

Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR)

Carta de Serviços

Documento gerado em 26 de Abril de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR)

Quem somos?

A EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo - é a autarquia especial do Ministério do Turismo responsável pela execução da Política Nacional de Turismo no que diz respeito à promoção, ao marketing e ao apoio à comercialização dos destinos, serviços e produtos turísticos brasileiros no mercado internacional.

Trabalha pela geração de desenvolvimento social e econômico para o País por meio da ampliação do fluxo turístico internacional nos destinos nacionais. Para tanto, tem o 'Plano Aquarela – Plano de Marketing Turístico Internacional do Brasil' como orientador de seus programas de ação.

A partir da criação do Ministério do Turismo, em 2003, as atribuições da Embratur foram direcionadas exclusivamente para a promoção internacional.

Serviços disponíveis

Inscriver-se para participar em feiras internacionais de turismo	4
Obter apoio para captação e promoção de eventos internacionais	10
Obter autorização de uso de imagens e vídeos da EMBRATUR	16

Inscrever-se para participar em feiras internacionais de turismo

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Participação como coexpositor no estande do Brasil/Embratur nas feiras internacionais de turismo previstas na Agenda de Promoção Comercial do Turismo Brasileiro no Exterior para promoção do Brasil como destino turístico e sede de eventos.

A confirmação da participação depende de inscrição e análise. Caso a inscrição seja aprovada dentro das vagas disponíveis em cada feira, após confirmação do pagamento, se necessário, o coexpositor participará em posto de trabalho próprio na feira de interesse.

Quem pode utilizar este serviço?

Entidades públicas e privadas cadastradas no Sistema de Controle de Inscrição em Eventos (SCIE), conforme as regras estabelecidas na legislação.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Verificar agenda de Promoção Comercial do Turismo Brasileiro no Exterior

Na agenda, constam as feiras nas quais está prevista a participação da Embratur, com estande próprio, para promoção do Brasil como destino turístico e sede de eventos.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Cadastrar-se no sistema de controle de inscrições em eventos (SCIE)

Para recebimento de informativos e conhecimento dos períodos de inscrição para cada feira, é necessário que o interessado realize seu cadastro no SCIE e o mantenha atualizado.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Efetuar inscrição para a feira de interesse

A inscrição para cada feira deve ser feita no Sistema de Controle de Inscrições em Eventos (SCIE), enquanto estiver aberto o período de inscrições.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

E-mail

inscricao.feiras@embratur.gov.br

Telefone

61 20238632

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Receber resultado da inscrição

Após o encerramento do período de inscrições, essas serão analisadas pelo Comitê de Avaliação de Inscrições da Embratur. Após o período de análise, a Embratur informará a cada candidato o status de sua inscrição.

Canais de prestação

E-mail

informado na inscrição

Web: Consultar

[Consultar](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 5 - Obter credencial para acesso à feira

Em caso de confirmação, a credencial para acesso à feira será registrada conforme dados informados na inscrição. Essa credencial será enviada ao coexpositor por *e-mail* ou deverá ser coletada pelo interessado *in loco*.

Alterações nos dados da credencial depois de registrada, assim como eventuais custos, são de responsabilidade do coexpositor.

Canais de prestação

E-mail

informado na inscrição

Presencial

Retirar credencial no balcão da organizadora da feira *in loco* quando a credencial não for enviada por *e-mail*.

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 6 - Participar da feira internacional

Durante a feira, o coexpositor participa em seu posto de trabalho no estande do Brasil/Embratur e presta atendimento no idioma local aos visitantes interessados em seu produto.

Recomenda-se que o coexpositor se prepare bem para aproveitar a plataforma de promoção e apoio à comercialização concedida pelas feiras, utilizando as ferramentas oferecidas, como sistema de agendamento, e dispondo de material promocional, impresso ou digital, em inglês e no idioma do local onde a feira for realizada.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Credencial de acesso à feira

Canais de prestação

Presencial

Estande do Brasil/Embratur em cada feira. A localização exata do estande será informada no Guia do Coexpositor Brasileiro, disponibilizado pela Embratur aos coexpositores confirmados no SCIE.

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) corrido(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 7 - Avaliar a participação na feira

Ao final da participação em cada feira, o coexpositor deverá preencher o questionário de avaliação disponibilizado pela Embratur no SCIE.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 30 e 180 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

Tal prazo varia conforme a feira.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Instituto Brasileiro de Turismo EMBRATUR
Diretoria de Inteligência Competitiva e Promoção Turística (DIPRO)
Coordenação-Geral de Promoção e Eventos (CGPE)
Divisão de Feiras (DFE)
Telefone: 61 2023 8632
E-mail: inscricao.feiras@embratur.gov.br

Legislação

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8181.htm

Portaria nº 72 - 19-07-2017 – Sistema de Controle de Inscrições em Eventos (SCIE); e

Portaria nº 76 - 21-07-2017 – Critérios de Avaliação.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter apoio para captação e promoção de eventos internacionais

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Programa destina-se ao apoio a ações de captação e de promoção de eventos internacionais (congressos, convenções, oficinas, fóruns, seminários, simpósios, assembleias, feiras, competições esportivas) que tenham o Brasil como o destino, por meio de apoio institucional ou de projetos apresentados por entes públicos ou entidades privadas sem fins lucrativos.

