

PLANO DIRETOR PARA TRANSFORMAÇÃO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO EM DISTRITO TURÍSTICO INTELIGENTE_

M A R Ç O D E 2 0 2 2



Rio
PREFEITURA

TURISMO

PLANO DIRETOR PARA TRANSFORMAÇÃO

CIDADE DO RIO DE JANEIRO - DISTRITO TURÍSTICO INTELIGENTE

Sumário

1. Apresentação.....	2
2. O Plano Diretor	3
3. Contexto do destino turístico.....	3
4. Compreensão do órgão gestor e de seu contexto no DTI	6
5. Política do DTI	7
6. Objetivos:.....	8
7. Cronograma	8
8. Escopo	8
9. Os 5 pilares do Plano e seus projetos	9
10. Conclusão	15
11. Anexos:.....	15
12. Complementos.....	16

“O turismo, além de divulgar a imagem da cidade, é importante para o nosso desenvolvimento econômico. Turismo é emprego, renda e arrecadação para a Prefeitura, e esse recurso pode ser investido na qualidade de vida da população. Nesse momento de retomada, é fundamental que a cidade esteja preparada para receber os visitantes. Para não perder essa oportunidade, precisamos ter mão de obra qualificada, boa infraestrutura turística nos bairros e inovação, para que o turista veja o Rio como um destino moderno e se sinta incentivado a vir novamente”.

Bruno Kazuhiro

Secretário Especial de Turismo

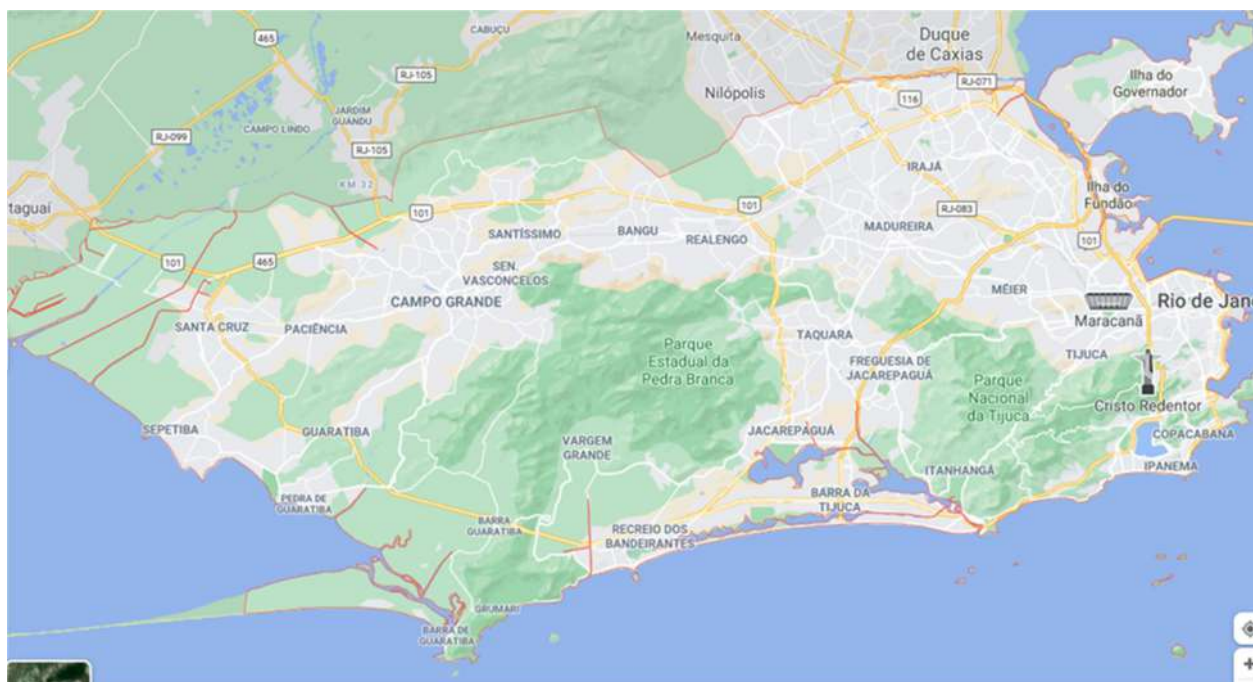
PLANO DIRETOR PARA TRANSFORMAÇÃO

CIDADE DO RIO DE JANEIRO - DISTRITO TURÍSTICO INTELIGENTE

1. Apresentação

A conceituação de “destino turístico inteligente” foi definida pela *Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P (SEGITTUR)*, em 2013, como “um espaço turístico inovador, acessível a todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garanta o desenvolvimento sustentável do território, que facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade da sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes”.

Para testagem do “Modelo DTI Brasil”, o Ministério do Turismo – Mtur firmou parceria com o instituto argentino *Ciudades Del Futuro (ICF) da Fundación Ciudad de la Plata* e, contando com a chancela da SEGITTUR, escolheu 10 destinos-piloto, sendo 2 destinos por cada região brasileira.



Em março de 2021, a cidade do Rio de Janeiro foi a primeira cidade a ser escolhida como um dos destinos para receber o projeto piloto para promoção da inovação, conectividade e segurança, com vistas a caracterizá-la como um DTI - Destino Turístico Inteligente.

O Instituto *Ciudades del Futuro* (ICF) orientou os destinos candidatos, durante o ano de 2021, a implantar a metodologia da SEGITTUR adaptada ao Brasil.

O governo federal, por meio do Ministério do Turismo, investiu tanto na adaptação da metodologia como na consultoria aos destinos-piloto. Contudo, cada destino participante deverá investir nas ações que lhes couberem para que possam efetivamente se tornar Destinos Turísticos Inteligentes.

Por fim, em 26 de janeiro de 2022, as ações do Plano de Transformação da Cidade do Rio de Janeiro foram entregues (ANEXO I), contando com a coordenação da SETUR na sua elaboração, encerrando a parte de planejamento.

Em 8 de março de 2022, a cidade recebeu o relatório final do ICF, reconhecendo como concluída a instância de planejamento e que, da parte do MTur, o destino obterá a distinção Destino Turístico Inteligente em Transformação em cerimônia a ser marcada.

O trabalho realizado neste período consta no Relatório do ICF que compõe o ANEXO II.

2. O Plano Diretor

O presente documento tem por objetivo apresentar a Política do DTI, determinar o escopo do Sistema de Gestão do DTI e organizar as ações que vêm sendo cumpridas que constam no Plano de Transformação da Cidade do Rio de Janeiro em um DTI.

Trata-se, portanto, de um documento que será complementado, conforme os requisitos forem cumpridos.

3. Contexto do destino turístico

A cidade do Rio de Janeiro, ou simplesmente Rio, é reconhecida nacional e internacionalmente como um destino turístico notável por concentrar diferentes polos de atração: praias, floresta, aventura, cultura, história, arquitetura, esportes, feiras e negócios, entre outros. Já sediou grandes eventos esportivos mundiais, como a final da Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014 e os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016. Experiências que trouxeram muito conhecimento para o setor e para a operação da cidade. A cada dois anos, um grande festival de música, o Rock in Rio, atrai turistas de várias partes do país e do mundo. Sem falar do nosso Carnaval e Réveillon, os grandes eventos anuais da cidade, “carros chefe” para essa atratividade.

O verão do Rio é uma paixão e a cidade, já cantada em prosa e verso, continua com o seu magnetismo que a fez ser denominada Cidade Maravilhosa “*cheia de encantos mil... coração do meu Brasil*”.

Devido à sua geografia (praias, montanhas e floresta) e a sua implantação urbana, a cidade do Rio de Janeiro, foi declarada pela UNESCO, em 2012, Patrimônio Cultural da Humanidade - categoria Paisagem Cultural.



Rio – integração da paisagem natural e do ambiente construído

Um dos cartões postais mais famosos do Brasil fica nesta cidade: a estátua do Cristo Redentor no Morro do Corcovado, foi reconhecida como uma das 7 maravilhas do mundo moderno, o que fomenta a visita à cidade.



Cristo Redentor “observando” a cidade

O Rio apresenta grande rede hoteleira, com variados modos de hospedagem: hotéis de diferentes categorias, pousadas e albergues; além de cidadãos adeptos de plataformas de aluguéis de suas propriedades particulares. Muitos hotéis já aderiram ao sistema de reservas e de check in online. O receptivo turístico é profissional e experiente. O Rio possui uma gastronomia variada e de alto padrão, podendo-se encontrar qualidade também em opções mais acessíveis.

O Turismo é claramente um setor transversal, que envolve vários outros setores e diversas áreas da cidade: hotelaria, viagens, gastronomia, transportes, serviços, zeladoria, segurança, eventos, por exemplo. Desta forma, o Turismo é um dos principais setores econômicos do Rio de Janeiro.

Cria emprego e renda, impulsiona a economia e gera impostos, que podem ser diretamente aplicados nas outras políticas públicas do município.

O Turismo já foi considerado uma das maiores economias do mundo, com seus índices reduzidos pelo impacto da pandemia do COVID-19, a partir de 2020.

Em 2019, segundo os dados do Anuário Estatístico de Turismo 2020, ano base 2019, do Ministério do Turismo, o estado do Rio de Janeiro, por meio principalmente da sua capital, recebeu 1.252.267 turistas internacionais, perdendo apenas para o estado de São Paulo, sendo que:

95,7% utilizaram a via aérea e apenas 4,3% a via marítima. Houve um aumento de 18,0% nas chegadas pela via marítima, com relação ao ano de 2018. A maioria dos turistas residentes no exterior que ingressaram no Brasil pelo estado do Rio de Janeiro em 2019 é proveniente da América do Sul, com 53,6%, seguidos da Europa, com 29,0%, e América do Norte, com 11,3%. Os três primeiros países com maior número desses turistas são a Argentina, com 405.301, o Chile, com 154.691 e os Estados Unidos, com 118.629.

A retomada do setor, neste ano de 2022, parece ser uma realidade premente, considerando que a vacinação da população carioca avançou muito e, após o período de isolamento e luto, as pessoas desejam vivenciar experiências relevantes, reconfortantes e alegres. E nada como uma boa viagem e uma excelente recepção!

A cidade do Rio de Janeiro busca gerenciar processos, em seu território, de forma inovadora e sustentável desde que o Rio ganhou a candidatura para sediar os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, no ano de 2009. A administração carioca esforça-se para dotar a cidade de recursos inovadores com um desenvolvimento sustentável e o DTI será uma consolidação e um reconhecimento dos investimentos dos gestores neste sentido.

Há 10 anos foi inaugurado o Centro de Operações Rio (COR), o maior centro de monitoramento urbano da América Latina, que está em obras de expansão no momento e se prepara para ampliar, em mais de 10 mil unidades, a rede de câmeras de monitoramento na cidade, com recursos modernos de contagem de pessoas e reconhecimento facial.

Em setembro de 2021, a Prefeitura do Rio criou a Coordenadoria Técnica de Cidade Inteligente, vinculada à estrutura organizacional do Gabinete do Prefeito, para integrar e centralizar as ações e projetos desenvolvidos pela Prefeitura do Rio com base em conceitos *Smart City*

(cidade inteligente). O foco da nova coordenadoria será o desenvolvimento sustentável com projetos voltados ao planejamento urbano, mobilidade, inovação e tecnologia.

É importante destacar que a cidade, no último ano, saltou do 12º para o 7º lugar no ranking das *Smart City* no Brasil.

4. Compreensão do órgão gestor e de seu contexto no DTI

A Secretaria Especial de Turismo - SETUR, recriada em agosto de 2021, é a responsável pela implantação de políticas públicas de turismo na cidade com vistas ao desenvolvimento econômico sustentável, preside o Conselho Municipal de Turismo e coordena do Plano de Transformação do Rio de Janeiro em um Destino Turístico Inteligente.

O Conselho Municipal de Turismo foi recriado em dezembro de 2021, sendo composto por 30 integrantes entre órgãos, entidades e instituições dos setores público e privado relacionados com o setor. A periodicidade de encontros é bimestral. Sua primeira reunião ocorreu em 27/01/2022 e a segunda reunião ocorreu em 23/03/2022.

Na estrutura organizacional da Prefeitura do Rio há ainda a RIOTUR - Empresa Municipal de Turismo, uma empresa pública vinculada à SETUR, cujo objetivo é promover a cidade do Rio de Janeiro, do ponto de vista turístico, incluindo ações de divulgação, produção de eventos, pesquisa e desenvolvimento. A RIOTUR é um órgão tradicional da cidade, responsável pela realização do Carnaval e Réveillon, foi criada em 1972, possuindo vasta experiência.

A estrutura organizacional da Prefeitura do Rio apresenta 47 diferentes entes, que possuem missões claras e ações próprias correspondentes. Porém, a administração municipal, por meio da sua Coordenadoria Geral de Gestão Institucional, “adotou como referência para as suas ações um modelo de reestruturação organizacional que pensa a gestão na sua totalidade e prioriza a atuação intersetorial, descentralizada e compartilhada com a sociedade para garantir resultados que impactem na realidade, gerando melhoria na qualidade de gestão institucional”.

Em face deste cenário favorável, a SETUR atuará unindo todos os seus esforços para engajar os diversos setores públicos e privados da cidade em torno desta transformação, que muito favorecerá a política pública de Turismo da cidade.

Conforme consta na norma do sistema de gestão UNE 178501 DTI, a cidade do Rio de Janeiro deverá "estabelecer, implementar, manter e melhorar um sistema de gestão do DTI, que leva em conta a inovação, o uso de tecnologias, a acessibilidade universal e sustentabilidade”.

Assim, a SETUR compartilhará permanentemente informações acerca do conceito de destino turístico inteligente a todos os entes públicos e privados colaboradores e interessados;

alinhando necessidades e expectativas dos cidadãos e cidadãs, dos turistas, das associações relacionadas e dos representantes do Conselho Municipal de Turismo, com especial atenção a dados e evidências, considerando requisitos legais e aplicáveis e incorporando ações de melhoria contínua.

Para isso realizou inicialmente:

1. Análise da Matriz SWOT do órgão gestor e do contexto DTI, tomando como entradas possíveis o mercado turístico do Destino – ANEXO III.
2. Matriz das Partes Interessadas – ANEXO IV.

Na segunda reunião do COMTUR, foi item de pauta uma apresentação do andamento dos trabalhos do DTI: entrega do planejamento e a distinção recebida. A apresentação consta no ANEXO V.



5. Política do DTI

Transformar a cidade do Rio de Janeiro em um Destino Turístico Inteligente, eficiente e sustentável, com serviços inteligentes para seus moradores e turistas; comprometendo-se a cumprir os requisitos legais aplicáveis e melhorar continuamente a eficácia do seu sistema de gestão.

6. Objetivos:

- Ampla utilização da política de intersetorialidade dos órgãos internos para desenvolvimento e realização de propostas.
- Ampla utilização da política de integração e participação de entes privados para conscientização, e desenvolvimento e realização de propostas.
- Conscientização das partes interessadas.
- Ampla divulgação da cidade nacional e internacionalmente para potencializar seus atrativos.
- Promoção de formas de capacitação e qualificação de mão de obra para contribuição do desenvolvimento social da região.
- Criação do Painel do Turismo Carioca para emprego de uma gestão por dados consolidados em uma mesma plataforma, para facilitar a utilização.
- Incentivo à inovação, por meio de *hackathons*, desafios ou incubadoras de *startups* para facilitar os serviços turísticos para todos.

7. Cronograma

O cronograma corresponde ao apresentado na planilha com as ações para elaboração do Plano de Transformação.

8. Escopo

O escopo para a transformação da cidade do Rio de Janeiro em Destino Turístico Inteligente inclui os aspectos significativos relativos à Governança, Inovação, Tecnologia, Acessibilidade Universal e Sustentabilidade, englobando nossos produtos turísticos e os segmentos que os envolvem.

Produtos turísticos:

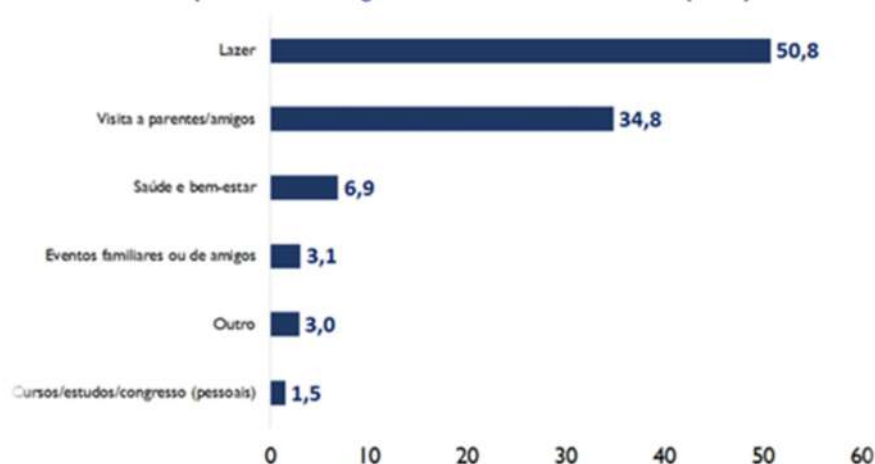
- Natureza: praia e floresta
- Arquitetura, cultura e história
- Saúde e bem-estar
- Congressos e feiras
- Gastronomia
- Eventos e Megaeventos
- Esportes, lazer e aventura

Segmentações turísticas:

- Família
- Negócio
- Terceira idade (acima de 60 anos)
- Jovens
- LGBTQIA+

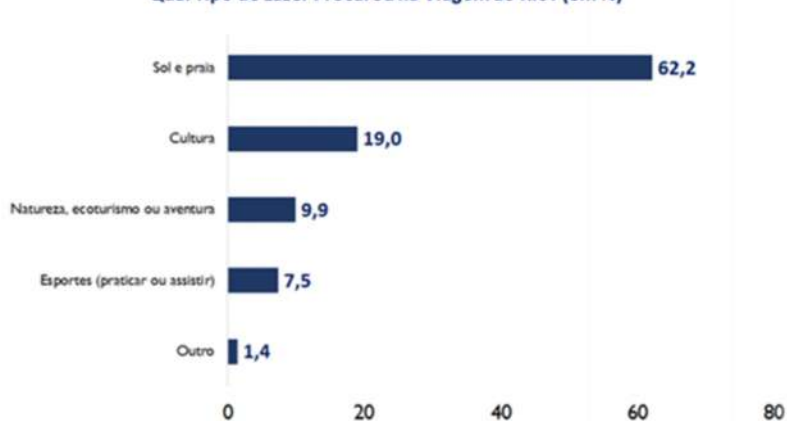


Principal Motivo da Viagem dos Turistas Nacionais no Rio (em %)



*dados do 3º trimestre de 2019. Fonte: IBGE. Elaboração: SMDEIS.

Qual Tipo de Lazer Procurou na Viagem ao Rio? (em %)



*dados do 3º trimestre de 2019. Fonte: IBGE. Elaboração: SMDEIS.

9. Os 5 pilares do Plano e seus projetos

Todo o conceito foi desenvolvido com base em 5 pilares: governança, inovação, tecnologia, sustentabilidade e acessibilidade; ficando evidente que a tecnologia digital é apenas um dos pilares de melhorias necessárias na gestão dos destinos

PILARES	PROJETOS
Governança	G1 - Estabelecimento de parcerias intersetoriais estratégicas
	G2 - Gerenciamento da participação das partes interessadas
	G3 - Realização do Plano de Gestão
Inovação	I1 - Estabelecer parceria com o COR-Rio, por meio do Desafio COR, propondo um desafio a partir dos temas apontados na oficina de co-criação.
	I2 - Intercâmbio com outras cidades e/ou outros destinos para identificar inovações que possam ser aplicadas no Rio ou utilizadas pelas partes interessadas, que possam ser aplicadas no DTI
	I3 - Criação do LABTur – Laboratório Carioca de Turismo para incentivo do desenvolvimento de novos negócios
Tecnologia	T1 - Realizar breve diagnóstico da infraestrutura de telecomunicações da cidade
	T2 - Painel do Turismo Carioca
	T3 – Comprovar as informações sobre a segurança tecnológica dos órgãos gestores do DTI
Sustentabilidade	S1 - Levantar e atualizar dados sobre os impactos econômicos do turismo na cidade
	S2 - Divulgar indicadores de monitoramento ambiental para facilitar a verificação do turista, com link para a SMAC e o INEA
	S3 – Escola Carioca de Turismo
Acessibilidade	A1 - Pesquisar dados sobre turismo acessível
	A2 – Divulgar e promover o cumprimento dos requisitos aplicáveis à acessibilidade turística (de natureza física, mental, intelectual ou sensorial e atitudinal) para os prestadores de turismo e gestores do DTI como item de pauta de uma das reuniões do Conselho Municipal de Turismo, bem como no site da SETUR

9.1. Governança

G1 - Estabelecimento de parcerias intersetoriais estratégicas:

Considerando que a administração municipal, por meio da sua Coordenadoria Geral de Gestão Institucional, “adotou como referência para as suas ações um modelo de reestruturação organizacional que pensa a gestão na sua totalidade e prioriza a atuação intersetorial, descentralizada e compartilhada com a sociedade para garantir resultados que impactem na realidade, gerando melhoria na qualidade de gestão institucional”¹; são concernentes com a política institucional do governo do Rio, estabelecer e

¹ <https://www.rio.rj.gov.br/web/portfolio-institucional/apresentacao>

manter parcerias com órgãos e entes municipais para o pleno desenvolvimento das ações que sejam relevantes para o DTI, considerando a SETUR como órgão demandante.

