

REFERENCIAL DE ATUAÇÃO – AGENTES  
DE ROTEIROS TURÍSTICOS

---

## Sumário

APRESENTAÇÃO.....	3
OBJETIVO.....	3
PUBLICO ALVO.....	4
PAPAEI DO AGENTE .....	4
RESULTADOS / INDICADORES.....	5
ORIENTAÇÕES PARA A OPERAÇÃO.....	6

## APRESENTAÇÃO

Esse referencial tem o propósito de apoiar os Sebrae/UF na implementação dos agentes de roteiros turísticos baseados na estratégia de extensionismo do Sebrae em sincronia com a estratégia de destinos turísticos inteligentes que tem por objetivo contribuir para a competitividade dos destinos brasileiros desenvolvendo “territórios turísticos sustentáveis que proporcionam experiências inesquecíveis em toda a jornada do turista”.

A integração dessas duas estratégias se faz necessária para que a atuação nos territórios turísticos seja complementar e benéfica para o objetivo comum a ser atingido pelo Sebrae em suas ações em prol do turismo.

A rede de Agentes Sebrae prevê uma atuação proativa, na qual o Sebrae atua tanto para melhorar o ambiente de negócios para as pequenas empresas, quanto para fomentar e desenvolver empreendedores, promover a inovação, digitalização e internacionalização dos pequenos negócios e ampliar o acesso a crédito e capital.

No caso dos agentes de roteiros turísticos, esses atuarão na frente de melhoria do ambiente de negócios para as pequenas empresas no papel de agente Sebrae de desenvolvimento territorial conforme abaixo:

AGENTES SEBRAE DE DESENVOLVIMENTO TERRITORIAL (melhorar o ambiente de negócios para as pequenas empresas), dentro desse quadrante se encaixam os seguintes agentes:

- Agente Territorial Sebrae
- Agente de Ecossistemas de Inovação e IG
- **Agente de Roteiros Turísticos**

No contexto da estratégia de extensionismo, as modalidades de agentes foram divididas em 2 formas de atuação, sendo elas a de consultor e de bolsista, o agente de roteiro turístico está na modalidade de consultor, que atuará por meio de contrato de prestação de serviços amparado no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Sebrae (RLCSS), dentre as modalidades nele previstas.

Os agentes deverão atuar em convergência com as iniciativas de turismo do Sebrae/UF priorizando as rotas/roteiros/destinos que estão sendo estruturados nessas iniciativas e não em novos territórios que ainda não estão sendo trabalhados.

## OBJETIVO

Fortalecer a atuação do Sebrae nos territórios turísticos por meio de uma rede de agentes que apoiarão os gestores estaduais dentro das iniciativas e projetos vigentes fomentando a governança e o turismo local.

## PUBLICO ALVO

Municípios, gestores públicos, entidades do trade turístico e associações, empresas do segmento de turismo (MEI, ME e EPP).

## PAPAE DO AGENTE

O agente de roteiros turísticos atuará nos territórios para estimular e apoiar na implementação e/ou fortalecimento da Estratégia de Destinos Turísticos Inteligentes - DTI (governança, tecnologia, experiência e sustentabilidade) sempre em consonância com os projetos aprovados na estratégia nacional, ou com atividades de atendimento lideradas pela equipe estadual de turismo convergente com a estratégia de DTI para:

- Apoiar a estruturação das rotas/roteiros/territórios turísticos dedicando-se na interface com todos os atores do território.
- Fortalecer a governança local atuando junto aos parceiros públicos e privados
- Aplicar o diagnóstico de DTI no território
- Apoiar a elaboração do plano municipal de Turismo quando for o caso

Outras ações poderão contemplar o escopo de atividades do agente de acordo com a necessidade do estado sempre em consonância com a estratégia de DTI, que é fundamentada nos 4 eixos abaixo:

- **GOVERNANÇA:** o foco é fortalecer a governança do destino e empoderar as lideranças empresariais no processo de articulação com o poder público e demais entidades e/ou parceiros. Existe um conjunto de ações possíveis de serem realizadas que contribuem para o desenvolvimento do destino/rota pelos atores locais e parceiros do setor.
- **TECNOLOGIA** – É fundamental ter em vista os novos modelos de negócios e seus objetivos disruptivos, que contribuem e beneficiam os turistas. O turista é o principal cliente de um destino, por isso o que ele demanda deve ser considerado nas estratégias. Trabalhar na integração de soluções tecnológicas com os negócios turísticos é o foco deste eixo, visando a aproximação entre essas empresas para impulsionar a inovação no turismo.
- **SUSTENTABILIDADE** - econômica - gerar resultados em escala de mercado para quem empreende e para o destino: ampliação das oportunidades de trabalho e arrecadação de impostos; social – inclusão de comunidades locais tradicionais valorizando a cultura e a criatividade dos moradores, além de fortalecer sua identidade e singularidade; ambiental – pactuar com todos os envolvidos ações de comprometimento com o meio ambiente. A estratégia de DTI é convergente e contribui com a implementação dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) que compõem a Agenda 2030.
- **EXPERIÊNCIA** – mais do que ser bem atendido, o turista precisa ser constantemente encantado. Por mais subjetivo que possa parecer, é viável materializar ações que tenham esse foco. A humanização, a personalização e uso da tecnologia devem ser considerados para que a experiência seja inesquecível. A tecnologia também tem papel crucial na experiência do turista já que estes interagem com o destino muito antes da sua chegada, demandando assim, que a experiência seja pensada ao longo de toda a jornada, e não apenas durante a estada no destino.

É a experiência vivenciada nessa jornada que motiva as recomendações e engajamento do visitante.

O foco dos agentes está principalmente na animação do território, no apoio ao gestor do projeto/atividade e no acompanhamento e articulação do território turístico, contemplando ações de mobilização das entidades que compõem a governança e empresários para que as ações que estão indicadas na “Jornada – ações de estruturação para rotas turísticas” possam ser desenvolvidas nas iniciativas em execução nos territórios pelo Sebrae/UF .

As ações da jornada visam apoiar os territórios para que evoluam de um estágio de desenvolvimento para outro e deverão ser organizadas no projeto de acordo com a maturidade e necessidade do território.



figura 1- Jornada Estruturação Para Rotas Turísticas

## RESULTADOS / INDICADORES

- Obter novos circuitos, roteiros ou produtos turísticos
- Governança instituída

Os indicadores/resultados acima deverão compor o projeto apresentado, no entanto o UF poderá propor outros indicadores além desses obrigatórios.

## ORIENTAÇÕES PARA A OPERAÇÃO

Em 2022, poderão aderir à estratégia os estados que tenham iniciativas de turismo aprovados no Plano Anual, ou que possuem iniciativas de atendimento vinculadas à estratégia de DTI e alinhadas à estratégia da coordenação nacional de turismo. Os agentes poderão atuar tanto de forma presencial como on-line, dependendo da atividade a ser desenvolvida e pactuada com os gestores para o desenvolvimento do turismo.

Para a contratação dos agentes recomenda-se que o consultor tenha experiência e conhecimento do setor de turismo e do tema de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), habilidade de comunicação, capacidade de articulação e mobilização nos territórios. O profissional deverá dispor de recursos próprios de TI (computador com acesso ilimitado à internet, licenças de Excel, Word e Power Point, Microsoft teams e/ou zoom e/ou google meet) e de comunicação (celular com acesso à internet).

Parceiros-chaves para operacionalização dessa estratégia: municípios, gestores públicos e privados, entidades de classe, associações.

A contratação dos agentes poderá ser feita via SGF ou por licitação com o parâmetro de valor da hora de R\$ 334,00 (atuar junto a programas, projetos e ações estratégicas), que contempla despesas com transporte e diárias, cabendo aos estados disponibilizarem os materiais de apoio que se façam necessários. A quantidade de horas por semana ou por mês será definida pelo estado de acordo com as ações do projeto aprovado ou de iniciativa local de atendimento convergente com a estratégia DTI Nacional e não poderá ultrapassar 20h semanais, totalizando 80 horas mensais. O contrato do agente deve ser feito em conformidade com o prazo do projeto ou atividade de atendimento proposta, sendo que esta segunda opção demanda uma validação prévia pela coordenação nacional.

Toda atividade do agente deverá ser registrada no SAS, sejam elas oficinas, consultorias, capacitações entre outras possibilidades.

A unidade gestora no Sebrae/NA que ficará responsável pelo agente de roteiros turísticos será a unidade de Competitividade. Sendo assim a unidade criará uma atividade de atendimento – (ATPS) transferidora com uma ação para cada UF, essa ATPS será vinculada à estratégia “REDE AGENTES” (que será criada no SGE), caberá ao Sebrae/UF criar o Projeto de Atendimento (PJAT) para essa modalidade de Agente - agentes de roteiros turísticos e vincularem esse projeto à estratégia “REDE AGENTES” no SGE. As metas estipuladas para os indicadores obrigatórios devem ser inseridas neste projeto assim como todos os atendimentos serão registrados nesse mesmo projeto.