



NORMA DE PROCEDIMENTO – SETUR Nº 007

Tema:	Ofertar cursos de qualificação para o turismo.		
Emitente:	Secretaria de Estado do Turismo – SETUR-ES.		
Sistema:	<i>Não aplicável.</i>	Código:	SETUR-007
Versão:	1	Aprovação:	Portaria Nº 028-R, 27/10/2022
		Vigência:	28/10/2022

1. OBJETIVOS

1.1 Definir os procedimentos aplicáveis à oferta de cursos de qualificação para o turismo e áreas afins; bem como àquelas ações diretamente relacionadas à execução do Programa de Qualificação pela Gerência de Gestão do Turismo – Gestur, quais sejam: aquisição e distribuição de materiais gráficos; e contratação de empresas para prestação de serviços educacionais voltados para o turismo.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Secretaria de Estado do Turismo – SETUR-ES;
- 2.2 Municípios do Espírito Santo e seus respectivos órgãos de turismo;
- 2.3 Instâncias de Governança Regionais do Turismo – IGRTs;
- 2.4 Associações e organizações da sociedade civil voltadas à atividade turística.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei Complementar Estadual Nº 384, de 02 de abril de 2007 – Criação da SETUR-ES;
- 3.2 Lei Federal Nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 – Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo;
- 3.3 Portaria do Ministério do Turismo Nº 41, de 24 de novembro de 2021 – Consolida e atualiza as normas sobre o Programa de Regionalização do Turismo, a Categorização dos Municípios do Mapa do Turismo Brasileiro e o Mapa do Turismo Brasileiro, além de estabelecer os critérios, as orientações, os compromissos, os procedimentos e os prazos para a composição deste;
- 3.4 Portaria do Ministério do Turismo Nº 12, de 23 de fevereiro de 2022 – Altera a Portaria MTur nº 41, de 24 de novembro de 2021.

4. DEFINIÇÕES

4.1 PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO: Programa de caráter contínuo promovido e executado pela Gerência de Gestão do Turismo, da Secretaria de Estado do



Turismo, em parceria com municípios e regiões turísticas, com o objetivo de promover a capacitação profissional para prestadores de serviços turísticos visando a qualificação dos destinos capixabas.

4.2 INSTÂNCIA DE GOVERNANÇA REGIONAL DE TURISMO – IGRT: Organização criada com participação do poder público e dos atores privados, dos municípios componentes das regiões turísticas, com o papel de cooperar, em colaboração mútua com o Estado do Espírito Santo, na execução do Programa de Regionalização do Turismo em âmbito regional. É constituída, portanto, por um conjunto de municípios de uma mesma região, com afinidades culturais, sociais e econômicas que se unem para organizar e desenvolver a atividade turística regional de forma sustentável, por meio da integração contínua dos municípios, consolidando uma atividade regional.

4.3 REGIÃO TURÍSTICA: Integrada pelos municípios, entidades da iniciativa privada e do terceiro setor, institucionalizada e com personalidade jurídica registrada em cartório, para fins de promoção da política de regionalização do turismo no âmbito do Estado do Espírito Santo.

4.4 SERVIÇOS EDUCACIONAIS E DE CAPACITAÇÃO: São aqueles serviços prestados por um grupo de profissionais – corpo docente – com formação adequada e específica; somados à estrutura de apoio aos alunos, e aos profissionais técnico-administrativos.

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 Gerência de Gestão do Turismo (Gestur);
- 5.2 Gerência Técnica Administrativa (Getad);
- 5.3 Gerência de Marketing Turístico (Gemakt);
- 5.4 Secretário(a) de Estado do Turismo.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Diretrizes

Iniciar o procedimento preferencialmente no início do segundo semestre do ano corrente, a fim de planejar as ações do Programa de Qualificação para execução no ano seguinte.



O procedimento também pode ser iniciado a partir de uma demanda específica por um curso de qualificação, apresentada por um município, por uma instância de governança regional do turismo e/ou por outra entidade representativa do setor de turismo à Gerência de Gestão do Turismo da Setur-ES. Neste caso, iniciar com a T02.