Ações:

- A. Estabelecer uma parceria com o Instituto Pereira Passos para integrar as ações do DIT ao SIURB - Sistema Municipal de Informações Urbanas e com o DATA.RIO, atualizando constantemente as informações possíveis.
- B. Estabelecer uma parceria com a SEIM - Secretaria Especial de Integração Metropolitana para promover a articulação com governos fronteiriços, trabalhando o tema turismo
- C. Estabelecer parceria com Fundação João Goulart - FJG para elaboração e realização de oficina de cocriação (Ideathon) entre os membros do Conselho de Turismo, para levantamento dos principais desafios do Turismo na cidade do Rio de Janeiro. A partir do diagnóstico resultante da oficina, elaborar um plano de ações.
- D. Estabelecer parcerias com a SMAC e INEA para incluir *links* no site da SETUR sobre a gestão eficiente da água na cidade
- E. Estabelecer parcerias com a SMAC para incluir links no site da SETUR sobre a poluição na cidade, principalmente o que diz respeito aos locais turísticos
- F. Estabelecer parceria com a SMC para promoção das produções culturais criativas
- G. Estabelecer parcerias como IRPH para educação patrimonial e valorização da paisagem dos bairros
- H. Estabelecer parceria com a SMTE para divulgar vagas relativas ao setor de turismo, além de buscar novas possibilidades de estabelecer parcerias para formação de mão de obra para o setor
- I. Comunicar as condições sanitárias do DTI no site da SETUR em relação à saúde por meio de link de acesso para o site do setor correspondente

G2 - Gerenciamento da participação das partes interessadas

Manter estreita colaboração com instituições públicas e privadas, por meio de ações coordenadas de comunicação e/ou convênios, quando pertinente, e troca de conhecimentos e informações.

Ações:

- A. Realizar Matriz das Partes Interessadas, cumprindo as determinações apontadas.
- B. Identificar inovações propostas ou utilizadas pelas partes interessadas, que possam ser aplicadas no DTI.
- C. Incentivar a digitalização dos processos externos por meio da conscientização das partes interessadas presentes no Conselho Municipal de Turismo, sendo ponto de pauta de uma das reuniões do Conselho.

G3 - Realização do Plano de Gestão

O Plano de Gestão tem por objetivo aprimorar produtos e/ou serviços turísticos, por meio de estratégias coordenadas e priorizadas para a percepção do governo e dos entes externos, iniciando pela realização de um inventário de processos da operação com relação aos eixos do DTI - áreas internas e externas envolvidas, a partir de parceria com a SMFP/SUBPAR

Ações:

- A. Realizar o Documento de Escopo do DTI com a elaboração do Plano Diretor de Turismo do Rio de Janeiro para DTI
- B. Organograma, definição da matriz de funções, responsabilidades e autoridades de cada área e / ou unidade do organograma.
- C. Realizar inventário de processos da operação com relação aos eixos do DTI - áreas internas e externas envolvidas (entradas e saídas).
- D. Estabelecer indicadores e prazos de análise.
- E. Incentivar a digitalização dos processos (escopo do sistema de gestão) internos a partir da matriz de processos; com o atendimento ao turista com opção online.
- F. Apresentar mapa com o uso do solo do Município com destaque para as áreas de especial interesse turístico ou zonas turísticas

9.2. Inovação:

I1 - Estabelecer parceria com o COR-Rio, por meio do Desafio COR, propondo um desafio a partir dos temas apontados em uma dinâmica de co-criação.

O “Desafio COR” é um projeto que apresenta para startups, empresas e grupos técnicos interessados, desafios para aprimorar a performance do COR e de órgãos e entes municipais na gestão de integração das operações de infraestrutura, logística e emergências urbanas. Estes desafios são organizados em formas de problemas objetivos cujas soluções devem ser desenvolvidas com apoio de recursos oferecidos pela organização da iniciativa, como dados, ferramentas, conhecimentos, dentre outros. Trata-se de um projeto cuja eficácia já foi comprovada, considerando que foram realizados 3 desafios com diferentes temáticas desde 2020.

A dinâmica de co-criação com design thinking, mediada por profissionais competentes, será realizada com os membros do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR. A partir da apresentação dos desafios e das questões centrais do setor na cidade do Rio de Janeiro, a oficina possibilitará a organização das ideias e de possíveis soluções. Ao final do encontro, a SETUR espera obter a priorização das questões centrais.

I2 - Intercâmbio com outras cidades e/ou outros destinos para identificar inovações que possam ser aplicadas no Rio ou utilizadas pelas partes interessadas, que possam ser aplicadas no DTI

Criar um banco de inovações, na busca de ideias e parceiros; bem como o órgão gestor incentivará a inovação nos processos, produtos e serviços das partes interessadas do DTI.

I3 - Criação do LABTur – Laboratório Carioca de Turismo para incentivo do desenvolvimento de novos negócios

Incentivar o desenvolvimento de novos negócios por meio de Incubação de startups, formalizado em um Termo de Cooperação. Pré-seleção, Seleção. Fornecimento de equipamento material e imaterial (consultorias) para o desenvolvimento de até 5 (cinco) ideias inovadoras no campo do turismo, a partir de chamamento público a ser publicado pelo órgão gestor.

9.3. Tecnologia

T1 - Realizar breve diagnóstico da infraestrutura de telecomunicações da cidade

Levantar densidade e cobertura dos diferentes acessos: Banda larga Fixa, Telefonia Móvel, Telefonia 3G4G, Telefonia fixa – ANEXO VI.

T2 - Painel do Turismo Carioca

Painel do Turismo Carioca - ou simplesmente PainelDoTurismo.rio, é uma plataforma colaborativa e expositiva dos dados do turismo carioca com o objetivo de divulgá-los e analisá-los para o desenvolvimento de políticas públicas baseadas em evidências. Trata-se de um ambiente digital público para repositório dos mais variados dados da cidade sobre Turismo. Dentre os produtos a serem encontrados neste painel estará um relatório bimestral.

Objetiva-se estabelecer uma forma de monitoramento das atrações principais do DTI, a partir da coleta de seus dados e de parcerias com entes que promovam este monitoramento; bem como estabelecer diferentes formas de levantar e atualizar dados sobre os impactos econômicos do turismo na cidade.

Inicialmente, este projeto recebeu o nome de Observatório do Turismo Carioca.

O **Painel do Turismo Carioca entrou no ar em 17/03/2022**, com o primeiro boletim sobre a retomada do crescimento dos postos de trabalho.

T3 – Comprovar as informações sobre a segurança tecnológica dos órgãos gestores do DTI

Apresentar os procedimentos realizados para segurança de rede da Prefeitura do Rio e da guarda de seus arquivos digitais, para envio ao Ministério do Turismo – Mtur, a partir de informação do IPLAN; bem como ações em função da nova Lei Geral De Proteção De Dados - LGPD.

9.4. Sustentabilidade

S1 - Levantar e atualizar dados sobre os impactos econômicos do turismo na cidade.

Alcançar um maior conhecimento acerca dos dados para implementar, monitorar e avaliar as políticas públicas no setor, além de outras aplicabilidades que estas informações possam ter. Assim como para orientar um investidor que busque a cidade como local para o seu empreendimento e, consequentemente, gerar empregos para nossa população.

S2 - Divulgar indicadores de monitoramento ambiental

Com vistas à orientação ao turista, os órgãos pertinentes, como a Secretaria Municipal do Meio Ambiente da Cidade - SMAC e o Instituto Estadual do Ambiente – INEA, serão consultados para que seus dados sejam visualizados a partir de links no site da SETUR, órgãos gestor do DTI. Da mesma forma, os dados serão orientadores para políticas públicas ambientais a serem desenvolvidas pelos setores responsáveis.

S3 – Escola Carioca de Turismo

O Projeto “Escola Carioca de Turismo” tem por objetivo formar e qualificar profissionais para atuarem em uma série de áreas no âmbito do turismo do Rio de Janeiro. Dividida em dois eixos estruturantes: qualificação e capacitação, com 5 (cinco) cursos ofertados em cada eixo, totalizando 10 (dez) cursos.

Os cursos livres ofertados no eixo de qualificação são: inglês aplicado a serviços turísticos, espanhol aplicado a serviços turísticos, informações turísticas e históricas, padrão de qualidade e medidas sanitárias e atendimento a Pessoas com Deficiência.

Estão aptos a participar dos cursos livres deste eixo de qualificação os indivíduos maiores de 18 (dezoito) anos que já trabalharam ou trabalham com as áreas relacionadas ao turismo, conforme legislação. Os cursos livres serão ministrados em regime presencial, em aulas teóricas e práticas, possuindo 4 (quatro) polos de ensino distribuídos na cidade do Rio de Janeiro.

Já os cursos livres ofertados no eixo de capacitação são: agentes de informações turísticas da cidade do Rio de Janeiro, recepcionista, garçom, cerimonialista e organizador de eventos.

9.5. Acessibilidade

A1 - Divulgar os requisitos aplicáveis à acessibilidade turística, em especial à legislação, para os prestadores de turismo e para o resto das partes interessadas no ambiente DTI no site da SETUR.

A2 - Promover o cumprimento dos requisitos aplicáveis à acessibilidade turística (de natureza física, mental, intelectual ou sensorial e atitudinal) para os prestadores de turismo e gestores do DTI como item de pauta de uma das reuniões do Conselho Municipal de Turismo, bem como no site da SETUR.

10. Conclusão

A cidade do Rio de Janeiro foi o primeiro Destino Turístico anunciado como participante do programa, em março de 2021. Segundo o Ministro do Turismo, o Rio foi contemplado pelas suas características em relação à conectividade, informações turísticas, segurança turística, percepção de segurança turística, para resgatar o turismo como geração de emprego e renda na cidade do Rio de Janeiro.

Os DTIs são estruturas turísticas diferenciadas, que facilitam a interação e a integração do visitante, antes, durante e depois da viagem, e incrementam a qualidade de sua experiência com o destino por meio do uso de metodologias e tecnologias inovadoras. Este conceito de desenvolvimento tem por base 5 pilares: governança, inovação, tecnologia, sustentabilidade e acessibilidade, os quais orientam o Plano de Transformação.

No entanto, o Plano de Transformação da Cidade do Rio de Janeiro também está ancorado no pilar Intersectorialidade. O Turismo é uma Política Pública transversal, que depende da integração de entes públicos e privados. Portanto, liderada pela SETUR, a transformação será um compromisso e uma responsabilidade de todos os apoiadores e de todas as partes interessadas.

A cidade do Rio apresenta grande experiência na área turística, mas seus atores têm sempre a aprender e a melhorar continuamente. Contar com a mentoria do ICF para a realização deste Plano de Transformação veio ao encontro dos objetivos da SETUR e, por meio deste Plano, pode-se organizar os projetos já idealizados nos pilares previstos, para atingir os objetivos convergentes e receber a distinção.

O título será importante para a cidade, em relação a sua promoção e, principalmente, pelo resultado das ações implantadas.

11. Anexos:

- ANEXO I Planilha com as ações do Plano de Transformação entregue em 26/01/2022
- ANEXO II Relatório Final do Instituto Ciudades del Futuro
- ANEXO III Matriz SWOT
- ANEXO IV Matriz das Partes Interessadas
- ANEXO V Apresentação do DTI para o Conselho Municipal de Turismo
- ANEXO VI Infraestrutura de Telecom

Os ANEXOS III, IV, V e VI são ações do Plano de Transformação apresentado em 26/01/2022 que também estão sendo cumpridas.

12. Complementos

Novo site da SETUR em construção: <https://turismo.prefeitura.rio/#>

Painel do Turismo Carioca: <https://siurb.rio/portal/apps/sites/#/painel-do-turismo-carioca>

Rio, 25/03/2022.



Carla Cabral Dominguez Alonso

Arquiteta e Urbanista – PMP

156.648-8

SETUR

De acordo,



Bruno Kazuhiro
Secretário Especial



Eduardo Paes
Prefeito do Rio

Capítulo	SubCapítulo	Eixo	Subeixo	Código do Requisito	Nome do Requisito	Nome da ação proposta pelo DESTINO	Data prevista de início	Data prevista de conclusão	Pessoa responsável	Área responsável	Orçamento estimado	Orçamento executado	Observações
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.1 Do destino turístico para o DTI	Contexto do DTI	Destino turístico	4.1.1	Do destino turístico ao DTI	CONCLUÍDA							A Secretaria Especial de Turismo - SETUR foi restabelecida na estrutura básica da PCRJ por meio do Decreto 49.332 de 26/08/2021, ficando delegadas, à Secretaria, a RIOTUR e a Fundação Cidades das Artes. Cabe à SETUR, desenvolver políticas públicas de promoção, valorização e incentivo ao turismo na cidade do Rio de Janeiro. https://www.rio.rj.gov.br/web/setur / https://www.rio.rj.gov.br/web/portfolio-institucional/exibeconteudo?id=13544624
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.2 Compreensão do órgão gestor e de seu contexto no DTI	Contexto do DTI	Órgão de gestão	4.2.1	Determinação de aspectos externos e internos	Elaborar a Matriz SWOT do órgão gestor e do contexto DTI, tomando como entradas possíveis o mercado turístico do Destino	01/02/2022	31/03/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	A equipe da SETUR está iniciando a formação de um Grupo Transversal de Trabalho com a Fundação João Goulart, a qual irá desenvolver uma solução para consolidação, busca e acompanhamento dos dados do turismo na cidade do Rio de Janeiro. A solução será desenvolvida com recursos humanos internos. A solução terá como objetivo cruzar fontes de informações já existentes, além de criar outras porventura identificadas como faltantes. A partir destas fontes, a solução deverá possibilitar a criação de Indicativos e critérios de medição e análise, considerando as diversas ofertas turísticas da cidade; a realização das medições dos indicadores para análise dos resultados pelas partes interessadas e que determinam a gestão do DTI, comparando-os com as políticas e objetivos do governo e a implementação de melhorias contínuas a partir da conclusão da análise. Este projeto está denominado inicialmente de Observatório do Turismo
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.2 Compreensão do órgão gestor e de seu contexto no DTI	Contexto do DTI	Órgão de gestão	4.2.2	Análise do contexto DTI	Realizar a análise do DTI a partir da Matriz SWOT elaborada no item anterior para identificar e gerenciar os fatores positivos e negativos.	01/03/2022	31/03/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR e RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.3 Compreensão das necessidades e expectativas das partes interessadas	Contexto do DTI	Partes envolvidas	4.3.1	Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas	Realizar Matriz das Partes Interessadas	01/02/2022	01/04/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	No site da PCRJ, onde estão listadas as atrações turísticas, deve-se colocar um link para o site das atrações. Assim, as informações se completarão e será possível o turista ou o interessado adquirir ingressos na atração que for necessário.
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.4 Diagnóstico da situação do DTI	Contexto do DTI	Diagnóstico DTI	4.4.1	Diagnóstico de situação de DTI	Realizar diagnóstico documentado dos itens anteriores.	01/02/2022	01/04/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR, com aprovação do Secretário	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.4 Diagnóstico da situação do DTI	Contexto do DTI	Diagnóstico DTI	4.4.2	Acompanhamento e revisão do diagnóstico de DTI	Revisar o diagnóstico documentado anualmente, a partir de evidências levantadas, em reunião cujo produto será uma ata/relatório	01/02/2023	01/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	Eixos: governança, acessibilidade universal, segurança, inovação, promoção e marketing, mobilidade e transporte, tecnologia, criatividade, sustentabilidade
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.5 Determinação do escopo do sistema de gestão DTI	Contexto do DTI	Escopo do sistema de gestão DTI	4.5.1	Determinação do escopo do sistema de gestão DTI	Definir os produtos turísticos do DTI.	01/02/2022	01/04/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR, com aprovação do Secretário	SETUR	N.A.	N.A.	Produtos turísticos ex: sol e praia, eventos internacionais e nacionais, aventura, carnaval, histórico-cultural, LGBT, religioso, saúde e bem-estar, congressos, gastronomia
						Realizar o Documento de Escopo do DTI com a elaboração do Plano Diretor de Turismo do Rio de Janeiro para DTI	01/02/2022	01/04/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	Tomar como exemplo o elaborado pela cidade de Benidorm na Espanha
						Aprovar o Documento de Escopo do DTI.	01/04/2022	30/04/2022	Secretário	SETUR e Gabinete do Prefeito	N.A.	N.A.	Prazo estimado
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.5 Determinação do escopo do sistema de gestão DTI	Contexto do DTI	Escopo do sistema de gestão DTI	4.5.2	Disponibilidade do escopo do sistema de gestão DTI	Disponibilizar Documento de Escopo do DTI no portal da SETUR	02/05/2022	31/05/2022	Assessoria de Comunicação da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.6 Sistema de Gestão DTI e seus processos	Contexto do DTI	Processos do sistema de gestão DTI	4.6.1	Sistema de Gestão DTI	Estabelecer parceria com a SMFP/Subsecretaria de Planejamento e Acompanhamento de Resultados/Escritório de Gerenciamento de Projetos e Metas para realização do Mapeamento de Processo do SGDTI - sistema de gestão do DTI	01/02/2022	28/02/2021	Secretário	SETUR e SMFP	N.A.	N.A.	SMFP - Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento Incluir o mapeamento de processos da SETUR e novos processos para o SGDTI (capacitação, promoção, disponibilização de dados, entre outros)
						Realizar o Mapeamento e o Inventário de Processos SGDTI a partir do mapeamento	01/03/2022	30/06/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR e SMFP	SETUR e SMFP	N.A.	N.A.	
Capítulo 5. Liderança	5.1 Política do DTI	Liderança	Política do DTI	5.1.1	Política para gestão do DTI	Realizar o documento de Política do DTI	01/02/2022	01/04/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	

