DTI BRASIL
DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

MODELO DTI BRASIL

Manual Metodológico



DTIBRASIL
DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

MODELO DTI BRASIL

Manual Metodológico

2022, Ministério do Turismo

Este trabalho poderá ser reproduzido ou transmitido na íntegra, desde que citados o autor e a obra.

Coordenação e Execução

Ministério do Turismo

1ª Edição

Distribuição gratuita

Disponível no portal eletrônico www.gov.br/turismo

Ministério do Turismo

Esplanada dos Ministérios, Bloco U, 2º andar

70.065-900 – Brasília-DF

FICHA CATALOGRÁFICA

Brasil. Ministério do Turismo.

Modelo DTI Brasil: Manual metodológico / Brasil. Ministério do Turismo. Brasília-DF, 2022.

72 p.

1. Turismo. 2. Destinos Turísticos Inteligentes. 3. Requisitos. 4. Referencial técnico. 5. Manual metodológico. I. Título.



Ficha Técnica

Ministério do Turismo

Carlos Alberto Gomes de Brito – Ministro de Estado do Turismo

Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo

Fabio Pinheiro – Secretário Nacional

Departamento de Inteligência Mercadológica e Competitiva do Turismo

Nicole Facuri – Diretora

Coordenação-Geral

Tatiana Petra – Coordenadora-Geral de Produtos Turísticos

Coordenação Técnica

Bárbara Blaudt Rangel – Coordenadora de Destinos Inteligentes e Criativos

Diagramação

Ludmila Magro - Coordenação-Geral de Produtos Turísticos

Elaboração / Equipe Técnica

Tatiana Petra

Bárbara Blaudt Rangel

Andrea Guimarães

Fabiana de Melo Oliveira

Greyce Kelly Oliveira

Ludmila Magro

Nayara Marques

Colaboração

Assessoria de Comunicação – ASCOM/MTur

Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo – SNDTUR/MTur:

Coordenação-Geral de Turismo Responsável

Coordenação-Geral de Formalização e Fiscalização de Prestadores de Serviços Turísticos

Coordenação-Geral de Marketing

Secretaria Nacional de Atrações de Investimentos, Parcerias e Concessões – SNAIC/MTur:

Coordenação-Geral de Mobilidade e Conectividade Turística

Secretaria-Executiva – SE/MTur:

Coordenação-Geral de Dados e Informações

Câmara do TURISMO 4.0

Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo – Embratur

Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – IPHAN

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações – MCTI

Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos – MMFDH

Ministério do Meio Ambiente – MMA

Ministério das Comunicações – MCOM

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE

Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC

Instituto Ciudades del Futuro / Fundación Ciudad de la Plata

Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. – SEGITTUR

Sumário

FICHA TÉCNICA **4**

MENSAGEM DO MINISTRO **9**

APRESENTACÃO **10**

Referencial Técnico. Sistemas de Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes. Eixos, Requisitos e indicadores **13**

CAPÍTULO 1. Propósito e campo de aplicação 14

CAPÍTULO 2. Referências normativas 15

CAPÍTULO 3. Termos e definições 16

REQUISITOS **22**

CAPÍTULO 4. Contexto do destino turístico 23

4.1 Delimitação do escopo do sistema de gestão DTI 23

4.2 Compreensão do órgão gestor e do seu contexto no DTI 23

4.3 Compreensão das necessidades e expectativas das partes interessadas 24

4.4 Diagnóstico de situação do DTI 24

4.5 Sistema de gestão do DTI e seus processos 25

CAPÍTULO 5. Liderança 26

5.1 Política do DTI 26

5.2 Funções, responsabilidades e autoridades no órgão gestor 26

CAPÍTULO 6. Planejamento 27

6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 27

6.2 Objetivos do DTI e planejamento para alcançá-los 27

CAPÍTULO 7. Apoio 29

7.1 Recursos 29

7.1.1 Pessoas 29

7.1.2 Infraestrutura 29

7.1.3 Conhecimentos do órgão gestor 29

7.2 Competências 30

7.3 Consciência 30

7.4 Comunicação 30

7.5 Informações documentadas 31

CAPÍTULO 8. Operação 32
8.1 Planejamento operacional e controle 32
8.2 Requisitos mínimos dos eixos 32
8.2.1 Eixo de Governança 33
8.2.1.1 Governança 34
8.2.1.2 Gestão digital 34
8.2.1.3 Planejamento urbano e usos do solo 34
8.2.1.4 Participação e gestão aberta 34
8.2.2. Eixo de Inovação 35
8.2.3 Eixo de Tecnologia 37
8.2.3.1 Infraestrutura de telecomunicações 38
8.2.3.2 Aplicativos e/ou plataformas informáticas 38
8.2.3 Segurança informática 38
8.2.4 Eixo de Acessibilidade 39
8.2.5 Eixo de Sustentabilidade 41
8.2.5.1 Economia 42
8.2.5.2 Ambiente 42
8.2.5.3 Social 42
8.2.6 Eixo de Criatividade 43
8.2.6.1 Criatividade 44
8.2.6.2 Cultura 44
8.2.7 Eixo de Mobilidade e Transporte 45
8.2.8 Eixo de Promoção e Marketing 47
8.2.9 Eixo de Segurança 49
8.2.9.1 Segurança sanitária 50
8.2.9.2 Segurança pública 50
8.2.9.3 Prevenção da exploração de crianças e adolescentes 50

CAPÍTULO 9. Avaliação de desempenho 51
9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI 51
9.1.1 Satisfação dos turistas e prestadores de serviços turísticos 51
9.1.2 Monitoramento de variáveis de mercado 51
9.1.3 Rastreamento dos eixos do DTI 51
9.1.4 Aplicativo (app) para monitoramento 51
9.2 Auditoria interna 52
9.3 Revisão gerencial 52
CAPÍTULO 10. Aperfeiçoamento 53
10.1 Não conformidades e ações corretivas 53
10.2 Melhoria contínua 53
Anexo 1 - Metodologia de avaliação de conformidade 54
Anexo 2 - Matriz de Avaliação de Requisitos para a Elaboração do Plano de Transformação 56

Mensagem do Ministro

Pela primeira vez o Brasil conta com uma política pública para promoção de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). Uma ação pioneira que estabeleceu diretrizes e um formato nacional para transformar as nossas cidades turísticas em espaços desejados por qualquer visitante. São melhorias relacionadas à implementação de meios digitais e ações de inovação, de sustentabilidade, acessibilidade, entre outras.

Este é um caminho sem volta que nos arriscamos a trilhar vislumbrando um turismo mais conectado, inclusivo e que proporcione experiências ainda melhores aos nossos turistas.

O projeto DTI Brasil beneficia tanto empreendedores de serviços turísticos, por meio da ampliação da visitação e, consequentemente, da geração de mais renda e desenvolvimento para o destino, quanto o turista, que tem a sua experiência melhorada desde o momento do planejamento da sua viagem.

Portanto, este Manual Metodológico coroa o trabalho desenvolvido ao longo de um ano em 10 destinos-piloto, que assumiram conosco o desafio de trilhar os primeiros passos desta nova política, e que puderam testar a eficácia da metodologia. Em parceria com o instituto argentino Ciudades Del Futuro (ICF) e com a Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e as Tecnologias Turísticas (SEGITTUR), da Espanha, apresentamos um documento orientador para destinos turísticos que queiram percorrer este mesmo caminho e posicionar-se de forma mais competitiva tanto no mercado nacional como no internacional.

Nas páginas a seguir detalhamos estratégias e ações e apresentamos conceitos relacionados aos Destinos Turísticos Inteligentes. Todo este arcabouço técnico e legal deve servir de fonte e inspirar cidades a integrarem esta corrente de mudança, uma tendência em todo o mundo.

O Ministério do Turismo permanecerá atento às tendências mundiais, trabalhando com afinco para desenvolver todo o potencial turístico do Brasil. Uma ótima leitura e um ótimo trabalho a todos. Vamos rumo à inovação.

Carlos Brito
Ministro de Estado do Turismo

Apresentação

Este manual metodológico foi concebido pelo Ministério do Turismo (MTur), com o Instituto Ciudades del Futuro (Argentina), para servir de fonte a destinos turísticos que queiram se tornar um destino turístico inteligente (doravante chamado DTI). Um DTI é um destino turístico que gerencia seus processos e seu território, de forma inovadora e sustentável, comprometido com pilares que impactam positivamente a qualidade de vida dos moradores e a experiência dos turistas.

O manual irá auxiliar os destinos a se organizarem de forma estruturada, gerenciando de maneira inovadora o uso de tecnologias adequadas para facilitar o alcance de parâmetros internacionais em quesitos como acessibilidade, segurança, sustentabilidade, entre outros, a fim de aumentarem a sua competitividade turística.

A metodologia brasileira aqui apresentada foi testada em 10 destinos-piloto em diferentes regiões do território nacional. Trata-se de uma adaptação da metodologia original, surgida na Espanha, pela Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. – SEGITTUR – uma empresa de propriedade integral da Administração Geral do Estado da Espanha, supervisionada pelo Ministério da Indústria, Comércio e Turismo, por meio da Secretaria de Estado do Turismo, responsável pela promoção da inovação (PD&I) no setor turístico, tanto no setor público quanto no setor privado, a nível nacional e internacional.

A SEGITTUR promove e implementa nos mercados turísticos nacionais e internacionais as boas práticas, conhecimento e inovação tecnológica que fizeram da Espanha uma referência mundial no campo do turismo, sendo uma instituição pioneira, com experiência comprovada e liderança destacada na definição e estabelecimento da metodologia na qual se baseiam destinos turísticos inteligentes.

No entanto, verificou-se que essa metodologia original necessitava de adequações para as características específicas encontradas no Brasil, a começar pelo seu grande tamanho territorial. A adaptação do modelo à realidade local foi essencial para que fosse possível, aos gestores brasileiros, trabalhar temas menos explícitos que no referencial espanhol.

Ela foi possível graças à parceria realizada com o Instituto Ciudades del Futuro (ICF), um órgão que acompanha as comunidades locais da Argentina na concepção e implementação de iniciativas inovadoras para o desenvolvimento humano sustentável e inclusivo que, por meio do uso de novas tecnologias e modelos de gestão inteligente e participativa, melhoram a qualidade de vida das gerações atuais e futuras, promovendo a transformação social e produtiva, de modo a valorizar e respeitar o patrimônio natural e cultural.

Um destino turístico inteligente deve sempre implementar uma metodologia que tem como foco a incorporação de novas tecnologias e inovação nos processos de trabalho, sempre a serviço dos objetivos de sustentabilidade e acessibilidade, em um modelo de governança que busca eficiência, transparência e participação.

Tanto o processo de padronização, por meio da estratégia nacional, quanto o desenvolvimento de pilotos em destinos brasileiros permitiram o desenvolvimento de uma metodologia de diagnóstico e planejamento para destinos turísticos inteligentes, a fim de estabelecer uma estrutura comum que ajude os destinos a identificar suas necessidades e ações prioritárias para iniciar o processo de conversão em um Destino Turístico Inteligente de forma ordenada.

O referencial técnico especifica os requisitos para ajudar os destinos turísticos a planejar e implementar um sistema de gestão de destinos turísticos inteligentes. Não obstante, é fundamental também destacar que, embora o desafio do desenvolvimento turístico seja nacional e estadual, as estratégias para alcançá-lo de forma inteligente são locais e dependem de cada destino de acordo com suas características, contexto, necessidades e prioridades. Daí a importância de se ter uma estratégia consensual no âmbito local, que tenha – nos processos associados à gestão da informação – um modelo para a implementação de ações que estejam direcionadas à construção de destinos turísticos com melhor qualidade de vida para os moradores, melhores experiências turísticas para os visitantes e maior cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pelas Nações Unidas na Agenda 2030.

