1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem as atividades da Gerência de Turismo, cujas principais atribuições são as de estruturar a cidade para receber bem seus turistas e visitantes, bem como reforçar São Paulo como uma metrópole vibrante, cheia de boas surpresas e capaz de encantar a todos os seus visitantes, seja motivado a negócios, ou a lazer, e estimular o aumento da permanência dos visitantes da cidade.

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplica-se aos colaboradores envolvidos nos processos e atividades relacionadas ao Turismo.

1. **Definições**
   1. COMTUR: Conselho Municipal de Turismo.
   2. CTU: Coordenadoria de Turismo.
   3. CIT: Central de Informação Turística - postos fixos ou móveis para atendimento ao turista da cidade de São Paulo.
   4. CET: Companhia de Engenharia de Tráfego.
   5. DIE: Diretoria de Infraestrutura.
   6. DEATUR: Delegacia Especializada em Atendimento ao Turista.
   7. DPR: Diretoria Presidência.
   8. DTU: Diretoria de Turismo.
   9. FUTUR: Fundo Municipal de Turismo, previsto na Lei 11.198/1992.
   10. GJU: Gerência Jurídica.
   11. GTU: Gerência de Turismo.
   12. GRH: Gerência de Recursos Humanos.
   13. GCP: Gerência de Comunicação e Pesquisa.
   14. GDC: Gerência de Controladoria.
   15. GTI: Gerência de Tecnologia da Informação.
   16. MTUR: Ministério do Turismo.
   17. OS: Ordem de Serviço.
   18. PRONATEC: Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.
   19. PLATUM: Plano Municipal de Turismo, instituído pela lei 11.198/1992.
   20. PA: Processo Administrativo.
   21. PC: Processo de Compras.
   22. SGM: Secretaria do Governo Municipal.
   23. SPCVB: São Paulo Convention & Visitors Bureau - entidade sem fins lucrativos, cujos objetivos são prospectar eventos para a cidade e ampliar o volume de negócios, bem como o mercado de consumo na cidade, por meio da atividade turística, apoiando a melhoria dos serviços e atendimento aos visitantes.
   24. SCS: Solicitação de Compras e Serviços.
2. **Diretrizes**
   1. **PLATUM**
      1. O PLATUM deve ser elaborado ou reeditado preferencialmente a cada quadriênio, sendo que o período de sua execução considere dois anos de uma gestão, e dois anos da gestão subsequente, visando garantir a continuidade na Política de Turismo.
      2. O processo de elaboração do PLATUM deve ser liderado pela Secretaria Executiva do Conselho Municipal de Turismo, cargo ocupado pelo Diretor de Turismo, conforme Decreto Nº 46.649/2005 que institui o COMTUR. Deverá seguir diretrizes e orientações da DPR e ser amplamente debatido no COMTUR.
      3. O PLATUM deverá nortear as ações de turismo da SP Turismo.
      4. A elaboração do PLATUM deverá ser discutida, com ao menos, seis meses de antecedência em relação ao início de sua vigência.
      5. O documento final do Plano deverá ser apresentado aos Conselheiros, ser amplamente divulgado e disponibilizado em formato eletrônico nos sites [www.cidadedesaopaulo.com](http://www.cidadedesaopaulo.com) e [www.SP Turismo.com](http://www.spturis.com).
   2. **COMTUR**
      1. O COMTUR possui regulamento interno próprio, que deve ser seguido e respeitado.
   3. **FUTUR**
      1. A cada ano, a GTU deverá elaborar o planejamento das ações que pretende realizar ao longo do ano subsequente, com os recursos do FUTUR.
      2. A pedido da SGM, a GTU deve estimar o valor a ser gasto no desempenho das ações previstas no PLATUM no ano sequinte, e encaminhar à SGM.
      3. Com o retorno da SGM e o indicativo do recurso aprovado para o FUTUR, a GTU deverá elaborar o Plano de Aplicação do recurso e submeter à análise/aprovação do COMTUR e encaminhar à SGM.