						Aprovar o documento de Política do DTI	01/04/2022	30/04/2022	Secretário	SETUR e Gabinete do Prefeito	N.A.	N.A.	
Capítulo 5. Liderança	5.1 Política do DTI	Liderança	Política do DTI	5.1.2	Política DTI	Disponibilizar o Documento de Política de DTI no portal da SETUR	02/05/2022	31/05/2022	Assessoria de Comunicação da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 5. Liderança	5.2 Funções, responsabilidades e autoridades no órgão de gestão	Liderança	Funções, responsabilidades e autoridades	5.2.1	Funções, responsabilidades e autoridades no órgão de gestão	Elaborar o organograma do órgão gestor e a Matriz de funções, responsabilidades e autoridades de cada área e / ou unidade do organograma.	01/02/2022	30/06/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 5. Liderança	5.2 Funções, responsabilidades e autoridades do órgão de gestão	Liderança	Funções, responsabilidades e autoridades	5.2.2	Pessoal necessário para a gestão do DTI	Detalhar a quantidade de pessoal necessário e existente para cobrir as funções de cada área e / ou unidade do organograma.	01/02/2022	30/06/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 6. Planejamento	6.1 Ações para enfrentar riscos e oportunidades	Planejamento	Riscos e oportunidades	6.1.1	Determinar riscos e oportunidades de DTI	Realizar Matriz de Riscos e oportunidades	02/05/2022	31/07/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR,	SETUR	N.A.	N.A.	Identificar e analisar a criticidade (I x P) "Ao planejar o sistema de gestão do DTI, o órgão gestor deve considerar os problemas e os requisitos referidos na compreensão do órgão gestor e das necessidades e expectativas no contexto do DTI, identificar os riscos e oportunidades que precisam ser abordados ou que possam afetar a gestão do DTI com o propósito de: • Garantir a realização dos resultados esperados. • Aumentar os efeitos desejáveis e aproveitar as oportunidades. • Prevenir ou reduzir efeitos indesejados. • Alcançar melhoria contínua."
Capítulo 6. Planejamento	6.1 Ações para enfrentar riscos e oportunidades	Planejamento	Riscos e oportunidades	6.1.2	Planejar e documentar ações para enfrentar desafios e oportunidades	Planejar respostas aos riscos e às oportunidades com ações associadas.	02/05/2022	31/08/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR,	SETUR	N.A.	N.A.	Tratar os riscos e as oportunidadesO órgão gestor deve planejar e documentar:• Ações para enfrentar riscos e oportunidades. • A forma
Capítulo 6. Planejamento	6.1 Ações para enfrentar riscos e oportunidades	Planejamento	Riscos e oportunidades	6.1.3	Análise de risco e oportunidade	Estabelecer os objetivos do DTI a partir dos riscos e oportunidades levantados e suas repostas com ações associadas.	01/08/2022	30/09/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR com a aprovação do Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O órgão gestor deve utilizar os resultados da análise de risco e oportunidade para estabelecer os objetivos do DTI.
Capítulo 6. Planejamento	6.2 Objetivos de um DTI e planejamento para alcançá-los	Planejamento	Objetivos de um DTI	6.2.1.1	Determinar os objetivos do DTI	Realizar Matriz de Objetivos ligados a cada um dos nove eixos de um DTI estabelecidos na metodologia.	01/08/2022	30/09/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR com a aprovação do Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 6. Planejamento	6.2 Objetivos de um DTI e planejamento para alcançá-los	Planejamento	Objetivos de um DTI	6.2.1.2	Características do alvo DTI	Incluir na Matriz de Objetivos os indicadores dos objetivos ligados a cada um dos nove eixos de um DTI estabelecidos na metodologia.	01/08/2022	31/10/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR com a aprovação do Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	Exemplos de possíveis objetivos: 1- Posicionar a Cidade do Rio de Janeiro como um destino turístico inteligente e sustentável, dentro do quadro de referência de territórios inteligentes a nível nacional e internacional; 2- Definir uma gestão através da inteligência turística, para nos ajudar a desenvolver propostas que maximizem a experiência turística, a qualidade de vida do cidadão, aproveitando dados, informações e aproveitando o "Big Data" e as comunicações para facilitar, expandir, personalizar e conectar a oferta turística. 3-Criação de um fórum para reunião, consulta, promoção e assessoria permanente que participa das decisões e ações realizadas pela Câmara Municipal e que afetam o município do Rio de Janeiro como DTI. 4-Adaptar e facilitar informações e facilidades, tanto municipais em serviços turísticos para torná-los acessíveis a todos. 5-Fornecer os recursos necessários para o Sistema Inteligente de Gestão de Destinos Inteligentes Turísticos
Capítulo 6. Planejamento	6.2 Objetivos de um DTI e planejamento para alcançá-los	Planejamento	Objetivos de um DTI	6.2.1.3	Informações documentadas sobre os objetivos do DTI	Documentar, em um relatório consolidado, os riscos, oportunidades e objetivos	02/05/2022	31/10/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 6. Planejamento	6.2 Objetivos de um DTI e planejamento para alcançá-los	Planejamento	Ações DTI	6.2.2.1	Plano para atingir os objetivos do DTI	Realizar Plano de Gestão/Ação associado aos objetivos e indicadores	01/11/2022	28/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	O órgão gestor deve planejar as ações que cumpram os objetivos estabelecidos. O órgão gestor deve determinar cada ação contida no plano: • Ações a serem tomadas. • Forma específica em que eles serão realizados. • Recursos que serão necessários. • Responsabilidades e autoridades de sua realização. • Datas de início e término. • Método e datas de avaliação da conformidade.
Capítulo 7. Apoio	7.1 Recursos	Suporte	Recursos	7.1.1	Determine os recursos necessários para o DTI	Realizar Plano de Custos	01/11/2022	28/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 7. Apoio	7.1 Recursos	Suporte	Recursos	7.1.1.1	Pessoas	Realizar um Plano de Recursos Humanos, com inventário de processo organizando, em colunas, os recursos humanos e seus perfis de trabalho necessários	01/11/2022	28/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	

						Criar documentos de Perfis de Trabalho a partir do Plano de RH	01/11/2022	28/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 7. Apoio	7.1 Recursos	Suporte	Recursos	7.1.2.1	A infraestrutura	CONCLUÍDA							
Capítulo 7. Apoio	7.1 Recursos	Suporte	Recursos	7.1.3.1	Conhecimento do órgão gestor	Implementar uma base de conhecimento do DTI com um repositório de documentos disponibilizados no portal da SETUR, sendo constantemente alimentado	01/02/2022	31/05/2022	Assessoria de Comunicação SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 7. Apoio	7.1 Recursos	Suporte	Recursos	7.1.3.2	Conhecimento à sua disposição								
Capítulo 7. Apoio	7.2 Competência das pessoas	Suporte	Competência das pessoas	7.2.1	Competência de pessoas	Elaborar um Plano de Treinamento, melhoria contínua e avaliação dos recursos humanos envolvidos	28/04/2023	31/05/2023	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 7. Apoio	7.3 Consciência	Suporte	Consciência	7.3.1	Consciência	Elaborar um Plano de Gestão Participativa que envolva colaboradores e/ou funcionários.	28/04/2023	31/05/2023	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 7. Apoio	7.4 Comunicação	Suporte	Comunicação	7.4.1	Comunicação	Elaborar um Plano de Comunicação que envolva todas as partes interessantes,	01/11/2022	28/04/2023	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 7. Apoio	7.5 Informação documentada	Suporte	Informação documentada	7.5.1.1	Informações documentadas para atender aos objetivos	Elaborar um Plano de Gestão de Documentação	01/11/2022	28/04/2023	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 7. Apoio	7.5 Informação documentada	Suporte	Informação documentada	7.5.1.2	Características para determinar documentos								
Capítulo 7. Apoio	7.5 Informação documentada	Suporte	Informação documentada	7.5.1.3	Controle de informação documentada								
Capítulo 7. Apoio	7.5 Informação documentada	Suporte	Informação documentada	7.5.1.4	Determinar informações documentadas de origem								
Capítulo 8. Operação	8.1 Planejamento e controle operacional	Operação	Planejamento e controle operacional	8.1.1	Processos para operação DTI	Realizar inventário de processos da operação com relação aos eixos do DTI - áreas internas e externas envolvidas (entradas e saídas)	01/11/2022	28/04/2023	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.1 Planejamento e controle operacional	Operação	Planejamento e controle operacional	8.1.2	Consideração dos eixos nos processos								
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Governança	Governança	8.2.1.1.1	Governança								
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Governança	Gestão digital	8.2.1.2.1	Digitalização de processo	Incentivar a digitalização dos processos (escopo do sistema de gestão) internos a partir da matriz de processos ; com o atendimento ao turista com opção online.	01/02/2023	28/04/2023	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	As principais atividades turísticas da cidades, bem como toda a rede hoteleira e de receptivos já está utilizando plataformas online para venda e orientação dos seus serviços. Pelo site visit.rio é possível ter informações de atrativos e serviços, e existe um direcionamento para aquisição dos ingressos no site dos próprios fornecedores. (Visit.rio) A SETUR, em conjunto com a RIOTUR, vai avaliar possibilidade de se criar um escritório de atendimento ao turista com opção online. No site da PCRJ ou nas redes sociais serão avaliadas as possibilidades de postar informações e realizar atendimento ao turista. Avaliar atendimento ao turista no portal 1746 ou Ouvidoria para Turista.
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Governança	Gestão digital	8.2.1.2.2	Incentive procedimentos virtuais	Incentivar a digitalização dos processos externos por meio da conscientização das partes interessadas presentes no Conselho Municipal de Turismo, sendo ponto de pauta de uma das reuniões do Conselho	01/02/2022	29/04/2022	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O Conselho Municipal de Turismo, restabelecido a partir do Decreto 49962 de 9/12/2021, composto por 30 (trinta) órgãos, entidades e instituições públicas e privadas, relacionadas ao setor de turismo, será o ponto de disseminação da importância da digitalização dos processos por todos os envolvidos. O COMTUR tem como objetivos a promoção e o incentivo do turismo como fator de desenvolvimento social e econômico. https://smaonline.rio.rj.gov.br/legis_consulta/65443Dec%2049962_2021.pdf
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Governança	Planejamento urbano e uso do solo	8.2.1.3.1	Determinar dados georreferenciados	Estabelecer uma parceria com o Instituto Pereira Passos para integrar as ações do DIT ao SIURB - Sistema Municipal de Informações Urbanas e com o DATA.RIO, atualizando constantemente as informações possíveis.	01/03/2022	31/05/2022	SECRETÁRIO DA SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	Lei Complementar 111/2011 - Plano Diretor Art.3º A política urbana do Município tem por objetivo promover o pleno desenvolvimento das funções sociais da Cidade e da propriedade urbana mediante as seguintes diretrizes: XXIV - valorização da vocação da Cidade para sediar atividades de prestação de serviços, especialmente os serviços turísticos; IV. área de Especial Interesse Turístico - AEIT é aquela com potencial turístico e para qual se façam necessários controle de usos e atividades, investimentos e intervenções visando ao desenvolvimento da atividade turística; Política municipal de proteção da paisagem como elemento estruturante da cidade. Art. 168 - Parágrafo único. A paisagem do Rio de Janeiro representa o mais valioso ativo da cidade, responsável pela sua consagração como um ícone mundial e por sua inserção na economia turística do país gerando emprego e renda. A cidade do Rio de Janeiro passou, em 1o. de julho de 2012, a ser a primeira área urbana no mundo a ter reconhecido o valor universal da sua paisagem urbana: Rio de Janeiro - Patrimônio Mundial como Paisagem Cultural Urbana. https://www.rio.rj.gov.br/web/irph/sitio-unesco

Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Governança	Planejamento urbano e uso do solo	8.2.1.3.2	Incorporar indicadores de usos turísticos do território	Apresentar mapa com o uso do solo do Município com destaque para as áreas de especial interesse turístico ou zonas turísticas	01/02/2022	31/05/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Governança	Planejamento urbano e uso do solo	8.2.1.3.3	Incorporar ações de usos turísticos do território	Estabelecer uma parceria com a SEM - Secretaria Especial de Integração Metropolitana para promover a articulação com governos fronteiriços, trabalhando o tema turismo	01/02/2022	30/06/2022	SECRETÁRIO DA SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	A Secretaria Especial de Integração Metropolitana tem como missão integrar ações, programas, projetos e iniciativas – entre esferas públicas, privadas, do terceiro setor e sociedade, de todas as partes do Estado, Brasil e Mundo – que interessem as cidades metropolitanas e a cidade do Rio de Janeiro, com foco no desenvolvimento e fomento de suas iniciativas com vistas à eficiência pública, implementação de políticas públicas e melhoria das entregas à sociedade.
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Governança	Participação e gestão aberta	8.2.1.4.1	Avaliar e priorizar políticas e ações de turismo	Estabelecer parceria com FIG para elaboração e realização de oficina de cocriação (Ideathon) entre os membros do Conselho de Turismo, para levantamento dos principais desafios do Turismo na cidade do Rio de Janeiro. A partir do diagnóstico resultante da oficina, elaborar um plano de ações.	01/02/2022	01/04/2022	SECRETÁRIO DA SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O Conselho Municipal de Turismo, reestabelecido a partir do Decreto 49962 de 9/12/2021, composto por 30 (trinta) órgãos, entidades e instituições públicas e privadas, relacionadas ao setor de turismo, será o ponto de disseminação da importância da digitalização dos processos por todos os envolvidos. O COMTUR tem como objetivos a promoção e o incentivo do turismo como fator de desenvolvimento social e econômico. https://smaonline.rio-rj.gov.br/legis_consulta/65443Dec%2049962_2021.pdf
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Governança	Participação e gestão aberta	8.2.1.4.2	Determinar informações públicas	Disponibilizar Boletim mensal, no site da SETUR, sobre o DTI	02/01/2022	31/10/2022	Assessoria de Comunicação da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Inovação	Requisitos mínimos para eixos	8.2.2.1	Geração de ideias e inovações	Estabelecer parceria com o COR-Rio, por meio do Desafio COR, propondo um desafio a partir dos temas apontados na oficina de cocriação.	01/04/2022	30/12/2022	SECRETÁRIO DA SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O "Desafio COR" é um projeto que apresenta para startups, empresas e grupos técnicos interessados, desafios do COR para aprimorar sua performance na gestão de integração das operações de infraestrutura, logística e emergências urbanas. Estes desafios são organizados em formas de problemas objetivos cujas soluções devem ser desenvolvidas com apoio de recursos oferecidos pela organização da iniciativa, como dados, ferramentas, conhecimentos, dentre outros. Já foram realizados 3 desafios com diferentes temáticas. http://cor-rio/3desafioscor/
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Inovação	Requisitos mínimos para eixos	8.2.2.2	Identificação de inovações	Identificar inovações de outras cidades ou países que possam ser aplicadas no Rio - criar um banco de inovações / fazer parceria, definir responsável pela pesquisa -etc - p.ex	01/04/2022	30/09/2022	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O Rio de Janeiro, desde que ganhou a candidatura para sediar os Jogos Rio 2016, vem buscando dotar a cidade de recursos inovadores com um desenvolvimento sustentável. Há 10 anos foi inaugurado o Centro de Operações Rio (COR), o maior centro de monitoramento urbano da América Latina, e neste ano, a Prefeitura do Rio criou a Coordenadoria Técnica de Cidade Inteligente, vinculada à estrutura organizacional do gabinete do Prefeito, para integrar e centralizar as ações e projetos desenvolvidos pela Prefeitura do Rio com base em conceitos Smart City (cidade inteligente). A cidade do Rio de Janeiro busca gerenciar processos e seu território de forma inovadora e sustentável. O DTI será uma consolidação e um reconhecimento dos investimentos dos gestores para tornar o Rio uma capital inovadora. http://cor-rio/ https://prefeitura.rio/cidade/prefeitura-do-rio-cria-a-coordenadoria-de-cidade-inteligente/
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Inovação	Requisitos mínimos para eixos	8.2.2.3	Identificação de programas de inovação	Identificar inovações propostas ou utilizadas pelas partes interessadas, que possam ser aplicadas no DTI	04/01/2022	30/09/2022	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O Rio de Janeiro é pioneiro em programas de inovação e a intersectorialidade é uma prática no governo: Centro de Operação e Resiliência, Coordenadoria Técnica de Cidade Inteligente, entre outros. Um exemplo a pesquisar: Turistec é um cluster de empresas e instituições dedicadas à produção e implementação de soluções tecnológicas para a Indústria do Turismo.
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Inovação	Requisitos mínimos para eixos	8.2.2.4	Promoção da inovação	Incentivar a inovação das partes interessadas a partir das redes sociais existentes, buscando promover as características e políticas públicas da cidade na área de inovação	01/02/2022	30/09/2022	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	Há uma política de comunicação social para a Prefeitura do Rio como um todo. Verificar ações do COR-Rio e da Coordenadoria Técnica de Cidades Inteligentes
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Tecnologia	Infraestrutura de telecomunicações	8.2.3.1.1	Determinar a infraestrutura de telecomunicações	Apresentar um breve diagnóstico da infraestrutura de telecomunicações da cidade	01/04/2022	30/12/2022	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Tecnologia	Infraestrutura de telecomunicações	8.2.3.1.2	Promover métodos que permitam aos turistas conhecer o DTI	Desenvolver formas variadas de divulgação do DTI em sites próprios e redes sociais	01/02/2022	30/09/2022	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O órgão gestor deve alavancar e/ou promover o desenvolvimento de infraestruturas, dispositivos, aplicativos e/ou plataformas que permitam aos turistas conhecer o DTI e todos os seus recursos e componentes. (Aplicativo, totens, site, campanha de divulgação, etc)
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Tecnologia	Aplicativos e / ou plataformas de TI	8.2.3.2.1	Aplicativos e / ou plataformas de TI para gerenciamento de DTI	Estimular a criação de aplicativos e/ou plataformas na resolução dos problemas apontados como forma de melhorar continuamente o sistema de gestão do DTI (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5)	01/08/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães	SETUR	N.A.	N.A.	O órgão gestor deve promover, facilitar e implementar aplicativos e/ou plataformas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para o sistema de gestão do DTI e para a gestão das partes interessadas.
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Tecnologia	Aplicativos e / ou plataformas de TI	8.2.3.2.2	Digitalização abrangente no DTI	Utilizar a digitalização abrangente dos dados e informações, aderindo ao Processo.Rio	01/02/2022	31/12/2022	SETUR	SEGOVI	N.A.	N.A.	Processo Rio - os processos administrativos da Prefeitura do Rio passam a ser digitais. O Processo.Rio visa aumentar a produtividade, ampliar a transparência, reduzir gastos e encurtar prazos, além de ser iniciativa que vai ao encontro dos princípios da sustentabilidade, com a diminuição do uso de papel, entre outros custos. https://prefeitura.rio/casa-civil/prefeitura-do-rio-lanca-o-processo-rio-e-todos-os-processos-passarao-a-ser-digitais/

Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Tecnologia	Aplicativos e / ou plataformas de TI	8.2.3.2.3	Aplicativos e / ou plataformas de computador para monitorar atrações DTI	Estabelecer uma forma de monitoramento das atrações principais do DTI, a partir da coleta de seus dados e da possibilidade de acessar diretamente os sites das atrações a partir do site da SETUR; a partir de parcerias com entes que promovam este monitoramento (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5)	01/02/2022	31/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Tecnologia	Segurança informática	8.2.3.3.1	Informações seguras do sistema de gerenciamento DTI	Comprovar que as informações em geral sejam seguras, apresentando os procedimentos aplicados	01/02/2022	31/05/2022	SETUR em conjunto com o IPLAN	IPLAN	N.A.	N.A.	A política de segurança de dados da Prefeitura do Rio é exercida pelo IPLAN, empresa municipal responsável pela administração dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da cidade do Rio de Janeiro. Dentre os procedimentos, estão os backups periódicos e regras de acesso para diferentes perfis de usuários. Solicitar relatório ao IPLAN https://www.rio.rj.gov.br/web/iplanrio
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Tecnologia	Segurança informática	8.2.3.3.2	Você protege os dados pessoais das partes interessadas	Comprovar que as informações das partes interessadas sejam seguras, apresentando os procedimentos aplicados	01/02/2022	31/05/2022	SETUR em conjunto com o IPLAN	IPLAN	N.A.	N.A.	Apresentar informações relativas à LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 A política de segurança de dados da Prefeitura do Rio é exercida pelo IPLAN, empresa municipal responsável pela administração dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da cidade do Rio de Janeiro. Dentre os procedimentos, estão os backups periódicos e regras de acesso para diferentes perfis de usuários. Solicitar relatório ao IPLAN https://www.rio.rj.gov.br/web/iplanrio
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Acessibilidade universal	Requisitos mínimos para eixos	8.2.4.1	Informação de acessibilidade	Pesquisar dados sobre turismo acessível no Rio de Janeiro	02/01/2022	30/11/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	Plano de Mobilidade Urbana Sustentável - https://www.rio.rj.gov.br/web/gmms Ao se tornar sede dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, a cidade se preparou de forma competente para receber pessoas com deficiência, tornando-se uma das principais alternativas para os passeios acessíveis, oferecendo as condições necessárias para que os turistas sejam recebidos de maneira adequada. A legislação urbanística carioca é bem abrangente quando o assunto é acessibilidade. Entre as normas legais, podemos destacar a Lei Complementar nº 94 de 01/01/2009 que instituiu a obrigatoriedade de que em todas as edificações e/ou instalações novas ou existentes, não residenciais, comerciais ou não, ou que envolvam interesse turístico de qualquer natureza, sejam promovidas as adaptações necessárias a garantir a acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, obedecendo as especificações da Associação Brasileira de Normas Técnicas-ABNT, a outras estabelecidas por esta Lei Complementar e às determinações da Lei Federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, regulamentada pelo Decreto Federal nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e dá outras providências.
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Acessibilidade universal	Requisitos mínimos para eixos	8.2.4.2	Conscientização e treinamento em acessibilidade	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Acessibilidade universal	Requisitos mínimos para eixos	8.2.4.3	Conformidade com os requisitos de acessibilidade	Divulgar os requisitos aplicáveis à acessibilidade turística, em especial à legislação, para os prestadores de turismo e para o resto das partes interessadas no ambiente DTI no site da SETUR.	01/02/2022	30/11/2022	Assessoria de Comunicação Social da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	Conscientização e capacitação constante, na busca do fortalecimento das ações e da divulgação das informações
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Acessibilidade universal	Requisitos mínimos para eixos	8.2.4.4	Conformidade de acessibilidade	Promover o cumprimento dos requisitos aplicáveis à acessibilidade turística (de natureza física, mental, intelectual ou sensorial e atitudinal) para os gestores do DTI como item de pauta de uma das reuniões do Conselho Municipal de Turismo	01/03/2022	30/11/2022	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	Centro de atendimento ao turista e os órgãos de turismo - constantemente / melhoria contínua Idosos, crianças, deficientes em geral
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Economia	8.2.5.1.1	Impactos econômicos do turismo	Estabelecer diferentes formas de levantar e atualizar dados sobre os impactos econômicos do turismo na cidade (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5); além da receita do ISS	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	Hoje, a Prefeitura do Rio se utiliza da medição da arrecadação do ISS (imposto sobre serviço) das atividades relacionadas com o turismo. Exemplo de possíveis fontes de medição: geração de empregos, inauguração de meios de hospedagens, alvará de pequenos negócios em determinadas áreas, entre outros
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Economia	8.2.5.1.2	Promover a capacitação de residentes	Estabelecer parceria com a SMTE para divulgar vagas relativas ao setor de turismo, além de constantemente buscar novas possibilidade de estabelecer parcerias para formação de mão de obra para o setor	01/02/2022	29/04/2022	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	No plano estratégico está previsto que até 2024 deverão treinar 100.000 pessoas. Projeto NOSSO RIO: formações para jovens A Secretaria Municipal de Trabalho e Renda - SMTE tem em seu site informações acerca de novas vagas de emprego em diversas categorias. https://www.rio.rj.gov.br/web/smte

Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Economia	8.2.5.1.3	Incentive o desenvolvimento de negócios	Incentivar o desenvolvimento de novos negócios por meio de incubação de startups ou pelo incentivo à iniciativas particulares a partir de parcerias e/ou convênios	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Jefferson	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Economia	8.2.5.1.4	Estabelecer prioridades de investimento	Estabelecer prioridades de investimentos a partir do Plano de Custos do DTI	28/04/2023	31/07/2023	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Ambiente	8.2.5.2.1	Promova o cuidado com o meio ambiente	Estabelecer parcerias com a SMAC para educação ambiental	01/02/2022	28/02/2021	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Ambiente	8.2.5.2.2	Avalie a gestão eficiente da água	Estabelecer parcerias com a SMAC e INEA para incluir links no site da SETUR sobre a gestão eficiente da água na cidade	01/02/2022	28/02/2021	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	INEA - Instituto Estadual do Ambiente monitora praias, rios, lagoas, baías e reservatórios são sistematicamente para avaliar variações ou violações dos parâmetros de qualidade. http://www.inea.rj.gov.br/ar-agua-e-solo/
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Ambiente	8.2.5.2.3	Avaliar contaminação	Estabelecer parcerias com a SMAC para incluir links no site da SETUR sobre a poluição na cidade, principalmente o que diz respeito aos locais turísticos	01/02/2022	28/02/2021	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	SMAC - Secretaria Municipal de Meio Ambiente da Cidade adota procedimentos de monitoramento e fiscalização ambiental que seguem a legislação ambiental vigente e consistem basicamente em acompanhar a execução e apresentar propostas sobre o programa de monitoramento da qualidade dos recursos ambientais do Município, incluindo ar, solo, areia e cobertura vegetal, visando à proteção contra os diversos tipos de poluição e degradação e realizar vistorias e aplicar as sanções administrativas previstas em Lei, tais como notificações, advertências, multas, interdições ou embargos em empreendimentos ou atividades causadores de crimes ambientais e de poluição sonora. https://www.rio.rj.gov.br/web/smac
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Ambiente	8.2.5.2.4	Avalie a gestão eficiente de energia	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Ambiente	8.2.5.2.5	Avalie a gestão de resíduos	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Ambiente	8.2.5.2.6	Avalie os cuidados com a flora e a fauna	Estabelecer parcerias com órgãos gestores para incluir links no site da SETUR sobre a gestão da flora e fauna da cidade - SMAC e/ou INEA	01/02/2022	29/04/2022	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	A PCRJ possui na sua estrutura organizacional a Secretaria Municipal de Proteção e Defesa dos Animais - SMPDA e a Secretaria Municipal de Meio Ambiente da Cidade - SMAC e a Fundação Parques e Jardins. A SMAC realiza o mapeamento da cobertura vegetal e do uso das terras, considerado um trabalho inovador e único no Brasil uma vez que, ao lado da caracterização em grande escala das florestas do bioma de Mata Atlântica da cidade, alia a utilização de geotecnologias e os conhecimentos das ciências naturais. https://www.rio.rj.gov.br/web/smac/exibeconteudo?id=2367968 O INEA possui um rico trabalho de preservação dos ecossistemas nativos e das paisagens naturais notáveis, atuando também na proteção da flora e da fauna nativas http://www.inea.rj.gov.br/biodiversidade-territorio/
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Ambiente	8.2.5.2.7	Determinar ações em relação à paisagem e ao patrimônio cultural	CONCLUÍDA							

Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Social	8.2.5.3.1	Promover a igualdade de gênero	Informar, no site da SETUR, quanto às ações da igualdade de gênero na PCRJ e incentivar essa ação entre as partes interessadas do DTI.	01/02/2022	29/04/2022	Assessoria de Comunicação da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	A PCRJ possui na sua estrutura organizacional as Coordenadorias de Diversidade Sexual e Promoção da Igualdade Racial, pertencentes à Secretaria de Governo e Integridade Pública (SEGOVI), e a Secretaria Especial de Políticas e Promoção da Mulher (SPM-Rio)
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Sustentabilidade	Social	8.2.5.3.2	Promova a inclusão social	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Criatividade e cultura	Criatividade	8.2.6.1.1	Fortalecer a cooperação com outros DTIs	Fortalecer a cooperação com outros DTIs por meio de troca de informações	01/02/2022	29/04/2022	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Criatividade e cultura	Criatividade	8.2.6.1.2	Promova a criatividade no DTI	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Criatividade e cultura	Criatividade	8.2.6.1.3	Promova bens e serviços criativos	Estabelecer parceria com a SMC para promoção das produções culturais criativas	01/02/2022	31/05/2022	Secretário da SETUR	SETUR e SMC	N.A.	N.A.	EX: A Escadaria Selaron está localizada na região central. Inicia no bairro da Lapa e, ao subi-la, chega-se no bairro de Santa Teresa. Foi decorada pelo artista chileno Jorge Selaron, com azulejos em homenagem ao povo brasileiro. É considerada uma das atrações gratuitas mais visitadas na cidade. https://pt.wikipedia.org/wiki/Escadaria_Selaron Organizar urbanisticamente pontos turísticos significativos, aprimorando ações de iluminação, limpeza, segurança, entre outros; em parceria com os setores competentes. SMC - Secretaria Municipal de Cultura - https://www.rio.rj.gov.br/web/smc/
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Criatividade e cultura	Cultura	8.2.6.2.1	Incentive as diversidades culturais	Indicar no site da SETUR e/ou RIOTUR os principais pontos de atrativos das diversidades culturais carioca e das comunidades tradicionais para promoção e incentivo à visitação	01/02/2022	31/05/2022	Assessoria de Comunicação Social da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	Ações já realizadas pela Prefeitura do Rio: Rede Afro-Carioca de Turismo / Rede de Cidades Anti-Racistas / Circuito da Diversidade Religiosa https://prefeitura.rio/casa-civil/prefeitura-anuncia-criacao-do-circuito-da-diversidade-religiosa-do-patrimonio-cultural-carioca/
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Criatividade e cultura	Cultura	8.2.6.2.2	Ações para gerar valor patrimonial cultural	Estabelecer parcerias como IRPH para educação patrimonial e valorização da paisagem dos bairros	01/02/2022	31/05/2022	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	A parceria terá como objetivo a divulgação dos roteiros turísticos em áreas de preservação do ambiente cultural ou de entorno de bens tombados
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Mobilidade e conectividade	Requisitos mínimos para eixos	8.2.7.1	Avalia a capacidade dos meios de transporte e infraestrutura	Solicitar ao COR-Rio, à SMTR e demais entes afins um relatório sobre as características e a capacidade dos meios de transporte e infraestrutura atualmente	01/02/2022	31/05/2022	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O maior legado dos Jogos Rio 2016 é sem sombra de dúvidas a infraestrutura de transporte que foi implementada na cidade do Rio de Janeiro entre 2009 e 2016: Sistema BRT (com 4 rotas), VLT no Centro do Rio e a integração com os sistemas de alta capacidade geridos pelo Governo Estadual (Trem e Metrô). Ampliação do Metrô até a Barra da Tijuca e melhoria dos serviços ofertados nos trens.
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Mobilidade e conectividade	Requisitos mínimos para eixos	8.2.7.2	Avalia a capacidade de acessibilidade em mídia e infraestrutura	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Mobilidade e conectividade	Requisitos mínimos para eixos	8.2.7.3	Conectividade	Solicitar ao COR-Rio, à SMTR e demais entes afins (SEIM) um relatório sobre as características da conectividade com outros destinos, incluindo terminais de transporte, por meio da SEIM	01/02/2022	31/05/2022	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	

Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Mobilidade e conectividade	Requisitos mínimos para eixos	8.2.7.4	Mobilidade sustentável	Solicitar à SMTR, por meio do OPTMUS Rio, um relatório sobre a existência de meios de transporte sustentáveis no DTI.	01/02/2022	31/05/2022	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	Plano de Mobilidade Urbana Sustentável - https://www.rio.rj.gov.br/web/pmus O Plano de Mobilidade Urbana Sustentável (PMUS) tem como objetivo a apresentação de propostas que servem como orientação para os investimentos em mobilidade urbana feitos na cidade por dez anos, a partir de 2016, para que os deslocamentos de pessoas e bens na cidade ocorram de forma sustentável, contribuindo para o seu desenvolvimento econômico, social e ambiental. Inclui o sistema viário e os sistemas de transportes. Seus princípios fundamentais são: acessibilidade, segurança, eficiência, qualidade de vida, dinamismo econômico, ação integrada, inclusão social, meio ambiente e democracia. Todas as medidas estarão em acordo com as recomendações do Plano Diretor da Cidade do Rio de Janeiro (Lei Complementar 111/11), da Política Municipal de Mudanças Climáticas (Lei 5.248/11) e da Política Nacional de Mobilidade Urbana (Lei 12.587/12) e com os dados do Plano Diretor de Transporte Urbano da Região Metropolitana (PDTU-2013), com foco na cidade do Rio de Janeiro. SMTR - Secretaria Municipal de Transporte. Observatório das Políticas Transversais de Mobilidade Urbana Sustentável da Cidade do Rio de Janeiro - OPTMUS Rio - um órgão deliberativo, constituído por representantes do Poder Público e da Sociedade Civil, para assessoramento da Administração Pública Municipal na definição de indicadores de acesso e monitoramento para efetivar a Política Municipal de Mobilidade Urbana Sustentável (PMUS-Rio). http://www.rio.rj.gov.br/web/smrtr/exibenoticias?id=13225095
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Mobilidade e conectividade	Requisitos mínimos para eixos	8.2.7.5	Segurança rodoviária	Criação de grupo de trabalho com a finalidade de apoiar a elaboração do Programa de Segurança Viária da Cidade do Rio de Janeiro	CONCLUÍDA						Foi publicado o Decreto RIO Nº 50149 de 19 de janeiro de 2022 que cria o grupo de trabalho na forma que menciona.DOM RIO n.º 2016 c
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Promoção e Marketing	Requisitos mínimos para eixos	8.2.8.1	Promover aplicações e / ou plataformas informáticas para a promoção de DTI	Implementar aplicativos ou plataformas informáticas para divulgação do DTI e comercialização dos serviços turísticos ou por meio do estabelecimento de parceria com o COR-Rio, por meio do Desafio COR para criação da solução, ou por meio da utilização de semelhante solução por outro destino	01/02/2022	30/12/2022	SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Promoção e Marketing	Requisitos mínimos para eixos	8.2.8.2	Determinar o consumo turístico no DTI	Incluir no escopo do Observatório do Turismo o levantamento de informações segmentada do consumo turístico: comportamento e características (Observatório do Turismo - ver célula w5)	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Promoção e Marketing	Requisitos mínimos para eixos	8.2.8.3	Promova a acessibilidade DTI	Divulgar dados sobre o turismo acessível no Rio de Janeiro no site da SETUR	03/10/2022	31/10/2022	Assessoria de Comunicação Social da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Segurança	Segurança Sanitária	8.2.9.1.1	Comunicar as condições sanitárias do DTI	Comunicar as condições sanitárias do DTI no site da SETUR em relação à saúde por meio de link de acesso para o site do setor <i>corresponsabilidade</i>	01/02/2022	31/05/2022	Assessoria de Comunicação Social da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Segurança	Segurança Sanitária	8.2.9.1.2	Informar medidas preventivas	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Segurança	Segurança Sanitária	8.2.9.1.3	Determinar informações para segurança sanitária	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Segurança	Segurança pública	8.2.9.2.1	Identificar medidas de prevenção ao crime	CONCLUÍDA							
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Segurança	Segurança pública	8.2.9.2.2	Identificar crimes sofridos por turistas no DTI	Solicitar o envio de relatórios periódicos das estatísticas de crimes sofridos por turistas no DTI por meio de contato com a Delegacia	01/02/2022	31/05/2022	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O Governo do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Delegacia Especial de Atendimento ao Turista-Deat Leblon, situada Rua Afrânio de Melo Franco, 159 - Leblon, Rio de Janeiro, realiza atendimento exclusivo e especial ao turista que necessita de serviços deste tipo. https://policia.net.br/sobre/deat-delegacia-especial-de-apoio-ao-turismo-rio-de-janeiro-rj
Capítulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos para eixos	Segurança	Prevenção da exploração de crianças e adolescentes	8.2.9.3.1	Prevenção da exploração de crianças e adolescentes	CONCLUÍDA							
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Monitoramento do sistema de gestão DTI	Seguir	Monitoramento do sistema de gestão DTI	9.1.1.1	Monitoramento da satisfação dos turistas	Implantar o Observatório de Turismo, voltado para perfis de turistas (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5)	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Monitoramento do sistema de gestão DTI	Seguir	Monitoramento do sistema de gestão DTI	9.1.1.2	Monitoramento da satisfação das partes interessadas	CONCLUÍDA							
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Monitoramento do sistema de gestão DTI	Seguir	Monitoramento do sistema de gestão DTI	9.1.1.3	Meios de usar as informações da satisfação	Implantar o Observatório de Turismo, voltado para perfis de turistas (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5)	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de	9.1 Monitoramento do sistema de gestão	Seguir	Monitoramento do sistema de gestão DTI	9.1.2.1	Monitoramento das variáveis de mercado	Implantar o Observatório de Turismo, orientado às variáveis de mercado			SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães,				

desempenho	DTI					(escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5)	01/02/2022	30/12/2022	juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Monitoramento do sistema de gestão DTI	Seguir	Monitoramento do sistema de gestão DTI	9.1.2.2	Meios de usar as informações das variáveis de mercado	Implantar o Observatório de Turismo, orientado às variáveis do mercado (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5)	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Monitoramento do sistema de gestão DTI	Seguir	Monitoramento do sistema de gestão DTI	9.1.3.1	Monitoramento dos processos e ações dos eixos	Implantar o Observatório de Turismo, orientado às variáveis do mercado (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5)	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Monitoramento do sistema de gestão DTI	Seguir	Monitoramento do sistema de gestão DTI	9.1.3.2	Monitoramento dos requisitos do DTI	Incluir no escopo do Observatório do Turismo (ver célula w5) como monitorar os nove eixos estabelecidos na metodologia	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Monitoramento do sistema de gestão DTI	Seguir	Monitoramento do sistema de gestão DTI	9.1.4.1	Aplicativo para monitoramento do sistema de gestão do DTI	Incluir no escopo do Observatório do Turismo (ver célula w5) como monitorar os nove eixos estabelecidos na metodologia	01/02/2022	30/12/2022	SETUR - Carla Cabral e Gabriel Guimarães, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.2 Auditoria interna	Seguir	Auditoria interna	9.2.1	Auditoria interna para fornecer informações	Realizar procedimento ou programa de auditoria interna: frequência, método, formalidade, formato do relatório de auditoria e perfil dos auditores	01/02/2023	01/04/2023	SECRETÁRIO da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.2 Auditoria interna	Seguir	Auditoria interna	9.2.2	Planejar e definir critérios para cada auditoria	Realizar procedimento ou programa de auditoria interna: frequência, método, formalidade, formato do relatório de auditoria e perfil dos auditores	01/02/2023	01/04/2023	SECRETÁRIO da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	O órgão gestor deve: a) Planejar, implementar e manter pelo menos um programa de auditoria que inclua frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planejamento, elaboração de relatórios e resultados das auditorias anteriores; b) Definir os critérios de auditoria e o escopo de cada auditoria; c) Selecionar os auditores e garantir a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria; d) Assegurar-se de que os resultados das auditorias sejam informados às autoridades do DTI; e) Preservar informações documentadas como prova da implementação do programa de auditoria e seus resultados.
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.3 Revisão pela direção	Seguir	Revisão pela direção	9.3.1	Revisão do sistema de gestão	Realizar a primeira reunião de avaliação da gestão do DTI com produção de Ata/relatório	01/02/2023	01/04/2023	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.3 Revisão pela direção	Seguir	Revisão pela direção	9.3.2	Planejamento do revisão pela direção	Realizar a primeira reunião de avaliação da gestão do DTI com produção de Ata/relatório	01/02/2023	01/04/2023	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.3 Revisão pela direção	Seguir	Revisão pela direção	9.3.3	Resultados da análise de revisão pela direção	Realizar a primeira reunião de avaliação da gestão do DTI com produção de Ata/relatório	01/02/2023	01/04/2023	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	A revisão pela direção deve ser planejada e realizada incluindo considerações sobre: a) O estado das ações das revisões anteriores pela gestão. b) Mudanças em questões externas e internas relevantes para o sistema de gestão do DTI. c) Informações sobre o desempenho do DTI e dos pilares do SubCapítulo 8.2 e o grau de cumprimento dos objetivos. d) Satisfação dos turistas. e) Cumprimento dos requisitos dos provedores de serviços turísticos. f) Resultados da auditoria interna e das auditorias e / ou avaliações externas. g) A efetividade das ações empreendidas para o tratamento de riscos e oportunidades. h) Oportunidades de melhoria.
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.3 Revisão pela direção	Seguir	Revisão pela direção	9.3.4	Manter informações de análise da revisão pela direção	Realizar a primeira reunião de avaliação da gestão do DTI com produção de Ata/relatório	01/02/2023	01/04/2023	Secretário da SETUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 10. Melhoria	10.1 Não conformidades e ações corretivas	Melhoria	Não conformidades e ações corretivas	10.1.1	Não conformidades e ações corretivas	Registrar não conformidade e levantar oportunidades com ações corretivas e preventivas	01/02/2023	01/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	Em caso de não conformidades, o órgão gestor deve: • Reagir ante à não conformidade, tomar medidas para controlá-la e corrigi-la, e lidar com as consequências. • Avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas do não cumprimento, para que isso não aconteça novamente ou ocorra em outro lugar no sistema de gestão do DTI. • Implementar todas as ações necessárias. • Verificar a eficácia de qualquer ação tomada. • Atualizar, se necessário, os riscos e oportunidades determinados durante o planejamento. • Se necessário, fazer alterações no sistema de gestão da qualidade.
Capítulo 10. Melhoria	10.1 Não conformidades e ações corretivas	Melhoria	Não conformidades e ações corretivas	10.1.2	Mantenha as informações documentadas	Registrar não conformidade e levantar oportunidades com ações corretivas e preventivas por meio de uma planilha	01/02/2023	01/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 10. Melhoria	10.1 Não conformidades e ações corretivas	Melhoria	Não conformidades e ações corretivas	10.1.3	Ações correlativas	Registrar não conformidade e levantar oportunidades com ações corretivas e preventivas por meio de uma planilha	01/02/2023	01/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 10. Melhoria	10.2 Melhoria contínua	Melhoria	Melhoria contínua	10.2.1	Eficiência de DTI e melhoria de desempenho	Registrar não conformidade e levantar oportunidades com ações corretivas e preventivas por meio de uma planilha	01/02/2023	01/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	
Capítulo 10. Melhoria	10.2 Melhoria contínua	Melhoria	Melhoria contínua	10.2.2	Determine a necessidade ou oportunidades	Registrar não conformidade e levantar oportunidades com ações corretivas e preventivas por meio de uma planilha	01/02/2023	01/04/2023	SETUR - Carla Cabral, juntamente com a equipe da SETUR, RIOTUR	SETUR	N.A.	N.A.	