Gerenciar destinos inteligentemente significa inovar e incorporar tecnologia, mas também melhorar a administração e a análise das informações disponíveis para otimizar as experiências e o bem-estar do turista. A gestão dessa abordagem é implementar ações que favoreçam o desenvolvimento das cidades em termos de atração e, principalmente, boas experiências turísticas, mas também de inclusão e sustentabilidade. O trabalho realizado visa a contribuir para a transformação dos municípios em destinos turísticos inteligentes, trabalhando nos eixos do modelo metodológico, e considerando que cada destino tem um capital associado a cada uma dessas dimensões que deve ser visível.

Este referencial é baseado no ciclo de melhoria contínua chamado "Planejar – Fazer – Verificar – Atuar" ou CICLO PFVA. No contexto da gestão do DTI, a abordagem PFVA pode ser resumida da seguinte forma:

- Planejar: estabelecer os indicadores, objetivos, metas e planos de ação necessários para alcançar os resultados que melhorem a gestão do DTI.
- Fazer: implementar os planos de ação de gestão DTI.
- Verificar: acompanhar, medir os processos e as principais características das operações que determinam a gestão do DTI, em relação às políticas e objetivos, e relatar os resultados.
- Atuar: tomar ações para melhorar continuamente o sistema de gestão do DTI e o desempenho do Município (resultados).

O manual segue a estrutura de alto nível para os padrões de sistemas de gestão ISO e, portanto, é facilmente integrável com outros sistemas de gestão, como da qualidade (ISO 9001) ou gestão ambiental (ISO 14001). Ele deverá ser utilizado, ainda, como base de consulta para uma futura norma técnica nacional.

A metodologia é baseada em nove eixos que servem para ordenar os requisitos aplicáveis a um DTI:

- **Eixo de Governança**
- **Eixo de Inovação**
- **Eixo de Tecnologia**
- **Eixo de Acessibilidade**
- **Eixo de Criatividade**
- **Eixo de Sustentabilidade**
- **Eixo de Segurança**
- **Eixo de Mobilidade e Transporte**
- **Eixo de Promoção e Marketing**



A organização responsável por este referencial deve ser o órgão gestor que irá gerenciar o desenvolvimento do DTI. Uma grande quantidade de atores deve estar envolvida na obtenção dessa denominação. Há necessidade de diálogo participativo entre todas as partes envolvidas na gestão do destino turístico, por meio de uma estratégia integrada, em todas as etapas do ciclo de melhoria. O sucesso da implementação do sistema depende da colaboração de todas as partes interessadas.

Os processos de operação correspondem principalmente às ações específicas empreendidas pelo órgão gestor e que geralmente tratam da criação, transformação e disponibilização de recursos turísticos, produtos e serviços, bem como da promoção e comercialização da oferta turística do DTI.

Que cada destino possa fazer bom uso deste manual no seu caminho de transformação em um destino turístico inteligente!

REFERENCIAL TÉCNICO. SISTEMAS DE GESTÃO DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES. EIXOS, REQUISITOS E INDICADORES.



CAPÍTULO 1
Propósito e campo de aplicação

Este referencial técnico especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e aprimorar um sistema de gestão de destinos turísticos inteligentes (DTI) que considere adequadamente governança, inovação, uso de tecnologias, acessibilidade universal, criatividade, promoção e marketing, mobilidade e transporte, segurança e sustentabilidade. É aplicável a qualquer tipo de órgão gestor que gerencie um destino turístico, independentemente de sua concepção turística (praia, negócios e eventos, urbano, natural etc.), tamanho ou localização.



O órgão gestor pode limitar o escopo do sistema de gestão de um DTI a uma parte de seu território, desde que justifique sua decisão.

EO órgão gestor deve fornecer justificativa para a não aplicabilidade de qualquer elemento descrito no capítulo 8 desta referência para o escopo de seu sistema de gestão de um DTI.

O referencial técnico foi projetado para ser utilizado de forma independente, embora possa ser alinhado ou integrado a outros sistemas de gestão.

CAPÍTULO 2
Referências normativas

Os documentos normativos mencionados abaixo são indispensáveis para a implementação deste manual.

Quando documentos normativos que indicam o ano de publicação são mencionados na lista, significa que essa edição deve ser aplicada. Caso contrário, a edição mais atual, incluindo todas as suas modificações, deve ser aplicada.

a) Norma ISO 9000:2015. Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário.
b) Norma ISO 9001:2015
c) Norma UNE 178.501. Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos.
d) Norma UNE 178.502. Indicadores y herramientas de los Destinos Turísticos Inteligentes.



CAPÍTULO 3
Termos e definições

Para efeitos deste referencial, aplicam-se os seguintes termos e definições:

3.01. Acessibilidade:
Condição que deve respeitar os entornos, processos, bens, produtos e serviços, assim como os objetos, instrumentos, ferramentas e dispositivos, para serem compreensíveis, utilizáveis e praticáveis por todas as pessoas em condições de segurança e conforto da forma mais autônoma e natural possível. (RAE)[1]

3.02. Ação:
Atividade enquadrada no plano de gestão para alcançar algo (adaptação da ISO 9000:2015).

3.03. Ação Corretiva:
Ação para eliminar a causa de uma inconformidade e evitar que ela aconteça novamente (ISO 9000:2015).

3.04. Alta direção:
Pessoa ou grupo de pessoas que dirigem e controlam um DTI no mais alto nível.

3.05. Aplicativos (móveis/ de TI):
Software preparado para uma utilização específica. (RAE)

3.06. Auditoria:
Processo sistemático, independente e documentado para obtenção de evidências, de forma a avaliá-las objetivamente, a fim de determinar o grau em que os critérios de auditoria são atendidos (ISO 9000:2015).

3.07. Competência:
Capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para alcançar os resultados esperados (ISO 9000:2015).

3.08. Conectividade turística:
Ligação logística, considerando infraestruturas e serviços, entre diversos pontos de interesse turístico, que permite que as viagens sejam realizadas de forma integrada e eficiente, atendendo expectativas de turistas e proporcionando condições para o desenvolvimento econômico da região (MTur, 2020).

3.09. Conformidade:
Cumprimento de uma exigência (ISO 9000:2015).

[1] RAE: Real Academia Española. A Real Academia Espanhola (RAE) é uma instituição cultural dedicada à regularização linguística no mundo de fala hispânica. Os conceitos baseados na RAE foram assim utilizados com base na metodologia original, surgida na Espanha.

3.10. Criatividade:
Criatividade é a capacidade de gerar novas ideias ou conceitos, de novas associações entre ideias e conceitos conhecidos, que geralmente produzem soluções originais.

3.11. Dados:
Fatos sobre um objeto (ISO 9000:2015).

3.12. Desempenho:
Resultado mensurável (ISO 9000:2015).

3.13. Destino turístico:
Trata-se de um município (ou figura administrativa equivalente reconhecida pelo regime municipal/estadual) ou conjunto de municípios, cujo território, estruturas e atividades turísticas apresentam tal grau de homogeneidade que permite a implementação de uma política turística comum e uniforme para toda a área, bem como uma percepção de totalidade pelo consumidor dos serviços turísticos.

3.14. Destino turístico inteligente (DTI):
É um destino turístico que gerencia seus processos e seu território, de forma inovadora e sustentável, comprometido com pilares que impactam positivamente a qualidade de vida dos moradores e a experiência dos turistas.

3.15. Eficácia:
Grau em que as atividades planejadas são realizadas e os resultados alcançados (ISO 9000:2015).

3.16. Eficiência:
Relação entre o resultado alcançado e os recursos utilizados (ISO 9000:2015).

3.17. Órgão gestor:
Entidade local ou órgão público municipal ou consórcio de órgãos de diversos municípios, que rege e gerencia um DTI com unidade, responsabilidade e autoridade suficientes para estabelecer, implementar, manter e aprimorar um Sistema de Gestão de um DTI.

Obs.: Em outros sistemas de gestão, a figura do Órgão gestor é chamada de Corpo Gestor, "organização gestora".

3.18. Prova objetiva:
Dados que sustentam a existência ou veracidade de algo (ISO 9000:2015).

3.19. Governança:
Sistema pelo qual toda a organização é dirigida, controlada e responsável para alcançar seu principal propósito de longo prazo (GRUPO DE TRABALHO 1 ISO/TC 3091).

Obs.: Processo de condução de destinos turísticos através de esforços sinérgicos e coordenados de governos em seus diferentes níveis e poderes, da sociedade civil que vive nas comunidades anfitriãs e do tecido empresarial relacionado ao funcionamento do sistema turístico (Fonte: Organização Mundial do Turismo, UNE 178501:2018).

3.20. Indicador:
Expressão ou medida com caráter quantitativo, qualitativo ou descritivo (ISO 9000:2015).

3.21. Informações:
Dados que tenham significado (ISO 9000:2015).

3.22. Informações documentadas:
Informações e o meio que a contém (ISO 9000:2015).

3.23. Informações públicas:
Considera-se qualquer dado, documento ou informação de interesse de qualquer das partes interessadas, ou para os cidadãos.

3.24. Inovação:
Atividade cujo resultado é a obtenção de novos produtos ou processos, ou melhorias substancialmente significativas dos já existentes.

As atividades de inovação são: incorporação de tecnologias materiais e imateriais, design industrial, equipamentos e engenharia industrial, lançamento de fabricação, comercialização de novos produtos e processos.

É feita uma distinção entre:
a) Inovação em tecnologia: a geração e o desenvolvimento de novas tecnologias no mercado que, uma vez consolidadas, começarão a ser utilizadas por outros processos inovadores associados a produtos e processos.
b) Inovação tecnológica: atividade de incorporação no desenvolvimento de um novo produto ou processo, de tecnologias básicas existentes e disponíveis no mercado.
c) Inovação na gestão: melhorias relacionadas à forma como os recursos são organizados para alcançar produtos ou processos inovadores (UNE 166000:2006).

3.25. Marketing:
Conjunto de estratégias utilizadas para a comercialização de um bem ou serviço e para estimular sua demanda.

3.26. Medição:
Processo para determinação de um valor (ISO 9000:2015).

3.27. Melhoria contínua:
Atividade ativa para melhorar o desempenho (ISO 9000:2015).

3.28. Mobilidade turística:
Condição em que se realizam com autonomia os deslocamentos desejados de turistas (MTur, 2020).

3.29. Não conformidade:
Não cumprimento de uma exigência (ISO 9000:2015).

3.30. Objetivo:
Resultado a ser alcançado (ISO 9000:2015).

Obs. 1: Um objetivo pode ser estratégico, tático ou operacional.
Obs. 2: Os objetivos podem se referir a diferentes disciplinas (como as relativas a cada um dos eixos) e podem ser aplicados em diferentes níveis (como estratégico, para projetos, produtos e processos).
Obs. 3: Um objetivo pode ser expresso de outras formas, por exemplo, como resultado pretendido, um propósito, um critério operacional, um objetivo do DTI, ou através do uso de termos com um significado semelhante (por exemplo: finalidade ou meta).
Obs. 4: No contexto dos sistemas de gestão de DTI, o órgão gestor (ou alguma área de sua estrutura organizacional) estabelece os objetivos, consistentes com a política de gestão de destinos, para alcançar resultados específicos.

3.31. Organização:
Pessoa ou grupo de pessoas que têm seus próprios papéis com responsabilidades, autoridades e relacionamentos para alcançar seus objetivos (ISO 9000:2015).