O procedimento pode, ainda, ser iniciado a partir de uma oferta específica de um curso de qualificação por parte da Gerência de Gestão do Turismo da Setur-ES, a um público previamente definido ou não. Para este caso, iniciar com a T01 e, em seguida, pular para T03.

T01. Verificar demanda

Como regra para os procedimentos de oferta de cursos de qualificação, a Gestur envia e-mail aos municípios constantes do Mapa do Turismo vigente, às instâncias de governança regionais do turismo e entidades representativas do setor para verificar a demanda de cursos de qualificação da área do turismo e/ou áreas afins.

As exceções serão quando: (1) já houver uma demanda específica previamente apresentada à Gestur, ou ainda quando (2) a Gerência de Gestão do Turismo já possuir uma oferta específica de um curso de qualificação ou mesmo de uma grade de cursos previamente elaborada/definida.

Com o intuito de levantar as informações de forma mais organizada, a Gestur pode elaborar formulário online para preenchimento pelos municípios, instâncias de governança e entidades representativas do setor.

Nesta fase identificam-se as necessidades e tendências que embasam a tomada de decisão para as fases seguintes (T02 e T03). Todavia, nem tudo que for apontado/demandado será obrigatoriamente contratado pela Setur-ES.

T02. Verificar oferta

Gestur verifica junto ao mercado de serviços educacionais e de capacitação a oferta de cursos de qualificação na área do turismo e/ou áreas afins.



T03. Analisar demanda e oferta

A partir das devolutivas (T01), e com as opções verificadas junto ao mercado de serviços educacionais e de capacitação, a Gestur analisa preliminarmente as demandas e ofertas, considerando, minimamente, o histórico das ações do Programa de Qualificação da Setur-ES, o orçamento previamente disponível e a compatibilidade com demais ações da Secretaria em curso.

T04. Solicitar cotação de preços

Após análise e filtragem estabelecida, Gestur solicita cotação de preços ao mercado de serviços educacionais e de capacitação para os cursos de qualificação definidos em etapa anterior.

T05. Montar grade preliminar

Gestur monta uma grade preliminar, com a identificação dos títulos dos cursos definidos e com informações sobre carga horária, público-alvo e conteúdos programáticos de cada curso.

T06. Solicitar aprovação

Gestur encaminha proposta ao(à) Secretário(a) de Estado do Turismo para análise e aprovação quanto à grade preliminar de cursos e aos valores orçados/previstos.

Caso a proposta não seja aceita, o(a) Secretário(a) de Estado do Turismo, por oportunidade e conveniência, pode pedir à Gestur possíveis adequações, ou ainda finalizar o procedimento, devendo esta decisão ser devidamente fundamentada.

T07. Formalizar processo

Em caso de aceite do(a) Secretário(a) de Estado do Turismo, Gestur inicia procedimentos para formalização de processo de contratação de empresa especializada na prestação de serviços educacionais voltados ao turismo e/ou áreas afins.



Para esta etapa, e a depender da pretensão da contratação e as possibilidades, deve-se observar as seguintes normas de procedimento padrão:

- Norma de Procedimento – SCL Nº 004 – **Instrução Inicial** – Processos de Compra e Contratação, emitida pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER;
- Norma de Procedimento SCL Nº 007 – **Registro de Preços**, emitida pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER;
- Norma de Procedimento SCL Nº 001 – **Compras de Bens e Serviços Comuns** – Modalidade Pregão, emitida pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER;
- Norma de Procedimento SCL Nº 006 – **Dispensa e Inexigibilidade de Licitação**, emitida pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER;
- Norma de Procedimento SCL Nº 012 – **Designação e Atribuições do Gestor, Fiscal e Comissão**, emitida pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER.