Instituto
Ciudades
del Futuro



FUNDACIÓN
CIUDAD DE LA PLATA

MINISTÉRIO DO
TURISMO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Consultoria na implementação de modelo metodológico de
Destinos Turísticos Inteligentes - DTI no Brasil

RELATORIO RIO DE JANEIRO

FEVEREIRO 2022

Desenvolvido por:

Instituto Ciudades del Futuro

Fundación Ciudad de La Plata





ÍNDICE

INTRODUÇÃO GERAL	3
ETAPA INICIAL	4
Compromisso	
Pontos focais e equipe de trabalho	
ETAPA DE DIAGNÓSTICO	6
Relatório das Oficinas	
Relatório de Auditoria	
PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DTI	13
VISITAS TÉCNICAS	17
CONCLUSÃO	22



INTRODUÇÃO GERAL

Este documento contém o relatório do processo realizado no Ministério do Turismo do Brasil (MTur) matriculado no CNPJ / MF com o No. 05.457.283 / 0013-52, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", 2º e 3º andar, Brasília / DF, CEP: 70.065-900. Entidade contratante responsável pela política nacional de turismo, promoção institucional e divulgação do turismo nacional, no país e no estrangeiro; o incentivo a iniciativas públicas e privadas de incentivo à atividade turística; o planejamento, coordenação, monitoramento e avaliação de planos e programas de promoção do turismo; a gestão do Fundo Geral de Turismo - FUNGETUR; e promover a formalização, certificação e classificação das atividades, empreendimentos e equipamentos dos prestadores de serviços turísticos.

O trabalho foi realizado em virtude do cumprimento das três etapas acordadas no âmbito da contratação pelo MTur ao Instituto Ciudades del Futuro da Argentina (ICF) para a "Consultoria na implementação do modelo metodológico de Destinos Turísticos Inteligentes - DTI na República Federativa do Brasil", com início das atividades na data 31 de Dezembro de 2020 e concluído em sua totalidade em 31 de janeiro de 2022. O objetivo é implantar no Brasil, um modelo metodológico de DTI, sistematizado e evidenciado em um documento de critérios, requisitos e indicadores denominado Referencial Técnico e a elaboração de modelos sobre dados territoriais.

O Proyecto Modelo DTI Brasil teve como beneficiários diretos 10 destinos piloto selecionados pelo Ministério do Turismo do Brasil (MTur) com base em uma série de critérios, com os quais se trabalhou ao longo de um ano para a efetiva implantação de uma metodologia para inovar no sistemas de gerenciamento de destino e iniciar a transição para um DTI. O objetivo é implantar e manter um DTI com foco na incorporação de novas tecnologias e inovação nos processos de trabalho, sempre ao serviço dos objetivos de sustentabilidade e acessibilidade, em um modelo de governança que busca eficiência, transparência e participação.

A Prefeitura do Rio de Janeiro faz parte dos destinos pilotos, portanto, é cumprida nesta ocasião com a entrega do Relatório Final - Rio de Janeiro DTI. Contém um relatório completo da experiência abordada durante as diferentes etapas do Modelo DTI e seus resultados.

ETAPA INICIAL

Compromisso

O processo de conformação de um destino inclusivo, seguro, resiliente e sustentável requer, além de vontade política em seus diversos níveis estaduais e recursos econômicos, que os gestores dos destinos responsáveis pela implantação, tenham capacidade de liderança, compromisso, perseverança, competência, ou pelo menos interesse em adquirir o conhecimento que o tornará mais competente para ser eficiente e eficaz nas ações.

Assim como na metodologia dada, todos os dados são transformados em informações, as reuniões, documentação, planos, etc. devem ser transformados em ações aplicadas para melhorar a qualidade de vida da sociedade e tomar decisões baseadas em evidências científicas.

Para se conscientizar o fundamental do trabalho contínuo e do acompanhamento das etapas deste projeto, cada destino assinou uma carta de compromisso em que se compromete a aplicar e desenvolver os conceitos e ferramentas que fazem parte do Modelo DTI Brasil, assim como a alocar o pessoal necessário ao cumprimento das atividades exigidas nos prazos estabelecidos na mesma carta.

Pontos focais e equipe de trabalho

Neste modelo, os pontos focais são as pessoas designadas como responsáveis pela implementação do modelo em cada destino dentro dos prazos e parâmetros acordados. No Rio de Janeiro, atualmente a Autoridade Máxima do Turismo é a Secretária de Turismo. Mas no início do projeto DTI foi Daniela Maia, Presidenta da Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro, RioTur.

No caso deste destino, houve duas equipes de trabalho. Na primeira etapa, o órgão gestor foi RioTur, e foi designado como Ponto Focal do Destino Jonas Machado de Queirós, assessor da Diretoria de Projetos e Eventos, RioTur; e Antônio Galvão, assessor da vice-presidência, RioTur, foi designado como Ponto Focal de Dados e Indicadores. Também esteve presente Arnaldo Bichucher, assessor Especial, RioTur.

Na segunda etapa começa com a criação da Secretaria de Turismo onde Carla Cabral Dominguez Alonso, da Secretaria de Turismo do Rio de Janeiro foi nomeada Ponto Focal de Turismo.

ETAPA DE DIAGNÓSTICO

Relatório das Oficinas

A fase de diagnóstico transitou de maneira híbrida, já que coincidiu com a visita técnica do 28 ao 30 de julho.

A oficina de inicialização foi realizada virtualmente em conjunto com o Diretor de Projeto, Gonzalo La Rosa, e o consultor ICF responsável pelo destino, Mauro García Santa Cruz. Nessa oficina as matrizes foram explicadas em profundidade, especialmente cada ponto dos requisitos. Uma vez concluída, o destino começou o processo de autoavaliação do cumprimento dos requisitos, e a coleta de documentação e evidências para enfrentar a avaliação do ICF. De acordo com a metodologia do Modelo DTI os destinos devem completar e usar os seguintes três (3) instrumentos:

- a) O formulário de solicitação de informações, que é fornecido pelo destino e coleta informações dele em nível macro;
- b) a matriz de partes interessadas, cujo conteúdo detalha os atores que interagem no destino;
- c) e a Matriz de Requisitos, que lista e define cada um dos requisitos propostos no Referencial Técnico que devem ser atendidos.

Quanto à matriz de partes interessadas, no momento da entrega estava incompleta, mas foram identificados 19 atores do setor público e terceiro setor, além do mais, foram compartilhados diversos documentos e pesquisas.

Em 20 e 24 de agosto de 2021, foram realizadas as oficinas de autoavaliação do cumprimento dos requisitos, e a coleta de documentação e provas para enfrentar a avaliação do ICF. As oficinas de avaliação diagnóstica foi realizada em conjunto com a presença física da Coordenadora Institucional e de Capacitação do projeto, Nadia Colo Martinez, e do Diretor de Projeto, Gonzalo La Rosa, e a presença virtual do consultor ICF responsável pelo destino Mauro García Santa Cruz e a consultora Priscila Glat del ICF.



Imagem 1: Foto do encontro 20/08/2021

A matriz de auto avaliação de Requisitos foi finalizada apresentando evidências e documentação para 53 dos requisitos.

Relatório de Auditoria

Com o cumprimento da entrega dos instrumentos solicitados e das diversas reuniões, foi elaborado o relatório de auditoria pelo avaliador Gonzalo La Rosa em 15 de setembro.

Em relação aos achados, como resultado da auditoria são identificados 52 requisitos como não conformidade (1 ponto), 21 requisitos como observação (2 pontos), 17 requisitos como oportunidade de melhoria (3 pontos), 10 requisitos como conformidade (4 pontos) e 8 requisitos são identificados como forças (5 pontos). Além disso, alguns dos achados com a pontuação mais baixa foram detalhados em profundidade. Abaixo a tabela é compartilhada para visualizar facilmente esses achados por capítulos e eixos.

	DESCRIÇÃO DOS ACHADOS		
CAPÍTULO/EIXO	OPORTUNIDADE DE	OBSERVAÇÕES	NÃO-CONFORMIDADES



	MELHORA		
4. CONTEXTO DO DESTINO TURÍSTICO		Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas.	Análise do contexto DTI Diagnóstico da situação do DTI Acompanhamento e revisão do diagnóstico de DTI Determinação do escopo do sistema de gestão DTI. Disponibilidade do escopo do sistema de gestão DTI. Sistema de Gestão DTI e seus processos
5. LIDERANÇA	Pessoal necessário para a gestão do DTI.		Política para gestão do DTI. Disponibilização da Política do DTI
6. PLANEJAMENTO			Ações para enfrentar riscos e oportunidades Objetivos de um DTI e planejamento para alcançá-los
7. APOIO	Infraestrutura. Competência das pessoas.	Determinar os recursos necessários para o DTI. Consciência. Comunicação. Informações documentadas para atender aos objetivos.	Pessoas Características para determinar documentos Controle de informação documentada Determinar informações documentadas de origem externa.
8.1 OPERAÇÃO		Planejamento e controle operacional.	



8.2.1 GOVERNANÇA	Incentive procedimentos virtuais. Determinar dados georreferenciados. Incorporar ações de usos turísticos do território. Determinar informações públicas.	Governança. Incorporar indicadores de usos turísticos do território. Avaliar e priorizar políticas e ações de turismo.	
8.2.2 INOVAÇÃO		Geração de ideias e inovações.	Identificação de inovações Identificação de programas de inovação Promoção da inovação
8.2.3 TECNOLOGÍA	Promover métodos que permitam aos turistas conhecer o DTI. Aplicativos e / ou plataformas informáticas para gerenciamento de DTI. Digitalização abrangente no DTI.	Determinar a infraestrutura de telecomunicações. Informações seguras do sistema de gerenciamento DTI.	Aplicativos e / ou plataformas informáticas para monitorar atrações do DTI Proteção dos dados pessoais das partes interessadas
8.2.4 ACESSIBILIDADE UNIVERSAL		Conformidade com os requisitos de acessibilidade.	Informação de acessibilidade Conscientização e treinamento em acessibilidade.
8.2.5 SUSTENTABILIDADE	Promover a capacitação de residentes. Incentivo ao desenvolvimento de negócios.	Avalie os cuidados com a flora e a fauna.	Impactos econômicos do turismo. Estabelecer prioridades de investimento Promova o cuidado com o



	Avalie a gestão eficiente de energia.		meio ambiente. Avaliar a contaminação. Avalie a gestão eficiente da água. Promover a igualdade de gênero
8.2.6 CRIATIVIDADE E CULTURA		Fortalecer a cooperação com outros DTIs. Promova bens e serviços criativos. Ações para gerar valor patrimonial cultural.	
8.2.7 MOBILIDADE E CONECTIVIDADE	Avaliação da capacidade de acessibilidade em meios de transporte e infraestrutura. Segurança rodoviária.	Conetividade.	Avalia a capacidade dos meios de transporte e infraestrutura
8.2.8 PROMOÇÃO E MARKETING	Determinar o consumo turístico no DTI.	Promover aplicações e / ou plataformas informáticas para a promoção de DTI. Promova a acessibilidade no DTI.	
8.2.9 SEGURANÇA			Segurança em saúde
9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	Auditoria interna para fornecer informações.		Monitoramento da satisfação dos turistas



			Meios de usar as informações da satisfação Determine os meios de usar as informações. Monitoramento dos eixos do DTI. Aplicativo informático para monitoramento Planejar e definir critérios para cada auditoria. Revisão pela direção.
10. MELHORIA			Não conformidades e ações corretivas Melhoria contínua.

Tabela 1: Identificação dos achados por capítulos e eixos. Fonte: Elaboração própria com base no Relatório de Auditoria

Na auditoria ficou evidente que o destino tem que colocar esforços significativos na maioria dos requisitos, especialmente nos eixos “tecnologia” e “acessibilidade” e nos capítulos de “melhoria”. Destacar-se de forma positiva o eixo de “criatividade e cultura” e “segurança”.

Entre as conclusões do relatório se indica que:

O Rio de Janeiro não demonstrou que projetou e implementou um sistema de gestão de DTI. No entanto, são detectados desvios em relação aos parâmetros de referência determinados para a avaliação, que estão previstos neste relatório.



PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DTI

Ressaltamos que, anteriormente a este projeto, o município não possuía Secretaria de Turismo, reconhecendo-se a importância e necessidade de uma nova Secretaria, que se formou no final de 2021. Isso implicou a mudança do órgão gestor, que a princípio foi a empresa de Turismo da Prefeitura do Rio de Janeiro, a RioTur e os pontos focais, representando a necessidade de retomar as reuniões com uma nova equipe da recém-criada Secretaria de Turismo.

Respeito às oficinas sobre o Plano de Transformação DTI, a primeira foi a elaboração do Plano, que ocorreu no dia 24 de agosto de 2021 presencialmente com o apoio de funcionários do MTur e consultores do ICF.

Embora com alguns meses de adiamento mas com a Secretaria de Turismo formada, as oficinas do Plano de Transformação foram retomadas em 24 de janeiro de 2022. Na referida reunião, foi feita uma breve apresentação do projeto DTI Brasil e as ações propostas foram analisadas para completar o Plano. Em 26 de janeiro de 2022, ocorreu a segunda e última reunião com as correções finais, concordando com os pontos focais em uma revisão final após o upload das ações para a planilha.



Imagem 2: Foto do Encontro 26/01/2022



O município do Rio de Janeiro entregou seu Plano de Transformação DTI em 26 de janeiro. Contém 108 ações, tendo completado 14 delas até à data. Espera-se que a maioria das ações sejam implementadas e executadas até meados de 2023, definindo as datas e os responsáveis.

Durante os novos encontros, o destino foi representado por Carla Cabral Dominguez Alonso, Ponto Focal, Secretária de Turismo do Rio de Janeiro; participaram em nome do MTur Bárbara Blaudt, Coordenadora de Destinos Inteligentes e Criativos - CDIC/CGPRO.

Entre as ações propostas podemos destacar as seguintes para os respectivos requisitos:

CAPÍTULO / EIXO	SUBCAPÍTULO / SUBEIXO	AÇÃO / PROJETO
EIXO GOVERNANÇA	Gestão digital	Incentivar a digitalização dos processos (escopo do sistema de gestão) internos a partir da matriz de processos; com o atendimento ao turista com opção online.
EIXO INOVAÇÃO	Promoção da inovação	Incentivar a inovação das partes interessadas a partir das redes sociais existentes, buscando promover as características e políticas públicas da cidade na área de inovação
EIXO TECNOLOGÍA	Aplicativos e / ou plataformas de TI	Utilizar a digitalização abrangente dos dados e informações, aderindo ao Processo.Rio
EIXO TECNOLOGÍA	Aplicativos e / ou plataformas de TI	Estabelecer uma forma de monitoramento das atrações principais do DTI, a partir da coleta de seus dados e da possibilidade de acessar diretamente os sites das atrações a partir do site da SETUR; a partir de parcerias com entes



CAPÍTULO / EIXO	SUBCAPÍTULO / SUBEIXO	AÇÃO / PROJETO
		que promovam este monitoramento (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5)
EIXO ACESSIBILIDADE UNIVERSAL		Promover o cumprimento dos requisitos aplicáveis à acessibilidade turística (de natureza física, mental, intelectual ou sensorial e atitudinal) para os gestores do DTI como item de pauta de uma das reuniões do Conselho Municipal de Turismo
EIXO SUSTENTABILIDADE	Economía	Estabelecer diferentes formas de levantar e atualizar dados sobre os impactos econômicos do turismo na cidade (escopo do Observatório do Turismo - ver célula w5); além da receita do ISS
EIXO SUSTENTABILIDADE	Ambiente	Estabelecer parcerias com a SMAC para incluir links no site da SETUR sobre a poluição na cidade, principalmente o que diz respeito aos locais turísticos
EIXO SUSTENTABILIDADE	Social	Informar, no site da SETUR, quanto às ações da igualdade de gênero na PCRJ e incentivar essa ação entre as partes interessadas do DTI.
EIXO CRIATIVIDADE E CULTURA	Cultura	Indicar no site da SETUR e/ou RIOTUR os principais pontos de atrativos das diversidades culturais carioca e das comunidades tradicionais para promoção e incentivo à visitação



CAPÍTULO / EIXO	SUBCAPÍTULO / SUBEIXO	AÇÃO / PROJETO
EIXO MOBILIDADE E CONECTIVIDADE		Criação de grupo de trabalho com a finalidade de apoiar a elaboração do Programa de Segurança Viária da Cidade do Rio de Janeiro
EIXO PROMOÇÃO E MARKETING		Divulgar dados sobre o turismo acessível no Rio de Janeiro no site da SETUR
EIXO SEGURANÇA	Segurança Sanitária	Comunicar as condições sanitárias do DTI no site da SETUR em relação à saúde por meio de link de acesso para o site do setor correspondente

Tabela 2: Ações propostas destacadas do Plano de Transformação

VISITAS TÉCNICAS

Durante a fase de diagnóstico, nos dias 20 a 24 de agosto de 2021, houve encontros presenciais, de forma a poder acompanhar o destino em algumas das fases do projeto. Nas mesmas estiveram presentes Nadia Colo Martínez, Gonzalo Alfredo La Rosa, consultores do CFI, e Bárbara Blaudt Rangel, representando ao Ministério do Turismo do Brasil.

Durante os dois dias de encontros presenciais, foram realizadas visitas técnicas a diversos locais e atrativos turísticos vislumbrados nas imagens a seguir:

- Pão de Açúcar
- Cristo Redentor
- Corcovado
- Centro Histórico
- Restaurante Feijoada Rio Scenarium
- Restaurante Churrascaria Palace
- Maracanã
- Cidade das Artes
- Jeep tour Floresta da Tijuca

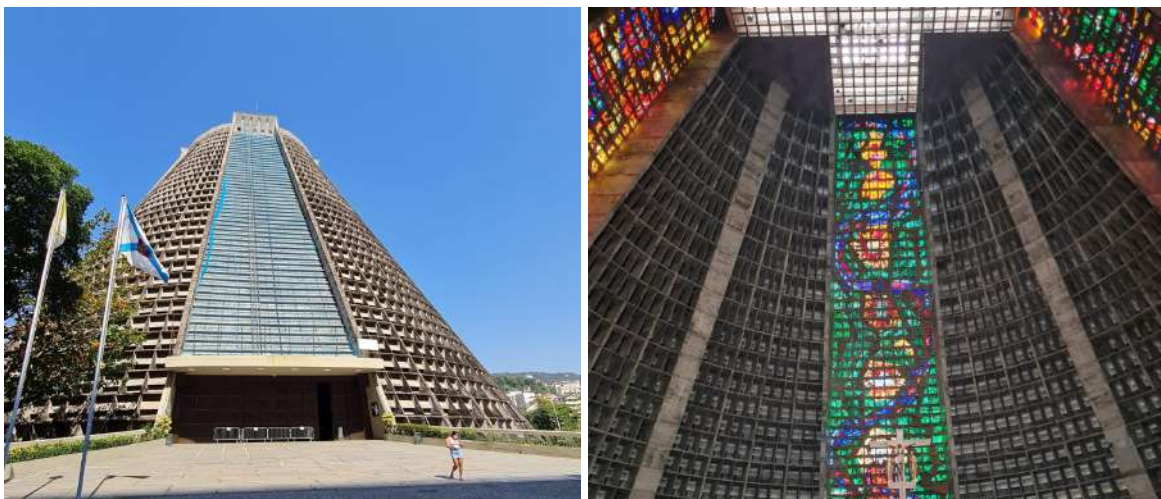


Imagem 3: Catedral Metropolitana de São Sebastião



Imagem 4: Cristo Redentor



Imagem 5: Escadaria Selarón



Imagem 6: Maracanã



Instituto
Ciudades
del Futuro



FUNDACIÓN
CIUDAD DE LA PLATA

MINISTÉRIO DO
TURISMO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



Imagem 7: Restaurante Feijoada Rio Scenarium



Imagem 8: Parque Nacional da Tijuca



Imagem 9: Cidade das Artes



Imagem 10: Praia de Copacabana

Por outro lado, as oficinas continuaram de maneira híbrida para não perder a participação de consultores do ICF e representantes do MTUR. Os detalhes são desenvolvidos na seção correspondente do presente trabalho. As oficinas realizadas foram:

- Início do Projeto DTI
- Autoavaliação dos Requisitos DTI
- Autoavaliação de indicadores e provedores de informações



Imagem 11: Oficinas presenciais com RIOTUR

Os participantes durante os encontros presenciais foram: Daniela Maia, Presidente; Jonas Machado de Queirós, Ponto Focal de Turismo, Assessor da Diretoria de Projetos e Eventos; Antônio Galvão, Ponto Focal de Dados e Assessor da vice-presidência; Arnaldo Bichucher, Assessor especial. Durante a visita técnica, os Pontos Focais, pertencentes à Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro - RIOTUR, indicaram que o destino não possuía Secretaria de Turismo e, devido à sua presença no projeto, reconheceram posteriormente a importância e a necessidade de planejar uma nova Secretaria. Como consequência, criou-se a necessária Secretaria de Turismo e deu-se continuidade ao projeto.

