

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DE TURISMO – SETUR
UNIDADE DE COORDENAÇÃO DO PROGRAMA – UCP/PE
CONTRATO DE EMPRÉSTIMO Nº 2409/OC-BR

TERMO DE REFERÊNCIA

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA VISANDO À
IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA
O SETOR PRIVADO TURÍSTICO DO POLO AGRESTE, NO ÂMBITO DO
PRODETUR NACIONAL PERNAMBUCO**

PRODETUR NACIONAL PERNAMBUCO

Componente Produto Turístico

Pernambuco, Julho de 2014.

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

João Lyra Neto
Governador do Estado

SECRETARIA DE TURISMO

Romeu Neves Baptista
Secretário de Turismo

Luciana Carvalho
Secretária Executiva de Turismo

Salo Bortman
Secretário Executivo do Prodetur Nacional

Ivete Jurema Esteves Lacerda
Gerente Geral do Prodetur Nacional

EQUIPE TÉCNICA DA UCP PRODETUR NACIONAL PE

Luis Antonio Abreu Lima da Rosa
Coordenador Geral (Gerenciadora)

Simone Jar
Superintendente Técnica de Turismo

Adriana Custódio
Analista em Turismo (Gerenciadora)

Tiago Lima
Superintendente de Meio Ambiente

Carlos Estima
Superintendente de Infraestrutura

1. APRESENTAÇÃO

Este documento constitui-se no Termo de Referência que contém as instruções necessárias para a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA VISANDO À IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA O SETOR PRIVADO TURÍSTICO DO POLO AGRESTE, NO ÂMBITO DO PRODETUR NACIONAL PERNAMBUCO.**

2. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS

SETUR PE – Secretaria de Turismo do Estado de Pernambuco

MTUR – Ministério do Turismo

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

EMPETUR – Empresa de Turismo de Pernambuco

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo

PRODETUR NACIONAL – Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo

PRODETUR NACIONAL PERNAMBUCO – Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo do Estado de Pernambuco

PDITS – Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável

UCP PRODETUR NACIONAL PERNAMBUCO – Unidade de Coordenação do Programa

PRODETUR NE – Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste

SUTET – Superintendência Técnica de Turismo da UCP Pernambuco

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

CONSULTORA – Empresa (ou Consórcio) componente da lista curta e convidada para apresentar proposta

OS – Ordem de Serviço

TDR – Termo de Referência

3. CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE O PROGRAMA PRODETUR NACIONAL

Em sua Política Nacional de Turismo, o Governo Federal, através do Ministério do Turismo – MTur, busca desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social. O MTur inova na condução de políticas públicas com um modelo de gestão descentralizado, orientado pelo pensamento estratégico, como pode ser observado no Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo – PRODETUR NACIONAL.

O PRODETUR Nacional é um programa de investimento liderado pelo Ministério do Turismo que inclui ações nos âmbitos regional, estadual e municipal, tendo por objetivo contribuir para o fortalecimento da Política Nacional de Turismo, bem como consolidar a gestão turística cooperativa e descentralizada, avançando rumo a um modelo de desenvolvimento turístico a partir do qual os investimentos dos governos estaduais e municipais respondam tanto às especificidades próprias como a uma visão integral do turismo no Brasil.

O Estado de Pernambuco iniciou os investimentos no setor de turismo no ano de 1994, a partir do Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – PRODETUR NE, financiado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, e cujo principal objetivo era “reforçar a capacidade da região Nordeste em manter e expandir sua crescente indústria turística contribuindo assim para o desenvolvimento socioeconômico regional através de investimentos em infraestrutura básica e serviços públicos em áreas de expansão turística”.

Para tanto, foi criado o Polo Costa dos Arrecifes que integrava apenas alguns municípios do litoral pernambucano.

Em 2002 o Estado de Pernambuco inicia o processo de continuidade do PRODETUR I, através do PRODETUR NE II. Nesta nova operação o Polo Costa dos Arrecifes é expandido de forma a contemplar todos os municípios dos 187 km de litoral.

A partir da criação da Secretaria Estadual de Turismo em 2006, o setor ganha função estratégica dentro da estrutura econômica estadual e também inicia o Planejamento Estratégico, em 2007, para a formulação da política estadual de turismo, consolidada em 2009.

Com o PRODETUR NE II já em sua fase final, o Estado de Pernambuco firmou com o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, em 02 de dezembro de 2010, o Contrato de Empréstimo Nº 2409/OC-BR com vistas a apoiar a execução do PRODETUR NACIONAL PE, objetivando consolidar os investimentos já realizados no Polo Costa dos Arrecifes e interiorizando os investimentos no turismo estadual em mais dois polos, Agreste e Vale do São Francisco.

O PRODETUR NACIONAL PERNAMBUCO tem como executor o Governo do Estado de Pernambuco, por meio da Unidade Coordenadora do Programa – UCP, instituída no âmbito da Secretaria de Turismo; e com apoio do Ministério do Turismo – MTur, por meio da sua Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo.

A estratégia de desenvolvimento do turismo para o Estado de Pernambuco pretende oferecer uma proposta de linha de desenvolvimento continuado da atividade turística, em prosseguimento às ações do PRODETUR Nordeste I e II. Neste sentido, o planejamento estratégico do turismo em Pernambuco teve como princípio orientador a integração – consonante com as diretrizes do atual Governo do Estado de interiorização do turismo – contemplando, ainda, a necessidade de incremento do número de destinos turísticos efetivamente comercializados em todo o Estado.

Mais especificamente o objetivo do Programa é aumentar as receitas geradas pelo turismo mediante a revalorização do modelo sol e praia e a diversificação (temática e geográfica) da oferta turística de Pernambuco, apoiando o desenvolvimento integrado do turismo sustentável no Estado através da melhoria da qualidade do produto turístico pernambucano e da estruturação dos polos Costa dos Arrecifes, Agreste e Vale do São Francisco, tendo por meta contribuir com o desenvolvimento social equilibrado e a melhoria das condições de vida do povo pernambucano, interiorizando as atividades turísticas e proporcionando às comunidades locais o incremento na renda, respeitando os preceitos do desenvolvimento sustentável.

Para alcançar o objetivo acima indicado, o Programa está estruturado em 5 (cinco) Componentes.

Componente 1. Produto Turístico

Este componente financiará: (i) recuperação, valorização e interpretação de atrativos de valor histórico e cultural; (ii) valorização dos recursos naturais de especial importância para o ecoturismo; (iii) programas de qualidade de serviços e capacitação profissional; e (iv) sinalização e interpretação turística.

Componente 2. Promoção e Comercialização

Este componente financiará a elaboração e implementação de um plano integral de marketing focado nos polos turísticos selecionados para o Programa e fundamentado nos resultados de estudos de mercado.

Componente 3. Fortalecimento Institucional

Este componente financiará: (i) a melhoria do sistema de informação turística estadual como base para uma correta tomada de decisões públicas e privadas; e (ii) o fortalecimento da capacidade de gestão turística do Estado, bem como da governança local dos destinos (esfera municipal).

Componente 4. Infraestrutura e Serviços Básicos

Este componente financiará estudos de viabilidade e projetos de engenharia, bem como a implantação de obras civis de infraestrutura (sistemas de saneamento, resíduos sólidos e transportes).

Componente 5. Gestão Ambiental e Social

Este componente financiará: (i) planos e sistemas de ordenamento e de gestão territorial para unidades de conservação de uso turístico; (ii) recuperação de espaços turísticos degradados; (iii) ações de fortalecimento da gestão ambiental local em destinos prioritizados; (iv) avaliações estratégicas e estudos de impacto ambiental; (v) auditorias socioambientais da execução dos investimentos e monitoramento ambiental nos principais atrativos turísticos; e (vi) estudos de capacidade de carga dos atrativos mais importantes e de maior vulnerabilidade.

Assim, a estratégia a ser adotada para o PRODETUR NACIONAL PE foi a de consolidar destinos turísticos já amadurecidos no Estado de Pernambuco, mas que precisam ser aprimorados. Atualmente, tais destinos são os principais do Estado, que, entretanto, apresentam alguns problemas estruturais tanto com relação à infraestrutura básica quanto à infraestrutura de apoio, dentre outros.

Estes destinos serão priorizados nas ações de curto prazo, já que possuem altos níveis de visitação e são responsáveis pela manutenção de Pernambuco no mercado turístico e, também em função disso, podem rumar à saturação e decadência. Nestas condições encontram-se: Ipojuca (especialmente a localidade de Porto de Galinhas), Fernando de Noronha e os principais municípios da Região Metropolitana de Recife (Recife, Olinda e Jaboatão dos Guararapes).

Outros municípios com grande potencial já recebem um fluxo de turistas considerável, especialmente ao longo da temporada de verão. São destinos majoritariamente de sol e praia, mas que também agregam elementos de apelo natural e/ou cultural, porém, ainda sem a devida estruturação. Estão entre eles os municípios do Litoral Norte de Pernambuco (Goiana, Igarassu, Ilha de Itamaracá, Itapissuma, Paulista); e do Litoral Sul (Cabo de Santo Agostinho, Sirinhaém, Rio Formoso, Tamandaré, Barreiros, São José da Coroa Grande).

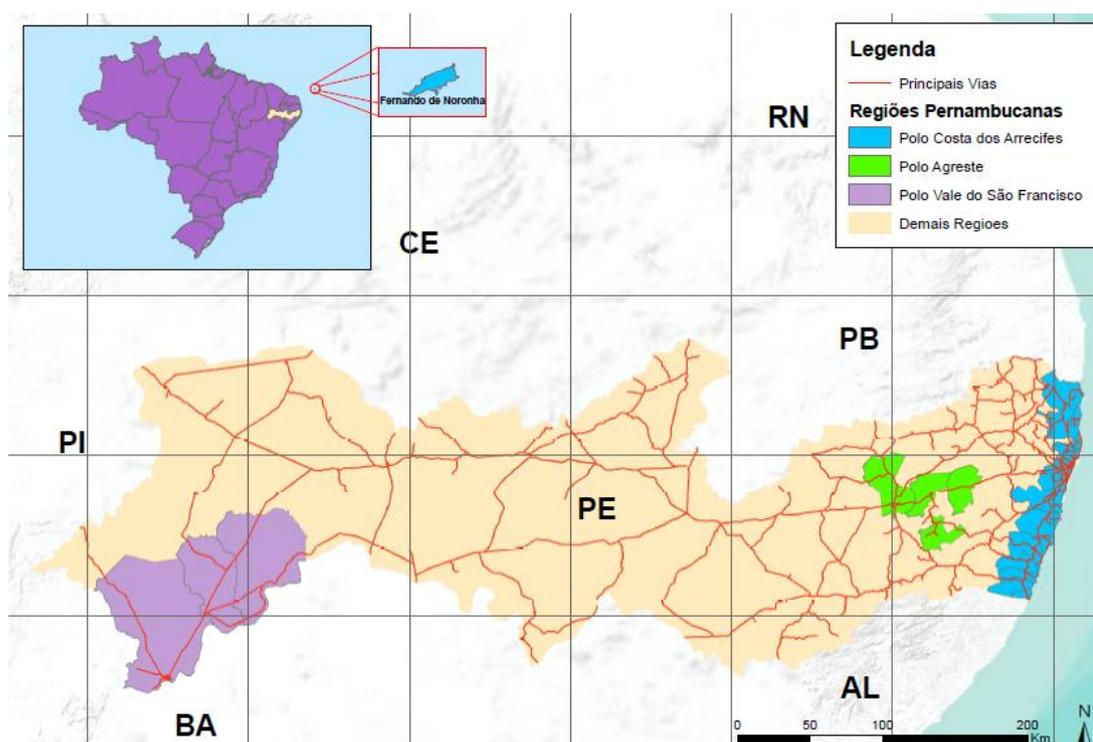


Figura 1. Situação geográfica dos 3 polos de Pernambuco

Os municípios pertencentes ao Polo Agreste (Caruaru, Gravatá, Bezerros e Bonito) e ao Polo do Vale do São Francisco (Petrolina, Lagoa Grande e Santa Maria da Boa Vista) já possuem algum fluxo turístico e apresentam potencial turístico, mas que não possuem um desenvolvimento organizado. São destinos que atraem um fluxo majoritariamente local e/ou regional, mas que tem potencial para se consolidar junto a este público e, eventualmente, até mesmo atingir público nacional/ internacional.

A área de abrangência dos investimentos do PRODETUR NACIONAL PE é formada por três polos compostos por destinos turísticos¹, formados pelos seguintes agrupamentos de municípios/localidades:

- Polo Costa dos Arrecifes
 - **Destino Turístico Região Metropolitana do Recife** – Recife, Olinda e Jaboatão dos Guararapes.
 - **Destino Turístico Litoral Norte** – Goiana, Igarassu, Ilha de Itamaracá, Itapissuma e Paulista.
 - **Destino Turístico Litoral Sul** – Cabo de Santo Agostinho, Ipojuca, Sirinhaém, Rio Formoso, Tamandaré, Barreiros e São José da Coroa Grande.
 - **Destino Turístico Fernando de Noronha** – Arquipélago de Fernando de Noronha.
- Polo Agreste
 - **Destino Turístico Polo Agreste** – Caruaru, Gravatá, Bezerros e Bonito.
- Polo Vale do São Francisco
 - **Destino Turístico Vale do São Francisco** – Petrolina, Lagoa Grande e Santa Maria da Boa Vista.