T08. Encaminhar lista de cursos

Após finalização dos procedimentos de contratação, Gestur consulta os municípios do Mapa do Turismo vigente, IGRTs e entidades representativas do setor para manifestação formal do interesse no recebimento de cursos através de formulário virtual (vide modelo no Anexo I), com prazo determinado, apresentando os títulos disponíveis que foram efetivamente contratados, e cientificando-os das contrapartidas de apoio para recebimento dos cursos.

Nesta fase, os municípios do Mapa do Turismo vigente, IGRTs e entidades representativas do setor devem selecionar os cursos que lhes interessam por ordem de prioridade, e justificar a demanda existente para recebimento da(s) capacitação(ões).

Caso as manifestações de recebimento de cursos sejam menores do que a prevista, a Gestur pode abrir novo período de manifestação para os cursos remanescentes ou



redistribuí-los, por conveniência e oportunidade, para atender projetos em desenvolvimento pela Setur-ES,

T09. Montar grade final

Após receber as manifestações por parte dos interessados, Gestur realiza a análise técnica e monta, junto à empresa contratada, a grade final, contendo, minimamente, a distribuição dos cursos por municípios e/ou entidades, suas respectivas datas e horários, além da carga horária, o público-alvo e os conteúdos programáticos de cada curso.

Com base no número de manifestações recebidas, compete à Gestur definir o número mínimo e máximo de oferta de cursos por município ou entidade, não definindo limite de cursos por região turística.

A grade final dos cursos pode ser alterada, conforme ajustamento prévio entre a Setur-ES, a empresa contratada e os municípios e demais interessados. Esta flexibilidade para ajustes deve estar prevista no instrumento contratual (ou outro que couber).

T10. Encaminhar termo de aceite

Após montar grade final, Gestur encaminha “Termo de Aceite” quanto ao recebimento do curso e cumprimento da contrapartida de apoio, para análise e assinatura dos responsáveis nos municípios (gestor/a do turismo), nas IGRTs e nas entidades representativas do setor.

T11. Solicitar layout da comunicação

Gestur solicita à Gerência de Marketing Turístico – Gemakt a elaboração de arte (layout) para divulgação do(s) curso(s) – convites, além da arte da comunicação visual e/ou gráfica.

T12. Elaborar material de comunicação

Gemakt elabora o material de comunicação solicitado pela Gestur, após obter desta gerência todas as informações necessárias (briefing) para a criação das peças.



T13. Encaminhar material de comunicação

Após receber as peças criadas pela Gemakt, Gestur encaminha o material de comunicação à empresa contratada e aos municípios e entidades que forem receber os cursos.

T14. Acompanhar mobilização das inscrições

Gestur deve acompanhar, juntamente à empresa contratada, a mobilização feita pelos municípios e entidades participantes para as inscrições dos alunos nos cursos.

Caso o número de inscrições não atinja o mínimo para a abertura de turma, o curso pode ser cancelado ou remanejado para data futura.

Para tanto, a Gestur deve ficar atenta ao instrumento contratual estabelecido (ou outro que couber), a fim de verificar as condições previamente estabelecidas.

T15. Repassar inscrições

Caso o curso seja confirmado, Gestur repassa à empresa contratada as inscrições recebidas dos participantes (municípios, instâncias de governança e entidades representativas do setor).

Após o repasse das inscrições, mediante a confirmação do curso, inicia-se o (SB01) Subprocesso de Acompanhar execução dos cursos.

T16. Fazer ajustes

Caso o curso não seja confirmado, por exemplo, por não atingir o número mínimo de inscrições, Gestur pode fazer os ajustes necessários junto à empresa contratada e aos municípios e demais interessados. Para tanto, deverá providenciar novo Termo de Aceite, retomando as atividades da T10.

T17. Elaborar relatório final

Gestur elabora relatório final ao término da execução de toda grade previamente programada e contratada.



SB01. Acompanhar execução dos cursos

T01. Acompanhar abertura e/ou encerramento do curso

Gestur acompanha a abertura e/ou encerramento do curso, se possível *in loco*, com a participação do(a) Secretário(a) de Estado do Turismo, do(a) Gerente de Gestão do Turismo e/ou do Gestor(a) do contrato (ou outro instrumento jurídico).