      4. O recurso destinado ao FUTUR deverá ser mantido em conta investimento, até que seja necessário cada desembolso.
      5. Toda SCS cujo lastro financeiro seja o FUTUR, deverá ser identificada com indicação do fundo e com o código da finalidade do recurso do fundo.
      6. Ao término de cada mês, a GTU encaminhará à GDC um relatório com as despesas efetuadas com recurso do fundo, divididas pelos códigos, com os valores gastos, acrescidos da taxa de administração da SP Turismo .
      7. Recebido o relatório das despesas, a GDC deverá fazer o repasse do recurso do FUTUR para a SP Turismo, emitir FATURA e RECIBO, e encaminhar para GTU.
      8. Ao término de cada mês, a GDC deverá encaminhar à GTU o extrato bancário do mês para fins de controle orçamentário;
      9. A GTU deverá manter um P.A. para cada exercício, anexando todos os documentos pertinentes.
      10. Ao término de cada exercício, a GTU deverá elaborar a prestação de contas anual, e submeter ao Gestor e ao Tesoureiro do FUTUR para análise e validação. Após validado, deverá aprovar em reunião do COMTUR.
      11. Aprovado pelo COMTUR, a GTU deve encaminhar a prestação de contas à SGM.
      12. Quando houver a aprovação da SGM, o documento deve ser encartado no P.A. e o mesmo deve ser encerrado.
   4. **Orçamento Anual**
      1. A cada ano, quando solicitada pela GDC, a GTU deverá elaborar a previsão orçamentária para o ano subsequente, dividido em recursos próprios, contratos (incluindo contrapartidas) e receitas. Na mesma ocasião pode ser pedido também o planejamento do FUTUR.
   5. **Planejamento Anual**
      1. A cada ano, a Gerência de Turismo deverá elaborar o Planejamento Anual de suas ações, independente de aprovação ou não de recurso, tendo como referência os princípios norteadores do PLATUM.
      2. As ações contempladas nesse documento deverão apresentar minimamente: responsável, detalhamento, objetivo, justificativa e resultados esperados.
      3. Deverá haver monitoramento periódico da execução do planejamento.
      4. O Planejamento Anual deverá estar disponível na rede para todos os colaboradores da GTU.
   6. **Balanço Anual da Ações Realizadas**
      1. Ao término de cada ano, a Gerência de Turismo deverá elaborar o Balanço Anual das Ações Realizadas.
      2. Deverão estar registadas nesse documento todas as ações realizadas, constando: responsável, objetivo, descrição, ações, resultados, investimento, registro fotográfico e números de PAs e PCs relacionados à execução da ação.
      3. O Balanço Anual da Ações Realizadas deverá estar disponível na rede para todos os colaboradores da Gerência.
   7. **Projetos**
      1. Cada projeto que venha a ser desenvolvido pela Gerência de Turismo, previsto no Planejamento Anual ou não, deverá ser registrado em PA.
      2. Cada projeto que venha a ser desenvolvido pela Gerência de Turismo deverá ter uma Ficha do Projeto, na qual deverá constar, minimamente: nome do projeto, responsável, detalhamento, justificativa, objetivo, meta, público-alvo, stakeholders, premissas, restrições, investimento/fonte, resultados esperados e cronograma.
      3. A Gerência de Turismo deverá desenvolver um modelo de Ficha de Projeto e disponibilizar a seus colaboradores.
      4. Além da ficha de projeto, cada projeto deverá ter um memorial, com o histórico dos principais acontecimentos e contatos dos envolvidos.
      5. Ao termino do projeto, deverá ser elaborado um relatório de conclusão e lições aprendidas.
      6. Todos os documentos mencionados acima deverão ser, no momento oportuno, anexados ao P.A. que deverá ser encerrado após a conclusão do projeto.
   8. **Cadastro de agências de turismo receptivo** 
      1. Considerando seu papel de divulgação do produto turístico de São Paulo e a importância das agências de turismo receptivo nesse processo, a GTU deve manter atualizado um cadastro de empresas com esse perfil na cidade.