4. JUSTIFICATIVA

Para atender os objetivos do Prodetur Nacional Pernambuco foi necessária uma etapa de planejamento e preparação de estudos (Estudo de Mercado, Inventário dos Atrativos Culturais, Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável – PDITS e Avaliação Ambiental Estratégica – AAE) que enxergassem o turismo de maneira integrada em cada um dos polos e destinos, considerando o seu nível de desenvolvimento turístico, sociocultural, ambiental e econômico.

Foram analisados aspectos relacionados ao mercado (produto e demanda), capacidade institucional e redes de governança, gestão socioambiental e infraestrutura básica e urbana. Assim, os estudos possibilitaram que fossem definidas as estratégias e ações necessárias para o desenvolvimento integrado e sustentável do turismo, em torno de linhas de produtos e atrativos âncoras, com o foco em uma visão a ser alcançada em cada polo.

Um dos gargalos principais observado é a baixa qualidade na prestação de serviços turísticos em todos os polos, realidade ainda bastante comum neste setor no País. Os estudos apontam altos índices de percepção negativa sobre os serviços ofertados, tanto por parte dos próprios profissionais do setor, quanto por parte da demanda turística.

A atratividade dos recursos naturais e culturais não sobrevive na preferência dos turistas se não estiverem acompanhados de equipamentos e serviços adequados às demandas dos visitantes o que,

¹Definiu-se como destino turístico uma área geográfica dentro do polo que dispõe de atrativos, serviços, infraestrutura urbana e de acessos (descritos no anexo I). Dessa maneira, os destinos estão associados aos produtos turísticos que são demandados pelos turistas.

muitas vezes, imprime grandes riscos de comprometimento ambiental, social e econômico dos destinos turísticos.

Assim, a qualidade exigida é sistêmica e depende de pelo menos três fatores: a melhoria da qualificação da mão de obra; a melhoria de processos de gestão de empreendimentos, negócios e atrativos turísticos; e a adequada estruturação dos destinos como um todo (incluindo empreendimentos, atrativos e serviços de apoio). Tal estratégia está sendo adotada pelo Prodetur Nacional Pernambuco com projetos voltados para a melhoria de atrativos âncoras e seu entorno; a estruturação de um Programa de Qualidade Empresarial do setor turístico e de planos de qualificação profissional e empresarial que alcancem os 3 (três) polos turísticos da área de abrangência dos investimentos do PRODETUR NACIONAL PE.

Esta contratação objetiva atuar, especificamente, na qualificação profissional e empresarial na área de abrangência do Polo Agreste, considerando os resultados do Plano de Qualificação Profissional e Empresarial elaborado (Prodetur/ Setur, 2014), que teve como premissa o nível de desenvolvimento dos destinos, a visão para longo prazo, os projetos previstos, bem como a oferta de qualificação já existente, de modo a otimizar esforços e recursos.

Além de definir as áreas e cursos necessários nos destinos turísticos, este Plano de Qualificação Profissional e Empresarial indica a necessidade de fortalecimento da gestão de oportunidades e comunicação entre a oferta de qualificação e a demanda, a melhoria da sistemática de avaliação e monitoramento dos resultados de ações de qualificação empreendidas, bem como dos potenciais investimentos e demandas futuras de mão de obra, o que deverá ser trabalhado no componente de Fortalecimento Institucional do Prodetur Nacional Pernambuco.

E ainda, vale ressaltar que o Plano de Qualificação Profissional e Empresarial a partir do diagnóstico que o compõe, considerou os seguintes aspectos:

- i. A repetição de cursos;
- ii. Foco dos cursos nas áreas operacionais (capacitação e aperfeiçoamento), principalmente os ofertados pelo sistema S (com destaque para o Senac) e concentração na área de bares e restaurantes e agenciamento de viagens;
- iii. Inexistência de cursos que se adéquem às especificidades dos atrativos dos destinos nos polos turísticos selecionados, estando o Polo Agreste inserido nesse contexto;
- iv. Inexistência de cursos para empreendedores em níveis de gerência no Polo Agreste.

Observa-se também que mesmo o PRONATEC Copa, que ofertou cursos para melhorar a qualificação no turismo, no período 2013-2014, as modalidades de cursos ofertadas não atenderam de forma estruturada os atrativos âncoras do Polo Agreste, sendo eles, o Turismo de Aventura e Ecoturismo, eixos de referência para a proposição dos cursos no Plano de Qualificação Profissional e Empresarial do Setor Privado Turístico Prodetur Nacional de Pernambuco (2014), que são cursos específicos em função das características, linhas de produtos e segmentos identificados no PDITS (Polo Agreste, Prodetur/Setur, 2014). Além do que, este PRONATEC Copa foi uma ação com horizonte temporal de finalização com o encerramento da Copa 2014 e, ainda, com os seguintes municípios selecionados para a ação: Recife, Cabo de Santo Agostinho, Caruaru, Fernando de

Noronha, Igarassu, Ilha de Itamaracá, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes, Olinda e Tamandaré. Não atendendo a todos os municípios de Polo Agreste.

Para orientar as ações de qualificação aqui propostas, considerou-se ainda, o Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável do Polo Agreste (PDITS Polo Agreste, Prodetur/ Setur, 2014), que estabelece pilares de desenvolvimento e que para sua consolidação se faz necessário uma visão de intervenções baseadas na premissa da competitividade sustentável territorial. O Polo Agreste tem suas linhas de produtos relacionadas com elementos da natureza e da expressão cultural de seu povo com seus atrativos âncoras. Cada município do polo possui suas características e papel a desempenhar. Os desafios residem na melhoria da estruturação do produto turístico e sua divulgação, assim como no fortalecimento da base, com intervenções na área de gestão socioambiental, sinalização e melhoria da gestão turística, de modo a fortalecer a integração entre os territórios, potencializando os elementos que criam os elos.

Ressaltamos ainda que outros fatores precisam ser considerados num processo de qualificação para o setor, é que o turismo, assim como outros setores terciários, possui maior necessidade de profissionais atuando na chamada “base da pirâmide”, o que possibilita a inserção de mão de obra com níveis de formação mais baixos, realidade educacional ainda bastante frequente em diversos destinos turísticos do Estado. No entanto, o setor exige qualificação específica e habilidades relacionais que dependem, tanto da educação formal quanto da informal, esta última, geralmente relacionada com as experiências de vida, núcleo familiar e ambiente em que o indivíduo ou grupo está inserido.

Assim, além de conhecimentos técnicos de acordo com cada cargo e função, habilidades ligadas à comunicação, empatia, capacidade de compreender diferenças culturais, entre outros, são bastante relevantes no turismo. Verifica-se, portanto, a necessidade de se trabalhar aspectos ligados à inteligência emocional, liderança pessoal e interpessoal.

Para esta fase de qualificação profissional, o objetivo é focar naqueles que já atuam na área de turismo e áreas correlatas, de acordo com o perfil do público-alvo. Desta forma, deve ser considerado o nível de desenvolvimento do destino turístico Agreste e o Plano de Qualificação Profissional e Empresarial (Prodetur/ Setur, 2014), realizado, nos quais se infere a necessidade premente de melhorar a qualidade dos serviços que já vêm sendo prestados, organizar a oferta e buscar a diferenciação no mercado, de modo a garantir maior competitividade e sustentabilidade.

A partir dessas questões apontadas anteriormente para esse processo de qualificação a meta de alunos a serem engajados está relacionada com as necessidades mais urgentes de qualificação, assim como necessidades para diferenciar a prestação de serviços do destino Agreste, focando no atrativos âncoras e seu entorno.

Destaca-se ainda, que os resultados desta fase de qualificação, em conjunto com os resultados de outras ações do Prodetur, poderão servir de base para a continuidade de programas pela Secretaria de Turismo do Estado de Pernambuco, no contexto do Prodetur ou de outras fontes de financiamento.

De modo para melhor compreender a realidade do destino Agreste e do público-alvo para as ações de qualificação, apresenta-se a seguir breve resumo desse território.

4.1. O Destino Agreste (Polo Agreste)

O destino Agreste (Polo Agreste), que possui uma área de 2.313,8 km² e é formado por Bezerros, Bonito, Caruaru e Gravatá, é considerado, no Plano Estratégico do Turismo de Pernambuco (Empetur/ Setur 2008), – fato que foi corroborado no PDITS, como um destino de nível de desenvolvimento III: composto por destinos que já têm algum fluxo turístico e apresentam potencial turístico, mas que não possuem um desenvolvimento organizado. Com população total de 487.604 habitantes, que corresponde a 5,45% da população do Estado de Pernambuco (IBGE, 2010), a região, localizada entre o Sertão e a Zona da Mata de Pernambuco destaca-se na diversidade de sua cultura aliada à paisagem e ao clima serrano, fatores que trazem diferenciais para a atração de visitantes com diversas motivações turísticas.(PDITS Polo Agreste, Prodetur/ Setur 2014).

São municípios que atraem um fluxo majoritariamente local e/ou regional, mas que têm potencial para se consolidar junto a este público e, eventualmente, até mesmo atingir público nacional/internacional. Caruaru e Gravatá são considerados destinos indutores de desenvolvimento de Pernambuco, sendo os que possuem a maior oferta de equipamentos e serviços turísticos entre os municípios do polo e apresentam fluxo turístico expressivo.

A visão definida para o este destino no PDITS foi a de “*Ser um destino de referência das expressões culturais, da beleza serrana e dos negócios e eventos de forma a proporcionar desenvolvimento e revelar diversidade, lazer e conhecimento*”.

Os estudos revelam a necessidade de que este destino organize melhor sua oferta e adéque os seus produtos. De modo geral, há serviços sendo ofertados que possuem potencial para gerar experiências diferenciadas para os turistas – a produção artesanal, expressões culturais, a realização de trilhas em ambiente de extrema importância biológica e bela paisagem, entre outros. No entanto, os prestadores de serviços ainda não se apropriaram totalmente de técnicas e habilidades para tornar isto uma prática comum. Além da busca pelo diferencial, torna-se necessário aprimorar a qualidade na prestação de serviços em geral.

Com vocação para os segmentos de turismo de negócios, de natureza e cultural, o polo dispõe de fluxo regular de turistas atraídos, principalmente, pelas atividades culturais relacionadas a shows e eventos, totalizando, no ano de 2012, segundo dados estimados pela Fundação de Cultura e Turismo de Caruaru, cerca de 1.984.000 visitantes (Estudo de Mercado Turístico do Polo Agreste, Prodetur/ Setur – versão 2013) distribuídos da seguinte forma:

- Caruaru: 1.516.000
- Gravatá: 305.832
- Bezerros: 117.336
- Bonito: 45.217

Destes, 34,2%, segundo Pesquisa do Perfil do Turismo Receptivo de Caruaru realizada em 2011, visitam o polo para participar de eventos; sendo a principal motivação a visita a parentes e amigos, com 42,1% dos casos.

Outro fator de atração de visitantes se dá pelas atividades relacionadas à produção de roupas e acessórios e do rico acervo de artesanato típico, numa cadeia produtiva composta por diversas microempresas que se utilizam de feiras locais e regionais para dar vazão a sua produção.

Ao se analisar o nível de desenvolvimento turístico dos municípios do polo, considerando o Plano Estratégico de Turismo de Pernambuco (Empetur/ Setur 2008), citado anteriormente, este polo é composto por municípios caracterizados por receberem um fluxo turístico predominantemente local e regional, mas com potencial para expansão. Observa-se que para dar conta do desenvolvimento deste potencial foi definido como fator de orientação de mercado a oferta de atrativos e os equipamentos turísticos que se relacionam com a três linhas de produto apontadas no PDITS: Expressões Culturais; Serras do Agreste; e Compras & Negócios, embora ainda apresentem desenvolvimento desordenado e requeiram maiores investimentos em sua estruturação (Estudo de Mercado Turístico do Polo do Agreste, versão 2013).

4.1.1. Principais características dos municípios que compõem o Polo Agreste.

A notoriedade das EXPRESSÕES CULTURAIS do Polo Agreste faz da região um destino de referência em cultura de Pernambuco, propício para conhecimento, valorização e promoção das manifestações artísticas, socioeconômicas e patrimoniais. A localização geográfica do polo imprime um diferencial paisagístico de SERRAS DO AGRESTE, apresenta peculiaridade de paisagem de serra e clima ameno, tornando a área atrativa, com apelo natural e de ruralidade nos municípios, por estar localizado entre do Sertão e a Zona da Mata, incluindo os municípios de Caruaru, Bezerros, Gravatá, e Bonito. O polo vem se destacando como um dos mais importantes centros econômicos do Nordeste, a atração de compradores da região e do país impulsiona COMPRAS E NEGÓCIOS, com potencialidade para complementar as demais linhas de produto, neste caso para os municípios de Caruaru, Bezerros e Gravatá. (PDITS Polo Agreste, 2013).