CONCLUSÃO

Com a entrega deste relatório, de acordo com o Ciclo PFVA, fica concluída a instância de planejamento do destino piloto. A validação desse Plano de Transformação lhe permitirá avançar para iniciar a fase de implementação de forma ordenada e eficiente.

Assim como os consultores aconselharam e acompanharam os pontos focais sobre o assunto, e em particular sobre o Referencial Técnico, então os órgãos gestores poderão articular e auxiliar outros interessados que considerem pertinentes, atuando por sua vez como promotores de boas práticas e contribuindo para um efeito multiplicador. Para isso a Guia de Implementação é uma ferramenta fundamental, considerada necessária, para que a continuidade do processo seja mais eficiente e com maior autonomia.

A implementação bem-sucedida de um DTI está ligada à criação de sinergias entre as partes interessadas e ao fortalecimento de um ecossistema inteligente, formado pelos setores privado, público, acadêmico, ONGs e sociedade civil. Cada ação implementada terá um efeito positivo no destino, além disso, existirá uma tendência de promover o desenvolvimento da economia do conhecimento, ou seja, a promoção da atividade econômica que gera valor a partir da informação.

Uma segunda ferramenta gerada durante a consultoria foi o documento de Modelo de Dados adaptado a cada um dos destinos. O documento define uma estrutura que representa a informação relevante sobre o ambiente DTI e sobre todos os objetos, entidades e ações tangíveis e intangíveis que o compõem. Assim como a estrutura de indicadores que fornecem as informações necessárias para a tomada de decisão do órgão gestor, dos responsáveis pelos processos e de todos os stakeholders do destino turístico, abordando a governança e cada um dos eixos vinculados ao destino.

O Sistema de Planejamento DTI, desenvolvido a partir do referido documento de modelo de dados, permanecerá para os Destinos como um elemento fundamental para o seu desenvolvimento estratégico. A ferramenta proporciona a possibilidade da articulação dos planos turísticos vigentes



no destino, bem como o acompanhamento dos objetivos, seus indicadores e metas, e das ações previstas em cada um deles.

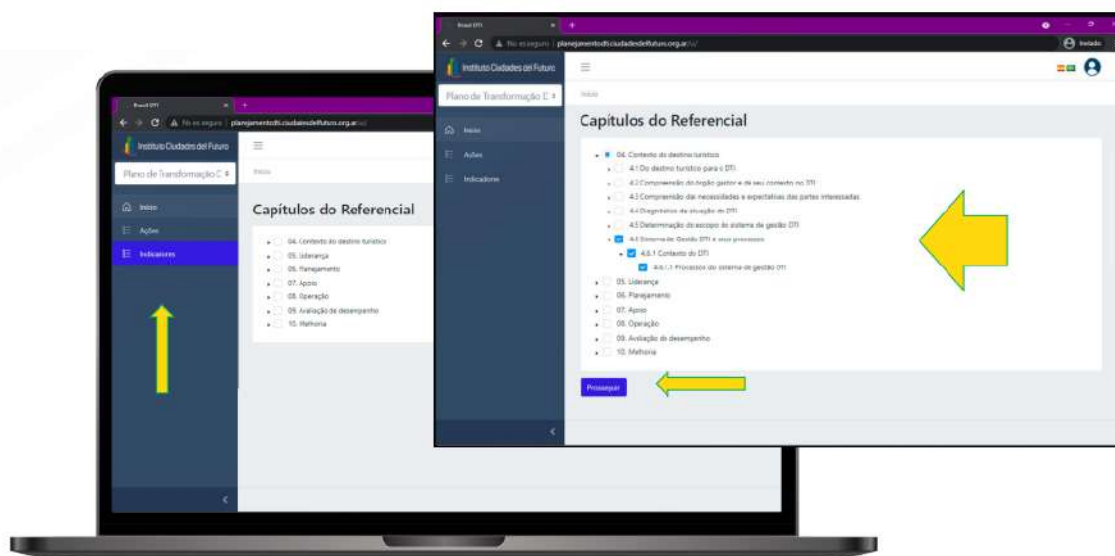


Imagem 12: Sistema de Planejamento DTI.

Também tem possibilidade de fazer seguimento em indicadores dos outros eixos do Modelo DTI, baseado em marcos de referência internacional. Isto permite cumprir com muitos requisitos dos capítulos 8 e 9 do Referencial. Da mesma forma, o sistema de planejamento inclui também a pontuação dos indicadores desenvolvidos durante a etapa de diagnóstico DTI desta consultoria, que permite o monitoramento da evolução do Plano de Transformação DTI do Destino, bem como do diagnóstico realizado.

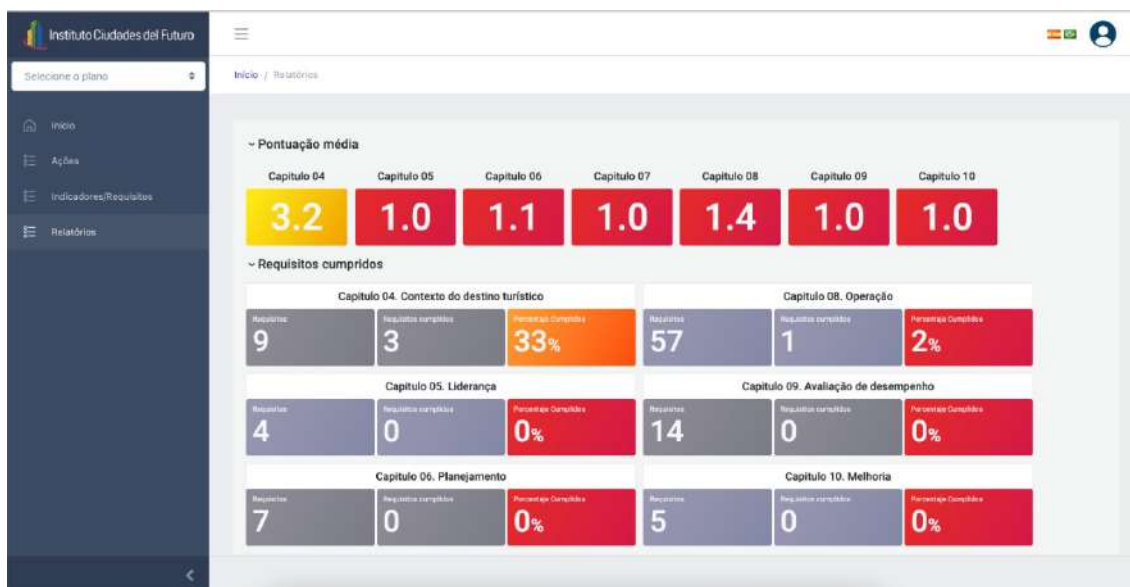


Imagem 13: Monitoramento de indicadores em Sistema de Planejamento DTI.

Além de, como diz o Referencial, a implementação das Normas ISO 9001 e ISO 14001. As mesmas são nomeadas tendo em conta que uma das maiores falências identificadas que tiveram em comum todos os destinos é nos capítulos de avaliação de desempenho e melhoria. A utilização e aplicação de sistemas, metodologias e procedimentos de monitorização e avaliação são fundamentais para o desenvolvimento de um DTI em longo prazo. É uma forma de evitar o risco da não continuidade frente a uma mudança na gestão, seja do órgão gestor como da gestão pública a nível regional e nacional.

Ressalta-se que o intercâmbio entre os representantes do destino e os consultores do ICF foi produtivo, conseguindo superar as dificuldades que qualquer grande projeto apresenta e atingir o objetivo de avançar no caminho da transformação rumo ao DTI, resultando também numa aprendizagem do ICF para melhorar a metodologia. Por fim, de parte do Mtur o destino obterá a distinção de "Destino Turístico Inteligente em Transformação", significando uma responsabilidade e compromisso para que o órgão gestor lidere essa transformação junto às partes interessadas.

PLANO DE DIRETOR PARA DTI DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DA ANÁLISE SWOT

Objetivo:

O relatório da análise SWOT tem por objetivo cumprir parte das ações determinadas no Plano de Transformação da cidade do Rio de Janeiro em um DTI – Destino Turístico Inteligente.

As ações do Plano de Transformação buscam converter nossa cidade em um destino cada vez mais competitivo, atraente e inovador, tanto para os visitantes como para os habitantes, sem tirar o foco e a importância da sustentabilidade e da acessibilidade; ações estas que vão ao encontro das políticas implementadas pela atual gestão da Prefeitura do Rio (2021-2024).

Ações previstas no Plano:

Ação 1: Elaborar a Matriz SWOT do órgão gestor e do contexto DTI, tomando como entradas possíveis o mercado turístico do Destino.

Ação 2: Realizar a análise do DTI a partir da Matriz SWOT elaborada no item anterior para identificar e gerenciar os fatores positivos e negativos.

Introdução:

A cidade do Rio de Janeiro é reconhecida internacionalmente como um destino turístico notável por concentrar diferentes polos de atração: praias, floresta, aventura, cultura, história, arquitetura, esportes, feiras e negócios, entre outros. Já sediamos grandes eventos esportivos mundiais, como a final da Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014 e os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016. Experiências que trouxeram muito conhecimento para o setor e para a operação da cidade. A cada dois anos, um grande festival de música, o Rock in Rio, atrai turistas de várias partes do país e do mundo. O verão do Rio é uma paixão. Sem falar do nosso Carnaval e Réveillon, os grandes eventos anuais da cidade, “carros chefe” para essa atratividade.

Turismo é um dos principais setores econômicos da cidade do Rio de Janeiro. Cria emprego e renda, impulsiona a economia e gera impostos, que podem ser diretamente aplicados nas políticas públicas do município. Adicionalmente, é um setor transversal, que envolve vários outros setores e diversas áreas da cidade: hotelaria, viagens, gastronomia, transportes, serviços, zeladoria, segurança, eventos, por exemplo.

O Turismo já foi considerado uma das maiores economias do mundo, com seus índices reduzidos pelo impacto da pandemia do COVID-19. No entanto, a retomada do setor parece ser uma realidade premente, considerando que, após o período de isolamento e luto, e agora com as vacinas, as pessoas desejam vivenciar experiências relevantes, reconfortantes e alegres. E nada como uma boa viagem e uma excelente recepção!

A Secretaria Especial de Turismo - SETUR, recriada em agosto de 2021, assumiu a responsabilidade de implementar políticas públicas impulsionadoras dessa economia relevante, com uma visão estratégica e transversal, com base em dados e evidências.

Contextualização da metodologia aplicada:

A análise SWOT é uma ferramenta estratégica de gestão, utilizada para análises de cenários, com vistas ao auxílio em decisões estratégicas para atingimento de determinados objetivos. Portanto, como ferramenta, já apresenta uma metodologia específica de aplicação.

No caso da presente análise, é importante inicialmente contextualizar a Secretaria Especial de Turismo e o seu papel na engrenagem da Prefeitura do Rio.

A estrutura organizacional da Prefeitura do Rio apresenta 25 (vinte cinco) órgãos municipais, dentre eles a SETUR; 03 (três) autarquias; 6 (seis) fundações e 13 (treze) empresas públicas, dentre elas a RIOTUR – Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro. Cada um desses 47 entes tem suas missões claras e ações próprias correspondentes. Porém, a administração municipal, por meio da sua Coordenadoria Geral de Gestão Institucional, *“adotou como referência para as suas ações um modelo de reestruturação organizacional que pensa a gestão na sua totalidade e prioriza a atuação intersetorial, descentralizada e compartilhada com a sociedade para garantir resultados que impactem na realidade, gerando melhoria na qualidade de gestão institucional”*.¹

Portanto, a análise do ambiente interno não se limitou apenas à SETUR. Buscou-se ampliar essa visão para os demais entes municipais que, de forma intersetorial e integrada, contribuem para as políticas públicas relacionadas ao turismo.

Matriz SWOT – análise do ambiente interno:

Forças:

1. A PCRJ tem uma estrutura organizacional robusta, com setores responsáveis pela política urbanística, de meio ambiente e sustentabilidade, de acessibilidade, de ordem pública, de transporte e tráfego, de turismo, de saúde, de infraestrutura, entre outros.
2. A PCRJ incentiva a intersetorialidade e integração das pastas.
3. Há uma Coordenadoria Técnica de Cidades Inteligentes ligada ao gabinete do Prefeito, o que demonstra o interesse da alta gestão no tema.
4. A cidade tem o COR-Rio, Centro de Operações do Rio, o maior centro de monitoramento urbano da América Latina, em obras para expansão.
5. Processo.Rio – a PCRJ está em procedimento de digitalização dos seus processos administrativos com vistas à ampliação da transparência e da produtividade
6. RIOTUR – Empresa Municipal de Turismo, criada em 1972, ainda no antigo Estado da Guanabara, hoje vinculada a SETUR, é uma empresa pública ativa e que apresenta vasta experiência no setor, que tem como missão promover a cidade do Rio de Janeiro, do ponto de vista turístico, incluindo ações de divulgação, produção de eventos, pesquisa e desenvolvimento.

¹ <https://www.rio.rj.gov.br/web/portfolio-institucional/apresentacao>

7. A política de segurança de dados da Prefeitura do Rio é exercida pelo IPLAN, e inclui segurança da rede e regras de acesso de acordo com o perfil de cada usuário; além de backups frequentes.
8. Existência do Plano de Mobilidade Urbana Sustentável que orienta todo o investimento em transporte na cidade.
9. Áreas não cobertas por transporte de alta capacidade, apresentam um sistema de transporte público com ônibus de alta capacidade, rodando em corredores exclusivos, que podem realizar um serviço rápido e eficiente, denominados BRT (Bus Rapid System)
10. Há também o VLT (Veículo Leve sobre Trilhos) na área central, uma composição ferroviária com trilhos de superfície que utiliza energia elétrica.
11. Integração entre modos de transporte pela cidade.
12. Rede sociais ativas: o Instagram da SETUR (@setur.rio), em 5 meses (set/2021 a jan/2022), já conseguiu 5 mil seguidores. O Instagram da RIOTUR (@riotur.rio) possui 143mil seguidores, com textos em português e inglês.
13. Conselho Municipal de Turismo instituído e ativo.
14. Ampla cobertura vacinal contra a COVID-19.
15. Legislação robusta e ampla de acessibilidade.
16. Legislação robusta e ampla de sustentabilidade
17. Há o SIURB - Sistema Municipal de Informações Urbanas, que tem como finalidade: reunir, gerir, integrar e atualizar o conjunto de informações sobre a cidade do Rio de Janeiro estabelecendo um canal de comunicação eficiente entre os órgãos de forma a subsidiar políticas públicas da administração municipal. A partir dele são gerados os dados, estatísticas, mapas e demais informações que alimentam o DATA.RIO, além de subsidiar diversas aplicações de uso interno da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, utilizadas no planejamento e gestão dos diversos serviços públicos da cidade.

Fraquezas:

1. Equipe da SETUR é muito enxuta
2. Falta de infraestrutura adequada para exercer atividades básicas (computadores, p.ex)
3. Ausência de metodologia para busca de dados no momento.
4. Não há controle dos dados dos turistas consolidados e/ou concentrados em uma plataforma, o que impede o monitoramento eficaz.
5. Inúmeros outros projetos prioritários da PCRJ podem desfocar do objetivo do DTI.

Matriz SWOT – análise do ambiente externo:

Oportunidades:

1. A cidade do Rio de Janeiro é reconhecida nacional e internacionalmente como um destino turístico notável.
2. A cidade concentra diferentes polos de atração turísticas: praias, floresta, aventura, cultura, história, arquitetura, esportes, feiras e negócios, entre outros.

3. Rio de Janeiro declarada pela UNESCO, em 2012, como patrimônio cultural da humanidade categoria Paisagem Cultural.
4. Grande rede hoteleira, com variados modos de hospedagem: hotéis de várias categorias, pousadas e albergues.
5. Conselho Municipal de Turismo instituído e ativo, composto por diversos entes externos da sociedade civil.
6. Proprietários particulares adeptos do Airbnb.
7. Modernização dos sistemas em função dos grandes eventos que ocorreram no Rio de Janeiro nos últimos 10 anos
8. A rede hoteleira, receptivos e as principais atrações turísticas já utilizam plataformas online para venda e orientação dos seus serviços
9. As principais atrações possuem informações em seu site quanto à acessibilidade
10. Turismo interno aquecido em função da pandemia da COVID-19 e à alta do dólar, que dificulta viagens ao exterior.
11. As principais atrações possuem informações em seu site quanto à acessibilidade.
12. Existência de infraestrutura aeroportuária: dois aeroportos, sendo um para voos domésticos e outro com estrutura para voos internacionais.
13. Existência de infraestrutura portuária e hábito consolidado de viagens de cruzeiro marítimos entre a população.
14. Boa cobertura de taxis e transporte alternativo em aplicativos, sendo um aplicativo de taxi criado pela PCRJ: Taxi.Rio.
15. Ano eleitoral.
16. Implemento da segurança pública, devido aos recursos no caixa do governo estadual.
17. Ambiente de rápidas transformações, que geram inovações e mudanças constantes.

Ameaças:

1. Pandemia do COVID-19
2. Imagem da cidade prejudicada por questões relativas ao contexto político nacional.
3. Imagem da cidade prejudicada por questões relativas ao meio ambiente.
4. Imagem da cidade prejudicada em função da segurança pública.
5. Crise econômica com fechamento e redução de efetivos em atrações turísticas e bares e restaurantes
6. Falta de conexão aérea com diferentes destinos internacionais.
7. Rede de transporte de alta capacidade - Metrô - cobre somente a área central, zona sul e parte da zona oeste.
8. Rede de transporte de alta capacidade - Trem - cobre somente a área central e zona suburbana.
9. Falta de mão de obra qualificada para cobrir o impulsionamento do setor.
10. Proposta, do governo federal, de ampliação do aeroporto doméstico, impactando no uso do aeroporto internacional, prejudicando a economia de cargas e os inúmeros empregos gerados pelas atividades aéreas como um todo.
11. Ano eleitoral.
12. Ambiente de rápidas transformações, que geram incertezas pelas mudanças constantes.

Matriz SWOT – conclusões:

A principal fraqueza da SETUR é sua estrutura enxuta e a falta de infraestrutura para realização dos seus projetos. No entanto, a PCRJ apresenta uma estrutura organizacional robusta, com políticas claras e amplas, que incentiva a intersetorialidade. A atual gestão da PCRJ estabeleceu seu Plano Estratégico, que apresenta projetos prioritários, os quais poderão tirar o foco do Plano de Transformação do DTI.

Para combater essas fraquezas, foi estabelecido um ponto focal exclusivo para coordenação das ações do plano do DTI, que busca se utilizar da intersetorialidade municipal, prevista no seu planejamento institucional, como grande força para ampliar o poder de ação da SETUR.