      2. Para fazer parte desse cadastro, a empresa deve preencher um formulário enviado pela equipe técnica da CTU e enviar os seguintes documentos: Cópia do Contrato Social da Empresa; Cópia do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica; Cópia do CADASTUR; Cadastro no DTP – Departamento de Transportes Públicos (apenas para agências com frota própria que se enquadram dentro do regulamento para cadastro no DTP); um exemplar de cada um dos folhetos promocionais da empresa (arquivo digital) alem de ter informações sobre SP em destaque no site.
      3. Com o cadastro aprovado, a empresa fará parte do mailing da SP Turismo, sendo convidada para possíveis ações e parcerias e será divulgada no site cidadedesaopaulo.com
   9. **Gestão do site cidadedesaopaulo.com**
      1. A gestão do site cidadedesaopaulo.com deverá ser compartilhada entre a GTU, GCP e GTI.
      2. Será de responsabilidade da GTU as sessões do site: “Sua Viagem”, “Viva São Paulo”, Calendário de eventos, informações sobre o COMTUR, bem como inserir/excluir parceiros estratégicos.
   10. **Apoio Institucional a Eventos**
       1. A GTU pode, mediante uma análise prévia da solicitação, ceder apoio a um evento, através das seguintes formas: elaboração de carta de apoio institucional, cessão de uso de logomarcas “São Paulo” ou “SP Turismo”, disponibilização de material da cidade de São Paulo, prestação de serviços de atendimento ao turista (CIT Móvel), divulgação nas CITs por meio da distribuição de material promocional e divulgação no calendário de eventos do site cidadedesaopaulo.com.
       2. Quando uma solicitação de apoio é recebida, a Assessoria de turismo deve enviar o “FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE APOIO” para o interessado.
       3. O interessado deverá fornecer informações sobre seu evento e que tipo de apoio deseja obter da companhia.
       4. Quando o apoio envolver CIT Móvel, a equipe de atendimento ao turista deve ser envolvida para analisar a disponibilidade e pertinência da disponibilização do serviço. As tratativas para liberação da CIT Móvel devem ser formalizadas pela equipe da CTU.
       5. A Assessoria de turismo é responsável por definir se o evento é relevante e se deve ser apoiado com base no seu julgamento profissional considerando a relevância turística do evento.
       6. O apoio aos eventos pode ser negado, principalmente se não estiver alinhado à Política de Turismo vigente, e que portanto, não devam ser associados à imagem da Prefeitura de São Paulo ou da São Paulo Turismo.
       7. Caso o evento atenda aos critérios analisados e seja viável, a Assessoria deve aprovar e liberar o apoio.
       8. Todos os eventos apoiados devem ser registrados em uma planilha de controle interno.
       9. A Assessoria deve verificar os materiais publicitários gerados através do apoio e deve acompanhar se as logomarcas estão sendo utilizada de acordo com o “Manual da Marca São Paulo” de 2011.
       10. A Assessoria também deve formalizar a aprovação do uso da marca nos materiais publicitários apresentados pelo promotor do evento e deve efetuar o registro de todas as tratativas. Além do monitoramento do uso, quando possível, do lugar onde a mesma será aplicada ou exibida (site, painéis, outdoors entre outros).
       11. Para casos de identificação de uso indevido ou incorreto da marca, a Assessoria deve tentar uma resolução amigável junto ao responsável, caso não exista um acordo, a Assessoria deve acionar a GJU, a fim de tomar as devidas medidas.
       12. A Assessoria de Turismo deve registrar em uma planilha na rede, todos os eventos apoiados com informações gerais sobre cada um deles, tipo de apoio e copia dos materiais onde a marca foi aplicada. Ao final de cada ano essa informação deve ser inserida em um PA.
   11. **Captação de Eventos**
       1. Para atrair novos eventos para a cidade, o SPCVB, entidade parceira da SP Turismo, elabora um dossiê de candidatura da Cidade de São Paulo para apresentação à entidade organizadora do evento.