Caruaru é o maior centro econômico do Agreste pernambucano e um dos maiores do Nordeste. Pela grandiosidade de seus festejos juninos é conhecida como a Capital do Forró. O São João de Caruaru é considerado Patrimônio Cultural e Imaterial do Estado de Pernambuco (Lei Ordinária nº 13.788, de 10.06.2009). Possui como atrativo natural de destaque o Parque Ecológico Professor João Vasconcelos Sobrinho, na Serra dos Cavalos, com grande diversidade de espécies da fauna e flora. O município conta com uma variada oferta de atrativos culturais, entre os quais se destacam: Museu do Forró Luiz Gonzaga; Museu do Barro; Museu do Cordel; e o Alto do Moura, onde estão instalados, além de diversos ateliês de artesãos do barro, a Casa-Museu Mestre Vitalino e o Memorial Mestre Galdino. Destaque para a Feira de Caruaru que recebeu, em 2006, o título de Patrimônio Cultural Imaterial Brasileiro, pelo IPHAN. Na famosa feira é possível encontrar, entre outros produtos, grande variedade de artigos artesanais em barro, madeira, couro e palha, além de roupas. (Estudo de Mercado do Polo Agreste, versão 2013, pág.33)

Gravatá, uma das principais cidades turísticas do Agreste pernambucano, está localizada a 85 km da capital pernambucana, com acesso através da BR-232, que proporciona rapidez e segurança em suas vias duplicadas. A cidade situa-se a aproximadamente 600m acima do nível do mar e pela sua localização geográfica apresenta clima ameno com temperaturas que variam entre 22° e 30° no verão e 15° a 24° no inverno. Destaque para seu polo moveleiro, as lojas de artesanato, o Alto do Cruzeiro (mirante, estátua do Cristo Redentor e a Capela do Cristo Rei), a Cachoeira da Palmeira (formada por quedas d'água, piscinas naturais e bicas) e trilha da Serra do Contente (reserva de Mata Atlântica), e a Estação do Artesão (antiga estação ferroviária – comércio de artesanato). Gravatá ainda possui outros atrativos com o conjunto arquitetônico da Praça da Matriz e Avenida

Rui Barbosa, Paço Municipal e Praça Rodolfo de Morais, o Memorial de Gravatá, a Capela de São Miguel e o casario da Rua Cleto Campelo e o da Avenida Joaquim Didier. Na gastronomia, possui restaurantes especializados em culinária regional, e também dispõe de opções onde se pode degustar a culinária internacional. Para o *trekking*, o município reserva um cenário bem diferenciado: o caminho percorrido pelos trens da antiga Estrada de Ferro Central de Pernambuco, construída pelos ingleses em 1894.

Bezerros destaca-se pela oferta de atrativos culturais somada à beleza natural presente no Parque Ecológico Serra Negra – com mirantes, trechos de Mata Atlântica, grutas, fontes minerais e trilhas ecológicas - tornando o município um local favorável à realização de atividades relacionadas ao turismo cultural, ao ecoturismo e ao turismo de aventura. Além da gastronomia regional, na qual se destacam bolos como o de macaxeira e o “barra branca”, o artesanato também apresenta grande projeção, especialmente através das xilogravuras e das máscaras de papangus que podem ser observados em ateliês como os de Manassés Borges (xilogravuras) e Murilo Albuquerque (máscaras), além da Casa da Cultura Serra Negra, entre outros. Ao considerar os demais atrativos culturais de maior destaque no município, observam-se: o Memorial J. Borges (mestre xilogravurista), o Centro de Artesanato de Pernambuco, a Igreja Matriz de São José e a Estação Ferroviária (ambas do século XIX), o casarão onde funciona atualmente a sede da Prefeitura Municipal, o Museu do Homem do Campo e Espaço Cultural Papangu. Como eventos de maior expressividade, destacam-se o São João e o carnaval, havendo durante este último um grande desfile de papangus mascarados no domingo, conhecido como o Carnaval dos Papangus. (Estudo de Mercado do Polo Agreste, versão 2013, pág. 33).

O quarto município do Polo do Agreste é **Bonito**, cuja principal atração cultural baseia-se nas manifestações folclóricas, como batalhões de bacamarteiros - folguedo que tem como principal característica a reunião de homens uniformizados com bacamartes (à guisa de arma de fogo de cano curta e largo utilizada na Guerra do Paraguai, no século XIX); bandas de pífanos, que são grupos instrumentais de percussão e sopro que se apresentam em bailes populares; novenas e procissões cuja característica principal é um tipo tradicional de flauta transversal confeccionada em madeira, bambu ou taquara, além das quadrilhas juninas. Com vocação para o turismo de natureza, o município destaca-se pela oferta de atrativos que favorecem a prática de atividades de ecoturismo e turismo de aventura, entre os quais se destacam um conjunto de oito cachoeiras, a Reserva Ecológica Mata do Mucuri, o mirante da Serra do Araticum e as furnas da Pedra Oca e do Rodeadouro, além dos diversos rios riachos, nascentes e corredeiras. (Estudo de Mercado do Polo do Agreste, versão 2013, pág.44).

5. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Objetivo

Realizar ações de qualificação profissional, com vistas à aprimorar a qualidade da prestação de serviços, melhorando a qualidade do produto turístico considerando as vocações, atrativos e zonas âncoras de desenvolvimento turístico na área de abrangência do Polo Agreste, composto pelos municípios de Caruaru, Bezerros, Gravatá e Bonito.

5.2. Premissas

Os cursos devem ter como premissas mínimas:

- incluir planos destinados a sensibilizar, mobilizar e conscientizar os profissionais, de forma a criar uma “cultura de hospitalidade” e de incentivo à “formação continuada”;
- resultar em vantagens competitivas para os empresários e trabalhadores que a ela aderirem, por meio da formação de profissionais habilitados a ocuparem os postos de trabalho;
- fortalecer o papel de cada profissional do turismo, por meio do conhecimento da cadeia produtiva do turismo, do fortalecimento das redes de cooperação e da governança local;
- estimular o associativismo, cooperativismo empresarial e o desenvolvimento de projetos associativos;
- estar em sintonia com os demais programas de qualidade e de qualificação profissional e empresarial;
- estimular a promoção de ações voltadas para o desenvolvimento da comunidade, incluindo a responsabilidade social nas suas estratégias empresariais, através de ações individuais ou em parceria com outros agentes locais;
- gerar resultados práticos para os alunos, através de exercícios que resultem em materiais e práticas aplicadas ao dia-a-dia de sua atuação;
- colocar os alunos em contato com a realidade atual do mercado e oportunidades, se valendo de experiências próprias dos instrutores e estudos de caso;
- apresentar aulas utilizando recursos e linguagem diversificados e acessíveis, de modo a procurar atender aos diversos tipos e níveis de aprendizado do grupo;
- proporcionar a integração entre os conteúdos de cada disciplina;
- utilizar as normas ABNT específicas para cada tema, quando for o caso;
- adotar uma concepção pedagógica que tenha como eixos gerais articuladores os temas do trabalho e da cidadania, de modo a propiciar aos formandos uma articulação virtuosa entre o seu trabalho e sua participação social e política, considerando os princípios da sustentabilidade, da responsabilidade social e valorização da autoestima;
- monitoramento e avaliação ao longo do processo, de modo a aprimorar o processo atual e indicar melhorias necessárias em ações futuras de qualificação.

5.3. Público-alvo e meta de qualificação

O público-alvo é formado por profissionais que atuam no setor turístico, nas diversas atividades do setor privado ligadas direta ou indiretamente ao turismo (áreas correlatas), formais e informais, nos mais diversos níveis, além de empreendedores (formais e informais). A seguir, apresenta-se quadro síntese com o perfil do público-alvo (quadro 1) para esse processo de qualificação. Quanto ao detalhamento do perfil e meta do público-alvo por curso no Polo Agreste, estão indicados nos quadros 2 e 3, item 5.6 deste Termo de Referência, e que para isso considerou-se as linhas de produtos, segmentos, atrativos âncoras e visão para o turismo local, de acordo com o PDITS Polo Agreste e o Plano de Qualificação Profissional e Empresarial do Setor Privado Turístico Prodetur Nacional de Pernambuco (PRODETUR/SETUR, 2014).

Quadro 01. Público-alvo da qualificação – Destino Agreste (Polo Agreste)

Linhas de Produtos	Segmentos relacionados	Público-alvo
Expressões Culturais	Rural, Cultural, Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Comerciantes da Feira de Caruaru , da Feira da Sulanca e das lojas de artesanato do Alto do Moura; da Serra Negra e do centro de Bezerro; do Polo Moveleiro em Gravatá; e do centro de Bonito. • Condutores e guias de turismo em áreas urbanas em todos os municípios. • Condutores de ecoturismo em áreas rurais em todos os municípios. • Frentistas de postos de abastecimento de combustível e serviços localizados em zonas turísticas² de todos os municípios. • Artesãos e grupos culturais de todos os municípios. • Gestores, recepcionistas e monitores de centros culturais, centros de interpretação ambiental, museus e demais espaços voltados para a difusão da cultura e da preservação ambiental, em especial aqueles definidos como âncoras pelo Prodetur Nacional Pernambuco, em todos os municípios. • Prestadores de serviços de alimentação do entorno da Feira de Caruaru, e da Feira da Sulanca, do Alto do Moura, do Museu do Barro e do Museu do Forró em Caruaru; da Serra Negra e do centro de Bezerros; do entorno do Polo Moveleiro, Parque Gravatá, Mirante do Cruzeiro e Pátio de Eventos de Gravatá, e do centro de Bonito. • Pequenos produtores agrícolas de todos os municípios. • Organizadores de eventos e profissionais de apoio à organização e realização de eventos, em todos os municípios. • Guardas municipais de todos os municípios. • Taxistas, moto taxistas e serviços de <i>transfers</i> para atrativos turísticos de todos os municípios. • Funcionários de centros de atendimento e postos de informações turísticas. • Profissionais autônomos ligados à área de beleza e bem estar.
Serras do Agreste	Rural, Ecoturismo	
Compras e Negócios	Negócios, Compras	

Sabe-se que o processo de engajamento é essencial para o alcance das metas, sendo necessário um procedimento de mobilização organizado e monitorado pela empresa contratada, com o apoio de um Comitê Técnico de Acompanhamento, conforme descrito no capítulo a seguir.

5.4. Comitê técnico de acompanhamento

Será formado um Comitê Técnico de Acompanhamento da execução deste projeto, com representantes da UCP, Empetur, Prefeituras e trade turístico local, que atuarão no sentido de: (i) acompanhar e monitorar a realização dos cursos; (ii) apoiar a construção das atividades práticas a serem realizadas como parte do cursos; e (iii) apoiar o processo de mobilização dos alunos.

5.5. Processo seletivo dos participantes

O processo seletivo será realizado pela empresa contratada e deve contar com sistemática de mobilização e sensibilização local prévia. Sugere-se que seja preparado um material informativo contendo os objetivos do curso, carga horária, disciplinas, datas e turmas, ressaltando a importância

• ² Próximos aos atrativos âncoras ou áreas de grande circulação de turistas.

deste evento. Mais do que a mobilização, é importante motivar os participantes, sendo necessário adotar uma prática específica para cumprir esta tarefa, de acordo com a *expertise* da empresa e profissionais da área. Os critérios mínimos a serem considerados no processo de seleção são:

- Ser maior de 18 anos;
- Atendimento ao perfil do público-alvo, conforme estipulado no item 5.3; e
- Disponibilidade para realização do curso.

A empresa contratada deverá elaborar um formulário a ser preenchido na inscrição. Este formulário deverá ser submetido previamente à UCP PRODETUR para aprovação. Este documento deve conter questões para melhor compreensão do perfil profissional dos participantes e de suas expectativas quanto aos cursos, de modo a servir de base para o processo de avaliação dos mesmos quando de sua conclusão. Também, deve-se solicitar cópia de RG e CPF.

5.6. Modalidade, Cursos e Disciplinas

Para o destino Agreste, considerando o público-alvo, são propostos cursos específicos, conforme demonstrado nos quadros a seguir (Quadros 3 e 4), em que os mesmos estão em consonância com o Plano de Qualificação Profissional e Empresarial (Prodetur/ Setur, 2014), divididos nas **modalidades Aperfeiçoamento Profissional e Formação de Gestores em Turismo**.

Na modalidade **Formação de Gestores em Turismo**, a opção é feita por um único curso denominado **Gestão de Negócios em Turismo**, que incorpora de maneira abrangente o conjunto de disciplinas necessárias à gestão dos diversos negócios existentes na atividade turística.

Para a modalidade **Aperfeiçoamento Profissional** são propostos cursos que são comuns para todos os Polos do PRODETUR NACIONAL PE, e também cursos específicos em função das características e produtos turísticos do Polo Agreste, ou seja, voltados, sobretudo, para o **Turismo de Aventura e Ecoturismo**, desta forma são os seguintes os cursos propostos:

- **Hospitalidade**
- **Precificação e Técnicas de Vendas**
- **Diretrizes para o Turismo de Aventura e Ecoturismo**
- **Organização de Eventos**
- **Produção Artesanal e Cultural vinculada ao Turismo**
- **Qualidade no transporte terrestre no Turismo**
- **Agricultura Familiar e o Turismo**

Outrossim, para cada curso deve-se agregar aos conteúdos das disciplinas temas que contribuam ainda mais para o dia a dia dos profissionais, tais como:

- Ética e cidadania;
- Inteligência emocional, liderança pessoal e interpessoal;
- Educação patrimonial e ambiental;
- Primeiros socorros e condução de situações de risco;
- Administração do tempo;
- Associativismo e Cooperativismo.