Caso não seja possível a participação da Setur na abertura e/ou encerramento do curso, deve ser providenciado o vídeo de “Boas-Vindas” e/ou de “Mensagem Final”, a ser reproduzido aos participantes do curso no momento oportuno.

T02. Receber relatório pedagógico e outros documentos

Gestur, por meio do Gestor(a) do contrato (ou outro instrumento jurídico), recebe e avalia o relatório pedagógico e pesquisa de satisfação encaminhados pela empresa contratada, após o término de cada curso. Além desses documentos, deve receber, para providências de pagamento, as certidões atualizadas da empresa e nota fiscal do serviço executado, de acordo com a Norma de Procedimento SCL Nº 017 – Versão 04 – **Recebimento do Objeto e Pagamento**, emitida pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER.

T03. Solicitar pagamento

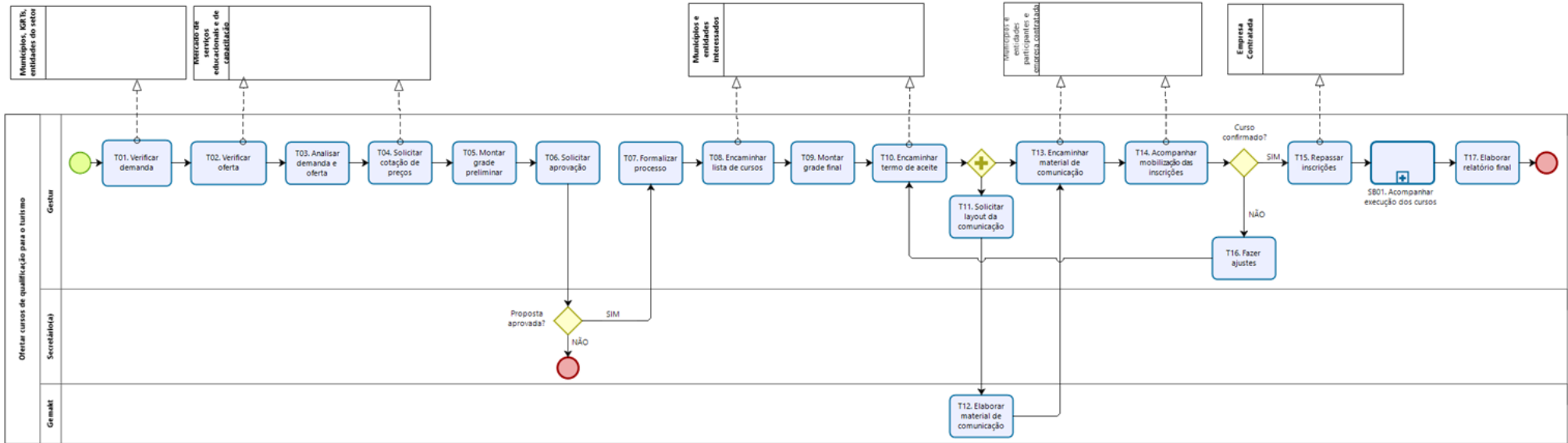
Após conferência e aceite dos documentos recebidos, Gestur solicita pagamento pela prestação do curso executado.

T04. Realizar pagamento

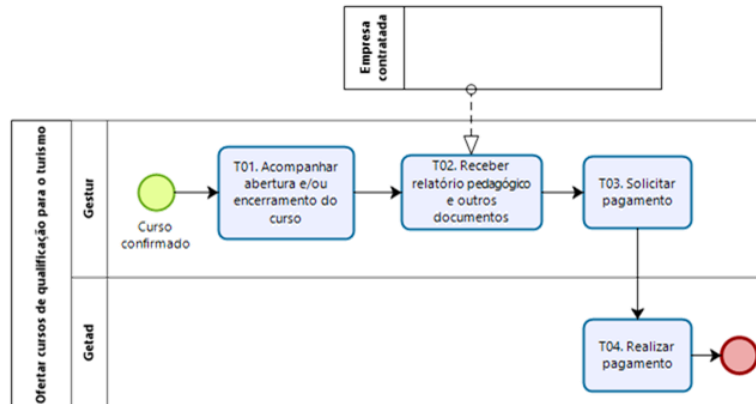
O Grupo Financeiro e Setorial – GFS deve realizar o pagamento de acordo com a Norma de Procedimento SCL Nº 017 – Versão 04 – **Recebimento do Objeto e Pagamento**, emitida pela Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER.



