



Nota Técnica UNOR n.º 026/2024
Processo n.º AGER-PRO-2022/03092
Assunto: Implanta o Selo de Turismo Legal
Interessada: AGER/MT
Data: 10.09.2024.

1. Relatório

Trata-se de proposta de resolução que visa regular o setor de fretamento turístico, promovendo maior transparência, segurança e qualidade nos serviços prestados, além de contribuir para o fortalecimento do turismo estadual, disciplinando assim, a implantação definitiva do programa Selo Turismo Legal no âmbito estadual.

O Programa do Selo Turismo Legal foi elaborado e implantado inicialmente pelo Analista Regulador, Paulo Henrique Monteiro Guimarães, então Diretor Regulador de Transportes e Rodovias, que teve a aprovação pela Diretoria Executiva Colegiada, nos autos AGER-PRO-2022/03092.

Após diálogos técnicos entre UNOR e SRTR, elaborou-se a presente minuta que amplia o programa inicial, implantado como projeto piloto no ano de 2022 e 2023.

Eis um sucinto relato do trâmite processual, passando-se à análise do ato normativo proposto.

2. Da Análise Técnica

O turismo é uma atividade econômica de grande relevância para o Estado de Mato Grosso, contribuindo para o desenvolvimento regional, geração de empregos e aumento da arrecadação fiscal. Contudo, para assegurar a qualidade dos serviços turísticos e a confiança dos consumidores, é necessário implementar mecanismos de controle e regulamentação que garantam a conformidade das empresas operadoras com as normas vigentes.

A criação do Selo Turismo Legal surge como uma resposta à necessidade de padronizar e qualificar os serviços de fretamento turístico, garantindo a conformidade com requisitos técnicos e legais. Além de proteger o consumidor, oferecendo um meio de identificação de empresas regulamentadas, o que aumenta a confiança nos serviços oferecidos.

Visa também, fortalecer a imagem do turismo estadual, promovendo Mato Grosso como um destino seguro e de qualidade e principalmente aumentar a competitividade das empresas locais ao introduzir um selo de qualidade que pode ser utilizado como ferramenta de marketing.





Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE MATO GROSSO

Em suma a proposta de Resolução Normativa para a implantação definitiva do programa Selo Turismo Legal busca a valorização das empresas cumpridoras dos requisitos regulatórios, a identificação facilitada pelos usuários dos serviços de fretamento turístico e estímulo ao setor turístico em consonância com a política estadual de incentivo e fomento as empresas relacionadas a infraestrutura do turismo identificando os melhores na cadeia turística.

O programa guarda certa semelhança com a metodologia criada pelo Ministério do Turismo, o qual lançou o “Selo Turismo Responsável”, um programa que estabelece boas práticas de higienização para cada segmento do setor. O selo é um incentivo para que os consumidores se sintam seguros ao viajar e frequentar locais que cumpram protocolos específicos para a prevenção da Covid-19, posicionando o Brasil como um destino protegido e responsável. Para ter acesso ao selo, as empresas e guias de turismo precisam estar devidamente inscritos no Cadastur (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos).

Seguindo as boas práticas, inclusive federal, a Minuta de Resolução Normativa em análise visa normatizar a implantação do programa "Selo Turismo Legal" no Estado de Mato Grosso. Este programa é voltado exclusivamente para empresas de fretamento turístico cadastradas na Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (AGER/MT). O principal objetivo é garantir a qualidade e a segurança dos serviços turísticos, promovendo a confiança dos turistas e a imagem positiva do turismo estadual.

Na estrutura da Resolução, temos várias definições, como exemplo, o âmbito da aplicação da resolução, deixando claro que se aplica exclusivamente a empresas de fretamento turístico cadastradas na AGER/MT.

Em seguida temos os objetivos do programa:

- Preservar a imagem do turismo estadual.
- Estabelecer e manter a confiança do turista nos produtos turísticos de Mato Grosso.
- Ampliar os serviços turísticos disponíveis.
- Promover a qualificação contínua dos profissionais envolvidos no turismo.