Cursos e Disciplinas – Destino Agreste

Modalidade: Formação de Gestores em Turismo

Quadro 2. Formação de Gestores em Turismo

Curso	Disciplinas	Vagas	Carga Horária	Municípios	Público-Alvo
Gestão de Negócios em Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Análise Estrutural do Turismo Gestão Financeira Marketing aplicado ao Turismo Elaboração de Plano de Negócio 	60	192 h	Caruaru; Gravatá; Bezerros; Bonito.	<ul style="list-style-type: none"> Empresários e Profissionais em nível de gestão de Empreendimentos Turísticos

Modalidade: Aperfeiçoamento Profissional

Quadro 3. Aperfeiçoamento Profissional

Curso	Disciplinas	Vagas	Carga Horária	Municípios	Público Alvo
Hospitalidade	<ul style="list-style-type: none"> Hospitalidade no mundo do Turismo Aspectos relevantes do ato de acolher bem Hospitalidade e benefícios Mandamentos da Hospitalidade Acessibilidade e Turismo 	120	90h	Caruaru; Gravatá; Bezerros; Bonito.	<ul style="list-style-type: none"> Comerciantes da Feira de Caruaru e da Feira da Sulanca; comerciantes das lojas de artesanato do Alto do Moura, da Serra Negra e do centro em Bezerros, do Polo Moveleiro, da Feira Livre e do Mercado Público Cultural em Gravatá e do centro de Bonito Condutores e guias de turismo em áreas urbanas em todos os municípios

Continuação Quadro 3

Curso	Disciplinas	Vagas	Carga Horária	Municípios	Público Alvo
Hospitalidade					<ul style="list-style-type: none"> • Condutores de ecoturismo turismo de aventura em todos os municípios • Frentistas de postos de abastecimento de combustível e serviços localizados em zonas turísticas de todos os municípios • Artesãos e grupos culturais de todos os municípios • Gestores, recepcionistas e monitores de centros culturais, centros de interpretação ambiental, museus e demais espaços voltados para a difusão da cultura e da preservação ambiental: (i) Museu do Barro, Museu do Forró, Museu Mestre Vitalino e Espaço Cultural Mestre Luiz Galdino em Caruaru; (ii) Casa de Cultura Popular Lula Vassoureiro, Atelier de Silvio Borges - Casa da Xilogravura, Memorial de J. Borges, Polo Cultural Serra Negra, Centro de Artesanato de Pernambuco e Museu da Cultura, Estação Ferroviária de Bezerros em Bezerros; (iii) Memorial de Gravatá, Mercado Público Cultural, Centro Cultural Estação do Artesão em Gravatá

Continuação Quadro 3

Curso	Disciplinas	Vagas	Carga Horária	Municípios	Público Alvo
Hospitalidade					<ul style="list-style-type: none"> • Prestadores de serviços de alimentação do entorno da Feira de Caruaru, e da Feira da Sulanca, do Alto do Moura, do Museu do Barro e do Museu do Forró em Caruaru; da Serra Negra e do centro de Bezerros; do entorno do Polo Moveleiro, Parque Gravatá, Mirante do Cruzeiro e Pátio de Eventos de Gravatá, e do centro de Bonito • Pequenos produtores agrícolas de todos os municípios • Organizadores de eventos e profissionais de apoio à organização e realização de eventos, em todos os municípios • Taxistas, moto táxis e serviços de <i>transfers</i> para atrativos turísticos de todos os municípios <p>Profissionais autônomos ligados à área de beleza e bem estar</p>

Continuação Quadro 3

Curso	Disciplinas	Vagas	Carga Horária	Municípios	Público Alvo
Precificação e Técnicas de Vendas	<ul style="list-style-type: none"> • Como Mensurar Custos e Despesas • O pode influenciar no preço de venda • Como calcular o preço de venda • Técnicas de vendas 	120	76h	Caruaru; Gravatá; Bezerros; Bonito.	<ul style="list-style-type: none"> • Artesãos e grupos culturais
Diretrizes para o Turismo de Aventura e Ecoturismo	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo de Aventura e Ecoturismo • Manual Técnico do Ecoturismo • Legislação Específica da atividade de Ecoturismo • Competências de condutores de turismo de aventura • Introdução à Norma ABNT NBR N.º 15331:2006 - Sistema de gestão da segurança no turismo de aventura 	120	76h	Caruaru; Gravatá; Bezerros; Bonito.	<ul style="list-style-type: none"> • Condutores e guias de turismo em áreas urbanas • Condutores de ecoturismo e turismo de aventura
Organização de Eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos conceitos e características • Turismo de eventos 	90	76h	Caruaru; Gravatá; Bezerros;	<ul style="list-style-type: none"> • Organizadores de eventos e profissionais de apoio à organização e realização de

	<ul style="list-style-type: none"> Qualidade de serviços em eventos 			Bonito.	eventos
--	------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------	---------

Continuação Quadro 3

Curso	Disciplinas	Vagas	Carga Horária	Municípios	Público Alvo
Produção Artesanal e Cultural vinculada ao Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Turismo, produção artesanal e cultural: matrizes de desenvolvimento. Qualidade de serviços para o pequeno comércio Ferramentas <i>online</i> para promoção e comercialização de produtos e serviços Elaboração de Projetos 	90	76h	Caruaru; Gravatá; Bezerros; Bonito.	<ul style="list-style-type: none"> Artesãos e grupos culturais
Qualidade no transporte terrestre no Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de competências para motoristas de táxi, mototáxis e prestadores de serviço de <i>transfers</i> 	90	76h	Caruaru; Gravatá; Bezerros; Bonito.	<ul style="list-style-type: none"> Condutores e guias de turismo em áreas urbanas Taxistas, moto táxis e serviços de <i>transfers</i> para atrativos turísticos
Agricultura Familiar e o Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Recepção à visitação, recreação, entretenimento e atividades pedagógicas em propriedades rurais Produção rural agregada ao turismo: distribuição para a cadeia produtiva do turismo 	60	76h	Caruaru; Gravatá; Bezerros; Bonito.	<ul style="list-style-type: none"> Pequenos produtores agrícolas

TOTAL GERAL FORMAÇÃO DE GESTORES E APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL : 750 ALUNOS

5.6.1. Plano de Cursos

Nos quadros 2 a 3, item 5.6 deste Termo de Referência, descritos acima, contém informações referentes ao Plano de Curso, ou seja, Modalidade, Curso, Disciplinas, Vagas, Carga Horária, Municípios e Público-Alvo, e que se deve considerar como especificações para esse processo de qualificação, porém, informações complementares a este Plano de Curso apresenta-se a seguir, quadros 4 a 11, sendo estas, os conteúdos programáticos por curso e quadros indicativos de cursos e disciplinas com as respectivas cargas horárias teóricas e práticas.

Ressalta-se que os conteúdos apresentados abaixo são referenciais, que se deve desenvolvê-los nesse processo de qualificação nas disciplinas indicadas, podendo a empresa proponente agregar conteúdos em função da sua experiência, mas garantindo os objetivos de cada curso, sem alterar as disciplinas e respectivas cargas horárias. Tais alterações, se ocorrerem devem ser apresentadas na proposta da empresa proponente para análise da UCP PRODETUR. Caso essa proposta com alterações e, estas não forem aceitas, a empresa proponente será desclassificada do processo licitatório.

1. CURSO: GESTÃO DE NEGÓCIOS EM TURISMO

Objetivos

. Geral

- Qualificar empresários em empreendedorismo

. Específicos

- Proporcionar conhecimentos fundamentais e primordiais ligados ao ato de empreender
- Conscientizar os empresários da importância do planejamento

Conteúdo Programático

• **Disciplina: Análise Estrutural do Turismo**

- Fundamentos do turismo: histórico, sistema turístico e produto turístico
- Contexto global do turismo em diferentes escalas geográficas
- Características do turismo no estado de Pernambuco e no Destino
- Impactos positivos e negativos do turismo: estudos de caso
- Planejamento e gestão do turismo
- Desafios para a competitividade e sustentabilidade

• **Disciplina: Gestão Financeira**

- O que é gestão financeira
- Qual a sua importância para a sustentabilidade financeira do empreendimento

• **Disciplina: Marketing aplicado ao Turismo**

- Conceitos de Marketing
- Aplicando Marketing na empresa

- Benefícios do Marketing
- **Disciplina: Elaboração de Plano de Negócio**
 - Como elaborar um Plano de Negócio
 - Como calcular o preço de venda
 - Qual a importância da Precificação para o negócio

Quadro 4. Curso, disciplinas e carga horária – Destino Agreste

Nome do curso	Disciplinas	Carga horária		
		Teoria	Prática	Total
Gestão de Negócios em Turismo	• Análise Estrutural do Turismo	48	12	60
	• Gestão Financeira	30	6	36
	• Marketing aplicado ao Turismo	30	6	36
	• Elaboração de Plano de Negócio	48	12	60
Total Teoria/Prática		156	36	192

2. CURSO: HOSPITALIDADE

Objetivos

. Geral

- Qualificar profissionais e empresários em Hospitalidade

. Específicos

- Proporcionar conhecimentos fundamentais e primordiais ligados a hospitalidade
- Conscientizar aos profissionais da importância da hospitalidade para o turismo

Conteúdo Programático

- **Disciplina: Hospitalidade no mundo do Turismo**
 - Hospitalidade na sociedade contemporânea
 - Hospitalidade e turismo
- **Disciplina: Aspectos relevantes do ato de acolher bem**
 - Principais características da Hospitalidade
- **Disciplina: Hospitalidade e benefícios**
 - Estudo da positividade da hospitalidade
 - Aplicação x Retorno Benéfico para o Turismo
- **Disciplina: Mandamentos da Hospitalidade**
 - As principais ações da hospitalidade
- **Disciplina: Acessibilidade e Turismo**

- Acessibilidade, legibilidade e identidade do destino e dos prestadores de serviços
- Bem atender no turismo acessível, com base nas cartilhas desenvolvidas pelo Ministério do Turismo como parte do Programa Turismo Acessível (2009).
- Informações mínimas aos visitantes, incluindo orientações de localização

Quadro 5. Curso, disciplinas e carga horária – Destino Agreste

Nome do curso	Disciplinas	Carga horária		
		Teoria	Prática	Total
Hospitalidade	• Hospitalidade no mundo do Turismo	15	5	20
	• Aspectos relevantes do ato de acolher bem	15	5	20
	• Hospitalidade e benefícios	15	5	20
	• Mandamentos da Hospitalidade	5	5	10
	• Acessibilidade e Turismo	15	5	20
Total Teoria/Prática		65	25	90

3. CURSO: PRECIFICAÇÃO E TÉCNICAS DE VENDAS

Objetivos

. Geral

- Qualificar empresários em precificação e técnicas de vendas

. Específicos

- Proporcionar conhecimentos fundamentais para sustentabilidade financeira do negócio através do preço e da comercialização dos produtos e serviços existentes

Conteúdo Programático

- **Disciplina: Como Mensurar Custos e Despesas**
 - Identificando os custos e despesas na minha empresa
- **Disciplina: O que pode influenciar no preço de venda**
 - Quais os indicadores que fazem parte da composição do preço
- **Disciplina: Como Calcular o preço de venda**
 - Calculando o preço de venda
- **Disciplina: Técnicas de vendas**
 - Como vender mais e melhor

Quadro 6. Curso, disciplinas e carga horária – Destino Agreste

Nome do curso	Disciplinas	Carga horária		
		Teoria	Prática	Total
Precificação e Técnicas de Vendas	• Como Mensurar Custos e Despesas	26	5	31
	• O pode influenciar no preço de venda	10	5	15
	• Como calcular o preço de venda	10	5	15
	• Técnicas de vendas	10	5	15
Total Teoria/Prática		56	20	76

4. CURSO: DIRETRIZES PARA O TURISMO DE AVENTURA E ECOTURISMO

Objetivos

. Geral

- Qualificar empresários e profissionais em normas de gestão de segurança do turismo de aventura e diretrizes para o desenvolvimento do turismo de aventura e ecoturismo.

. Específicos

- Proporcionar conhecimentos fundamentais e primordiais ligados a gestão de atividades ecoturísticas e do turismo de aventura
- Conscientizar os profissionais e empresários da importância do planejamento adequado do seu negócio ecoturístico e do turismo de aventura.

Conteúdo Programático

- **Disciplina: Turismo Ecológico e Ecoturismo**
 - Existe diferença?
 - Definições e aplicabilidade das atividades
- **Disciplina: Manual Técnico do Ecoturismo**
 - Como operar a atividade ecoturística
- **Disciplina: Legislação Específica da Atividade Ecoturística**
 - Código de ética do Ecoturismo
- **Disciplina: Competências de condutores de Turismo de Aventura**
 - Legislação ambiental e turística, direito do consumidor, legislação e normas ligada ao turismo de aventura no Brasil, em especial as normas ABNT NBR N.º 15285:2005, ABNT NBR N.º 15505-1:2008, ABNT NBR 15400:2006 e Manual de Boas Práticas do Programa Aventura Segura Habilidades comportamentais
 - Qualidade na prestação de serviços
 - Interpretação ambiental e mínimo impacto
 - Técnicas de navegação – básico

- Informações mínimas preliminares a clientes em turismo de aventura – Norma ABNT NBR N.º 15286:2005
- Aprimoramento profissional
- **Disciplina: Introdução à Norma ABNT NBR N.º 15331:2006 - Sistema de Gestão da Segurança no Turismo de Aventura**
 - Orientações gerais de Segurança no Turismo de Aventura
 - Sistema de Gestão da Segurança
 - Conceitos e Interpretação da Norma de Sistema de Gestão da Segurança – ABNT NBR 15331.