3.32. Parte interessada:
Pessoa ou organização que possa afetar, ser afetada ou percebida como afetada por uma decisão ou atividade (ISO 9000:2015).

Obs.: Parte interessada são as demais áreas, entidades ou órgãos do setor público municipal, órgãos públicos estaduais ou federais, cidadãos, turistas, prestadores de serviços turísticos, câmaras e associações empresariais ou universidades.

3.33. Plano de Transformação DTI:
Documento que especifica as ações a serem desenvolvidas pelo órgão gestor em um determinado período, necessário para cumprir os requisitos e objetivos do DTI (adaptação da ISO 9000:2015).

3.34. Plataforma de computação:
Ambiente informático específico, que utiliza aplicativos mutuamente compatíveis.

3.35. Política:
Intenções e direção de um DTI, como expressadas formalmente por suas mais altas autoridades (UNE 178.501:2018).

3.36. Processo:
Um conjunto de atividades interrelacionadas ou que interagem, e que transformam entradas em saídas (ISO 9000:2015).

3.37. Promoção:
Conjunto de atividades cujo objetivo é promover o desenvolvimento ou realização de algo, divulgar algo ou aumentar suas vendas.

3.38. Fornecedor:
Organização que fornece um produto ou serviço (ISO 9000:2015).

3.39. Fornecedor externo:
Fornecedor que não faz parte da organização (ISO 9000:2015).

3.40. Requisito:
Necessidade ou expectativa estabelecida, geralmente implícita ou obrigatória (ISO 9000:2015).

Obs. 1: “Geralmente implícita" significa que é habitual ou prática comum para a organização e as partes interessadas, ou que a necessidade ou expectativa em consideração é implícita.
Obs. 2: Um requisito especificado é o que é indicado, por exemplo, em informações documentadas.

3.41. Risco:
Efeito da incerteza (ISO 9000:2015).

Obs. 1: Um efeito é um desvio do esperado, positivo ou negativo.
Obs. 2: A incerteza é o estado, mesmo parcial, da deficiência de informações relacionadas à compreensão ou conhecimento de um evento, sua consequência ou sua probabilidade.
Obs. 3: O risco é frequentemente caracterizado por referência a potenciais "eventos" (conforme definido no Guia ISO 73, 3.5.1.3) e potenciais "consequências" (conforme definido no Guia ISO 73, 3.6.1.3), ou uma combinação de ambos.
Obs. 4: O risco é frequentemente expresso em termos de uma combinação das consequências de um evento (incluindo alterações nas circunstâncias) e da "probabilidade" (conforme definido no Guia ISO 73, 3.6.1.1) de que ocorra.

Obs. 5: Toda análise de risco no âmbito desta referência deve incorporar aspectos relacionados à segurança do cidadão, segurança sanitária e segurança ambiental.

3.42. Acompanhamento:
Determinação do estado de um sistema, processo ou atividade (ISO 9000:2015).

3.43. Segurança:
Situação de tranquilidade pública e livre exercício dos direitos individuais, cuja proteção efetiva é confiada às forças da ordem pública.
Observação 1) A segurança pública é um serviço que o Estado deve prestar para garantir a integridade de todos os cidadãos e seus bens.

3.44. Sistema de gestão:
Conjunto de elementos de um órgão gestor inter-relacionado ou que interagem para estabelecer políticas, objetivos e processos para atingir esses objetivos (ISO 9000:2015).

3.45. Sistema informático de DTI:
Plataforma informática ou aplicativo para suportar o sistema de gestão do DTI e o gerenciamento de dados, informações e indicadores do destino.

3.46. Sustentabilidade:
Grau de desenvolvimento sustentável que atenda às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de atender às suas próprias necessidades (ISO 26000:2012).

Obs. 1: O desenvolvimento sustentável refere-se à integração dos objetivos de alta qualidade de vida, saúde e prosperidade com justiça social e a manutenção da capacidade da Terra de sustentar a vida em toda a sua diversidade. Esses objetivos sociais, econômicos e ambientais são interdependentes e mutuamente reforçados. O desenvolvimento sustentável pode ser visto como uma forma de expressar as expectativas mais amplas da sociedade como um todo (ISO 26000:2012).
Obs. 2: Ligado ao eixo Sustentabilidade, o termo implica a proteção da atividade econômica do turismo junto ao respeito ambiental, à preservação e à valorização do aspecto sociocultural e garantia na qualidade de vida das gerações atuais e futuras.

3.47. Tecnologia:
Conjunto de teorias e técnicas que permitem o uso prático do conhecimento científico (RAE).

3.48. Vigilância Tecnológica:
Processo organizado, seletivo e sistemático, para captar informações do exterior e do próprio DTI sobre ciência e tecnologia, selecioná-la, analisá-la, divulgá-la e comunicá-la para convertê-la em conhecimento a fim de tomar decisões com menor risco e poder antecipar-se às mudanças. (UNE).

REQUISITOS

A partir do próximo capítulo, estão elencados os 105 requisitos da metodologia DTI Brasil, a ser observada pelos destinos que desejam iniciar um trabalho de desenvolvimento visando à sua transformação em um destino turístico inteligente.

Vale ressaltar que o cumprimento dos requisitos é uma ação conjunta dentro do município e cabe ao órgão gestor (órgão oficial de turismo ou equivalente) encaminhar a responsabilidade de cumprimento das ações aos órgãos cujas competências se relacionem com o assunto. Por esta razão, muitos dos requisitos dizem respeito ao repasse de necessidades aos demais órgãos competentes, e não à realização da tarefa em si.

As informações que seguem abaixo detalham os requisitos que compõem a matriz de avaliação de requisitos, anexa a este manual.



CAPÍTULO 4
Contexto do destino turístico

4.1 Delimitação do escopo do sistema de gestão DTI

1. órgão gestor deve determinar e documentar que o alcance territorial, no qual se implanta o modelo, é um destino turístico, com base nos seguintes aspectos:
a) que o destino turístico seja geograficamente delimitado;
b) que tenha organizações que prestam serviços turísticos;
c) que esteja dotado de uma estrutura para a gestão do destino turístico.

2. O órgão gestor deve determinar os limites e aplicabilidade do sistema de gestão do DTI para estabelecer seu escopo. Para isso, o órgão gestor deve considerar:
a) os limites geográficos onde está implementado o sistema de gestão do DTI;
b) a autoridade e capacidade de exercer controle e influência sobre o DTI;
c) as atividades, produtos e serviços turísticos que possam ter aspectos significativos relacionados à implementação de um DTI.

3. O escopo deve estar disponível como informação documentada.

4.2 Compreensão do órgão gestor e do seu contexto no DTI

4. O órgão gestor deve determinar as questões externas e internas que são relevantes para o seu propósito e que afetam sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos do seu sistema de gestão de DTI, considerando, pelo menos, aspectos relativos a:
a) o mercado turístico;
b) o marco legal e regulatório;
c) os aspectos relativos aos eixos estabelecidos no subcapítulo 8.2.

Obs. 1: A compreensão do contexto externo pode ser facilitada ao considerar questões decorrentes de ambientes jurídicos, tecnológicos, competitivos, econômicos, e do mercado, sejam internacional, nacional, regional ou local.
Obs. 2: A compreensão do contexto interno pode ser facilitada ao considerar questões decorrentes dos valores, da cultura, do conhecimento e desempenho do órgão gestor.
Obs. 3: O órgão gestor deve considerar a análise do contexto do DTI para identificar e gerenciar fatores positivos e negativos.

4.3 Compreensão das necessidades e expectativas das partes interessadas

5. O órgão gestor deve determinar e documentar:
a) as partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão do DTI;
b) os requisitos pertinentes às partes interessadas identificadas, considerando os dados e informações que eles demandem.

Obs.: Exemplos de partes interessadas a serem consideradas para implementar o sistema de gestão do DTI:
a) autoridades locais, prefeitura, vereadores;
b) órgãos oficiais de turismo;
c)cidadãos;
d) turistas;
e) prestadores de serviços turísticos e organizações de turismo: agências de viagens, alojamento, transportes, restaurantes, lojas, instituições acadêmicas de formação e ensino, feiras e congressos, artesãos, museus, profissionais de turismo, outros profissionais e organizações;
f) organizações da sociedade civil: associações de consumidores, associações de defesa do turista, associações de jovens, associações de bairros, associações ambientais, associações de idosos, associações de pessoas com deficiência etc.;
g) organizações de fomento: promoção do turismo, conservação ambiental, conservação cultural etc.;
h) operadores de transporte público e privado no destino;
i) organismos com competências em infraestruturas rodoviárias e outras infraestruturas de conectividade com o destino (aérea, fluvial);
j) órgãos de segurança pública;
k) organismos com competência em matéria laboral, sanitária, alimentar, cultural, desportiva, costeira, proteção do ambiente, inovação, promoção, transportes, promoção da criatividade, patrimônio cultural, artístico e monumental etc.;
l) organizações externas ao destino: operadoras de turismo, agentes econômicos, agentes políticos, outras organizações públicas ou público-privadas, outras administrações públicas competentes na área de turismo, como governos estaduais e federais etc.

4.4 Diagnóstico de situação do DTI

6. O órgão gestor deve realizar um diagnóstico de situação documentado do DTI em relação aos aspectos identificados e determinados nos pontos 4.1, 4.2 e 4.3, e com os eixos identificados no ponto 8.2.

4.5 Sistema de gestão do DTI e seus processos

7. O órgão gestor deve determinar os processos necessários para o sistema de gestão do DTI, considerando:
a) as entradas necessárias e as saídas esperadas desses processos;
b) a sequência e interação desses processos.



CAPÍTULO 5
Liderança

5.1 Política do DTI

8. As mais altas autoridades do órgão gestor devem estabelecer, implementar, manter e rever uma política de gestão do DTI que:
a) seja adequada ao contexto do DTI;
b) considere cada um dos eixos na seção 8.2;
c) forneça um marco de referência para o estabelecimento dos objetivos do DTI;
d) inclua o compromisso de cumprir os requisitos aplicáveis;
e) inclua o compromisso de fornecer os recursos necessários para atender aos objetivos;
f) inclua o compromisso de melhoria contínua do sistema de gestão do DTI.

9. A política de DTI deve estar disponível como informação documentada, e comunicar-se com as partes interessadas conforme aplicável.

5.2 Funções, responsabilidades e autoridades do órgão gestor

10. O órgão gestor deve determinar, atribuir, documentar e comunicar as responsabilidades e autoridades para funções relevantes para a gestão do DTI.

Obs.: A atribuição de responsabilidade e autoridade pode incluir:
a) garantir que o sistema de gestão do DTI esteja em conformidade com os requisitos desta norma;
b) coordenar a implementação do sistema de gestão do DTI;
c) assegurar que os processos estão gerando e fornecendo os resultados pretendidos;
d) reportar às mais altas autoridades sobre o desempenho do sistema de gestão do DTI e sobre oportunidades de melhoria.

CAPÍTULO 6
Planejamento

6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades

11. Ao planejar o sistema de gestão do DTI, o órgão gestor deve considerar as questões referidas no item 4.2 e os requisitos mencionados no item 4.3, e determinar os riscos e oportunidades que podem afetar a gestão do DTI para efeitos de:
a) garantir a realização dos resultados esperados;
b) aumentar os efeitos desejáveis e aproveitar as oportunidades;
c) prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
d) alcançar a melhoria contínua.

12. O órgão gestor deve planejar e documentar:
a) as ações para lidar com riscos e oportunidades;
b) a forma de integrar e implementar as ações nos processos do sistema de gestão do DTI;
c) a forma de avaliar a eficácia das ações.

