENTAÇÃO

Este documento tem por finalidade orientar a Unidade de Gerenciamento de Projeto (UGP) quanto ao desenvolvimento dos Centros de Informação Turística nas Áreas Prioritárias de abrangência do PRODETUR Nacional CEARÁ.

## 2. OS CENTROS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS (CITs)

Os Centros de Informações Turísticas (CITs) têm por objetivo orientar, informar e apoiar os turistas em sua estada no destino, assim como, 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 CITs 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 permanência e distribuição do fluxo de visitantes. Os CITs 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 CITs 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 implantação dos CITs:

- Os CITs devem estar preferencialmente localizados em locais estratégicos dos municípios, tais como: Portões de Entrada (terminais aeroportuários e rodoviários), Destinos turísticos, centros urbanos ou em locais que haja grande circulação de turistas.
- Os CITs devem possuir no mínimo uma infraestrutura física que transmita segurança e que possa despertar atenção dos turistas/visitantes, devendo conter minimamente um balcão de atendimento, um telefone, um computador com acesso a internet e impressora 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 24horas. É imprescindível que a identificação dos CITs 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 CITs devem disponibilizar aos seus usuários informações através de folhetos (mapas, guias, revistas, etc.) ou mídias próprias (CD-ROM, DVD, etc.) sobre os atrativos, produtos, roteiros, equipamentos e serviços turísticos disponíveis na região, bem como orientar sobre os seus usos, utilizando-se do marketing e da receptividade como ferramentas para alcançar seus objetivos.
- Os CITs deverão contar com uma infraestrutura de pessoal composta por profissionais capacitados em turismo ( ) que busquem constantemente atualizar as informações disponíveis e que falem inglês, espanhol e/ou outros idiomas além do português.
- A administração dos CITs será de responsabilidade de órgão municipal ou estadual oficial de turismo, que se encarregarão de providenciar parcerias para a

administração, operacionalização e manutenção dos mesmos. Os CITs não poderão ter fins lucrativos, contudo poderão vender certo material informativo ou souvenirs dentro de uma política de sustentabilidade dos CITs controlada pelo organismo responsável.

### 3. CONDIÇÕES DE ELEGIBILIDADE

São elegíveis, para as Áreas Turísticas Prioritárias do Programa, atuações nos seguintes níveis:

- Rede de Centros de Informações Turísticas (CITs); e
- Implantação de Centros de Informação Turística (CITs).

#### 2.1. Rede de Centros de Informação Turística

São elegíveis para financiamento, tendo como objetivo melhorar a informação e a assistência aos turistas durante a sua estadia no destino, através da implementação de uma Rede de Centros de Informações Turísticas (CITs) nos principais destinos dos sites estaduais e chave de convergência dos turistas.

A Rede de Centros de Informações Turísticas (CITs) consiste em um conjunto de diferentes tipos de CIT localizados em pontos-chave dos destinos que se caracterizam pela homogeneidade da imagem e estrutura (cores, logotipo, forma, etc.), de maneira que sejam facilmente identificáveis pelo turista e, com o tempo gere a criação de uma marca reconhecida. Também é importante garantir que cada um dos CITs siga um padrão predefinido em seu funcionamento, seguindo os procedimentos padrão e tomando como base uma equipe motivada, capacitada e bem informada sobre o destino.

Os princípios conceituais do projeto podem ser resumidos da seguinte forma:

- **Imagem: Infraestrutura e equipamentos a seguir padrões comuns**

Os CITs devem mostrar uma imagem facilmente identificável pelo turista. No entanto, a infraestrutura e equipamentos (principalmente nas áreas externas) devem respeitar a paisagem e cultural dos destinos onde o projeto for implementado, adaptando a imagem a cada situação (e que o manual de imagem corporativa deve definir, ou ao menos, orientar para diferentes situações). Neste contexto, se espera também que os CITs em seu ambiente interno 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 Rede tanto para turistas como para população local.

- **Funcionários treinados e orientados**

Uma das características mais importantes deste tipo de projeto é o perfil do prestador de serviços que será alcançado através do recrutamento de pessoas que têm a atitude e aptidão para o serviço que se pretende ofertar, complementado por processos de capacitação e treinamento.

- **Desenvolvimento e difusão de material promocional**

Uma das funções essenciais da Rede de CITs será a disseminação de informações turísticas. Para este fim, podemos esperar que em primeira instância, com todo o material realizado pelo organismo público responsável pela rede. Cada CIT também pode fazer seu próprio material (mapas, cartazes, folhetos, brochuras, etc.) para o qual, o pessoal de serviço deve gerar informações sobre o destino, que se torna a base técnica deste material. Este material deve estar de acordo com a manual de imagem da Rede, dependendo de sua categoria, podem ser fornecidos gratuitamente aos turistas ou ser colocado à venda, que pode se tornar uma renda para o CIT, o que contribui para a sua sustentabilidade financeira.

- **Monitoramento do destino**

Alem da tarefa de informar ao turista, um papel-chave dos CITs que compõem a Rede é "monitoramento do Destino", componente que irá:

- Captura de informações sobre demanda turística chega ao destino. Saber o nível de satisfação da demanda no destino.

Atualização de dados do destino (recursos e oferta turística). Outra tarefa importante dos CITs, especialmente em municípios pequenos com pouco pessoal dedicado a gestão pública do turismo, é auxiliar aos responsáveis público do setor na gestão do destino: Ajudar a integração da oferta com outros destinos turísticos, na coordenação e planejamento das atividades do turismo no destino; e as atividades promoção institucional e marketing do destino.