       2. A Assessoria de turismo dá o apoio através da intermediação da comunicação entre a SPCVB e os órgãos públicos necessários para elaboração do dossiê de captação através de cartas de apoio.
       3. Após receber a solicitação, a Assessoria deve iniciar as tratativas para conseguir as cartas de apoio de órgãos públicos como: Prefeitura de São Paulo; secretarias correlatas; DEATUR; e outros que se façam necessários.
       4. Toda carta aprovada e redigida deve ser enviada para a SPCVB por e-mail e arquivada na SP Turismo.
       5. Todo o processo de apoio deve ser registrado e arquivado fisicamente em um PA, registrado com o título de “Apoio a Eventos”, que deve ficar armazenados no setor de turismo.
   12. **Apoio institucional a Projetos** 
       1. O interessado em obter apoio a um projeto turístico na Cidade de São Paulo deve realizar a solicitação junto a Assessoria de turismo.
       2. Este tipo de apoio deve ser efetuado através da intermediação de contatos ou na emissão de uma carta de apoio da São Paulo Turismo.
       3. O objetivo da carta de apoio deve ser fornecer respaldo para que o interessado possa captar apoio financeiro e ajuda de terceiros para a realização do seu projeto.
       4. Após a solicitação, a Assessoria deve agendar uma reunião com o interessado para entender e avaliar o projeto, com intuito de alinhar expectativas.
       5. No processo de avaliação a equipe de turismo deve verificar e investigar os seguintes assuntos: CNPJ; se o conteúdo do projeto está de acordo com a razão social do interessado; a pertinência do apoio; público-alvo; e detalhes do projeto representado pelo solicitante.
       6. Caso o projeto esteja alinhado à política de turismo vigente, seja interessante e relevante para a Cidade de São Paulo, a Assessoria deve iniciar as tratativas para a liberação da carta de apoio ou deve liberar os contatos solicitados.
       7. A Assessoria de Turismo deve obter a aprovação da Coordenadoria, Gerência e Diretoria de Turismo. Esta última é quem assina a carta de apoio, quando for o caso.
       8. Uma vez preparada e devidamente assinada pelo Diretor de Turismo, a Assessoria de turismo deve enviar uma cópia da carta por e-mail ao interessado e disponibilizar a via original para retirada.
       9. Todo o processo de apoio deve ser registrado e arquivado fisicamente em um PA, com o título de “Apoio a Projetos”, que deve ficar armazenado na DTU.
   13. **Cessão de Imagens**
       1. A equipe de turismo deve, mediante a solicitação, ceder imagens de seu banco de fotos e imagens da cidade de São Paulo (pontos turísticos e afins) para terceiros, como: agentes de viagem; e outros, desde que tenha esse direito expressamente registrado, e que seja pertinente a cessão.
       2. As fotos devem ser utilizadas em sites, na produção de materiais publicitários e afins visando a promoção da cidade.
       3. O interessado deve solicitar o material fotográfico da companhia juntamente com a explicação de como pretende utilizá-lo, via e-mail.
       4. Os critérios que devem ser avaliados são: se são empresas da área de turismo e eventos; se são empresas regularizadas; entre outros.
       5. Para as fotos que a companhia não tenha a permissão, via contrato ou processo de cessão, a equipe de turismo deve enviar a solicitação ao fotógrafo da GCP.
       6. Uma vez aprovado ou em casos onde a companhia é a detentora do material fotográfico em questão, a cessão pode ser feita pela Assessoria.
       7. A Assessoria deve monitorar o uso dessas imagens e para isso deve solicitar o layout onde as fotos foram aplicadas (sites, materiais publicitários e afins) para aprovação. A equipe deve avaliar: forma; lugar; filtros; e tamanho.
       8. Todas as tratativas devem ser realizadas e formalizadas pela Assessoria.
   14. ***Famtours /Press trips***
       1. É importante para a promoção da cidade de São Paulo, o apoio à viabilização de viagens de agentes e operadores de turismo (*famtour*) e jornalistas (press trips) à cidade de São Paulo como incentivo à elaboração de novos produtos turísticos e publicações de matérias, respectivamente.