Obs. 1: As opções para lidar com os riscos podem incluir: evitar riscos, aceitar riscos para buscar oportunidades, eliminar a origem do risco, alterar a probabilidade ou as consequências, compartilhar riscos ou reter riscos por meio de decisões informadas.
Obs. 2: As oportunidades podem levar à adoção de novas práticas, lançamento de novos produtos, geração de novas atrações turísticas, abordagem a novos perfis de turistas, estabelecimento de parcerias, uso de novas tecnologias e outras possibilidades desejáveis e viáveis para atender às necessidades do órgão gestor e/ou das partes interessadas.

6.2 Objetivos do DTI e planejamento para alcançá-los

6.2.1 Objetivos de um DTI

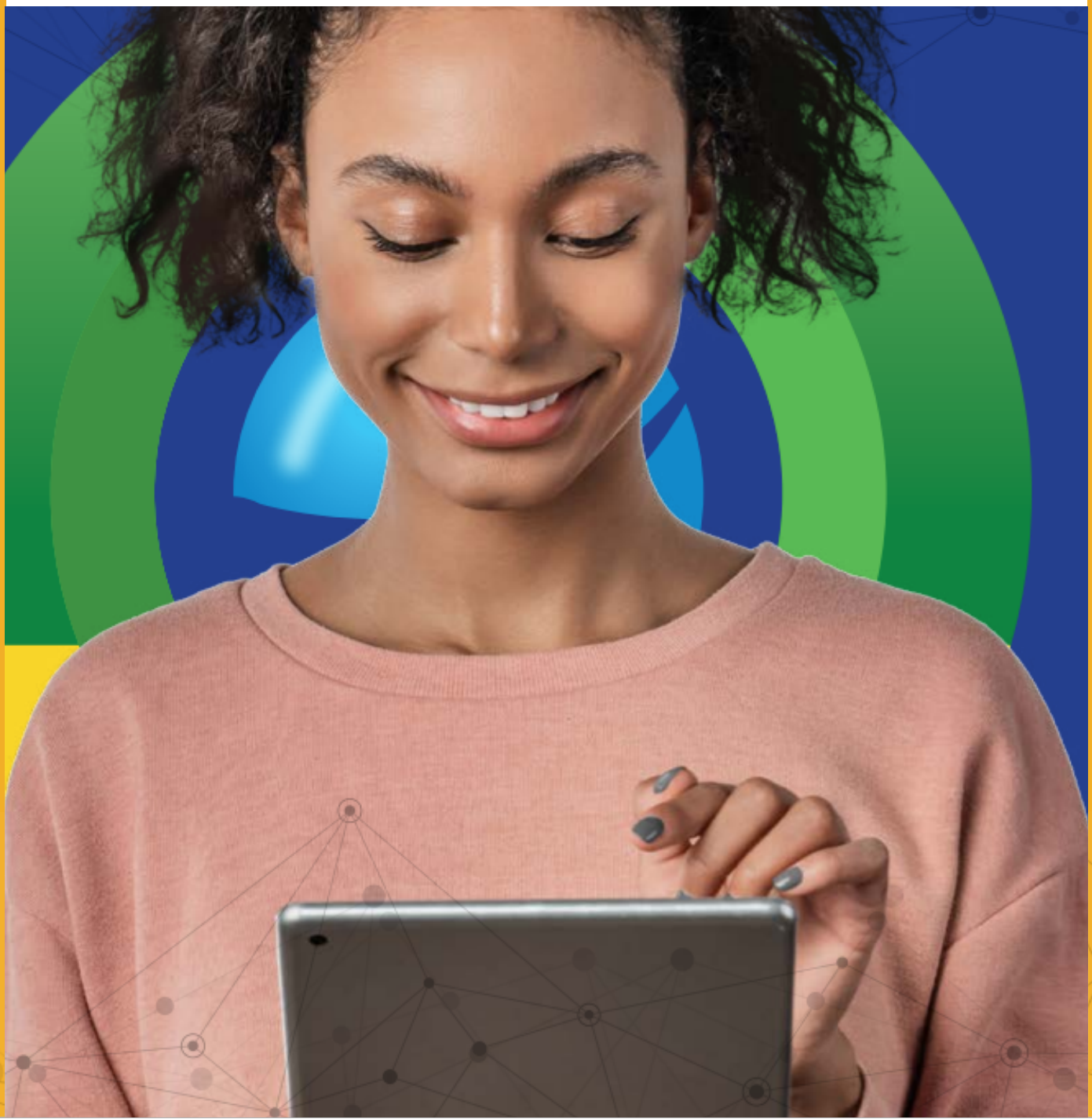
13. O órgão gestor deve definir os objetivos do DTI em funções e níveis relevantes, atribuindo-lhes responsabilidades. Objetivos vinculados a cada um dos eixos de um DTI devem ser determinados de acordo com a seção 8.2.

14. Os objetivos do DTI devem:
a) ser consistentes com a política do DTI;
b) ser mensuráveis e limitados no tempo;
c) levar em conta os requisitos aplicáveis;
d) ser rastreados;
e) comunicar e atualizar-se, conforme apropriado.

15. O órgão gestor deve manter informações documentadas sobre os objetivos do DTI.

6.2.2 Plano para alcançar os objetivos do DTI

16. O órgão gestor deve planejar ações que atendam às metas estabelecidas. O órgão gestor deve determinar para cada ação contida no plano:
a) iniciativas a serem tomadas;
b) forma específica em que serão realizados;
c) recursos que serão necessários;
d) responsabilidades e autoridades para sua realização;
e) datas e prazos para execução;
f) método e frequência de monitoramento.



CAPÍTULO 7
Apoio

7.1 Recursos

17. O órgão gestor deve determinar e fornecer os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão do DTI.

7.1.1 Pessoas

18. A organização deve determinar e fornecer as pessoas necessárias para uma implementação eficaz do seu sistema de gestão do DTI e pela operação e controle de seus processos.

7.1.2 Infraestrutura

19. O órgão gestor deve determinar, fornecer e manter a infraestrutura necessária para a operação de seus processos e dos sistemas de gestão do DTI.

Obs.: A infraestrutura pode incluir:
a) edifícios e serviços associados;
b) equipamentos, incluindo hardware e software;
c) recursos de transporte;
d) TIC.

7.1.3 Conhecimentos do órgão gestor

20. O órgão gestor deve determinar e manter o conhecimento necessário para atingir os objetivos do DTI, o funcionamento de seus processos e a conformidade dos requisitos.

Obs. 1: Os conhecimentos do órgão gestor são conhecimentos específicos que a organização adquire geralmente com experiência. São informações que são usadas e compartilhadas para atingir os objetivos do DTI.
Obs. 2: Os conhecimentos do órgão gestor podem ser baseados em:

a) fontes internas (por exemplo: propriedade intelectual; conhecimento adquirido com a experiência; lições aprendidas com os fracassos e os projetos de sucesso; capturar e compartilhar conhecimento e experiência não documentados; os resultados de melhorias em processos, produtos e serviços etc.);
b) fontes externas (por exemplo: normas; Academia; conferências; artigos técnicos; coleta de conhecimento de partes interessadas ou fornecedores externos).

21. Estes conhecimentos devem ser colocados à disposição das partes interessadas sempre que possível.

7.2 Competências

22. O órgão gestor deve:
a) determinar a competência necessária das pessoas que realizam, nas áreas e níveis relevantes, um trabalho que afeta o desempenho do DTI. Para isso, devem ser considerados os eixos de 8.2;
b) garantir a competência dos indivíduos para cumprir suas responsabilidades, com base na educação, treinamento ou experiência adequadas;
c) treinar funcionários para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações tomadas;
d) manter informações documentadas apropriadas como uma evidência da sua competência.

7.3 Consciência

23. O órgão gestor deve garantir que os funcionários envolvidos no escopo do sistema de gerenciamento do DTI tomem consciência:
a)da política do DTI;
b)dos objetivos relevantes do DTI;
c)de sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão do DTI, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho do DTI;
d)dos riscos associados ao não cumprimento dos requisitos.

7.4 Comunicação

24. O órgão gestor deve determinar e documentar as comunicações internas e externas necessárias ao cumprimento dos requisitos do 8.2 e seus indicadores associados, incluindo:
a) o quê comunicar;
b) quando comunicar;
c) a quem comunicar;
d) como comunicar;
e) quem comunica.

7.5 Informações documentadas

7.5.1 Sistema documental

25. O órgão gestor deve incluir, dentro do sistema de gestão do DTI, as informações documentadas exigidas pelo presente referencial técnico, bem como as necessárias para o cumprimento dos objetivos.

26. O órgão gestor deve determinar para os documentos:
a) a maneira de identificá-los e controlar sua validade;
b) o formato e seus meios de apoio;
c) a revisão e aprovação do documento antes de sua implementação.

27. As informações documentadas exigidas pelo sistema de gerenciamento DTI devem ser monitoradas para garantir que se encontrem:
a) disponíveis para uso;
b) adequadamente protegidas.

28. O órgão gestor deve determinar e controlar as informações documentadas de origem externa necessárias para o sistema de gestão de DTI.



CAPÍTULO 8
Operação



8.1 Planejamento operacional e controle

29. O órgão gestor deve planificar, planejar, implementar e controlar os processos necessários para o DTI determinados no subcapítulo 4.6, e implementar as ações determinadas no capítulo 6.

30. A implementação de processos e ações deve considerar os eixos definidos no subcapítulo 8.2.

8.2 Requisitos mínimos dos eixos

REQUISITOS



8.2.1 Eixo de GOVERNANÇA



8.2.1 Eixo de Governança

8.2.1.1 Governança

31. O órgão gestor deve determinar as áreas municipais e outras partes interessadas que serão fornecedores externos de insumos para os processos e/ou informações para o sistema de gestão do DTI, e/ou que sejam responsáveis por gerenciar os processos necessários para implementar um DTI, considerando os eixos definidos na seção 8.2.

8.2.1.1 Governança

31. O órgão gestor deve determinar as áreas municipais e outras partes interessadas que serão fornecedores externos de insumos para os processos e/ou informações para o sistema de gestão do DTI, e/ou que sejam responsáveis por gerenciar os processos necessários para implementar um DTI, considerando os eixos definidos na seção 8.2.

8.2.1.2 Gestão digital

32. O órgão gestor deve promover a digitalização dos processos incluídos no âmbito do sistema de gestão do DTI.

33. Da mesma forma, o órgão gestor deve possibilitar que moradores, turistas e prestadores de serviços turísticos realizem seus trâmites de maneira digital.

8.2.1.3 Planejamento urbano e usos do solo

34. O órgão gestor deve determinar os usos turísticos do solo nos documentos legais, regulamentares ou institucionais relacionados ao ordenamento territorial, ao zoneamento do espaço e aos usos do solo.

Obs.: As categorias relacionadas ao uso do solo podem ser: “uso turístico do solo”, “áreas de uso turístico”, “áreas de serviço turístico”, “áreas de lazer”, “áreas de circulação turística”, “áreas de preservação patrimonial”, “áreas de maior densidade turística”, “áreas turísticas”, entre outras.

35. O órgão gestor deve determinar as responsabilidades nas áreas encarregadas do tratamento sistematizado de dados georreferenciados definidos como fornecedores externos para planejar e articular ações relacionadas aos usos turísticos do solo no destino.

8.2.1.4 Participação e gestão aberta

36. O órgão gestor deve avaliar e promover mecanismos que facilitem a participação das partes interessadas no planejamento e implementação de políticas e ações para o turismo, associadas aos requisitos constantes no subcapítulo 8.2.

37. O órgão gestor deve garantir e facilitar o acesso às informações públicas, tanto para o cidadão como para as partes interessadas.



