1. **Objetivo**

Definir diretrizes e padronizar procedimentos que suportem os processos do Observatório de Turismo

1. **Abrangência**

As definições, diretrizes e demais orientações introduzidas por esta norma aplica-se aos colaboradores envolvidos na área de Comunicação da SP Turismo.

1. **Definições**
   1. Access: Microsoft Access, também conhecido por MSAccess, é um sistema de gerenciamento de banco de dados da Microsoft, incluído no pacote do Microsoft Office Professional, que combina o Microsoft Jet Database Engine com uma interface gráfica do utilizador (graphical user interface).
   2. CI: Comunicação Interna.
   3. CAT - Coordenadoria de Atendimento ao Turista: É a área subordinado à DTU (Diretoria de Turismo) que tem, dentre outras atribuições, a de coordenar, planejar, executar e supervisionar o funcionamento das CITs.
   4. CMT: Central de Monitoramento do Turismo da Cidade de São Paulo que é responsável por analisar mensal, trimestral e semestralmente o desempenho dos diversos segmentos do setor na capital, por meio de relatórios produzidos e publicados pelo Observatório de Turismo e Eventos.
   5. CIT – Central de Informação Turística: São unidades da SP Turismo, subordinadas à CAT, que prestam atendimento especializado aos turistas e à população local;
   6. DTU: Diretoria de Turismo.
   7. E-mail Corporativo: Também chamado de correio eletrônico empresarial, é uma ferramenta de trabalho baseada na Intranet (webmail) da SP Turismo, que permite ao colaborador compor, enviar e receber mensagens dentro da SP Turismo ou nas suas relações profissionais com outras empresas/pessoas externas à SP Turismo.
   8. Intranet: Na SP Turismo essa ferramenta de comunicação é utilizada principalmente para disponibilizar instrumentos normativos, formulários padronizados, pesquisa de ramais telefônicos e celulares, suporte técnico da GTI, Atos–DPR, tabelas de órgãos e siglas e outros arquivos de uso comum para os colaboradores.
   9. GCP: Gerência de Comunicação.
   10. GJU: Gerência Jurídica.
   11. GRH: Gerência de Recursos Humanos.
   12. GTI: Gerência de Tecnologia da Informação.
2. **Diretrizes**
   1. **Observatório de Turismo**
      1. A Coordenadoria do Observatório de Turismo e Eventos deve realizar pesquisas e monitorar os dados com foco em turismo e eventos da cidade de São Paulo.
      2. As pesquisas e as coletas de dados devem advir de demandas internas ou externas.
      3. Quando as pesquisas são através de demanda interna (áreas da SP Turismo), a área deve realizar a solicitação via e-mail ou telefone.
      4. A GCP deve elaborar a pesquisa ou coleta de dados e deve enviar para a área solicitante.
      5. Nos casos de demanda externa, o cliente deve solicitar pesquisas por e-mail ou por telefone.
      6. A GCP deve solicitar que o cliente formalize a solicitação por e-mail antes de enviar o orçamento.
      7. Após a formalizado, a GCP deve enviar o orçamento para o cliente.
      8. O estabelecimento do preço para os serviços prestados pelo Observatório deve ser formalizado em uma tabela de preços, formulada e aprovada pela própria área de GCP.
      9. Após o cliente concordar com o orçamento proposto, a formalização do contrato deve ser efetuada pelo GJU.
      10. Caso o serviço vendido exija que seja efetuada alguma coleta externa, o Observatório deve possuir contratos guarda-chuva de aproximadamente 12 pesquisas por ano.
      11. Conforme necessidade o Observatório deve acionar as pesquisas entrando em contato com a empresa fornecedora.
      12. Observatório também deve ser o responsável por emitir, mensalmente, o relatório da CMT (Central de Monitoramento do Turismo) com os indicadores de turismo da cidade.
      13. Para efetuar a emissão, o Observatório deve coletar dados: dos hotéis, das rodoviárias, dados aéreos e dados dos impostos arrecadados com turismo na cidade, entre outros.
      14. Após efetuar as coletas, o Observatório deve emitir o relatório com as observações sobre os dados coletados e deve encaminhar para a revisão da Gerente da GCP.
      15. A Gerente da GCP deve revisar o relatório e solicitar ajustes (se necessário).
      16. Posteriormente, o relatório deve ser divulgado nos sites, nos principais players de turismo e associações de turismo da cidade.
      17. Adicionalmente, o Observatório deve realizar análises setoriais dos dados coletados para a CMT.
      18. O Observatório ao receber pedidos de parceria, deve envia-los pela GCP para análise da GJU.
      19. As solicitações devem ser analisadas com base na Lei Federal nº 12.527/2011 sobre o direito constitucional de acesso às informações públicas.
      20. **Pesquisas de Satisfação**
      21. **Pesquisa de Satisfação – Eventos**
      22. Ao termino de cada evento realizado nos espaços locáveis da SP Turismo, a DMV deve encaminhar, via e-mail, o contato do responsável interno do evento para o Coordenador do Observatório de Turismo da cidade de São Paulo.
      23. Após receber o contato, o Coordenador do Observatório de Turismo ou o integrante da equipe designado por ele, deve realizar a pesquisa de satisfação sobre o evento junto ao responsável indicado.
      24. O entrevistado (responsável interno do evento) deve avaliar o evento ocorrido e registrar sua nota de satisfação, bem como levantar possíveis pontos de positivos e negativos quanto a estrutura, organização, operação e espaço locado pelo cliente.
      25. As informações coletadas devem ser registradas na base Access compartilhada com a DMV.
      26. Ao final da pesquisa, o Coordenador do Observatório de Turismo deve enviar um e-mail ao gestor responsável pela DMV sinalizando que a pesquisa foi concluída.
      27. Caso o responsável do evento aponte problemas, a DMV deve investigar e dar seguimento às tratativas.
      28. **Pesquisa de Satisfação - Turistas** 
          1. A aplicação da pesquisa de satisfação dos turistas de é feita pelas CITs junto aos turistas e tem como objetivo traçar o perfil dos turistas atendidos e nível de satisfação do atendimento prestado nas CITs.
          2. Mensalmente, os dados coletados devem ser tabulados e encaminhados, via e-mail, ao Observatório de Turismo da cidade de São Paulo.
          3. A equipe do Observatório de Turismo da cidade de São Paulo deve utilizar essas informações para compor suas pesquisas e análises realizadas.
          4. Caso não tenham sido realizadas pesquisas junto aos turistas durante o mês, os responsáveis pelas CITs devem informar a equipe do Observatório.
3. **Penalidades**
   1. Todos os colaboradores estarão sujeitos às penalidades das normas disciplinares da SP Turismo, em especial a NG GRH 08 - Conduta Funcional, no caso de descumprimento desta Norma.
4. **Legislação básica** 
   1. LEI FEDERAL Nº 13.303 - Lei de Responsabilidade das Estatais.
   2. LEI FEDERAL Nº 12.527/2011 sobre o direito constitucional de acesso às informações públicas.
5. **Anexos**
   1. Não existem anexos referentes a esta Norma.
6. **Revisões**
   1. Anualmente, as definições e diretrizes desta norma devem ser revisadas e aprovadas pela GCP (Gerência de Comunicação).
7. **Histórico de alterações**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisão** | **Data** | | **Alterações** | **Revisores/Aprovadores** |
| Publicação | Implantação |
| REV. 01 |  |  | * Não aplicável | * GCP: Lilian Natal |