Quadro 7. Curso, disciplinas e carga horária – Destino Agreste

Nome do curso	Disciplinas	Carga horária		
		Teoria	Prática	Total
Diretrizes para o Turismo de Aventura e Ecoturismo	• Turismo de Aventura e Ecoturismo	10	2	12
	• Manual Técnico do Ecoturismo	20	4	24
	• Legislação Específica da atividade de Ecoturismo	10	2	12
	• Competências de condutores de Turismo de Aventura	10	4	14
	• Introdução à Norma ABNT NBR N.º 15331:2006 - Sistema de Gestão da Segurança no Turismo de Aventura	10	4	14
Total Teoria/Prática		60	16	76

5. CURSO: ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Objetivos

. Geral

- Qualificar profissionais e empresários em organização de eventos

. Específicos

- Proporcionar conhecimentos fundamentais e primordiais ligados ao planejamento e a gestão de eventos
- Conscientizar os profissionais e os empresários da importância do segmento eventos para a atividade turística

Conteúdo Programático

- **Disciplina: Eventos conceitos e características**
- Introdução a eventos

- Conceitos
- Características
- Tipos de eventos
- **Disciplina: Turismo de eventos**
 - Eventos em turismo
 - Emprego e renda gerados pelos eventos
- **Disciplina: Qualidade de serviços em eventos**
 - A importância dos serviços de qualidade nos eventos

Quadro 8. Curso, disciplinas e carga horária – Destino Agreste

Nome do curso	Disciplinas	Carga horária		
		Teoria	Prática	Total
Organização de Eventos	• Eventos conceitos e características	20	8	28
	• Turismo de eventos	20	8	28
	• Qualidade de serviços em eventos	10	10	20
Total Teoria/Prática		50	26	76

6. CURSO: PRODUÇÃO ARTESANAL E CULTURAL VINCULADA AO TURISMO

Objetivos

. Geral

- Qualificar profissionais e empresários em otimização da produção artesanal e cultural vinculada ao turismo

. Específicos

- Proporcionar conhecimentos fundamentais e primordiais ligados ao processo de otimização da produção no artesanato
- Conscientizar os profissionais e empresários da importância deste processo de otimização para melhores resultados nos negócios.

Conteúdo Programático

- **Disciplina: Turismo, produção artesanal e cultural: matrizes de desenvolvimento**
 - Produção artesanal e cultural como atrativos turísticos e elementos de ambientação
 - Turismo de experiência
 - Impacto na cadeia produtiva e no destino turístico
 - Estudos de caso
- **Disciplina: Qualidade de serviços para o pequeno comércio**
 - Norma ABNT NBR N.º 15842:2010

- Noções de qualidade
 - Método de implementação – serviços: cortesia, credibilidade, capacidade de resposta, compreensão do cliente, confiança, comunicação, segurança e acessibilidade
 - Método de implementação – elementos tangíveis: instalações, equipamento e mobiliário, embalagens, documentos de compra, produtos
 - Método de implementação – pessoal: imagem, competência profissional
 - Processos de melhoria contínua
- **Disciplina: Ferramentas online para promoção e comercialização de produtos e serviços**
 - Blogs
 - Newsletter e Email Marketing
 - Redes Sociais
 - *Resource Center* ou *Help Desk*
 - Google Adwords (*Links Patrocinados*) e sites comparadores de preço
 - **Disciplina: Elaboração de projetos**
 - Objeto
 - Identificação dos participantes da proponente
 - Valor total, valor solicitado e valor de contrapartida
 - Justificativa
 - Informações do município/ região/ Estado
 - Objetivo geral e objetivo específico
 - Metas
 - Etapas
 - Resultados esperados
 - Metodologia
 - Beneficiários
 - Cronograma de duração do projeto
 - Sustentabilidade e continuidade do projeto
 - Capacidade técnica e operacional da proponente
 - Detalhamento orçamentário

Quadro 9. Curso, disciplinas e carga horária – Destino Agreste

Nome do curso	Disciplinas	Carga horária		
		Teoria	Prática	Total
Produção Artesanal e Cultural vinculada ao Turismo	• Turismo, produção artesanal e cultural: matrizes de desenvolvimento.	15	4	19
	• Qualidade de serviços para o pequeno comércio	15	4	19
	• Ferramentas <i>online</i> para promoção e comercialização de produtos e serviços	15	4	19
	• Elaboração de projetos	15	4	19
Total Teoria/Prática		60	16	76

7. QUALIDADE NO TRANSPORTE TERRESTRE NO TURISMO

Objetivos

. Geral

- Qualificar profissionais e empresários em qualidade no transporte terrestre no turismo

. Específicos

- Proporcionar conhecimentos fundamentais e primordiais para garantir o melhor trabalho dos condutores de transportes terrestres no turismo
- Conscientizar os profissionais e empresários da importância da realização desta qualificação para melhor atender as expectativas dos turistas

Conteúdo Programático

- **Disciplina: Desenvolvimento de competências para motoristas de táxi, mototáxis e transfers**
 - Norma ABNT NBR N° 15284:2005 – competências para motoristas de táxi
 - Transporte de passageiros com necessidades especiais de acordo com as normas ABNT
 - Direção defensiva
 - Condução econômica
 - Serviços agregados e novas tecnologias
 - Precificação e gestão financeira

Quadro 10. Curso, disciplinas e carga horária – Destino Agreste

Nome do curso	Disciplinas	Carga horária		
		Teoria	Prática	Total
Qualidade no transporte terrestre no Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de competências para motoristas de táxi, mototáxis e prestadores de serviço de <i>transfers</i> 	60	16	76
Total Teoria/Prática		60	16	76

8. CURSO: AGRICULTURA FAMILIAR E O TURISMO

Objetivos

. Geral

- Qualificar profissionais e empresários em agricultura familiar

. Específicos

- Proporcionar conhecimentos fundamentais e primordiais ligados a agricultura familiar e o turismo
- Conscientizar os profissionais e empresários da importância desta qualificação para proporcionar ferramentas mais qualidade para a execução desta atividade

Conteúdo Programático

- **Disciplina: Recepção à visitação, recreação, entretenimento e atividades pedagógicas em propriedades rurais**
 - Resgate e promoção do patrimônio cultural e natural
 - Agregando atratividade: possibilidades de atividades
 - Gestão da sazonalidade
 - Gestão de visitantes
 - Promoção e divulgação

- **Disciplina: Produção rural agregada ao turismo: distribuição para a cadeia produtiva do turismo**
 - Turismo Rural: oportunidades e desafios
 - Legislação, políticas e normas do setor
 - Cadeia produtiva e impactos no destino
 - Inserção da produção rural no turismo: oportunidades e desafios
 - Redes, cooperativas e associações
 - Sistemas de distribuição e divulgação
 - Precificação e gestão financeira
 - Estudos de caso

Quadro 11. Curso, disciplinas e carga horária – Destino Agreste

Nome do curso	Disciplinas	Carga horária		
		Teoria	Prática	Total
Agricultura Familiar e o Turismo	• Recepção à visitação, recreação, entretenimento e atividades pedagógicas em propriedades rurais	30	8	38
	• Produção rural agregada ao turismo: distribuição para a cadeia produtiva do turismo	30	8	38
Total Teoria/Prática		60	16	76

5.6.2. Atividades práticas

As atividades práticas são definidas neste Termo de Referência como aquelas complementares às aulas expositivas e que privilegiam o enfoque experimental. Elas possuem um papel fundamental nos cursos, tendo em vista os objetivos dos mesmos. Deve-se privilegiar o próprio local de trabalho dos alunos, atrativos e zonas turísticas para a realização destas atividades.

Além disto, as atividades práticas deverão atender aos conteúdos explicitados nas disciplinas, procurando proporcionar vivências que remetam ao dia a dia dos alunos como cidadãos e como profissionais.

Sugere-se que, além de sua *expertise*, a empresa realize visitas aos municípios para verificar as possibilidades de atividades práticas, consulte os municípios e o Comitê Técnico de

Acompanhamento. A construção destas atividades deverá estar presente no Plano Operacional da empresa e através de reuniões.

5.6.3. Dias e horários dos cursos

Para a definição dos dias e horários dos cursos, sugere-se que durante o processo de mobilização seja feita uma avaliação de acordo com o perfil dos participantes. Deve-se procurar estabelecer uma grade de horários que não concorra com outras atividades essenciais à maioria dos participantes, como é o caso do horário de trabalho.

5.6.4. Turmas

De modo a garantir a qualidade e conforto dos alunos em sala de aula e nas atividades práticas, **as turmas não deverão ultrapassar o máximo de 30 alunos cada.**

5.7. Estrutura e equipamentos

Os cursos devem ser realizados de modo presencial, com as aulas teóricas em sala de aula a ser disponibilizada pela contratada e as aulas práticas ocorrendo em locais que permitam aos alunos vivenciar experiências que possam ser utilizadas em seu dia a dia.

Além de ser responsável pela locação e disponibilização das salas de aula, a empresa deverá se responsabilizar pelo transporte e alimentação dos alunos durante as atividades práticas e pelo serviço de alimentação e/ ou *coffee break* durante as aulas teóricas. A seguir são apresentados os requisitos mínimos para tais itens:

- Salas de aula: deverão ter capacidade para acomodar 30 alunos sentados, climatizada, com boa iluminação, equipadas com mobiliário confortável e em boas condições de conservação, aptas para atender pessoas com necessidades especiais, bem como equipamentos audiovisuais e/ ou outros necessários ao bom desenvolvimento das atividades docentes, de acordo com as especificidades das ações de qualificação. Deve estar previsto espaço para serviço de *coffee break*;
- Transporte dos alunos: está previsto para dar suporte às atividades práticas de campo. Deverá ser um ônibus convencional, com capacidade para 40 pessoas (capacidade mínima de ocupantes que se aproxima do número de alunos por turma), com ar condicionado, apto para atender pessoas com necessidades especiais, seguindo a norma ABNT NBR N° 15.570, RESOLUÇÃO N° 6 DO CONMETRO;
- Alimentação dos alunos/ equipe de apoio/ instrutores:
 - Nos dias de realização das aulas teóricas deverão ser fornecidos *coffee breaks*, de acordo com o número de pausas estabelecidas, contendo minimamente: 2 tipos de frutas, 2 tipos de sanduíches (incluindo light), 1 tipo de bolo, 3 tipos de salgadinhos, sucos, água, café e leite;
 - Nos dias de realização de atividades práticas deverão ser fornecidos lanches, de acordo com o número de pausas estabelecidas, contendo minimamente: 1 sanduíche, 1 fruta, 1 suco, 1 água e 1 pacote de biscoito/ fatia de bolo;
 - No caso da realização de aulas teóricas e/ou práticas por um período maior que 06 horas, deve-se prever alimentação complementar, incluindo uma refeição ou um lanche reforçado. No caso de refeição, deve-se fornecer, minimamente, o seguinte

cardápio: 1 carne, 1 salada, 2 acompanhamentos (arroz, massa ou legumes), 1 sobremesa (doces ou frutas), 1 água e 1 suco e/ ou refrigerante. No caso de um lanche reforçado, o cardápio deve ser composto por: 3 tipos de frutas, 2 tipos de sanduíches (incluindo *light*), 2 tipos de bolo, 4 tipos de salgados, incluindo tortas, sucos, água, café e leite.

5.8. Reposição de aulas

É permitido que o aluno possa repor até o máximo de duas aulas, não excedendo o máximo de uma aula por disciplina.

5.9. Kit de material didático e de apoio

A contratada deverá fornecer para cada aluno matriculado um kit de material didático e de apoio contendo os seguintes itens:

- apostila;
- crachá de identificação;
- fichas de avaliação de cada disciplina e do curso como um todo;
- caderno de 150 fls.;
- uma caneta;
- dois lápis;
- uma borracha;
- duas camisetas.

Este kit deverá ser entregue no primeiro dia de aula, em mãos, para cada aluno. Cada aluno deverá assinar uma planilha de recebimento do kit. Além da previsão dos kits para os alunos, deverá estar previsto kit para os instrutores e seis reservas de acervo e documentação para a UCP PRODETUR.

5.9.1. Material didático

O material didático deverá ser elaborado pela contratada especificamente para cada curso e ser entregue a todos os participantes do projeto no início das aulas, o que deverá ser comprovado através de ata de recebimento. Deverá conter as marcas do Governo do Estado de Pernambuco, Secretaria de Turismo de Pernambuco e Prodetur Nacional Pernambuco.

A qualidade do material deve ser observada, com revisão minuciosa do mesmo antes de sua distribuição, sendo necessário o seu envio para análise e aprovação do Comitê Técnico de Acompanhamento.

Deve apresentar conteúdos objetivos e práticos e ter uma formatação que siga as regras na ABNT. Deverá ser impresso, legível e encadernado de forma que facilite o manuseio.

O seu conteúdo deverá fazer correlação com temas transversais através de textos, diálogos, fotos e/ ou ilustrações, exercícios individuais e coletivos, propiciando ao participante a oportunidade de construir seu próprio conhecimento.

Todo material desenvolvido com recursos deste contrato deve ser de domínio público, desde que citada a autoria e de que não sofra alteração.

5.9.2. Arte e comunicação nos materiais didáticos e de divulgação dos cursos

- Nome da iniciativa: Qualificação Profissional para o Setor de Turismo
- Imagem: a definir em conjunto com a UCP
- Marca do Governo do Estado
- Marca da Secretaria Estadual de Turismo
- Marca do Prodetur Nacional Pernambuco

5.10. Avaliação dos cursos

A avaliação dos cursos deverá contemplar a percepção dos diversos atores participantes do processo, de modo a permitir uma visão holística e sob diversos pontos de vistas. Assim, deverão ser consideradas as avaliações do ponto de vista dos alunos, instrutores, palestrantes, coordenadores pedagógicos e comitê técnico de avaliação. Sugere-se que sejam avaliados, minimamente, os aspectos expostos a seguir. Destaca-se que poderão ser feitas contribuições e ajustes por parte da empresa contratada, acordadas com o Comitê Técnico de Acompanhamento.