8.2.2. Eixo de INOVAÇÃO



8.2.2. Eixo de Inovação

38. O órgão gestor deve analisar e promover a implementação de ideias de inovação para ser capaz de responder aos riscos e oportunidades conforme mencionados no subcapítulo 6.1, e aos objetivos definidos nos requisitos do item 6.2.1.

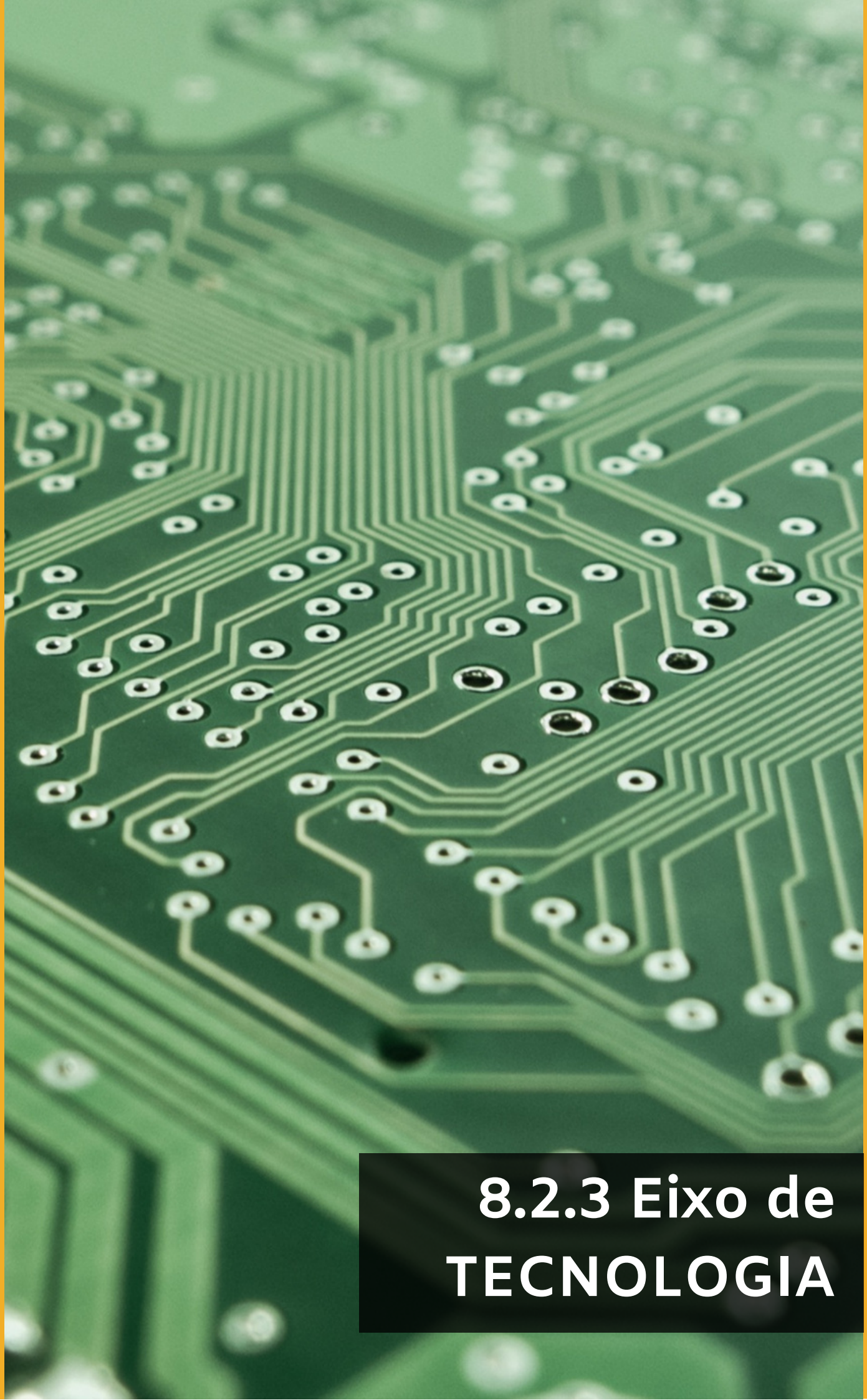
39. O órgão gestor deve identificar inovações científicas, técnicas, metodológicas ou institucionais relevantes para os sistemas de gestão do DTI e/ou para implementar as ideias de inovação.

40. O órgão gestor deve identificar programas que promovam a inovação, gerenciados pelas partes interessadas e que sejam relevantes ao DTI.

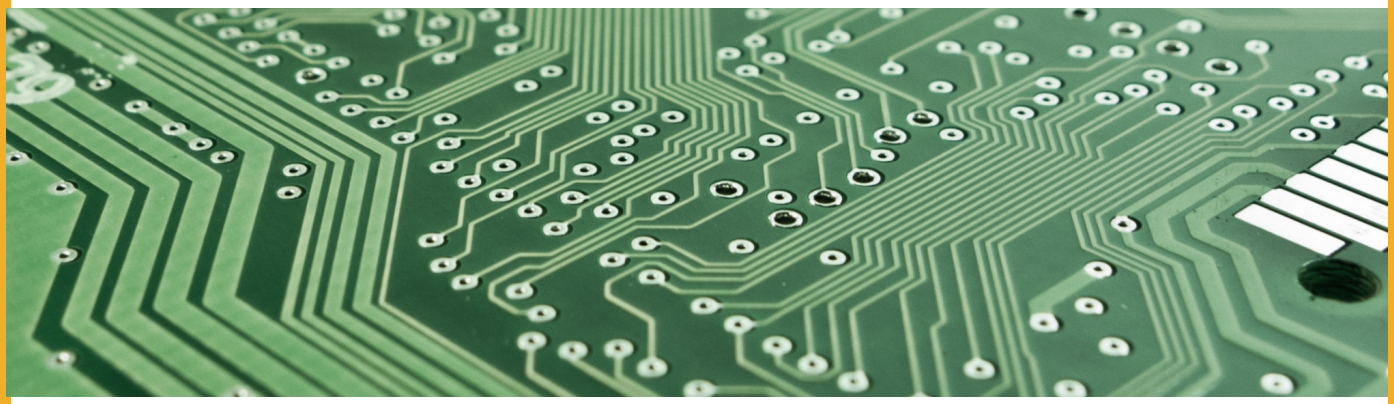
41. O órgão gestor deve promover a inovação nos processos, produtos e serviços das partes interessadas do DTI.

Obs.: Considerar aspectos como propriedade intelectual e outros requisitos legais, bem como a promoção e divulgação de ações que gerem consciência de mudança efetiva e estimulem a transformação das empresas de turismo.

REQUISITOS



8.2.3 Eixo de TECNOLOGIA



8.2.3 Eixo de Tecnologia

8.2.3.1 Infraestrutura de telecomunicações

42. O órgão gestor deve determinar as infraestruturas de telecomunicações necessárias para cumprir com os requisitos das partes interessadas e promover a melhoria e/ou adaptação das referidas infraestruturas.

43. O órgão gestor deve incentivar e/ou promover o desenvolvimento de infraestruturas, dispositivos, aplicativos e/ou plataformas que permitam aos turistas conhecer o DTI e todos seus recursos e componentes.

8.2.3.2 Aplicativos e/ou plataformas tecnológicas

44. O órgão gestor deve implantar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para os sistemas de gestão do DTI.

45. As partes interessadas devem promover e/ou facilitar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para sua própria gestão.

46. O órgão gestor deve realizar a digitalização da oferta de serviços e recursos turísticos no DTI.

47. O órgão gestor deve promover a implementação de aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para efetuar a monitorização de capacidade de carga nos principais atrativos turísticos do DTI, especialmente os sítios de patrimônio cultural e/ou natural.

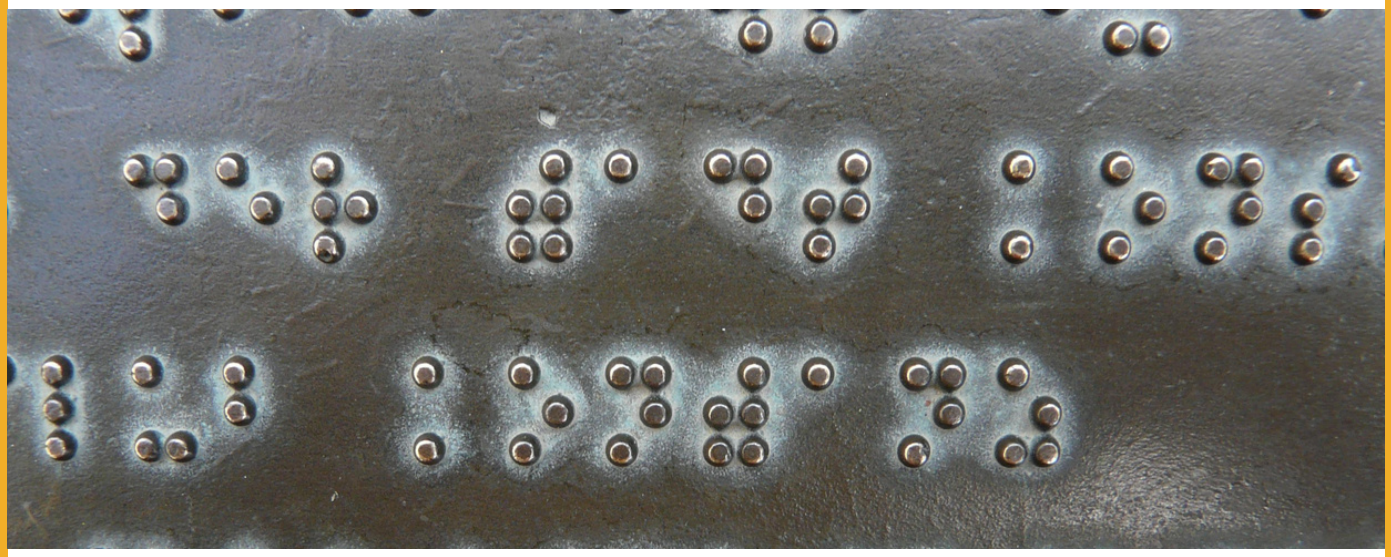
8.2.3 Segurança informática

48. O órgão gestor deve garantir a acessibilidade, disponibilidade e integridade de aplicativos e informações dos sistemas de gestão do DTI.

49. O órgão gestor deve implementar ações para proteger os dados pessoais das partes interessadas.



8.2.4 Eixo de ACESSIBILIDADE



8.2.4 Eixo de Acessibilidade

50. O órgão gestor deve fornecer informações sobre as condições de acessibilidade do DTI aos turistas e demais interessados.

51. O órgão gestor deve promover a sensibilização e a formação das partes interessadas no DTI sobre a necessidade de atender aos requisitos de acessibilidade e do desenho universal.

52. O órgão gestor deve promover o cumprimento dos requisitos aplicáveis à acessibilidade para fornecedores de turismo e para as demais partes interessadas do entorno do DTI.

53. O órgão gestor deve promover o cumprimento dos requisitos de acessibilidade no próprio órgão gestor e nos fornecedores externos de gestão do DTI.





8.2.5 Eixo de SUSTENTABILIDADE



8.2.5 Eixo de Sustentabilidade

8.2.5.1 Economia

54. O órgão gestor deve avaliar os impactos econômicos do turismo no DTI.

55. O órgão gestor deve promover a formação e empregabilidade dos residentes no setor de turismo.

56. O órgão gestor deve promover o desenvolvimento de empresas locais de produtos e serviços.

57. O órgão gestor deve estabelecer prioridades de investimento em áreas estratégicas do DTI.

8.2.5.2 Ambiente

58. O órgão gestor deve avaliar os aspectos relacionados ao cuidado e à poluição da água, do ar e do solo, que sejam significativos para o DTI, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua proteção.