Independentemente de qualquer ação programada, as decorrências imprevisíveis da pandemia da COVID-19 poderão impactar os objetivos das políticas de turismo. No entanto, a ampla cobertura vacinal da cidade mostrou que há formas de combater essas decorrências e, para tanto, a Prefeitura do Rio permanece atenta à disponibilização de vacinas e testes para a população; bem como, continuamente, faz divulgação da importância da vacinação e das ações de prevenção da doença.

Uma ameaça é a imagem da cidade prejudicada pela divulgação nacional e internacional de nossos índices de violência e da insegurança percebida. Contudo, há um implemento da segurança pública na cidade, impulsionado pelos recursos em caixa do Governo Estadual (responsável pela política de segurança pública); além do ano eleitoral.

Adicionalmente, as redes sociais da SETUR e RIOTUR estão crescendo e projetando a boa imagem da cidade, principalmente seus diversos atributos turísticos para combate das notícias de insegurança.

Apesar dos transportes de alta capacidade não cobrirem todo o território municipal, há várias opções para integração com outros modos, como o BRT (4 linhas) e o VLT na área central. A cidade também tem ampla cobertura de aplicativos de táxis e de outras plataformas de transporte individual que conectam motoristas e passageiros.

Quanto ao controle de dados, a SETUR buscou conhecer toda a estrutura da PCRJ nesta área e encontrou equipes experientes e ativas, que desenvolveram e mantêm plataformas de dados e há exemplos da disponibilização desses dados trabalhados de forma intuitiva para a sociedade. É o caso do Painel COVID, que se destina à divulgação de dados para o público em geral, atualizado diariamente, atendendo à população em geral, imprensa, governo, entre outros.

Essa experiência vai nortear a criação do Painel do Turismo Carioca, uma plataforma amigável e acessível para consolidar informações e nortear as tomadas de decisão da gestão municipal, com base em dados e evidências, nos moldes de um observatório.

Esta ação irá se utilizar de diferentes equipes da Coordenadoria Técnica de Cidade Inteligente, do Centro de Operação Rio, do Instituto Pereira Passos (órgão gestor do SIURB) e da Fundação João Goulart, com a coordenação da SETUR, um claro exemplo de aplicação da intersetorialidade municipal.

Temos consciência que há um ambiente de incertezas no mundo contemporâneo, devido às transformações exponenciais, sem contar a pandemia que acelerou processos. A administração pública, com sua política de controle rígido, muitas vezes não consegue acompanhar essas transformações. Contudo, é necessário criar um ambiente de experimentação e colaboração, buscando a força jovem do mercado que vem trabalhando com inovação, para contribuir na nossa rápida transformação digital, por meio de *hackathons*, desafios e/ou incubadoras.

Outra grande força e uma oportunidade (ao mesmo tempo) foi a retomada do Conselho Municipal de Turismo, recriado em dezembro de 2021, composto por 30 integrantes entre órgãos, entidades e instituições dos setores público e privado.

O conselho realizou seu primeiro encontro em 27/01/2022 e debateu a importância das políticas públicas para incentivar o setor na cidade do Rio de Janeiro.

A participação integrada de órgãos e entes municipais e privados tem por objetivo dar mais celeridade à construção de políticas públicas voltadas ao turismo, para promoção e incentivo ao setor como fator de desenvolvimento social e econômico. O turismo é uma atividade transversal e estratégica, que contribui para a geração de empregos, a ampliação da renda e a inclusão social na cidade do Rio de Janeiro. Com a participação integrada, busca-se também engajar esses stakeholders no fornecimento constante de dados claros para municiar o Painel, por meio conscientização do plano do DTI e a importância desta classificação para a cidade.

Indiscutivelmente, a cidade tem inúmeros atrativos, que diversificam as possibilidades turísticas, além de apresentar uma ampla rede hoteleira e de diferentes modos de hospedagem e um receptivo capacitado e ávido por trabalho. Contudo, há um grande contingente da população desprovido de capacitação, que poderá ser absorvido no setor turístico ou complementares caso tenham acesso a esta capacitação.

A união de todos, internamente e externamente à Prefeitura do Rio, irá conduzir à cidade ao objetivo principal deste trabalho: torná-la um destino turístico inteligente em pouco tempo, ou seja *“um espaço turístico inovador, acessível a todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garante o desenvolvimento sustentável do território, que facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade da sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes”*.

Objetivos consolidados a partir da análise da Matriz SWOT:

- Ampla utilização da política de intersetorialidade dos órgãos internos.
- Ampla utilização da política de integração e participação de entes privados.
- Conscientização das partes interessadas.
- Divulgação da cidade.
- Promoção de formas de capacitação e qualificação de mão de obra.
- Criação do Painel do Turismo Carioca, uma plataforma para divulgação de dados e da sua análise.
- Utilização de ideias para incentivo à inovação, por meio de *hackathons*, desafios ou incubadoras de *startups*.

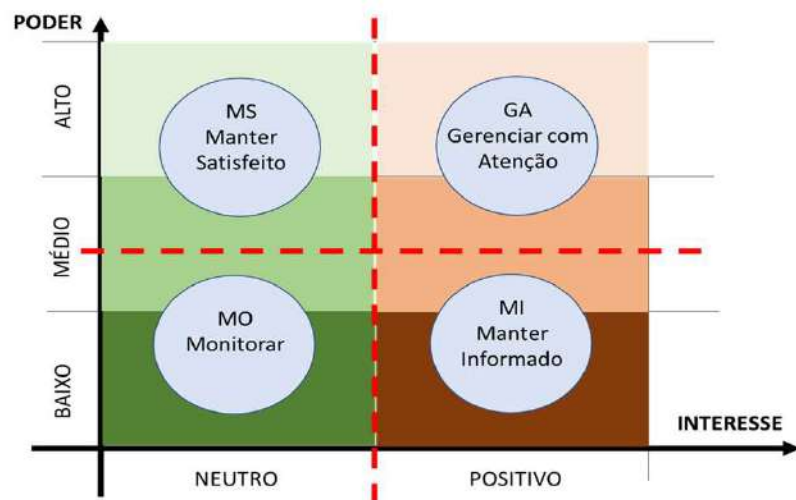
MATRIZ DAS PARTES INTERESSADAS para criação do D.T.I.

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE				GRUPO	INTERESSE		PODER FORÇA/IMPACTO			INFLUÊNCIA			ENGAJAMENTO INTERESSE x PODER	FORMA DE COMUNICAÇÃO
	Tipo	Partes Interessadas			positivo	neutra	alto	médio	baixo	alta	média	baixa	MONITORAR MANTER SATISFEITO MANTER INFORMADO GERENCIAR COM ATENÇÃO	
		1	GABINETE DO PREFEITO	patrocinador	x		x			x			GA	RELATÓRIO
I N T E R N O	M e m b r o s d o C O M T U R	2	Secretaria Especial de Turismo - SETUR;	líder	x		x			x			GA	RELATÓRIO
		3	Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro - RIOTUR;	colaborador	x		x			x			GA	RELATÓRIO
		4	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Simplificação do Rio de Janeiro - SMDEIS;	apoiador		x			x			x	MO	INFORMAR NO COMTUR
		5	Secretaria Municipal de Conservação - SECONSERVA	colaborador	x				x			x	MI	INFORMAR NO COMTUR
		6	Secretaria Municipal de Cultura – SMC;	colaborador	x				x		x		MI	INFORMAR NO COMTUR
		7	Secretaria Municipal de Governo e Integridade Pública - SEGOVI	colaborador	x			x		x			GA	INFORMAR NO COMTUR
		8	Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SMAC	colaborador		x		x		x			MS	INFORMAR NO COMTUR
		9	Secretaria Municipal de Ordem Pública - SEOP	colaborador		x		x		x			MS	INFORMAR NO COMTUR
		10	Secretaria Municipal de Planejamento Urbano - SMPU	colaborador		x			x			x	MO	INFORMAR NO COMTUR
		11	Secretaria Municipal de Trabalho e Renda - SMTE	colaborador		x		x			x		MS	INFORMAR NO COMTUR
		12	Secretaria Municipal de Transportes - SMTR	colaborador	x		x			x			GA	RELATÓRIO
		13	Fundação Cidade das Artes - CIDADE DAS ARTES	apoiador		x			x			x	MO	INFORMAR NO COMTUR
		14	Fundação Planetário da Cidade do Rio de Janeiro - PLANETÁRIO	apoiador		x			x			x	MO	INFORMAR NO COMTUR
		15	Centro de Operações Rio - COR-Rio	colaborador	x		x			x			GA	PARCERIA
		16	Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento - SMFP	patrocinador	x		x			x			GA	RELATÓRIO
		17	Instituto Pereira Passos - IPP / SIURB	colaborador	x		x			x			GA	PARCERIA
		18	Agência de Fomento do Município do Rio de Janeiro S/A – FOMENTA RIO	apoiador		x			x			x	MO	INFORMAR

	19	Conselho da Cidade	apoiador		x			x			x	MO	INFORMAR
	20	Coordenadoria Técnica de Cidade Inteligente	colaborador	x			x			x		MS	PARCERIA
	21	Equipe SETUR	equipe realizadora	x			x			x		MS	INFORMAR

E X T E R N O	M e m b r o s d o C O M T U R	22	Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas - BPTUR	colaborador	x			x	x			MS	INFORMAR NO COMTUR
		23	Delegacia Especial de Apoio ao Turismo - DEAT	colaborador	x			x	x			MS	INFORMAR NO COMTUR
		24	Secretaria de Estado de Turismo do Rio de Janeiro	apoiador		x		x			x	MO	INFORMAR NO COMTUR
		25	Comissão de Turismo da Câmara Municipal do Rio de Janeiro - Ver. Marcelo Arar	apoiador		x		x			x	MO	INFORMAR NO COMTUR
		26	Associação Brasileira de Agentes de Viagem do Rio de Janeiro - ABAV/RJ	colaborador	x		x		x			GA	INFORMAR NO COMTUR
		27	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes - ABRASEL	colaborador	x		x		x			GA	INFORMAR NO COMTUR
		28	Associação Brasileira de Empresas de Eventos - ABEOC/RJ	colaborador	x		x		x			GA	INFORMAR NO COMTUR
		29	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado do Rio de Janeiro - ABIH/RJ	colaborador	x		x		x			GA	INFORMAR NO COMTUR
		30	Associação Brasileira de Jornalistas de Turismo - ABRAJET - Seção RJ	apoiador		x		x		x		MS	INFORMAR NO COMTUR
		31	Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais do Turismo - ABBTUR	apoiador		x		x			x	MO	INFORMAR NO COMTUR
		32	Associação Comercial do Rio de Janeiro - ACRJ	colaborador	x			x		x		MI	INFORMAR NO COMTUR
		33	Associação dos Promotores de Eventos do Setor de Entretenimento e Afins do Estado do Rio de Janeiro - Apresenta Rio	colaborador	x			x		x		MI	INFORMAR NO COMTUR
		34	Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Rio de Janeiro - Fecomércio/RJ	colaborador	x			x		x		MI	INFORMAR NO COMTUR
		35	Federação Nacional de Guias de Turismo - FENAGTUR	colaborador	x			x		x		MI	INFORMAR NO COMTUR
		36	Rio Convention Visitors & Bureau - RCVB	colaborador	x			x	x			MI	INFORMAR NO COMTUR
		37	Sindicato de Bares e Restaurantes do Município do Rio de Janeiro - SindRio	colaborador	x			x			x	MI	INFORMAR NO COMTUR
		38	Sindicato de Hotéis e Meios de Hospedagem do Rio de Janeiro - SindHotéis/RJ	colaborador	x			x			x	MI	INFORMAR NO COMTUR
		39	Cidadãos e cidadãs das áreas turísticas	neutro		x		x			x	MO	DIVULGAR NO SITE

	40	Turistas jovens	cliente	x				x	x			MI	PROMOÇÃO EM REDES SOC NO SITE
	41	Turistas LGBTQIA+	cliente	x				x	x			MI	PROMOÇÃO EM REDES SOC NO SITE
	42	Turistas terceira idade	cliente		x			x		x		MO	PROMOÇÃO EM REDES SOC NO SITE
	43	Turistas familia	cliente	x				x	x			MI	PROMOÇÃO EM REDES SOC NO SITE
	44	Turistas negócios	cliente	x				x	x			MI	PROMOÇÃO EM REDES SOC NO SITE
	45	Associação LIGUIA – Liga Independente dos Guias de Turismo do Rio de Janeiro	apoiador	x				x			x	MI	DIVULGAR NO SITE
	46	Associação Brasileira das Operadoras de Trems Turísticos e Culturais - ABOTTC	apoiador	x				x			x	MI	DIVULGAR NO SITE
	47	Associação Brasileira de Turismo Receptivo Internacional - BITO	apoiador	x				x			x	MI	DIVULGAR NO SITE
	48	Comissão de Turismo da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro	apoiador		x			x			x	MO	DIVULGAR NO SITE
	49	Ministério do Turismo - Mtur	Patrocinador	x		x			x			GA	RELATÓRIO NO DRIVE
	50	Taxistas	apoiador		x			x			x	MO	
	51	Aeroportos	apoiador	x			x			x		MI	
	52												



MO - MONITORAR PARA VERIFICAÇÃO SE HAVERÁ MUDANÇA EM RELAÇÃO AO PODER E AO INTERESSE

MS - MANTER SATISFEITOS PORQUE PODEM COLABORAR DE ALGUMA FORMA OU REAGIR NEGATIVAMENTE

MI - SERÃO ÚTEIS AO PROJETO, PARA FORNECER IDEIAS OU ESFORÇOS. DEVEM SER INFORMADOS E CONSULTADOS REGULARMENTE

GA - PATROCINADORES OU PI MUITO ÚTIL AO PROJETO. ASSEGURAR QUE SEJAM CONSULTADOS, INFORMADOS SOBRE O PROGRESSO E QUE ESTEJAM SATISFEITOS COM O ANDAMENTO DO PROJETO

An aerial photograph of Rio de Janeiro, Brazil. The Christ the Redeemer statue stands prominently on the peak of Corcovado Mountain, overlooking the city and the bay. To the left, the iconic Sugarloaf Mountain (Pão de Açúcar) is visible. The dense urban landscape of the city is spread across the hillsides, and the bay is filled with boats. The sky is clear and blue.

CIDADE DO RIO DE JANEIRO

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE EM TRANSFORMAÇÃO



TURISMO

O que é um DTI – Destino Turístico Inteligente?



O que é um DTI – Destino Turístico Inteligente?

Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas

“um espaço turístico inovador, acessível a todos, consolidado sobre uma infraestrutura tecnológica de vanguarda que garanta o desenvolvimento sustentável do território, que facilita a interação e integração do visitante com o entorno e incrementa a qualidade da sua experiência no destino e a qualidade de vida dos residentes”



Infraestrutura
Tecnológica de
vanguarda



Desenvolvimento
Sustentável



Interação e
integração do
visitante com o
entorno em uma
experiência de
qualidade no destino



Qualidade de vida
dos residentes

Cronologia



gov.br Governo Federal

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar

Ministério do Turismo

O que você procura?

Assuntos > Notícias > Ministro do Turismo anuncia Rio de Janeiro como Destino Inteligente

Ministro do Turismo anuncia Rio de Janeiro como Destino Inteligente

Capital fluminense é uma das 10 cidades anunciadas para receber projeto piloto que vai promover inovação, conectividade e segurança

Publicado em 17/03/2021 10h37 | Atualizado em 17/03/2021 10h48

Compartilhe

“...de parte do Mtur o destino obterá a distinção de "Destino Turístico Inteligente em Transformação", significando uma responsabilidade e compromisso para que o órgão gestor lidere essa transformação junto às partes interessadas”

Conceito de desenvolvimento baseado em 5 pilares

- “a tecnologia digital é apenas um dos pilares de melhorias necessárias na gestão dos destinos”.