Quem pode utilizar este serviço?

Entidades privadas sem fins lucrativos

Eventos com no mínimo 3 edições e periodicidade definida;

Eventos que tenham alternado sua realização em pelo menos outros dois países distintos nas edições anteriores;
Eventos internacionais ou competições esportivas, com média de 150 participantes nas edições anteriores, sendo pelo menos 25% de turistas estrangeiros. No caso de competições esportivas, serão considerados como participantes os espectadores.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Preencher ficha de solicitação do apoio

O solicitante deverá identificar, dentre as fichas contidas na portaria nº 62, de 30 de Junho de 2015, qual corresponde ao apoio desejado.

Documentação

- Para apoio à captação :

Declaração de exclusividade da cidade brasileira candidata

- Para apoio à captação de eventos esportivos :

Publicação de pelo menos cinco matérias jornalísticas em veículos não sediados no país que recebeu as edições anteriores

Canais de prestação

Web: Consultar

[Consultar](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Enviar ficha de solicitação de apoio

Após o preenchimento da ficha de solicitação de apoio, o solicitante deverá encaminhá-la por *e-mail* à divisão de turismo de negócios e eventos da EMBRATUR.

Canais de prestação

E-mail

wilson.freitas@embratur.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Obter resultado da análise da ficha de solicitação de apoio

A EMBRATUR analisará a solicitação de apoio, com base nos critérios exigidos na Portaria nº 62 de 30 de junho de 2015, e comunicará ao solicitante o resultado, no prazo de até 10 dias.

Canais de prestação

E-mail

informado na inscrição.

Telefone

61 2023 8652

Tempo de duração da etapa

Até 10 dia(s) útil(eis)

Etapa 4 - Enviar informações complementares

Após a aprovação da EMBRATUR, o solicitante deverá enviar as informações necessárias para execução do apoio.

Documentação

- Apoio Institucional - Para produção de folder, banner e cartaz :

Carta convite - carta da entidade ou informações específicas do evento que deseja promover

Texto sobre a cidade sede do evento

Logomarcas de apoiadores em alta resolução

- Apoio Institucional - Para criação do ofício de apoio institucional :

Nome e cargo do destinatário

- Apoio Institucional - Para envio de brindes promocionais da EMBRATUR :

Nome, endereço completo, telefone e CPF/CNPJ do destinatário

- Apoio Institucional - Produção de dossiê de candidatura (apoio à captação) :

Conteúdo que comporá o dossiê: infraestrutura da cidade, descritivo do proponente, projeto.

Canais de prestação

E-mail

wilson.freitas@embratur.gov.br

Telefone

61 2023 8652

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 5 - Apresentar relatório

Relatório da ação de captação/promoção de evento internacional desenvolvida.

Deverá ser apresentado para a Embratur no prazo de 10 dias úteis após o término da ação, conforme ANEXO V da Portaria nº 62, de 30 de junho de 2015.

Canais de prestação

E-mail

wilson.freitas@embratur.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Varia conforme apoio.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Wilson Freitas

Divisão de Turismo de Negócios e eventos

Telefone: 61 2023 8652

Email: wilson.freitas@embratur.gov.br

Legislação

[Portaria nº 62, de 30 de junho de 2015](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;

- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter autorização de uso de imagens e vídeos da EMBRATUR

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Obtenção de imagens e vídeos turísticos do Brasil

Quem pode utilizar este serviço?

Agências de turismo nacionais/internacionais

Operadoras de turismo nacionais/internacionais

Imprensa nacional/internacional

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Selecionar as imagens e vídeos da EMBRATUR

Para as imagens, selecionar as fotos no Flickr da EMBRATUR. Para os vídeos, acessar o canal de youtube oficial da EMBRATUR.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Enviar e-mail à EMBRATUR solicitando as fotos/vídeos

Enviar e-mail à EMBRATUR solicitando as imagens/vídeos, explicando o motivo. A EMBRATUR analisará a validade ou não do pedido. Em caso de aprovação, a EMBRATUR enviará o Termo de utilização de fotos e vídeos

Canais de prestação

E-mail

promotional@embratur.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Preencher e enviar o Termo de utilização de fotos e vídeos da EMBRATUR

Preencher o termo, assinar, digitalizar e enviar à EMBRATUR.

Canais de prestação

E-mail

promotional@embratur.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Obter resposta à solicitação de fotos/vídeos

Caso deseje, o solicitante poderá entrar em contato com a EMBRATUR para saber em quantos dias a solicitação poderá ser atendida. Os vídeos e fotos ficarão disponíveis a partir de um *link* fornecido pela EMBRATUR, por até 07 dias contados a partir do envio do *link*.

Canais de prestação

E-mail

promotional@embratur.gov.br

Telefone

(61) 2023-8598 / 8624/ 8604 / 8605

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 1 e 5 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

- Coordenação Geral de Publicidade e Propaganda
- Telefones: (61) 2023-8598 / 8624/ 8604 / 8605
- E-mail: promotional@embratur.gov.br

Legislação

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8181.htm

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.