59. O órgão gestor deve avaliar os aspectos relacionados ao cuidado da flora e da fauna, que sejam significativos para o DTI, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua proteção.

60. O órgão gestor deve avaliar os aspectos ambientais significativos para o DTI considerando a gestão eficiente da água, com o intuito de sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua otimização.

61. O órgão gestor deve avaliar os aspectos ambientais significativos para o DTI considerando a gestão eficiente da energia, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua otimização.

62. O órgão gestor deve avaliar os aspectos ambientais significativos para o DTI considerando o uso de energias renováveis, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua incorporação.

63. O órgão gestor deve avaliar os aspectos ambientais significativos para o DTI considerando a gestão sustentável de resíduos, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua otimização.

64. O órgão gestor deve implementar ações voltadas para a identificação, proteção, conservação e recuperação da paisagem e do patrimônio natural do DTI.

8.2.5.3 Social

65. O órgão gestor deve implementar ações voltadas à igualdade de gênero em sua organização.

66. O órgão gestor deve incentivar a igualdade de gênero nos órgãos e empresas que compõem as partes interessadas do DTI.

67. O órgão gestor deve implementar ações voltadas à inclusão social na sua organização no DTI.

68. O órgão gestor deve incentivar a inclusão social nos órgãos e empresas que compõem as partes interessadas do DTI.



8.2.6 Eixo de CRIATIVIDADE



8.2.6 Eixo de Criatividade

8.2.6.1 Criatividade

69. O órgão gestor deve fortalecer a cooperação com outros destinos reconhecidos como criativos.

70. O órgão gestor deve impulsionar as indústrias criativas por meio da criação, produção, distribuição, difusão e fruição de atividades, bens e serviços criativos.

71. O órgão gestor deve promover a criatividade no destino, incentivando a participação de residentes, fornecedores de bens e serviços turísticos e outras partes interessadas no desenvolvimento de projetos criativos.

8.2.6.2 Cultura

72. O órgão gestor deve promover a diversidade cultural e incentivar a participação das comunidades locais e povos originários em ações ligadas ao turismo.

73. O órgão gestor deve realizar ações voltadas para a identificação, avaliação, proteção, conservação e restauração do patrimônio cultural no DTI.

REQUISITOS



8.2.7 Eixo de MOBILIDADE E TRANSPORTE



8.2.7 Eixo de Mobilidade e Transporte

74. O órgão gestor deve avaliar as condições dos meios e infraestruturas de transporte dependendo das necessidades do DTI e promover melhorias relevantes.

75. O órgão gestor deve avaliar as condições de acessibilidade em meios e infraestruturas de transporte no DTI.

76. O órgão gestor deve identificar e avaliar a rede de conectividade de transporte do DTI com outros municípios, incluindo os terminais dos diversos meios de transporte, e promover as melhorias pertinentes.

77. O órgão gestor deve identificar e promover a existência de meios de transporte sustentáveis no DTI, com foco nos modos de transporte não motorizado.

78. O órgão gestor deve ter informações sobre acidentes, sinistros de trânsito e segurança viária no DTI.

REQUISITOS



8.2.8 Eixo de PROMOÇÃO E MARKETING



8.2.8 Eixo de Promoção e Marketing

79. O órgão gestor deve promover, facilitar e/ou implementar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para a promoção do DTI.

80. O órgão gestor deve promover, facilitar e/ou implementar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para a comercialização dos serviços turísticos entre as partes interessadas.

81. O órgão gestor deve determinar e segmentar o comportamento e as características do consumo do turista no DTI, incluindo suas interações e transações.

82. O órgão gestor deve publicizar a acessibilidade do DTI, incluindo instalações e serviços turísticos acessíveis.



8.2.9 Eixo de SEGURANÇA



8.2.9 Eixo de Segurança

8.2.9.1 Segurança sanitária

83. O órgão gestor deve comunicar as condições sanitárias do DTI, incluindo a oferta de serviços de saúde.

84. O órgão gestor deve informar medidas preventivas e de cuidado às partes interessadas.

85. O órgão gestor deve determinar as informações necessárias para rastrear a segurança da saúde dos turistas do DTI.

8.2.9.2 Segurança pública

86. O órgão gestor deve identificar as medidas adotadas pelo DTI para a prevençãodo crime.

87. O órgão gestor deve identificar as características dos crimes que sofrem os turistas no DTI para promover medidas preventivas.

8.2.9.3 Prevenção da exploração de crianças e adolescentes

88. O órgão gestor deve identificar as características dos crimes de exploração sexual e laboral contra crianças e adolescentes, com fins turísticos, para promover medidas preventivas.

89. O órgão gestor deve realizar ações de sensibilização e divulgação do Código de Conduta do Brasil.

Obs.O Código de Conduta do Brasil é um incentivo para que empresas e prestadores de serviços turísticos assumam os compromissos estabelecidos no documento e adotem uma posição explícita de repúdio à exploração sexual contra crianças e adolescentes.
Trata-se de um instrumento de compromisso, de livre adesão, que tem como objetivo orientar e estabelecer padrões de comportamento ético de empresas e prestadores de serviços turísticos, seus funcionários e colaboradores, que trabalhem direta ou indiretamente no contexto do turismo para que, no desempenho de suas atividades, adotem ações de prevenção e enfrentamento à exploração sexual de crianças e adolescentes.
Para mais informações acesse o site do Código de Conduta do Brasil: http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/.

CAPÍTULO 9
Avaliação de desempenho

9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI

90. O órgão gestor deve determinar e analisar os meios, fontes, dados, informações e processos para coletar e usar as informações relativas à gestão do DTI, realizando seu acompanhamento constante.

9.1.1 Satisfação dos turistas e prestadores de serviços turísticos

91. O órgão gestor deve obter informações e monitorar o grau de satisfação dos turistas do DTI.

Obs.: O grau de satisfação dos turistas pode ser medido com base:
a) nos produtos e serviços turísticos que recebem do órgão gestor;
b) nos produtos e serviços turísticos que recebem dos prestadores de serviços turísticos;
c) nos produtos e serviços turísticos que recebem de outras partes interessadas do DTI;
d) no DTI no seu conjunto.

92. O órgão gestor deve obter informações e rastrear o grau de satisfação dos prestadores de serviços turísticos do DTI com relação aos serviços que recebem do órgão gestor.

9.1.2 Monitoramento de variáveis de mercado

93. O órgão gestor deve determinar e rastrear as variáveis de mercado relevantes ao sistema de gestão do DTI.

9.1.3 Rastreamento dos eixos do DTI

94. O órgão gestor deve determinar indicadores para monitorar o cumprimento dos processos e ações associadas ao DTI.

95. O órgão gestor deve monitorar o cumprimento dos requisitos do DTI associados ao Referencial Técnico.

9.1.4 Aplicativo (app) para monitoramento

96. O órgão gestor deve implementar um aplicativo ou plataforma informática para monitorar processos, objetivos, planos, indicadores e requisitos do sistema de gestão do DTI.

9.2 Auditoria interna

97. O órgão gestor deve:
a) planejar, implementar e manter pelo menos um programa de auditoria que inclua a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planejamento, relatórios e resultados de auditorias anteriores;
b) definir os critérios e o escopo de cada auditoria;
c) selecionar os auditores e garantir a imparcialidade do processo de auditoria;
d) garantir que os resultados das auditorias sejam comunicados às autoridades do DTI; e
e) reter informações documentadas como evidência de implementação do programa de auditoria e de resultados.

9.3 Revisão gerencial

98. As autoridades do DTI devem revisar os sistemas de gestão em intervalos planejados, para garantir sua conveniência, adequação e eficácia.

99. A revisão pelos gestores deve ser planejada e executada, incluindo considerações sobre:
a) o status das ações de revisão pelos gestores anteriores;
b) alterações em questões externas e internas relevantes ao sistema de gestão do DTI;
c) a informação de desempenho do DTI e dos eixos do subcapítulo 8.2 e o grau de cumprimento dos objetivos;
d) a satisfação dos turistas;
e) o cumprimento dos requisitos pelos prestadores de serviços turísticos;
f) os resultados da auditoria interna e as avaliações externas, incluindo as auditorias externas;
g) a eficácia das ações realizadas para tratar riscos e oportunidades; e
h) as oportunidades de melhoria.

100. Os resultados da revisão gerencial devem incluir decisões relacionadas a:
a) oportunidades de melhoria;
b) qualquer necessidade de mudança no sistema de gestão do DTI; e
c) necessidades de recursos.

101. O órgão gestor deve reter informações documentadas como evidência dos resultados das revisões gerenciais.

CAPÍTULO 10
Aperfeiçoamento

10.1 Não conformidades e ações corretivas

102. Em caso de inconformidades, o órgão gestor deve:
a) reagir à não conformidade e realizar ações para controlá-la e corrigi-la;
b) avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade;
c) implementar qualquer ação necessária;
d) revisar a eficácia de qualquer ação tomada;
e) atualizar os riscos e oportunidades determinadas durante o planejamento;
f) fazer mudanças nos sistemas de gestão do DTI.

103. A organização deve reter informações documentadas como evidência:
a) da natureza das não conformidades e de qualquer ação tomada posteriormente;
b) dos resultados de qualquer ação corretiva.

10.2 Melhoria contínua

104. O órgão gestor deve melhorar continuamente a eficiência e o desempenho do sistema de gerenciamento do DTI.

105. O órgão gestor deve considerar os resultados dos processos de monitoramento e os resultados da revisão gerencial para determinar se existem necessidades e oportunidades que devem ser consideradas como parte da melhoria contínua.



Anexo 1
Metodologia de avaliação de conformidade

Considerações gerais

Análises de avaliação de conformidade são realizadas através de um sistema de auditorias independentes, sistemáticas e documentadas para efeitos de Observação do grau de cumprimento da referência pelos sistemas de gestão dos destinos turísticos inteligentes. São processos voluntários, onde um auditor validado pelo MTur acorda um plano de auditoria com as autoridades do órgão gestor envolvido. Como critérios gerais para a realização de auditorias, são consideradas as diretrizes estabelecidas na ISO 19.011.

Os processos de avaliação de conformidade são confidenciais, não sendo divulgadas as informações ou dados de propriedade da organização a terceiros.

Determinação das descobertas

A avaliação de conformidade envolve a identificação e análise de uma série de evidências coletadas durante o processo, em função dos critérios de referência, para determinar os achados. Os achados que se determinem podem constituir:

- Conformidade: quando o auditor verifica de forma sistemática, independente e documentada que há evidência que demonstre a conformidade com os critérios de auditoria.
- Não conformidade: quando o auditor verifica de forma sistemática, independente e documentada que há evidência que demonstre que os critérios de auditoria não foram atendidos.

As conformidades e as não conformidades podem ter diferentes graus. Entre as não conformidades, podem ser consideradas:

- Sem conceituação: desconhecimento do critério de referência.
- Não conformidade maior ou não conformidade: não cumprimento sistemático do requisito.
- Observação ou não conformidade menor: não cumprimento parcial do requisito.

Por sua vez, as conformidades podem incluir alguma oportunidade de melhoria de acordo com o critério do auditor. Neste sentido, os graus das conformidades são:

- Conformidade estrita: cumprimento do requisito. Pode incluir oportunidade de melhoria
- Conformidade plena: cumprimento do requisito onde evidências demonstram que um nível de excelência foi alcançado.