6.2 Fluxo de procedimentos



SB01. Acompanhar execução dos cursos





7. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- Somente municípios integrantes do Mapa do Turismo podem receber as capacitações.
- Gestur pode limitar a quantidade de cursos demandada por cada município, instância de governança regional de turismo e/ou entidade representativa do setor.
- Gestur pode trabalhar com lista de cadastro de reserva àqueles que demonstrarem interesse após período concedido para manifestação inicial.

8. ANEXOS

- ANEXO I – Modelo de formulário online para manifestação formal do interesse no recebimento de cursos.

9. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO	
Alessandra Machado de Jesus Lorenzoni Assistente de Gestão – DT	Murilo Bosa Vago Gerente de Gestão do Turismo
Joyce Coelho Simões Analista do Executivo – Membro ELPI	Roberta Ponzo Vaccari Analista do Executivo – Membro ELPI
Rafael Granvilla Oliveira Analista do Executivo – Coordenador ELPI	Elaborado em: 25/10/2022
APROVAÇÃO	
Fernando Castro Rocha Secretário de Estado do Turismo	Aprovado em: 26/10/2022



ANEXO I – Modelo de formulário online para manifestação formal do interesse no recebimento de cursos

PROGRAMA DE
CAPACITAÇÃO PARA
O TURISMO
CPIXABA
EDIÇÃO 2022

PREENCHIMENTO DO
FORMULÁRIO
04 A 20 DE ABRIL DE 2022

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Turismo



Programa de Capacitação e Qualificação para o Turismo Capixaba - Edição 2022

Com o objetivo de promover capacitação profissional para prestadores de serviços turísticos visando a qualificação dos destinos capixabas, a Secretaria de Estado do Turismo - SETUR lança o Programa de Capacitação e Qualificação para o Turismo Capixaba - Edição 2022.

Esta etapa tem o objetivo de identificar as demandas de capacitação nos municípios e regiões turísticas, além de possibilitar o planejamento da oferta dos cursos pelo território estadual.

Turmas previstas para 2022: 43 turmas

Bem Receber o Turista (CH: 20h): 10 turmas
Camareira - Técnicas de limpeza e arrumação (CH: 40h): 07 turmas
Garçom - Tipos de Serviços em Restaurantes (CH: 40h): 07 turmas
Técnicas de Guiamento em Atrativos Naturais (CH: 40h): 04 turmas
Técnicas para Monitor de Turismo (CH: 40h): 04 turmas
Cozinha Mediterrânea (CH: 15h): 04 turmas
Cozinha Italiana (CH: 15h): 04 turmas
Barista - Preparo e Serviço de Café (CH: 15h): 03 turmas

Observações:

1. Poderão manifestar interesse em receber as capacitações municípios, instâncias de governanças regionais de turismo e entidades representativas do setor, escolhendo sempre o município da oferta do curso;
2. Caso exista interesse/demanda em mais de uma capacitação deverá ocorrer uma manifestação para cada capacitação, limitado a 03 (três) manifestações por interessado;
3. Serão contemplados apenas municípios integrantes do Mapa do Turismo Brasileiro 2022 – versão Espírito Santo, em observância do Programa de Regionalização do Turismo;

Informações:

Gerência de Gestão do Turismo
(27)3636-8010
gestur@turismo.es.gov.br

Distribuição dos Cursos

REGIÃO METROPOLITANA	
Curso	Nº turmas 2022
Bem Receber o Turista	03
Camareira – Técnicas de limpeza e arrumação	02
Tipos de Serviços em Restaurantes - Garçom	02
Técnicas de Guiamento em Atrativos Naturais	01
Técnicas para Monitor de Turismo	01
Cozinha Mediterrânea	02
Cozinha Italiana	00
Formação de Barista: Preparo e Serviço de Café	01
TOTAL	12

INTERIOR	
Curso	Nº turmas 2022
Bem Receber o Turista	07
Tipos de Serviços em Hotelaria - Camareira(o)	05
Tipos de Serviços em Restaurantes - Garçom	05
Técnicas para Guiamento em Atrativos Naturais	03
Técnicas para Monitor de Turismo	03
Cozinha Mediterrânea	02
Cozinha Italiana	04
Formação de Barista: Preparo e Serviço de Café	02

Município: *

Escolher

Qual a capacitação desejada? *

- Bem receber o Turista
- Camareira – Técnicas de limpeza e arrumação
- Garçom - Tipos de Serviços em Restaurantes
- Técnicas de Guiamento em Atrativos Naturais
- Técnicas para Monitor de Turismo
- Cozinha Mediterrânea
- Cozinha Italiana
- Barista - Preparo e Serviço de Café

Existe demanda para a capacitação solicitada? *

- Sim, já existe um grupo de pessoas interessadas na capacitação.
- Não, mas irei mobilizar interessados em participar.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO

Justifique a demanda existente para recebimento da capacitação. *

Sua resposta

Qual o melhor período para a execução da capacitação? *

- Matutino
- Vespertino
- Noturno
- Integral (matutino/vespertino)

Indique a estrutura disponível para a realização dos cursos. *

Sua resposta

Indique o período para recebimento da capacitação, considerando os meses de junho a novembro de 2022. *

Data

dd/mm/aaaa

Indique alguma capacitação não elencada acima a qual tenha demanda identificada.

Sua resposta

Responsável pelo preenchimento do Formulário: *

Sua resposta

Entidade ou órgão público que representa: *

Sua resposta

Telefone de contato: *

Sua resposta

Email de contato: *

Sua resposta

Comprometo-me na divulgação da capacitação e na mobilização de participantes a fim de alcançar o número de inscritos previsto, bem como no suporte necessário para realização do curso. *

- Estou de acordo
- Discordo

Enviar

Página 1 de 1

Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

ASSINATURAS (6)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ROBERTA PONZO VACCARI

MEMBRO (ESCRITORIO LOCAL PROCESSOS E INOVACAO-ELPI -
SETUR)
SETUR - SETUR - GOVES
assinado em 27/10/2022 13:41:02 -03:00

RAFAEL GRANVILLA OLIVEIRA

PRESIDENTE (ESCRITORIO LOCAL PROCESSOS E INOVACAO-
ELPI - SETUR)
SETUR - SETUR - GOVES
assinado em 27/10/2022 11:51:14 -03:00

JOYCE COELHO SIMÕES

MEMBRO (ESCRITORIO LOCAL PROCESSOS E INOVACAO-ELPI -
SETUR)
SETUR - SETUR - GOVES
assinado em 27/10/2022 09:06:19 -03:00

MURILO BOSA VAGO

GERENTE FG-GE
GESTUR - SETUR - GOVES
assinado em 27/10/2022 10:40:53 -03:00

FERNANDO CASTRO ROCHA

SECRETARIO DE ESTADO
SETUR - SETUR - GOVES
assinado em 27/10/2022 10:02:20 -03:00

ALESSANDRA MACHADO DE JESUS LORENZONI

ASSISTENTE GESTAO - DT
GESTUR - SETUR - GOVES
assinado em 27/10/2022 10:27:19 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 27/10/2022 13:41:03 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por ROBERTA PONZO VACCARI (MEMBRO (ESCRITORIO LOCAL PROCESSOS E INOVACAO-ELPI - SETUR) - SETUR -
SETUR - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-9PR164>