- Alunos
 - qualidade do curso no geral, por disciplina e por atividade prática
 - alcance dos objetivos propostos
 - conteúdo
 - carga horária
 - aplicabilidade no mercado de trabalho
 - qualidade do material apresentado
 - qualidade do material didático
 - qualidade da estrutura física de apoio
 - instalações físicas
 - equipamentos de apoio
 - qualidade dos professores/ palestrantes
 - domínio do conteúdo
 - didática
 - relacionamento e interação
 - pontualidade
 - administração do tempo
 - auto-avaliação
 - interesse
 - participação
 - assiduidade
 - pontualidade
 - contribuição do curso para a atuação profissional atual e futura
 - objetivos profissionais
 - conteúdos de maior relevância tendo em vista os objetivos profissionais e a atuação necessária no mercado de trabalho
 - observações e sugestões
- Instrutores, palestrantes
 - avaliação do curso em geral

- alcance dos objetivos propostos
 - conteúdo
 - carga horária
 - aplicabilidade ao trabalho dos participantes – quando atuantes no mercado de trabalho
 - aplicabilidade no mercado de trabalho
- qualidade da estrutura física de apoio
 - instalações físicas
 - equipamentos de apoio
- auto-avaliação
 - didática
 - relacionamento e interação
 - pontualidade
 - administração do tempo
- avaliação dos alunos
 - relacionamento e interação
 - pontualidade
 - atenção às aulas
 - principais dificuldades encontradas
 - pontos fortes da turma
- Coordenadores pedagógicos e Comitê técnico de acompanhamento
 - avaliação do curso em geral
 - alcance dos objetivos propostos
 - conteúdo
 - metodologia, técnicas e instrumentos aplicados
 - carga horária
 - aplicabilidade ao trabalho dos participantes – quando atuantes no mercado de trabalho
 - aplicabilidade no mercado de trabalho
 - qualidade da estrutura física de apoio
 - instalações físicas
 - equipamentos de apoio
 - avaliação dos alunos
 - relacionamento e interação
 - pontualidade
 - atenção às aulas
 - principais dificuldades encontradas
 - pontos fortes da turma
 - avaliação dos professores/palestrantes
 - didática
 - relacionamento e interação
 - pontualidade
 - administração do tempo

A equipe do Comitê de Acompanhamento irá avaliar e monitorar a realização das aulas presencialmente, realizando amostragem de disciplinas em dias específicos para cumprimento destas atividades. Os alunos e docentes deverão produzir relatórios de avaliação por disciplina e ao final dos cursos.

5.11. Certificados

Os certificados deverão ser emitidos pela empresa contratada, em conjunto com a Secretaria de Turismo de Pernambuco. Somente receberão certificados os alunos que tiverem 75% de participação nas aulas e média mínima de 6,0 ao final do curso. Para tal, deve-se utilizar o controle da participação através da lista de presença e da realização de atividades práticas. Os certificados deverão ter as marcas do Governo do Estado de Pernambuco, da Secretaria de Turismo de Pernambuco e do Prodetur Nacional Pernambuco.

5.12. Definição das Etapas de Trabalho

Para a realização da qualificação, estão previstas etapas de trabalho, cada qual compondo um produto, conforme apresentado de modo resumido a seguir e, posteriormente, em detalhe. Todas as etapas e produtos deverão ser cumpridas para cada destino turístico.

Etapa 1

- Plano operacional

Etapa 2

- Elaboração das apostilas e materiais de apoio

Etapa 3

- Mobilização dos alunos e preparação logística

Etapa 4

- Realização dos cursos

Etapa 5

- Avaliação dos resultados dos cursos

5.12.1. Etapa 1: Plano Operacional

O Plano Operacional deverá ser o instrumento de execução e controle do projeto, capaz de nortear a equipe técnica diretamente envolvida com o projeto nas atividades a serem desenvolvidas em um organograma e cronograma estabelecido. Deverá se basear, portanto, na proposta técnica apresentada pela empresa vencedora do certame.

O Plano Operacional deve conter, minimamente:

- Apresentação da contextualização geral do projeto;
- Definição de etapas e atividades a serem realizadas;

- Definição geral de metodologias, técnicas e instrumentos a serem utilizados nos trabalhos, de acordo com as etapas e/ou atividades.
 - No caso do planejamento didático, os itens mínimos a serem abordados são:
 - Plano Geral do Curso;
 - Grade de disciplinas a serem oferecidas;
 - Relação dos professores que ministrarão as aulas;
 - Ementa proposta para cada disciplina incluindo: o planejamento das aulas, a metodologia proposta, a forma de avaliação, o tipo de material de apoio que será utilizado, a bibliografia básica e outros elementos necessários;
 - Aulas práticas: sugestões de atividades incluindo locais de realização, metodologias a serem adotadas, materiais de apoio e outros elementos necessários;
 - Croqui do material didático e de apoio.
 - No caso do planejamento de mobilização, os itens mínimos a serem abordados são:
 - Estratégia geral a ser utilizada;
 - Meios de comunicação, formas e conteúdos, de acordo com o público alvo;
 - Sistema de acompanhamento dos alunos;
 - Avaliação de riscos no processo de engajamento e sugestões de resolução.
- Apresentação de aspectos críticos do projeto;
- Definição de sistema de comunicação a ser estabelecido;
- Definição de organograma por etapas/atividades;
- Definição de sistema de engajamento da equipe de acompanhamento das atividades;
- Definição de cronograma de execução.
- Definição dos locais de realização das aulas

Assim, no início do serviço, num prazo máximo de 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, será realizada uma reunião entre a empresa executora e a UCP, quando serão acordados os esquemas lógico e tecnológico a serem adotados durante os trabalhos e discutido o cronograma de execução. A ata desta reunião oficializará o planejamento operacional dos trabalhos.

5.12.2. Etapa 2: Elaboração de apostilas e materiais de apoio

5.12.2.1 Escopo

Elaboração das apostilas dos cursos, contendo o conteúdo programático mínimo, exercícios e bibliografia recomendada, bem como materiais de apoio como crachás de identificação, lista de presença, certificados, fichas de avaliação e modelo de camiseta.

5.12.2.2 Atividades mínimas

As atividades mínimas para elaboração das apostilas são:

- Consulta e utilização das normas técnicas brasileiras, quando for o caso;
- Preparação de exercícios práticos individuais e em grupo;
- Uso de estudos de caso;
- Indicação de bibliografia e páginas na internet para estudos adicionais;
- Revisão ortográfica dos conteúdos.

Além das apostilas, a empresa deverá preparar os seguintes materiais:

- crachás de identificação;
- listas de presença;
- fichas de avaliação dos participantes;
- modelo de certificado;
- dentre outros materiais que julgar necessário; e
- relatório com as atividades práticas sugeridas;

5.12.2.3 Apontamentos metodológicos

Deverão ser observadas as colocações apontadas no item 5.9.1 deste termo de referência. Além disto, destaca-se que:

- sugere-se que a apostila seja sucinta e objetiva, servindo como um manual de orientação aos alunos. Deverá ser privilegiado o aprendizado prático e interativo;
- a apostila e as atividades práticas deverão ser debatidas e aprovadas pelo comitê técnico de acompanhamento;
- caso a empresa já possua material didático elaborado e opte por utilizá-lo como referência, o mesmo também deverá ser submetido ao comitê para avaliação e aprovação;
- as normas técnicas da ABNT deverão ser consultadas e consideradas na produção da apostila e na realização das atividades práticas, quando for o caso;
- a apostila deverá conter a ficha técnica de elaboração.
- conteúdos que não sejam de propriedade intelectual da contratada deverão ser devidamente referenciados, conforme as normas da ABNT e deve-se respeitar a legislação e normas pertinentes aos direitos autorais e intelectuais.

5.12.2.4 Resultados esperados

Apostila adequada às disciplinas e temas previstos nos cursos, bem como material de apoio ajustado de modo à cumprir a plena execução do curso.

5.12.3. Etapa 3: Mobilização dos alunos e preparação logística

5.12.3.1 Escopo

Consiste na organização e realização da comunicação com os alunos, inscrição, bem como a preparação e organização de todos os elementos para a plena realização do curso.

5.12.3.2 Atividades mínimas

As atividades mínimas são:

- definição de estratégia de mobilização;
- mobilização dos alunos;
- inscrição dos alunos;
- organização logística da realização do curso, incluindo preparação do local, divisão das turmas, equipamentos, materiais de apoio e preparação das atividades práticas, como visitas técnicas e vivências;

5.12.3.3 Apontamentos metodológicos

O processo de mobilização deverá engajar a prefeitura local e demais parceiros locais. Deve-se considerar cada público alvo, forma, meios e conteúdos de comunicação adequados, cronograma e recursos a serem utilizados.

As inscrições deverão estar documentadas em ficha própria, contando com cópia de RG e CPF dos alunos. Deve-se atentar para as colocações realizadas nos capítulos 5.3 e 5.5 deste termo de referência.

O local de realização dos cursos e os equipamentos para realização das aulas são responsabilidade da empresa contratada, a exemplo de projetor, *notebook*, *flipchart* e utensílios de apoio às aulas práticas. A empresa contratada deverá fornecer lanches nas aulas práticas e *coffee break* entre as aulas, bem como nas palestras de início e complementares ao curso.

Todo o processo de organização deverá ser documentado através de fotos, fichas e planilhas de inscitos e relatório com o planejamento feito e os resultados obtidos.

A empresa contratada poderá refinar o plano de atividades práticas, após a mobilização e contato com os alunos, sendo necessária a produção de um novo relatório nesta etapa.

5.12.3.4 Resultados esperados

Alunos sensibilizados sobre a importância da realização do curso, inscrição dos alunos e organização das turmas, calendário de aulas, local e equipamentos de apoio.

5.12.4. Etapa 4: Realização dos cursos

5.12.4.1 Escopo

Consiste na efetivação dos cursos, através da realização das aulas teóricas e práticas com os alunos.

5.12.4.2 Atividades mínimas

As atividades mínimas são:

- preparação dos espaços para os cursos;
- preparação de lanches das aulas práticas e *coffee break*;
- preparação do calendário dos cursos e distribuição aos alunos;
- realização dos cursos de acordo com o cronograma estipulado, respeitando o conteúdo proposto e atividades teóricas e práticas;
- documentar os momentos de realização dos cursos através de fotografias, vídeos e listas de presença;
- realizar avaliação das disciplinas e dos cursos, quando da conclusão de cada um (a) deles (as), para cada turma;
- realizar evento final e entrega dos certificados.

5.12.4.3 Apontamentos metodológicos

As aulas deverão ser ministradas utilizando como apoio apostilas e outros materiais didáticos que permitam realizar atividades práticas. Sugere-se que as atividades práticas resultem em materiais ou conhecimentos que serão utilizados no dia a dia dos alunos como líderes e multiplicadores de voluntariado, bem como profissionais atuantes no mercado de trabalho.

Deve-se atentar para as colocações apresentadas nos itens 5.6, 5.7, 5.8, 5.9, 5.10 e 5.11 deste Termo de Referência.

Sugere-se que sejam utilizadas técnicas e instrumentos que permitam que a diversidade de alunos, do ponto de vista do sistema de aprendizado, seja atendida. Assim, estímulos visuais, auditivos, sensoriais e linguísticos deverão ser empregados nos materiais didáticos, durante as aulas expositivas e práticas.

Também, sugere-se que sejam realizadas atividades de integração com os alunos em todas as disciplinas, de modo a fortalecer aspectos relacionados à liderança e ao trabalho em grupo. As atividades práticas deverão estar alinhadas com os conteúdos teóricos e deverão privilegiar a realização de atividades experienciais dos alunos, sendo definidas em conjunto com o comitê técnico de acompanhamento.

Assim, sugere-se que sejam realizadas atividades como leituras de textos, incentivo a oralidade e a compreensão textual, produções coletivas e individuais, construções participativas das combinações de convivência, atividades com reflexões em grupo e individuais e oficinas práticas em sala de aula.

Todas as aulas deverão estar documentadas minimamente com listas de presença e fotos.

5.12.4.4 Resultados esperados

Cursos realizados com alto nível de satisfação de todos os participantes, atendendo aos conteúdos mínimos exigidos e com resultados práticos que serão utilizados no dia a dia profissional e social dos alunos.

5.12.5. Etapa 5: Avaliação dos resultados dos cursos

5.12.5.1 Escopo

Consiste na elaboração do relatório final contendo a avaliação dos cursos do ponto de vista dos alunos, dos instrutores, do coordenador e do comitê técnico de acompanhamento. Para os resultados obtidos serão exigidos os seguintes parâmetros em relação aos alunos:

- Conclusão de no mínimo 80% do total de matriculados nos diversos cursos;
- Avaliação positiva (em relação aos cursos ministrados) por no mínimo 75% dos alunos concluintes dos cursos.

5.12.5.2 Atividades mínimas

As atividades mínimas são:

- apresentação do histórico da organização dos cursos, incluindo a demonstração das etapas de mobilização, de preparação do material didático e definição do calendário;

- tabulação dos questionários, de acordo com o perfil dos respondentes;
- criação de gráficos e esquemas que permitam facilitar a análise dos resultados;
- avaliação dos resultados com texto que ressalte as lições aprendidas e pontos a melhorar da execução dos cursos (incluindo metodologias, perfil dos alunos, material didático, plano de aula, atividades práticas e outros aspectos), bem como os resultados e benefícios de longo prazo esperados;
- proposta de monitoramento dos cursos a curto e médio prazo;
- documentação da realização dos cursos com fotos, lista de presença e cópias de relatórios, trabalhos ou outros documentos que representem o resultado de atividades práticas, quando for o caso.