Sistema de pontuação

Para facilitar o processo de avaliação e eventualmente poder atribuir uma distinção aos órgãos gestores que demonstram um nível significativo de conformidade com o referencial técnico, cada uma das tipologias dos achados foi associada a uma escala de classificação numérica. Essa escala é mostrada abaixo:

- 1: Requisito não conceituado
- 2: Não conformidade
- 3: Observação
- 4: Conformidade estrita
- 5: Conformidade plena

A pontuação mínima para alcançar a distinção deve ser 3, desde que haja um esforço comprovado de cumprimento de ações no nível de conformidade (4).

Anexo 2
Matriz de Avaliação de Requisitos para a Elaboração do Plano de Transformação

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.1 Delimitação do escopo do sistema de gestão DTI			1. O órgão gestor deve determinar e documentar que o alcance territorial, no qual se implanta o modelo, é um destino turístico, com base nos seguintes aspectos: a) que o destino turístico seja geograficamente delimitado; b) que tenha organizações que prestam serviços turísticos; c) que esteja dotado de uma estrutura para a gestão do destino turístico.		
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.1 Delimitação do escopo do sistema de gestão DTI			2. O órgão gestor deve determinar os limites e aplicabilidade do sistema de gestão do DTI para es a) os limites geográficos onde está implementado o sistema de gestão do DTI; b) a autoridade e capacidade de exercer controle e influência sobre o DTI; c) as atividades, produtos e serviços turísticos que possam ter aspectos significativos relacionados à implementação de um DTI.		
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.1 Delimitação do escopo do sistema de gestão DTI			3. O escopo deve estar disponível como informação documentada.		
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.2 Compreensão do órgão gestor e do seu contexto no DTI			4. O órgão gestor deve determinar as questões externas e internas que são relevantes para o seu propósito e que afetam sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos do seu sistema de gestão de DTI, considerando, pelo menos, aspectos relativos a: a) o mercado turístico; b) o marco legal e regulatório; c) os aspectos relativos aos eixos estabelecidos no subcapítulo 8.2.		
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.3 Compreensão das necessidades e expectativas das partes interessadas			5. O órgão gestor deve determinar e documentar: a) as partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão do DTI; b) os requisitos pertinentes às partes interessadas identificadas, considerando os dados e informações que eles demandem.		
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.4 Diagnóstico de situação do DTI			6. O órgão gestor deve realizar um diagnóstico de situação documentado do DTI em relação aos aspectos identificados e determinados nos pontos 4.1, 4.2 e 4.3, e com os eixos identificados no ponto 8.2.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capítulo 4. Contexto do destino turístico	4.5 Sistema de gestão do DTI e seus processos			7. O órgão gestor deve determinar os processos necessários para o sistema de gestão do DTI, considerando: a) as entradas necessárias e as saídas esperadas desses processos; b) a sequência e interação desses processos.		
Capitulo 5. Liderança	5.1 Política do DTI			8. As mais altas autoridades do órgão gestor devem estabelecer, implementar, manter e rever uma política de gestão do DTI que: a) seja adequada ao contexto do DTI; b) considere cada um dos eixos na seção 8.2; c) forneça um marco de referência para o estabelecimento dos objetivos do DTI; d) inclua o compromisso de cumprir os requisitos aplicáveis; e) inclua o compromisso de fornecer os recursos necessários para atender aos objetivos; f) inclua o compromisso de melhoria contínua do sistema de gestão do DTI.		
Capitulo 5. Liderança	5.1 Política do DTI			9. A política de DTI deve estar disponível como informação documentada, e comunicar-se com as partes interessadas conforme aplicável.		
Capitulo 5. Liderança	5.2 Funções, responsabilidades e autoridades do órgão gestor			10. O órgão gestor deve determinar, atribuir, documentar e comunicar as responsabilidades e autoridades para funções relevantes para a gestão do DTI.		
Capitulo 6. Planejamento	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades			11. Ao planejar o sistema de gestão do DTI, o órgão gestor deve considerar as questões referidas no item 4.2 e os requisitos mencionados no item 4.3, e determinar os riscos e oportunidades que podem afetar a gestão do DTI para efeitos de: a) garantir a realização dos resultados esperados; b) aumentar os efeitos desejáveis e aproveitar as oportunidades; c) prevenir ou reduzir efeitos indesejados; d) alcançar a melhoria contínua.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 6. Planejamento	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades			12. O órgão gestor deve planejar e documentar: a) as ações para lidar com riscos e oportunidades; b) a forma de integrar e implementar as ações nos processos do sistema de gestão do DTI; c) a forma de avaliar a eficácia das ações.		
Capitulo 6. Planejamento	6.2 Objetivos do DTI e planejamento para alcançá-los			13. O órgão gestor deve definir os objetivos do DTI em funções e níveis relevantes, atribuindo-lhes responsabilidades. Objetivos vinculados a cada um dos eixos de um DTI devem ser determinados de acordo com a seção 8.2.		
Capitulo 6. Planejamento	6.2 Objetivos do DTI e planejamento para alcançá-los			14. Os objetivos do DTI devem: a) ser consistentes com a política do DTI; b) ser mensuráveis e limitados no tempo; c) levar em conta os requisitos aplicáveis; d) ser rastreados; e) comunicar e atualizar-se, conforme apropriado.		
Capitulo 6. Planejamento	6.2 Objetivos do DTI e planejamento para alcançá-los			15. O órgão gestor deve manter informações documentadas sobre os objetivos do DTI.		
Capitulo 6. Planejamento	6.2 Objetivos do DTI e planejamento para alcançá-los			16. O órgão gestor deve planejar ações que atendam às metas estabelecidas. O órgão gestor deve determinar para cada ação contida no plano: a) iniciativas a serem tomadas; b) forma específica em que serão realizados; c) recursos que serão necessários; d) responsabilidades e autoridades para sua realização; e) datas e prazos para execução; f) método e frequência de monitoramento.		
Capitulo 7. Apoio	7.1 Recursos			17. O órgão gestor deve determinar e fornecer os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão do DTI.		
Capitulo 7. Apoio	7.1 Recursos			18. A organização deve determinar e fornecer as pessoas necessárias para uma implementação eficaz do seu sistema de gestão do DTI e pela operação e controle de seus processos.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 7. Apoio	7.1 Recursos			19. O órgão gestor deve determinar, fornecer e manter a infraestrutura necessária para a operação de seus processos e dos sistemas de gestão do DTI.		
Capitulo 7. Apoio	7.1 Recursos			20. O órgão gestor deve determinar e manter o conhecimento necessário para atingir os objetivos do DTI, o funcionamento de seus processos e a conformidade dos requisitos.		
Capitulo 7. Apoio	7.1 Recursos			21. Estes conhecimentos devem ser colocados à disposição das partes interessadas sempre que possível.		
Capitulo 7. Apoio	7.2 Competências			22. O órgão gestor deve: a) Determinar a competência necessária das pessoas que realizam, nas áreas e níveis relevantes, um trabalho que afeta o desempenho do DTI. Para isso, devem ser considerados os eixos de 8.2; b) garantir a competência dos indivíduos para cumprir suas responsabilidades, com base na educação, treinamento ou experiência adequadas; c) treinar funcionários para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações tomadas; d) manter informações documentadas apropriadas como uma evidência da sua competência.		
Capitulo 7. Apoio	7.3 Consciência			23. O órgão gestor deve garantir que os funcionários envolvidos no escopo do sistema de gerenciamento do DTI tomem consciência: a) da política do DTI; b) dos objetivos relevantes do DTI; c) de sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão do DTI, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho do DTI; d) dos riscos associados ao não cumprimento dos requisitos.		
Capitulo 7. Apoio	7.4 Comunicação			24. O órgão gestor deve determinar e documentar as comunicações internas e externas necessárias ao cumprimento dos requisitos do 8.2 e seus indicadores associados, incluindo: a) o quê comunicar; b) quando comunicar; c) a quem comunicar; d) como comunicar; e) quem comunica.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 7. Apoio	7.5 Informações documentadas			25. O órgão gestor deve incluir, dentro do sistema de gestão do DTI, as informações documentadas exigidas pelo presente referencial técnico, bem como as necessárias para o cumprimento dos objetivos.		
Capitulo 7. Apoio	7.5 Informações documentadas			26. O órgão gestor deve determinar para os documentos: a) a maneira de identificá-los e controlar sua validade; b) o formato e seus meios de apoio; c) a revisão e aprovação do documento antes de sua implementação.		
Capitulo 7. Apoio	7.5 Informações documentadas			27. As informações documentadas exigidas pelo sistema de gerenciamento DTI devem ser monitoradas para garantir que se encontrem: a) disponíveis para uso; b) adequadamente protegidas.		
Capitulo 7. Apoio	7.5 Informações documentadas			28. O órgão gestor deve determinar e controlar as informações documentadas de origem externa necessárias para o sistema de gestão de DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.1 Planejamento operacional e controle			29. O órgão gestor deve planificar, planejar, implementar e controlar os processos necessários para o DTI determinados no subcapítulo 4.6, e implementar as ações determinadas no capítulo 6.		
Capitulo 8. Operação	8.1 Planejamento e controle operacional			30. A implementação de processos e ações deve considerar os eixos definidos no subcapítulo 8.2.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Governança	Governança	31. O órgão gestor deve determinar as áreas municipais e outras partes interessadas que serão fornecedores externos de insumos para os processos e/ou informações para o sistema de gestão do DTI, e/ou que sejam responsáveis por gerenciar os processos necessários para implementar um DTI, considerando os eixos definidos na seção 8.2.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Governança	Gestão digital	32. O órgão gestor deve promover a digitalização dos processos incluídos no âmbito do sistema de gestão do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Governança	Gestão digital	33. Da mesma forma, o órgão gestor deve possibilitar que moradores, turistas e prestadores de serviços turísticos realizem seus trâmites de maneira digital.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Governança	Planejamento urbano e usos do solo	34. O órgão gestor deve determinar os usos turísticos do solo nos documentos legais, regulamentares ou institucionais relacionados ao ordenamento territorial, ao zoneamento do espaço e aos usos do solo.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Governança	Planejamento urbano e usos do solo	35. O órgão gestor deve determinar as responsabilidades nas áreas encarregadas do tratamento sistematizado de dados georreferenciados definidos como fornecedores externos para planejar e articular ações relacionadas aos usos turísticos do solo no destino.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Governança	Participação e gestão aberta	36. O órgão gestor deve avaliar e promover mecanismos que facilitem a participação das partes interessadas no planejamento e implementação de políticas e ações para o turismo, associadas aos requisitos constantes no subcapítulo 8.2.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Governança	Participação e gestão aberta	37. O órgão gestor deve garantir e facilitar o acesso às informações públicas, tanto para o cidadão como para as partes interessadas.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Inovação		38. O órgão gestor deve analisar e promover a implementação de ideias de inovação para ser capaz de responder aos riscos e oportunidades conforme mencionados no subcapítulo 6.1, e aos objetivos definidos nos requisitos do item 6.2.1.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Inovação		39. O órgão gestor deve identificar inovações científicas, técnicas, metodológicas ou institucionais relevantes para os sistemas de gestão do DTI e/ou para implementar as ideias de inovação.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Inovação		40. O órgão gestor deve identificar programas que promovam a inovação, gerenciados pelas partes interessadas e que sejam relevantes ao DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Inovação		41. O órgão gestor deve promover a inovação nos processos, produtos e serviços das partes interessadas do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Tecnologia	Infraestrutura de telecomunicações	42. O órgão gestor deve determinar as infraestruturas de telecomunicações necessárias para cumprir com os requisitos das partes interessadas e promover a melhoria e/ou adaptação das referidas infraestruturas.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Tecnologia	Infraestrutura de telecomunicações	43. O órgão gestor deve incentivar e/ou promover o desenvolvimento de infraestruturas, dispositivos, aplicativos e/ou plataformas que permitam aos turistas conhecer o DTI e todos seus recursos e componentes.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Tecnologia	Aplicativos e / ou plataformas tecnológicas	44. O órgão gestor deve implantar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para os sistemas de gestão do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Tecnologia	Aplicativos e / ou plataformas tecnológicas	45. As partes interessadas devem promover e/ou facilitar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para sua própria gestão.