       2. As solicitações devem ser feitas através de e-mail.
       3. O interessado (agente de turismo ou jornalista) deve manifestar o interesse de conhecer a cidade e enviar detalhes sobre o veículo ou a empresa que representa, bem como suas necessidades (hotel, passagem, carro, etc.).
       4. Para os casos de *famtour*, a equipe de turismo deve avaliar a relevância do apoio e realizar o levantamento dos custos a fim de buscar parceiros que possam atender as necessidades do interessado. Por exemplo, um hotel que possa oferecer estadia para o interessado.
       5. Para os casos de *press trip*, a solicitação deve ser tratada pela GCP.
       6. Uma vez que a viagem foi apoiada e realizada, a equipe de turismo deve ser a responsável por monitorar se um produto turístico foi criado ou melhorado pela agência interessada.
       7. **Sinalização Turística**
       8. A São Paulo Turismo, junto com a CET é responsável pela sinalização Turística da cidade de São Paulo.
       9. Quando houver disponível recurso para novas etapas de sinalização, a SP Turismo deve fazer levantamento de atrativos ainda não sinalizados e proceder com a hierarquização, baseada em critérios técnicos e objetivos.
       10. Após hierarquizados e definidos, a lista de equipamentos deve ser submetida à aprovação da CET, que definirá os atrativos passíveis de sinalização. Aprovados a CET elabora os projetos funcionais e a SP Turismo providencia as contratações necessárias para implantação.
       11. Quando houver a implantação das placas de sinalização turística, a SP Turismo deverá efetuar a doação das placas à CET, segundo Portaria SMT 002.
       12. Sempre que identificado dano em placas sinalizadas, a CET deverá ser comunicada.
       13. É comum que a GTU receba pedidos de sinalização de equipamentos. Sempre que receber a GTU deve providenciar uma análise técnica da viabilidade e responder ao solicitante, seja a própria CET, ou um equipamento.
       14. As solicitações, julgadas pertinentes ou não, devem ser arquivadas em P.A. para este fim específico, e sempre quando houver uma nova fase de hierarquização, os equipamentos deverão ser considerados.
       15. Quando houver interesse do atrativo em arcar com os custos da implantação, ou até adequação de sinalização já implantada, e for julgada pertinente, a SP Turismo deve encaminhar à CET um ofício com endosso e justificativa da necessidade de implantação/adequação.
   15. **Pronatec Turismo**
       1. A São Paulo Turismo, por meio da DTU, é demandante adjunta do programa Pronatec Turismo, do MTur.
       2. Sempre que houver alguma ação do Pronatec, a SP Turismo deverá firmar com o MTur um termo de parceria ou cooperação (ou qualquer outros instrumento jurídico que o valha) para ter claro às atribuições e responsabilidades para só então iniciar as mobilizações necessárias.
       3. Caberá à SP Turismo as atribuições definidas no termo.
       4. Os documentos pertinentes ao assunto deverão ser arquivados em P.A. aberto para cada edição do programa.
3. **Legislação básica** 
   1. LEI MUNICIPAL Nº 11.198/1992 – Cria o Plano Municipal de Turismo, e dá outras providências.
   2. Decreto Nº 46.649/2005 – Regulamenta a Lei Nº11.198/1992.
4. **Penalidades**
   1. Todos os colaboradores estarão sujeitos às penalidades das normas disciplinares da SP Turismo, em especial a **NG GRH 07 - Conduta Funcional**, no caso de descumprimento desta Norma.
5. **Legislação básica** 
   1. LEI FEDERAL Nº 13.303 - Lei de Responsabilidade das Estatais.
6. **Revisões**
   1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GTU (Gerência de Turismo).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | | **Alterações** | **Revisores/Aprovadores** |
| Publicação | **Implantação** |
|  |  |  |  |  |
| REV. 01 |  |  | Não aplicável | GTU: Fernanda Ascar (Gerente) |