5.12.5.3 Apontamentos metodológicos

A empresa deverá entregar as avaliações originais preenchidas pelos participantes, bem como a cópia do arquivo de tabulação dos mesmos, em formato Excel.

Os participantes deverão realizar uma avaliação para cada disciplina e uma avaliação geral dos cursos.

A proposta de monitoramento deverá apontar os indicadores mínimos monitorados, a forma de monitoramento, o período de coleta e os dados a serem obtidos. Para isso, deverão ser definidos indicadores simples e que sejam fáceis de mensurar, além de representarem os impactos da realização dos cursos na vida produtiva dos participantes.

A documentação dos cursos, caso seja extensa (fotos, trabalhos, lista de presença etc.) poderá ser entregue como anexo ao relatório.

5.12.5.4 Resultados esperados

Relatório contendo os resultados obtidos com os cursos através da avaliação dos participantes e da documentação das atividades realizadas.

6. PRODUTOS A SEREM APRESENTADOS

Deverão ser entregues seis produtos contendo os resultados das etapas de trabalho supracitadas, conforme apresentado a seguir:

- **Produto 01 - Plano Operacional e Material Didático:** contendo os resultados das **etapas 01e 02** do cronograma de execução. Os materiais didáticos deverão ser aprovados pela UCP para que a versão final destes materiais sejam entregues ao público alvo.
- **Produto 02 - Relatório de Mobilização e Organização Logística:** contendo os resultados da **etapa 03** do cronograma de execução, incluindo as fichas de inscrição e lista de inscritos; relatório da estratégia de mobilização elaborada e executada e relatório de organização das estruturas, equipamentos e logística adotada. Também, poderá conter uma versão revisada das atividades práticas a serem realizadas.

- **Produto 03 - Relatório da Execução dos Cursos, Fase I: quando da conclusão de 30% do total de cursos, etapa 4** do cronograma de execução, contendo relatório descrevendo a execução dos mesmos e o andamento das atividades no período respectivo, conforme indicado no item 5.12.4 deste Termo de Referência, bem como as comprovações de frequência.
- **Produto 04 - Relatório da Execução dos Cursos, Fase II: quando da conclusão de 70% do total de cursos, etapa 4** do cronograma de execução, contendo relatório descrevendo a execução dos mesmos e o andamento das atividades no período respectivo, conforme indicado no item 5.12.4 deste Termo de Referência, bem como as comprovações de frequência.
- **Produto 05 - Relatório da Execução dos Cursos, Fase III: quando da conclusão de 100% do total de cursos, etapa 4** do cronograma de execução, contendo relatório descrevendo a execução dos mesmos e o andamento das atividades no período respectivo, conforme indicado no item 5.12.4 deste Termo de Referência, bem como as comprovações de frequência.
- **Produto 06 - Relatório Final: contendo a avaliação dos resultados dos cursos, etapa 05** do cronograma de execução, **após a conclusão dos cursos por todos os alunos**, conforme indicado no item 5.12.5 deste Termo de Referência com execução devidamente comprovada.

São partes integrantes obrigatórias dos relatórios de execução do curso:

- Lista de frequência dos alunos assinada pelo professor/instrutor, por curso, disciplina e turma;
- Lista de frequência de entrega dos lanches;
- Lista de comprovação de entrega do kit de material didático;
- Comprovação do cumprimento do plano de ensino;
- Análise do desenvolvimento geral das atividades, com fotos anexas;
- Apresentação da avaliação dos cursos pelos alunos, instrutores e coordenadores;
- Apresentação das dificuldades enfrentadas e soluções adotadas, bem como os encaminhamentos para as próximas etapas do trabalho.

São partes integrantes obrigatórias do relatório final:

- Lista de frequência dos alunos assinada pelo professor/instrutor, por curso, disciplina e turma;
- Lista de frequência de entrega dos lanches;
- Lista de comprovação de entrega do kit de material didático;
- Comprovação do cumprimento do plano de ensino;
- Lista de comprovação de entrega dos certificados de participação;
- Análise dos cursos, conforme descrito na etapa 05 deste termo de referência.

Os produtos deverão inicialmente ser apresentados sob a forma de uma versão preliminar (minuta do relatório final) e, após manifestação do Contratante, será elaborada a versão final do documento,

consideradas as observações apresentadas à empresa contratada. A Contratante terá o prazo de sete dias úteis para a revisão da versão preliminar e a empresa contratada terá o prazo de sete dias úteis para a incorporação dos ajustes sugeridos e entrega da versão final do documento.

No caso do Produto 01, deverão ser entregues também em versão preliminar quando da finalização do Plano Operacional pela empresa contratada, e quando da finalização do material didático em sua versão preliminar, para as devidas avaliações pela UCP. Atentar para os prazos de revisão e incorporação dos ajustes citados no parágrafo anterior.

Será realizada uma reunião específica para a discussão da Minuta do Relatório Final. Os trabalhos da empresa Contratada serão acompanhados e supervisionados pela Unidade Coordenadora do Programa (UCP) por meio da realização de reuniões quinzenais com a coordenação da Contratada.

Todas as versões do documento deverão ser objeto de análise pela UCP, sendo que o pagamento das parcelas estará vinculado à aceitação e aprovação dos documentos pela equipe designada.

Todas as versões dos produtos em versão final deverão ser entregues em duas vias, impressas em qualidade *Laserprint* ou similar, em papel formato A4, de acordo com as Normas Brasileiras (NB), com exceção dos mapas, desenhos e gráficos, em que poderão ser utilizados outros formatos das NB para sua perfeita compreensão. As versões preliminares poderão ser entregues em formato digital.

A formatação dos documentos, nas versões preliminares e final, deverá observar as seguintes características:

- Programa: Word ou similar
- Fonte: Arial
- Título principal: Arial 11, caixa alta, negrito
- Subtítulo: Arial 11, caixa alta e baixa, negrito
- Texto: Arial 11, justificado
- Páginas numeradas e impressas frente e verso
- Espaçamento simples entre linhas e um espaço entre parágrafos
- Numeração dos itens: algarismos arábicos, negrito, separados por ponto (ex.: 1., 1.1., 1.3.2 etc.)
- Tamanho A4 do papel
- Margens da página: superior e inferior com 2 cm, esquerda com 3 cm, direita com 2 cm e cabeçalho e rodapé com 1,6 cm e sem recuo para indicar parágrafo, começando no início da margem esquerda.

Os originais de mapas elaborados, fotografias, dentre outros, que venham a ser produzidos com recursos do PRODETUR NACIONAL PERNAMBUCO deverão ser entregues junto com a respectiva versão final, constituindo-se como de propriedade da Contratante.

O resultado bruto de pesquisas primárias (de avaliação do curso, ou para obtenção de dados para a elaboração do plano de gestão) deverá ser entregue em formato de planilha para o software Excel for Windows da Microsoft.

Cada versão final deverá ser fornecida também em CD-ROM/DVD-ROM ou mídias similares, contendo todos os arquivos gerados ao longo do desenvolvimento dos trabalhos, em versão editável.

A empresa contratada fica obrigada a fornecer todos os elementos de seu conhecimento e competência que sejam necessários ao processo de acompanhamento e monitoria da UCP. A Contratante, quando necessário e a seu critério, poderá convocar reuniões de acompanhamento dos trabalhos.

7. PRAZO E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

O prazo máximo de execução dos serviços será de 210 (duzentos e dez) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Início dos Serviços. Conforme previamente apresentado (capítulo 06) deve-se atentar para os prazos de entrega de versões preliminares dos documentos, os quais devem passar por aprovação da equipe da UCP, com um prazo mínimo de 07 dias para leitura e envio e de parecer de avaliação, bem como 07 dias para que a empresa providencie os ajustes necessários.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DE APRESENTAÇÃO DE PRODUTOS

ETAPA		PRODUTO	PERÍODO DE EXECUÇÃO (dias corridos)													
			15	30	45	60	75	90	105	120	135	150	165	180	195	210
Etapa 1	Plano operacional	Produto 1	✓													
Etapa 2	Elaboração das apostilas e materiais de apoio					✓										
Etapa 3	Mobilização dos alunos e preparação logística	Produto 2				✓										
Etapa 4	Fase I: Realização dos cursos	Produto 3								✓						
	Fase II: Realização dos cursos	Produto 4										✓				
	Fase III: Realização dos cursos	Produto 5												✓		
Etapa 5	Avaliação dos resultados dos cursos	Produto 6														✓

O símbolo “✓” representa o período em que o produto deverá ser entregue, em versão final. A empresa deve atentar para os prazos de entregas preliminares.

8. PERFIL DA EMPRESA EXECUTORA

A empresa executora para esse processo de qualificação no Polo Agreste deverá apresentar como requisitos básicos:

- Experiência comprovada na execução de programas e/ou planos de qualificação profissional e empresarial há no mínimo 05 anos;
- Apresentar para esse processo de qualificação docentes com experiência comprovada em qualificação profissional há no mínimo 05 anos;
- Comprovar estrutura física nas cidades de Caruaru, Bonito, Gravatá e Bezerros, como locais de realização dos cursos, indicando no Plano Operacional, conforme item 5.12.1, Etapa 1, deste Termo de Referência.

9. QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

O perfil da equipe técnica detalha-se abaixo, mas para os instrutores dos diversos cursos, de forma geral, o perfil desejado para esses instrutores requer:

- Graduação e pós-graduação na área fim do curso;
- Experiência docente em pelo menos 05 anos; e
- Experiência em projetos semelhantes de qualificação profissional em turismo.

Equipe chave

Coordenador Pedagógico

Profissional com nível superior, com especialização em pedagogia ou áreas correlatas ao objeto do estudo, com experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em coordenação de cursos na área de ciências humanas e sociais. Experiências em projetos de qualificação na área de turismo e hospitalidade são um diferencial.

Mobilizador Social

Dois profissionais de nível superior, com experiência mínima de 5 (cinco) anos em mobilização de atores sociais para o engajamento em projetos de desenvolvimento local. Experiência com projetos voltados para o setor privado turístico e áreas correlatas.

Instrutor de Gestão de Negócios em Turismo

Profissional com nível superior, Bacharel, Especialista, Mestre ou Doutor em Administração de Empresas, com especialização em turismo, lazer, hospitalidade ou áreas correlatas, com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência em docência na área de planejamento e gestão de destinos turísticos e/ou hospitalidade. Experiências em realização de projetos voltados para o planejamento e gestão de destinos turísticos e/ou hospitalidade.

Instrutor de Hospitalidade

Profissional com nível superior, Bacharel, Especialista, Mestre ou Doutor em Turismo, Hotelaria, Gastronomia e Eventos com especialização em turismo, lazer, hospitalidade ou áreas correlatas, com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência em docência na área de planejamento de destinos turísticos e/ou hospitalidade. Experiências em realização de projetos voltados para o planejamento de destinos turísticos e/ou hospitalidade.

Instrutor de Precificação e Técnicas de Vendas

Profissional com nível superior, Bacharel, Especialista, Mestre ou Doutor em Administração de Empresas, Economia ou Ciências Contábeis, com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência em sustentabilidade financeira de negócio através do preço e da comercialização dos produtos e serviços existentes voltados para o turismo.

Instrutor de Diretrizes para o Turismo de Aventura e Ecoturismo

Profissional com nível superior, Bacharel, Especialista, Mestre ou Doutor em Turismo com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência em docência em desenvolvimento e aprimoramento de competências para o turismo de aventura e ecoturismo. Experiências em realização de projetos voltados para o planejamento de atividades turísticas de aventura e ligadas à natureza e ao ecoturismo.

Instrutor de Organização de Eventos

Profissional de nível superior, Bacharel, Especialista, Mestre ou Doutor em Eventos, Turismo ou Administração de Empresas, com especialização, com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência em docência sobre planejamento e gestão de turismo e eventos sustentáveis. Experiências de mercado em projetos no setor de turismo.

Instrutor de Produção Artesanal e Cultural vinculada ao Turismo

Profissional de nível superior, Bacharel, Especialista, Mestre ou Doutor em Artes Plásticas, Turismo ou Design com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência em docência sobre produção associada ao turismo, com foco no artesanato e cultura local. Experiências de mercado em elaboração de projetos no setor de turismo cultural.

Instrutor de Qualidade no Transporte Terrestre no Turismo

Profissional de nível superior, Bacharel, Especialista, Mestre ou Doutor em Arquitetura e Urbanismo ou Engenheiro de Tráfego com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência em docência sobre a gestão do tráfego em destinos turísticos e/ou eventos e desenvolvimento de competências para motoristas de táxi, mototáxis, *transfers* e/ou outros meios de transporte terrestres voltados para o transporte de passageiros.

Instrutor de Agricultura Familiar e o Turismo

Profissional de nível superior, Bacharel, Especialista, Mestre ou Doutor em Turismo Engenharia Agrônoma ou Economia com especialização, com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência em docência e experiência de mercado sobre planejamento e gestão do turismo rural com foco na agricultura familiar.

Equipe de apoio

Assistente de Coordenação Pedagógica

Profissional de nível superior, com experiência em apoio técnico e administrativo na realização de cursos de qualificação profissional na área de ciências humanas e sociais

Assistente Administrativo e de Logística

Profissional de nível superior, com experiência em apoio administrativo e logístico na realização de cursos.

Assistentes de Mobilização Social

Dois profissionais de nível superior, com experiência em apoio a processos de mobilização e engajamento social.

Secretária (o) dos cursos

Profissional de nível médio ou superior, com experiência em secretariado e logística na realização de cursos.