Governança



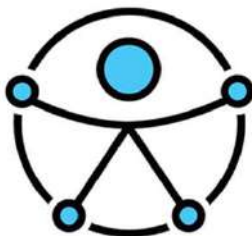
Inovação



Tecnologia



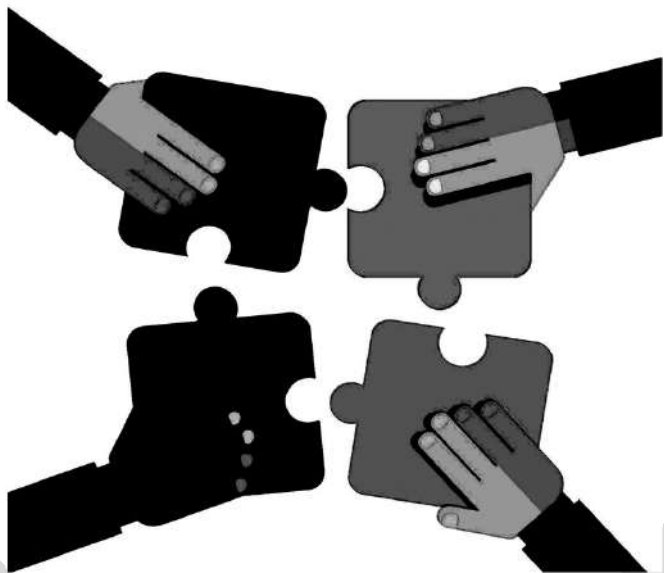
Acessibilidade



Sustentabilidade



Intersetorialidade



Governança



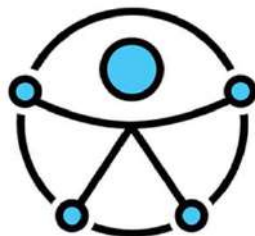
Inovação



Tecnologia

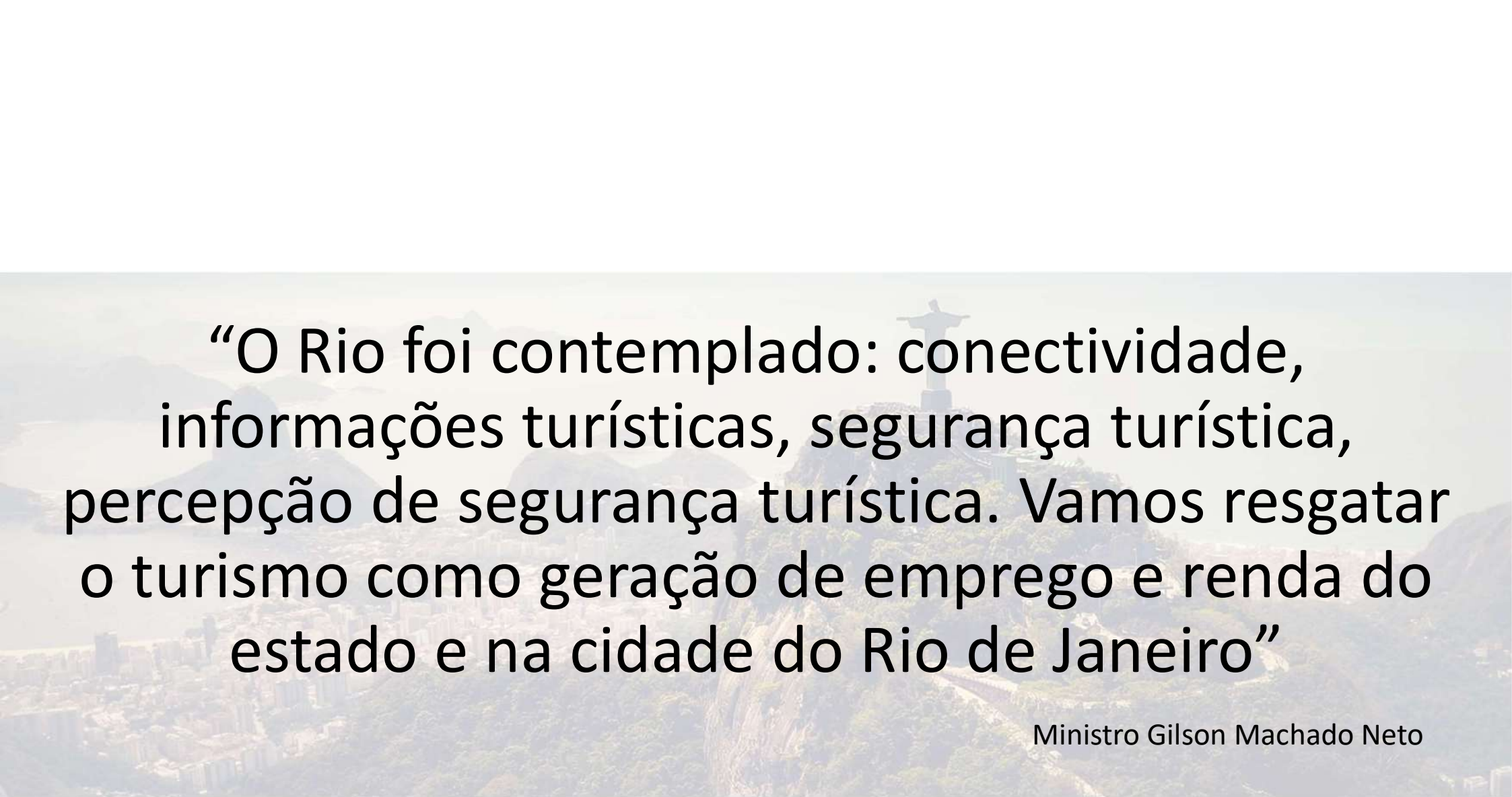


Acessibilidade



Sustentabilidade

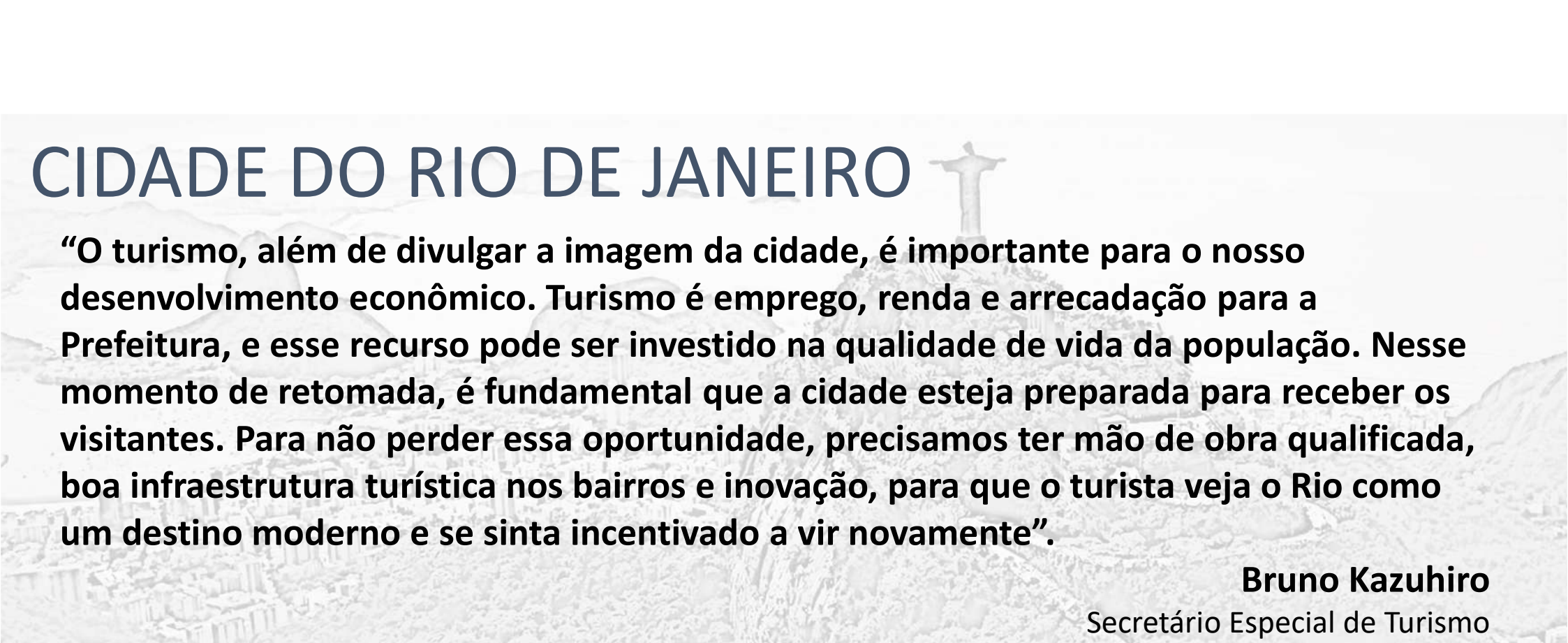




“O Rio foi contemplado: conectividade, informações turísticas, segurança turística, percepção de segurança turística. Vamos resgatar o turismo como geração de emprego e renda do estado e na cidade do Rio de Janeiro”

Ministro Gilson Machado Neto

CIDADE DO RIO DE JANEIRO



“O turismo, além de divulgar a imagem da cidade, é importante para o nosso desenvolvimento econômico. Turismo é emprego, renda e arrecadação para a Prefeitura, e esse recurso pode ser investido na qualidade de vida da população. Nesse momento de retomada, é fundamental que a cidade esteja preparada para receber os visitantes. Para não perder essa oportunidade, precisamos ter mão de obra qualificada, boa infraestrutura turística nos bairros e inovação, para que o turista veja o Rio como um destino moderno e se sinta incentivado a vir novamente”.

Bruno Kazuhiro

Secretário Especial de Turismo

DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE EM TRANSFORMAÇÃO



Rio
P R E F E I T U R A

TURISMO

PLANO DE DIRETOR PARA DTI DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

BREVE RELATÓRIO - Infraestrutura de Telecomunicações do Município do Rio de Janeiro

A Secretaria Especial de Turismo consultou o sítio eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações do governo federal, a agência reguladora do setor brasileiro de telecomunicações (TV, internet, telefonia móvel e fixa).

No final da década de 1990, o governo brasileiro abriu o mercado para que outras empresas explorassem o setor, substituindo a antiga empresa estatal responsável. Com a publicação da Lei 9.472/97, conhecida como Lei Geral de Telecomunicações, o modelo anterior foi reorganizado: o Estado, ao invés de fornecer os serviços, passou a regulá-lo para garantir a competitividade das prestadoras e a qualidade dos serviços em benefício dos usuários.

Atualmente, após longo período em que a Anatel buscou a modernização do setor, cabe a ela editar normas para o setor de telecomunicações, estabelecer padrões a serem cumpridos pelos fornecedores, garantir a prestação adequada de serviços e autorizar o funcionamento de novas empresas, assim como aprovar a entrada de produtos relacionados ao setor, como celulares ou aparelhos de rádio.

Desta forma, para melhor informar à população, a Anatel tem um site interativo e informativo da situação da infraestrutura de telecomunicações no Brasil, podendo ser realizado um filtro por cidade.

Abaixo, apresentamos os dados levantados para o município do Rio de Janeiro:

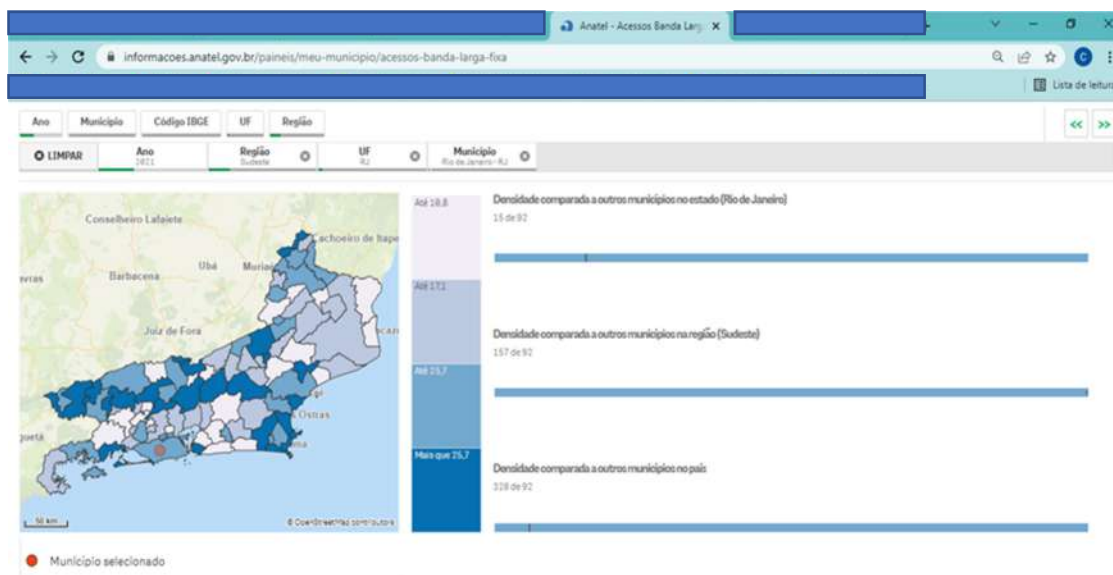
- **Acesso Banda Larga Fixa** (conexão de internet em alta velocidade)

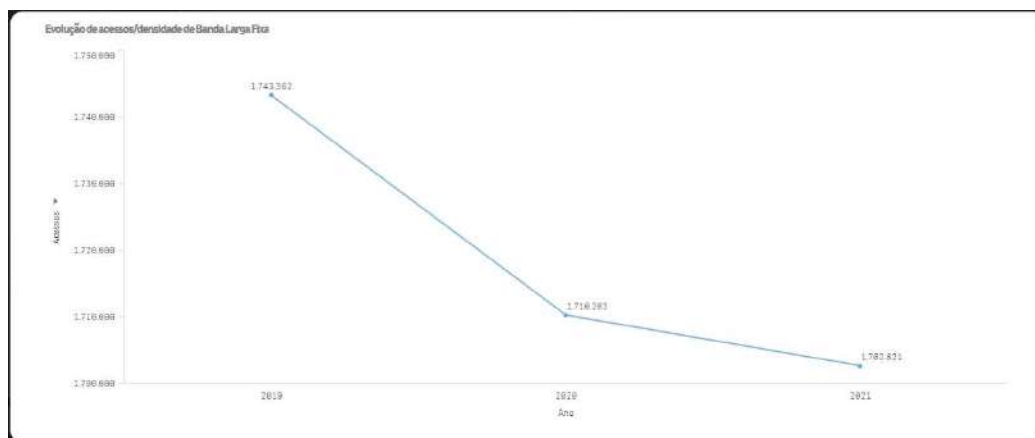
Em dezembro/2021 o Rio de Janeiro/RJ registrou 1.702.621 acessos de Banda larga Fixa

Densidade do serviço de Banda Larga Fixa é de 25,2 acessos a cada 100 domicílios

Valor 17,8% maior que a densidade do Estado do Rio de Janeiro, que é de 21,4%

Valor 1,6% maior que a densidade do Brasil, que é de 24,8%





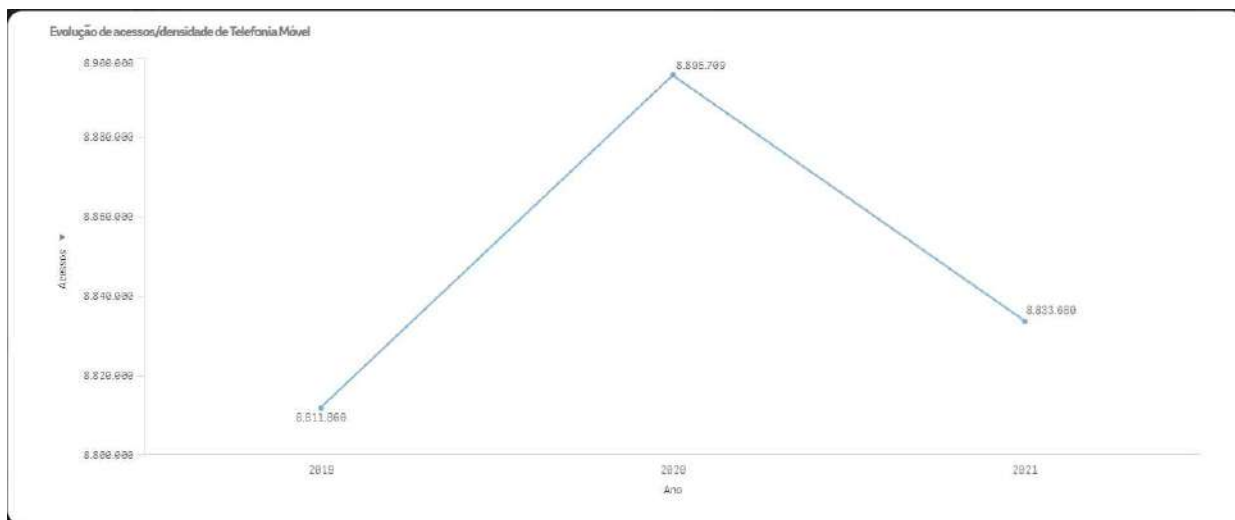
- Acessos Telefonia Móvel**

Em dez/2021 o Rio de Janeiro/RH registrou 8.833.680 acessos de Telefonia Móvel

A densidade do serviço é de 122,4 acessos a cada 100 habitantes (excluindo acessos do tipo M2M e ponto de serviço)

Valor 12,7% maior que a densidade no Estado do Rio de Janeiro que é de 108,6

Valor 10,5% maior que a densidade no Brasil, que é de 110,8



- Tecnologia 3G4G**

Em 2021, Rio de Janeiro/RJ registrou 100% de população coberta com sinal de Telefonia Móvel com tecnologia 3G4G.

Valor 1,5% maior que a população coberta no Estado do Rio de Janeiro, que é de 98,6%

Valor 10,9% maior que a população coberta no Brasil, que é de 90,2%

O município do Rio de Janeiro possui 4.791 estações de Telefonia Móvel, o que representa um adensamento de 7,1 estações a cada 10.000 habitantes

- **Acessos Telefonia Fixa**

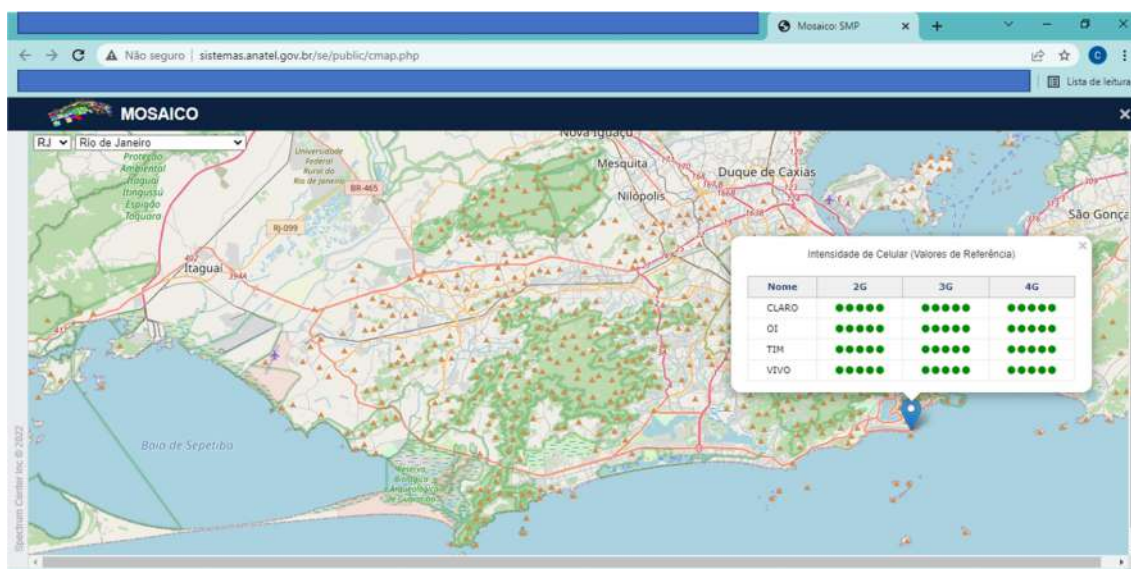
Em dezembro/2021, o Rio de Janeiro registrou 1.793.178 acessos de Telefonia Fixa.

A densidade do serviço é de 26,6 acessos a cada 100 domicílios.

Valor 39,3% maior que a densidade no Estado do Rio de Janeiro, que é de 19,1%.

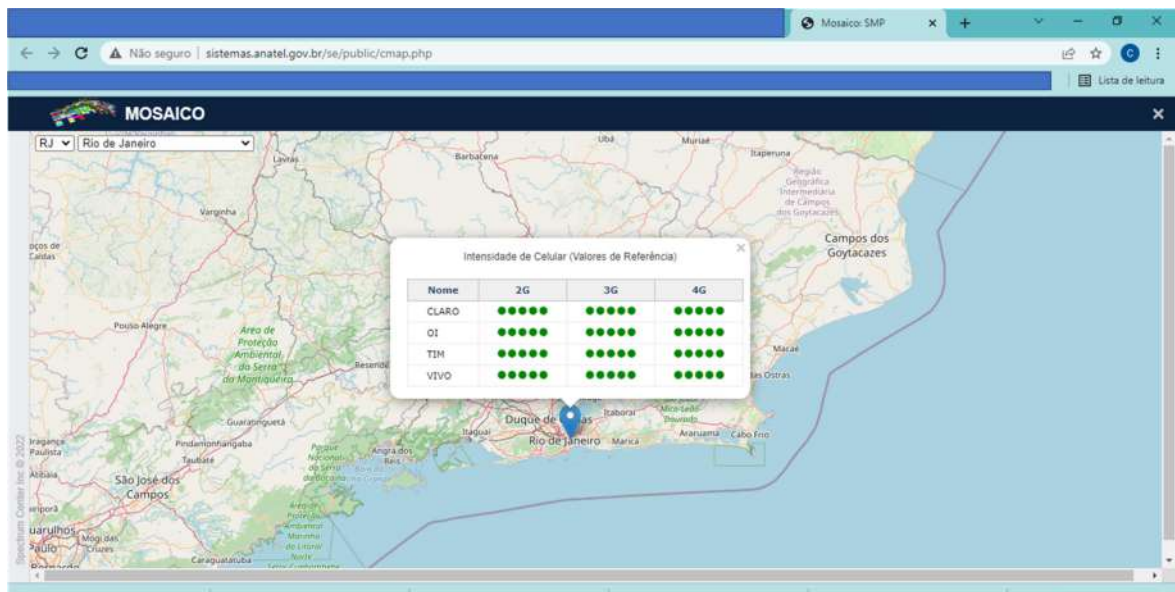
Valor 37,8% maior que a densidade no Brasil, que é de 19,3.

Mapa Completo de Cobertura das Operadoras - ANATEL



O sistema mostra o alcance dos sinais das operadoras Tim, Claro, Oi e Vivo na região que a pessoa está pesquisando. É possível dar zoom no mapa e clicar exatamente no ponto onde você está, por exemplo.

O sistema da Anatel aponta a qualidade das operadoras onde o pesquisador quiser.



Dados municipais de cobertura agregados para todas as operadoras, além das informações gerais dos municípios (área em km², número de moradores e de domicílios).

Cobertura municípios (Todas as operadoras)

Código IBGE	Município	UF	Operadora	Tecnolo...	% área coberta	% moradores cobertos	% domicílios cobertos	Área km2	Moradores	Domicílios
3384557	Rio de Janeiro	RJ	Todas	4G	98,55	99,99	99,99	1200,2720150185	6283486	2144445

Resumo de cobertura por prestadora no Rio de Janeiro/RJ

Operadora	% área coberta 2G	% área coberta 3G	% área coberta 4G	% moradores cobertos 2G	% moradores cobertos 3G	% moradores cobertos 4G	% domicílios cobertos 2G	% domicílios cobertos 3G	% domicílios cobertos 4G
Todas	98,82	98,39	98,55	99,95	99,98	99,99	99,96	99,98	99,99
VIVO	92,94	95,32	95,72	99,79	99,89	99,93	99,88	99,90	99,94
CLARO	80,02	06,04	05,80	00,64	00,05	00,06	00,67	00,05	00,06
NEXTEL	88,12	94,03	94,97	99,59	99,93	99,95	99,62	99,94	99,95
OI	79,60	87,44	92,54	98,53	98,77	99,61	98,69	98,87	99,64
TIM	61,70	80,25	92,56	85,00	96,49	99,76	85,87	96,82	99,78
ALGAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
LIQUE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SERCOMTEL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fonte: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/meu-municipio>

Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Conclusão:

O município do Rio de Janeiro apresenta excelente infraestrutura de serviços de telecomunicações, sendo um ponto positivo em relação aos objetivos para se criar um Destino Turístico Inteligente.

Esta infraestrutura dará um efetivo suporte aos projetos de inovação a desenvolver.