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Tecnologia	Aplicativos e / ou plataformas tecnológicas	46. O órgão gestor deve realizar a digitalização da oferta de serviços e recursos turísticos no DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Tecnologia	Aplicativos e / ou plataformas tecnológicas	47. O órgão gestor deve promover a implementação de aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para efetuar a monitorização de capacidade de carga nos principais atrativos turísticos do DTI, especialmente os sítios de patrimônio cultural e/ou natural.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Tecnologia	Segurança informática	48. O órgão gestor deve garantir a acessibilidade, disponibilidade e integridade de aplicativos e informações dos sistemas de gestão do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Tecnologia	Segurança informática	49. O órgão gestor deve implementar ações para proteger os dados pessoais das partes interessadas.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Acessibilidade		50. O órgão gestor deve fornecer informações sobre as condições de acessibilidade do DTI aos turistas e demais interessados.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Acessibilidade		51. O órgão gestor deve promover a sensibilização e a formação das partes interessadas no DTI sobre a necessidade de atender aos requisitos de acessibilidade e do desenho universal.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Acessibilidade		52. O órgão gestor deve promover o cumprimento dos requisitos aplicáveis à acessibilidade para fornecedores de turismo e para as demais partes interessadas do entorno do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Acessibilidade		53. O órgão gestor deve promover o cumprimento dos requisitos de acessibilidade no próprio órgão gestor e nos fornecedores externos de gestão do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Economia	54. O órgão gestor deve avaliar os impactos econômicos do turismo no DTI.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Economia	55. O órgão gestor deve promover a formação e empregabilidade dos residentes no setor de turismo.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Economia	56. O órgão gestor deve promover o desenvolvimento de empresas locais de produtos e serviços.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Economia	57. O órgão gestor deve estabelecer prioridades de investimento em áreas estratégicas do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Ambiente	58. O órgão gestor deve avaliar os aspectos relacionados ao cuidado e à poluição da água, do ar e do solo, que sejam significativos para o DTI, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua proteção.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Ambiente	59. O órgão gestor deve avaliar os aspectos relacionados ao cuidado da flora e da fauna, que sejam significativos para o DTI, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua proteção.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Ambiente	60. O órgão gestor deve avaliar os aspectos ambientais significativos para o DTI considerando a gestão eficiente da água, com o intuito de sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua otimização.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Ambiente	61. O órgão gestor deve avaliar os aspectos ambientais significativos para o DTI considerando a gestão eficiente da energia, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua otimização.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Ambiente	62. O órgão gestor deve avaliar os aspectos ambientais significativos para o DTI considerando o uso de energias renováveis, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua incorporação.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Ambiente	63. O órgão gestor deve avaliar os aspectos ambientais significativos para o DTI considerando a gestão sustentável de resíduos, para sensibilizar as partes interessadas e promover ações para sua otimização.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Ambiente	64. O órgão gestor deve implementar ações voltadas para a identificação, proteção, conservação e recuperação da paisagem e do patrimônio natural do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Social	65. O órgão gestor deve implementar ações voltadas à igualdade de gênero em sua organização.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Social	66. O órgão gestor deve incentivar a igualdade de gênero nos órgãos e empresas que compõem as partes interessadas do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Social	67. O órgão gestor deve implementar ações voltadas à inclusão social na sua organização no DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Sustentabilidade	Social	68. O órgão gestor deve incentivar a inclusão social nos órgãos e empresas que compõem as partes interessadas do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Criatividade e cultura	Criatividade	69. O órgão gestor deve fortalecer a cooperação com outros destinos reconhecidos como criativos.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Criatividade e cultura	Criatividade	70. O órgão gestor deve impulsionar as indústrias criativas por meio da criação, produção, distribuição, difusão e fruição de atividades, bens e serviços criativos.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Criatividade e cultura	Criatividade	71. O órgão gestor deve promover a criatividade no destino, incentivando a participação de residentes, fornecedores de bens e serviços turísticos e outras partes interessadas no desenvolvimento de projetos criativos.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Criatividade e cultura	Cultura	72. O órgão gestor deve promover a diversidade cultural e incentivar a participação das comunidades locais e povos originários em ações ligadas ao turismo.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Criatividade e cultura	Cultura	73. O órgão gestor deve realizar ações voltadas para a identificação, avaliação, proteção, conservação e restauração do patrimônio cultural no DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Mobilidade e transporte		74. O órgão gestor deve avaliar as condições dos meios e infraestruturas de transporte dependendo das necessidades do DTI e promover melhorias relevantes.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Mobilidade e transporte		75. O órgão gestor deve avaliar as condições de acessibilidade em meios e infraestruturas de transporte no DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Mobilidade e transporte		76. O órgão gestor deve identificar e avaliar a rede de conectividade de transporte do DTI com outros municípios, incluindo os terminais dos diversos meios de transporte, e promover as melhorias pertinentes.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Mobilidade e transporte		77. O órgão gestor deve identificar e promover a existência de meios de transporte sustentáveis no DTI, com foco nos modos de transporte não motorizado.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Mobilidade e transporte		78. O órgão gestor deve ter informações sobre acidentes, sinistros de trânsito e segurança viária no DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Promoção e Marketing		79. O órgão gestor deve promover, facilitar e/ou implementar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para a promoção do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Promoção e Marketing		80. O órgão gestor deve promover, facilitar e/ou implementar aplicativos e/ou plataformas tecnológicas para a comercialização dos serviços turísticos entre as partes interessadas.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Promoção e Marketing		81. O órgão gestor deve determinar e segmentar o comportamento e as características do consumo do turista no DTI, incluindo suas interações e transações.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Promoção e Marketing		82. O órgão gestor deve publicizar a acessibilidade do DTI, incluindo instalações e serviços turísticos acessíveis.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Segurança	Segurança Sanitária	83. O órgão gestor deve comunicar as condições sanitárias do DTI, incluindo a oferta de serviços de saúde.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Segurança	Segurança Sanitária	84. O órgão gestor deve informar medidas preventivas e de cuidado às partes interessadas.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Segurança	Segurança Sanitária	85. O órgão gestor deve determinar as informações necessárias para rastrear a segurança da saúde dos turistas do DTI.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Segurança	Segurança pública	86. O órgão gestor deve identificar as medidas adotadas pelo DTI para a prevenção do crime.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Segurança	Segurança pública	87. O órgão gestor deve identificar as características dos crimes que sofrem os turistas no DTI para promover medidas preventivas.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Segurança	Prevenção da exploração de crianças e adolescentes	88. O órgão gestor deve identificar as características dos crimes de exploração sexual e laboral contra crianças e adolescentes, com fins turísticos, para promover medidas preventivas.		
Capitulo 8. Operação	8.2 Requisitos mínimos dos eixos	Segurança	Prevenção da exploração de crianças e adolescentes	89. O órgão gestor deve realizar ações de sensibilização e divulgação do Código de Conduta do Brasil.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI			90. O órgão gestor deve determinar e analisar os meios, fontes, dados, informações e processos para coletar e usar as informações relativas à gestão do DTI, realizando seu acompanhamento constante.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI			91. O órgão gestor deve obter informações e monitorar o grau de satisfação dos turistas do DTI.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI			92. O órgão gestor deve obter informações e rastrear o grau de satisfação dos prestadores de serviços turísticos do DTI com relação aos serviços que recebem do órgão gestor.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI			93. O órgão gestor deve determinar e rastrear as variáveis de mercado relevantes ao sistema de gestão do DTI.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI			94. O órgão gestor deve determinar indicadores para monitorar o cumprimento dos processos e ações associadas ao DTI.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI			95. O órgão gestor deve monitorar o cumprimento dos requisitos do DTI associados ao Referencial Técnico.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.1 Rastreamento de sistemas de gestão do DTI			96. O órgão gestor deve implementar um aplicativo ou plataforma informática para monitorar processos, objetivos, planos, indicadores e requisitos do sistema de gestão do DTI.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.2 Auditoria interna			97. O órgão gestor deve: a) planejar, implementar e manter pelo menos um programa de auditoria que inclua a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planejamento, relatórios e resultados de auditorias anteriores; b) definir os critérios e o escopo de cada auditoria; c) selecionar os auditores e garantir a imparcialidade do processo de auditoria; d) garantir que os resultados das auditorias sejam comunicados às autoridades do DTI; e e) reter informações documentadas como evidência de implementação do programa de auditoria e de resultados.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.3 Revisão gerencial			98. As autoridades do DTI devem revisar os sistemas de gestão em intervalos planejados, para garantir sua conveniência, adequação e eficácia.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.3 Revisão gerencial			99. A revisão pelos gestores deve ser planejada e executada, incluindo considerações sobre: a) o status das ações de revisão pelos gestores anteriores; b) alterações em questões externas e internas relevantes ao sistema de gestão do DTI; c) a informação de desempenho do DTI e dos eixos do subcapítulo 8.2 e o grau de cumprimento dos objetivos; d) a satisfação dos turistas; e) o cumprimento dos requisitos pelos prestadores de serviços turísticos; f) os resultados da auditoria interna e as avaliações externas, incluindo as auditorias externas; g) a eficácia das ações realizadas para tratar riscos e oportunidades; e h) as oportunidades de melhoria.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.3 Revisão gerencial			100. Os resultados da revisão gerencial devem incluir decisões relacionadas a: a) oportunidades de melhoria; b) qualquer necessidade de mudança no sistema de gestão do DTI; e c) necessidades de recursos.		
Capítulo 9. Avaliação de desempenho	9.3 Revisão gerencial			101. O órgão gestor deve reter informações documentadas como evidência dos resultados das revisões gerenciais.		
Capitulo 10. Aperfeiçoamento	10.1 Não conformidades e ações corretivas			102. Em caso de inconformidades, o órgão gestor deve: a) reagir à não conformidade e realizar ações para controlá-la e corrigi-la; b) avaliar a necessidade de ações para eliminar as causas da não conformidade; c) implementar qualquer ação necessária; d) revisar a eficácia de qualquer ação tomada; e) atualizar os riscos e oportunidades determinadas durante o planejamento; f) fazer mudanças nos sistemas de gestão do DTI.		
Capitulo 10. Aperfeiçoamento	10.1 Não conformidades e ações corretivas			103. A organização deve reter informações documentadas como evidência: a) da natureza das não conformidades e de qualquer ação tomada posteriormente; b) dos resultados de qualquer ação corretiva.		

Capítulo	Subcapítulo	Eixo	Subeixo	Requisito	Situação atual	Ações para alcançar ou melhorar a sua conformidade
Capitulo 10. Aperfeiçoamento	10.2 Melhoria contínua			104. O órgão gestor deve melhorar continuamente a eficiência e o desempenho do sistema de gerenciamento do DTI.		
Capitulo 10. Aperfeiçoamento	10.2 Melhoria contínua			105. O órgão gestor deve considerar os resultados dos processos de monitoramento e os resultados da revisão gerencial para determinar se existem necessidades e oportunidades que devem ser consideradas como parte da melhoria contínua.		



DTIBRASIL

DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/destinos-turisticos-inteligentes