Nesta Rede de CITs deverão ser definidas 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 da Rede de Centros de Informação deverá especificar os custos de manutenção e operação dos pontos de informação previstos, assim como os perfis técnicos do pessoal necessário para uma gestão adequada. O projeto deverá propor distintas formas de financiamento que podem complementar os investimentos públicos, se for o caso.

Assim mesmo se explorará a possibilidade de atribuir novas funções aos CITs como coleta sistemática de estatísticas, geração e associação de programas de fidelidade ao destino, etc.

Ao final deste documento está anexado um apêndice (APÊNDICE A) 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. Implantação de Centros de Informação Turística

Serão financiáveis os serviços especializados para a preparação de projetos executivos de CITs, a construção e equipagem dos mesmos, todos no âmbito das áreas turísticas prioritárias do Programa. As tipologias de CITs elegíveis poderão incluir:

- **CIT de Destino Turístico**

Uma característica fundamental deste tipo de CIT é que promoverá o destino de uma forma abrangente, transcendendo os limites departamentais ou municipais, se houver, uma vez que o objetivo é que o turista receba informações sobre os serviços, rotas, horários e outras informações para facilitar a sua diversão no destino. Este tipo de CIT deve fazer, além de informações turísticas, o monitoramento do destino para o qual a estrutura organizacional deve ser dimensionada considerando essas responsabilidades.

Certos CITs, localizados estrategicamente, têm que assumir um papel adicional de coordenar um grupo de CITs, por isso vai se tornar “coordenador de área geográfica”. A principal função é manter o conceito de rede por meio de controle e coordenação contínua entre o CIT em uma determinada área geográfica.

- **CIT em Terminais aeroportuários e Rodoviários**

Este tipo de informação tanto em dimensões e escopo de suas atividades será em menor escala do que um CIT de Destino. Este tipo de CIT assumirá um papel no fornecimento de informações especializadas para turistas em trânsito ou na chegada ao destino, da mesma forma, será responsável pela geração de informações recolhida dos visitantes no momento da partida.

- **Ponto de Informações Turísticas**

Como complemento aos CITs de destino, pode se requerer pontos adicionais de informações turísticas para complementar as informações num destino. Será um ponto pequeno para fornecer informações concretas do destino, bem como orientações gerais, mas disporá de infraestrutura mínima.

Como base para a preparação dos projetos arquitetônicos e de engenharia, e com o objetivo de orientar aos técnicos para conseguir o produto desejado, a SETUR/CE, com apoio dos especialistas da UGP, deverá preparar um *briefing* que defina o conceito e tipologia do CIT a construir. Se existe uma Rede Centros de Informação se fará referência à mesma, seguindo os requisitos de gerenciamento e imagem corporativa que marca a Rede CITs. 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 indicar se requer mostrador para informação, sanitários públicos, área para projeção audiovisual, área de consulta por computador, área de

descanso, telefones públicos, loja de souvenirs, estacionamento, depósitos, etc. Tudo com suficiente nível de detalhe suficiente para poder dimensionar as instalações e os equipamentos necessários.

- Número e tipo de funcionários que precisa o CIT
- Levantamento do nível de informações turísticas disponíveis nos CITs.
- Tipo de Sinalização Turística nos CITs.
- Instituições responsáveis da gestão do CIT e compromissos adquiridos mediante a assinatura dum documento de compromisso detalhado de operação e manutenção que responsabiliza a cada instituição.

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.

### 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), incluindo manuais de gestão da Rede e de imagem corporativa da Red.
- 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 CITs.
- v) **Capacitação:** do pessoal responsável pelo contato com o turista o uma gestão dos CITs e de seus diferentes produtos.

### 4. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

A SETUR/CE deverá assumir a responsabilidade de liderar a preparação da Rede 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 CITs serão redigidos pelo órgão oficial de turismo do Estado com apoio técnico da UGP.

## **APÊNDICE A**

### **MODELO DE TERMOS DE REFERÊNCIA PARA A REDE DE CENTROS DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA (CITs)**

#### **1. ANTECEDENTES**

Realizar uma pequena introdução sobre a necessidade de uma Rede de CITs indicando se já existem CITs, onde se encontram, que serviços oferecem e que melhorias requerem.

#### **2. OBJETO DO CONTRATO**

O objeto do contrato é a implantação de uma Rede de Centros de Informação Turística para os pólos de desenvolvimento turísticos selecionados e que se inserem no PRODETUR CEARÁ, segundo as especificações deste TR.

#### **3. OBJETIVOS E PRINCÍPIOS**

Os objetivos da Rede 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 CITs 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 CITs 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 CITs, tanto para os seus usuários, como para os órgãos de turismo.

### CONCEITUALIZAÇÃO DO SISTEMA

- Definição da filosofia do sistema. Como vai operar?
- Quais funções serão desempenhadas pelos 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.
- Estimativas dos custos de operação e manutenção; determinação das fontes de financiamento.
- Recursos humanos necessários.

### 5. RESULTADOS ESPERADOS

Um projeto para a Rede 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.

## **6. EQUIPE DE TRABALHO**

A Rede 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 coordenador 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 (cinco) anos de experiência demonstrada em cada uma de suas especialidades. É necessário que a equipe técnica possua, no mínimo, um bacharel em turismo com mestrado na área de 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 e comprovação via certificados e atestados de capacidades técnicas.
- Especificação do apoio requerido da contraparte local.

## **8. PRAZO DE EXECUÇÃO**

O prazo estimado para a elaboração da concepção do Sistema de CITs segundo as especificações contidas nestes TR é de XXX meses. A implementação dos CITs que conformarão a Rede e um projeto em longo prazo e contínuo.

## **9. CUSTOS**

Os Termos de Referência deverão conter uma planilha de custos estimados para a elaboração da Rede de Centros de Informações Turísticas, os quais também deverão conter uma planilha de custos estimados para sua execução.