Palestrantes – complementares às aulas

Poderão ser contratados até 04 (quatro) palestrantes que venham complementar o conteúdo das disciplinas, com as seguintes regras:

- No máximo um palestrante por disciplina;
- A palestra não poderá exceder 01h30 (uma hora e trinta minutos);
- A palestra deverá ser fornecida para todas as turmas que frequentem a disciplina.

10. EVASÃO E DISTRATOS

A taxa máxima de evasão permitida é de 10% do total de participantes. No caso de a evasão estar entre 11% a 50%, haverá desconto dos valores a serem pagos de modo proporcional, considerando o valor unitário por aluno, conforme apresentado no Anexo II – Orçamento Detalhado - deste Termo de Referência.

No caso de evasão superior a 50%, o valor de desconto a ser considerado é o de evasão total. E isto ocorrendo deverá ser emitida pela UCP PRODETUR Termo de Paralisação dos trabalhos para averiguação dos fatos que provocaram essa evasão e a tomada das devidas providências. Não será contabilizada a evasão, caso seja causada por fato ou circunstância que não possa ser imputada à contratada, mediante a contraposição dos relatórios de execução e de monitoramento.

Se a contratada, em processo administrativo regular, demonstrar inquestionavelmente que a evasão não se deu por qualquer ato de sua responsabilidade, o percentual de distrato não será aplicado.

11. VALOR DOS SERVIÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

Os serviços estão orçados a um valor de **R\$ 1.075.831,36 (hum milhão setenta e cinco mil oitocentos e trinta e um reais e trinta e seis centavos)**. Os serviços serão realizados na modalidade de empreitada por preço global.

Os pagamentos serão realizados de acordo com o cumprimento das etapas de trabalho e a execução da qualificação, onde as parcelas estão associadas à entrega de produtos conforme abaixo. E ainda, em algumas dessas parcelas considera-se também o número de alunos envolvidos e os critérios de evasão e distratos, onde couber, conforme demonstrado a seguir:

- **1ª parcela:** valor correspondente a **10% do valor global**, o pagamento será realizado por ocasião da entrega do **Produto 01 – Plano Operacional e Material Didático**, contendo os resultados das **etapas 01e 02** do cronograma de execução. Os materiais didáticos deverão ser aprovados pela UCP para que a versão final destes materiais sejam entregues ao público alvo.
- **2ª parcela:** valor correspondente a **10% do valor global**, o pagamento será realizado por ocasião da entrega do **Produto 02 – Relatório de Mobilização e Organização Logística, etapa 4** do cronograma de execução, contendo os resultados da **etapa 03** do cronograma de execução.
- **3ª parcela:** valor correspondente a **20% do valor global**, o pagamento será realizado por ocasião da entrega do **Produto 03 – Relatório da execução dos cursos, Fase I – quando da conclusão de 30% do total de cursos, etapa 4** do cronograma de execução, contendo relatório descrevendo a execução dos mesmos e o andamento das atividades no período respectivo, conforme indicado no item 5.12.4 deste Termo de Referência, bem como as comprovações de frequência. Será aplicado à este valor o distrato necessário, no caso de evasão, conforme item 10 deste Termo de Referência.
- **4ª parcela:** valor correspondente a **30% do valor global**, o pagamento será realizado por ocasião da entrega do **Produto 04 – Relatório da execução dos cursos, Fase II – quando da conclusão de 70% do total de cursos, etapa 4** do cronograma de execução, contendo relatório descrevendo a execução dos mesmos e o andamento das atividades no período respectivo, conforme indicado no item 5.12.4 deste Termo de Referência, bem como as comprovações de frequência. Será aplicado à este valor o distrato necessário, no caso de evasão, conforme item 10 deste Termo de Referência.
- **5ª parcela:** valor correspondente a **20% do valor global**, o pagamento será realizado por ocasião da entrega do **Produto 05 – Relatório da execução dos cursos, Fase III – quando da conclusão de 100% do total de cursos, etapa 4** do cronograma de execução, contendo relatório descrevendo a execução dos mesmos e o andamento das atividades no período respectivo, conforme indicado no item 5.12.4 deste Termo de Referência, bem como as comprovações de frequência. Será aplicado à este valor o distrato necessário, no caso de evasão, conforme item 10 deste Termo de Referência.

- **6ª parcela:** valor correspondente a **10% do valor global**, o pagamento será realizado por ocasião da entrega do **Produto 06: Relatório final** – contendo os resultados da **etapa 05** do cronograma de execução, após a conclusão do curso por todos os alunos, com execução devidamente comprovada, conforme item 5.12.5 deste Termo de Referência.

12. DO PROCESSO LICITATÓRIO

O processo de escolha da empresa a ser contratada será realizado com base na Lei 8.666/93 e legislação complementar. A modalidade de certame será LPN – Licitação Pública Internacional.

13. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E REUNIÕES

Os serviços deverão ser executados em local adequado conforme apontado no item 5.7 deste Termo de Referência. A seleção dos locais para realização das atividades práticas deverá ser debatido com a equipe de acompanhamento quando da entrega do Plano Operacional da empresa contratada.

Os locais de reuniões serão previamente definidos por ambas as partes, sendo preferencialmente realizadas na sede da UCP PRODETUR.

14. SUBCONTRATAÇÃO

Não será permitida a subcontratação de empresas para o cumprimento do objeto fim deste trabalho.

15. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

15.1 Da Contratante

- Coordenar o projeto e monitorar as ações de qualificação no âmbito do projeto, exigindo seu fiel cumprimento, analisar os relatórios parciais e final das ações.
- Solicitar à entidade contratada todas as providências necessárias à execução satisfatória dos serviços, atendendo aos padrões de qualidade e eficiência exigidos e contratados.
- Analisar e aprovar a infraestrutura, programação, equipe técnica, docentes, palestrantes e material didático oferecido pela contratada.
- Exigir da entidade executora a correção de falhas observadas na execução dos serviços em tempo hábil.
- Analisar e emitir parecer quanto aos relatórios parciais e finais das ações executadas, que comprovem a aplicação dos recursos previstos.
- Fornecer à contratada o manual de uso da marca, bem como todas as marcas necessárias para comporem os materiais a serem produzidos.
- Instituir comissão técnica de acompanhamento do projeto para apreciação e análise de todos os itens referentes à qualidade da execução das ações mencionadas no termo de referência.
- Efetuar os pagamentos de acordo com as condições estabelecidas no edital.

15.2 Da Contratada

- Será de responsabilidade da entidade a ser contratada providenciar toda a equipe técnica e de apoio necessária à boa realização dos serviços ora contratados, apresentando seus respectivos currículos à contratante, assim como aportar todo o material e equipamentos necessários à realização dos serviços contratados.
- Cumprir os prazos, os critérios de qualidade técnica e os serviços descritos em sua proposta de trabalho.
- Responsabilizar-se pelo pagamento de salários e pelos ônus dos encargos e obrigações tributárias, fiscais, comerciais, previdenciárias e trabalhistas, bem como pelas despesas de seguro decorrentes do vínculo empregatício dos profissionais encarregados da execução dos serviços de capacitação.
- Comunicar a contratante com antecedência, as eventuais alterações no corpo técnico.
- Expedir certificado dos cursos ministrados contendo as logomarcas obrigatórias a serem fornecidos pela contratante.
- Responsabilizar-se pelas inscrições dos alunos.
- Responsabilizar-se pela entrega aos educandos do material didático, material de apoio, duas camisas e um boné.
- Prover estrutura necessária para a realização das atividades relacionadas às aulas teóricas e práticas, no local de realização das aulas.
- Indicar um coordenador e assistente com capacidade técnica e pedagógica para acompanhar e intermediar a execução dos serviços mencionados neste Termo de Referência.
- Atender a demanda da Contratante de acordo com o Contrato firmado entre as partes e o projeto apresentado pela Contratada.
- Oferecer e entregar a alimentação aos estudantes em quantidade e qualidade nutricional, de acordo com o disposto no termo de referência.
- Entregar à UCP kit com todo material que deverá ser usado nas aulas teóricas e práticas para análise e posterior autorização de reprodução e aquisição. Uma vez aprovados deverá ser entregue um total de três kits para documentação do projeto.
- As atividades ou programas específicos não compatíveis ao ambiente de sala de aula, serão realizadas em locais adequados autorizados pelo comitê de acompanhamento.

ANEXO I – DESTINO TURÍSTICO POLO AGRESTE

- Bezerros
- Bonito
- Caruaru
- Gravatá

ANEXO II – ORÇAMENTO DETALHADO

OBJETO: QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL POLO AGRESTE		
PRAZO DE EXECUÇÃO: 210 DIAS		DATA DO ORÇAMENTO: 14/07/2014
ELABORADO POR: UNIDADE DE COORDENAÇÃO PROGRAMA PRODETUR NACIONAL PE		

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
A.	EQUIPE TÉCNICA				251.554,30
A.1.	Permanente				72.274,30
1	Coordenador pedagógico	mês	7,00	1.700,00	11.900,00
2	Assistente de coordenação pedagógica	mês	7,00	1.400,00	9.800,00
3	Assistente administrativo e de logística	mês	7,00	1.299,00	9.093,00
4	Secretária dos cursos	mês	7,00	1.299,00	9.093,00
5	Mobilizador (dois profissionais)	mês	10,00	1.939,83	19.398,30
	Assistente de mobilização social (dois profissionais)	mês	10,00	1.299,00	12.990,00
A.2.	Eventual				179.280,00
1	Instrutor de Gestão de Negócios em Turismo (192 horas-aula + 20 horas de preparação) = 212 horas x 2 turmas = 424 horas-total	hora	424,00	60,00	25.440,00
2	Instrutor de Hospitalidade (90 horas-aula + 20 horas de preparação) = 110 horas x 4 turmas = 440 horas-total	hora	440,00	60,00	26.400,00
3	Instrutor de Precificação e Técnicas de Vendas (76 horas-aula + 20 horas de preparação) = 96 horas x 4 turmas = 384 horas-total	hora	384,00	60,00	23.040,00
	Instrutor de Diretrizes para o Turismo de Aventura Ecoturismo (76 horas-aula + 20 horas de preparação) = 96 horas x 4 turmas = 384 horas-total	hora	384,00	60,00	23.040,00
4	Instrutor de Organização de Eventos (76 horas-aula + 20 horas de preparação) = 96 horas x 3 turmas = 288 horas-total	hora	288,00	60,00	17.280,00
6	Instrutor de Produção Artesanal e Cultural vinculada ao Turismo (76 horas-aula + 20 horas de preparação) = 96 horas x 3 turmas = 288 horas-total	hora	288,00	60,00	17.280,00
7	Instrutor de Qualidade no transporte terrestre no Turismo (76 horas-aula + 20 horas de preparação) = 96 horas x 3 turmas = 288 horas-total	hora	288,00	60,00	17.280,00
8	Instrutor de Agricultura Familiar e o Turismo (76 horas-aula + 20 horas de preparação) = 96 horas x 2 turmas = 192 horas-total	hora	192,00	60,00	11.520,00
9	Palestrantes - complementares ao curso	hora	60,00	300,00	18.000,00
B.	ENCARGOS SOCIAIS				

					90.618,24
1	Permanente (A.1)	%	75,77	72.274,30	54.762,24
2	Eventual (A.2)	%	20,00	179.280,00	35.856,00
C.	CUSTOS ADMINISTRATIVOS				50.310,86
1	Custos Administrativos (A1 + A2)	%	20,00	251.554,30	50.310,86
D.	DESPESAS DIRETAS				484.992,16
D.1	Despesas de Deslocamento				45.483,33
1	Veículo de Apoio para atividades práticas (ônibus com motorista, 40 pessoas, seguro e abastecimento)	diária	50,00	609,67	30.483,33
2	Veículo de Apoio à Equipe (mini van simples, 10 pessoas, com motorista, seguro e abastecimento)	diária	50,00	300,00	15.000,00
D.2	Despesas Produção de Material Didático e Relatórios				31.562,94
1	Despesas de Produção de Material Didático	unid	750,00	18,00	13.500,00
2	Despesas de impressão de relatórios, crachá, certificados e avaliações	unid	15.000,00	0,50	7.500,00
3	Despesas com kit de material de apoio ao aluno	unid	750,00	14,08	10.562,94
D.3	Fardamento alunos				15.000,00
1	Camiseta	unid	750,00	20,00	15.000,00
D.4	Despesas de locação de espaço e equipamentos				159.801,55
1	Locação de espaço para aulas com equipamentos	diária	286,00	558,75	159.801,55
D.5	Despesas alimentação				233.144,34
1	Coffee Break	unid	17.160,00	12,00	205.920,00
2	Lanches para visitas de campo	unid	858,00	12,00	10.296,00
3	Almoço	unid	858,00	19,73	16.928,34
E.	REMUNERAÇÃO DE ESCRITÓRIO - 12% sobre a soma total A + B + C + D	%	12,00	877.475,55	105.297,07
F.	DESPESAS FISCAIS - 9,469% sobre a soma total A + B + C + D + E	%	9,47	982.772,62	93.058,74
PREÇO TOTAL - R\$				R\$	1.075.831,36
				US\$	483.932,96

CÂMBIO BÁSICO - 1 US\$ = R\$ 2,2231 (VALOR DE COMPRA DO DÓLAR COMERCIAL DO DIA 10/07/2014)

OBSERVAÇÃO: TAXAS ADOTADAS DE ACORDO COM OS TERMOS DO DECRETO Nº 36.872 DE 28/07/2011 (ESTADUAL - PERNAMBUCO)

CUSTO POR EDUCANDO (R\$) : R\$ 1.434,44