Em seguida, temos a lista dos documentos necessários para as transportadoras obterem o Selo Turismo Legal, garantindo que todas as empresas participantes estejam devidamente regulamentadas e seguras.

Já o artigo 4º, estipula a obrigatoriedade dos adesivos de identificação visual nos veículos das empresas aderentes, incluindo um QR Code que permite o acesso a diversas informações, como dados





Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE MATO GROSSO

cadastrais, seguro, detalhes da viagem, lista de passageiros e nota fiscal. Esta medida visa aumentar a transparência e a segurança para os turistas.

Em especial, temos as vantagens e prerrogativas para as empresas transportadoras que aderirem ao programa, incluindo:

- Citação nas publicações oficiais e listas setoriais.
- Utilização do Selo Turismo Legal em publicidade.
- Acesso a incentivos financeiros previstos na Política Estadual de Turismo.
- Preferência na qualificação contínua dos profissionais do setor.

A AGER/MT será responsável pelo desenvolvimento e fornecimento dos QR Codes, que serão impressos nos adesivos do Selo Turismo Legal. O QR Code deverá estar vinculado a um sistema online que permita o acesso às informações

As empresas participantes deverão informar os passageiros sobre a existência e utilização do QR Code, destacando os benefícios e a segurança proporcionada.

O uso de QR Codes nos adesivos dos veículos facilita o acesso do usuário a informações relevantes, como dados cadastrais, seguro, lista de passageiros e nota fiscal da viagem. Essa medida promove a transparência e permite ao consumidor verificar a regularidade dos serviços.

A resolução estabelece medidas de segurança para proteger as informações sensíveis dos passageiros, limitando o acesso apenas aos dados necessários e assegurando a confidencialidade dos mesmos.

A AGER/MT desenvolverá materiais informativos, como folhetos e vídeos, para serem distribuídos pelas empresas e disponibilizados em pontos de embarque e desembarque.

A revisão da resolução em quatro anos, conforme o Art. 10, será uma oportunidade para ajustar eventuais lacunas ou aprimorar aspectos que não se mostrarem eficazes ao longo do tempo.

Ao proporcionar vantagens como preferência em programas de qualificação e acesso a incentivos financeiros, a resolução incentiva as empresas a manterem altos padrões de qualidade e a investirem na capacitação de seus colaboradores.

Os objetivos estão bem definidos, abrangendo a preservação da imagem do turismo estadual, a confiança do turista, a ampliação dos serviços e a qualificação dos atores envolvidos.

Vejamos alguns pontos positivos:

1. **Transparência e Segurança:** A inclusão de QR Codes nos adesivos dos veículos permite que os turistas verifiquem facilmente as informações essenciais, aumentando a segurança e a confiança nos serviços prestados.





2. Qualificação Contínua: A ênfase na qualificação contínua dos profissionais do turismo é crucial para manter a qualidade dos serviços e melhorar a experiência dos turistas.

3. Incentivos Financeiros: O acesso a incentivos financeiros pode estimular as empresas a aderirem ao programa e a manterem altos padrões de qualidade e segurança.

Agora vejamos alguns pontos de atenção:

1. Implementação e Fiscalização: Será necessário um sistema eficiente para a implementação e fiscalização das normas estabelecidas, garantindo que todas as empresas cumpram os requisitos de forma consistente.

2. Acesso à Tecnologia: O uso de QR Codes e outras tecnologias requer que todas as empresas envolvidas tenham acesso a esses recursos e que os turistas estejam familiarizados com seu uso.

3. Revisão Trienal: A revisão a cada três anos é positiva, mas é importante que haja flexibilidade para ajustes mais frequentes caso surjam novas necessidades ou desafios.

3. Da Análise Procedimental

Como dito anteriormente, esta Unidade de Normatização, na forma do art. 30 da Resolução Normativa nº 005/2023, buscou junto à Superintendência Reguladora de Transportes - SRTR subsídios para criação e ampliação das regras do projeto piloto implantado em 2021 e 2022, para que pudesse torná-lo definitivo, optando-se por ampliar alguns procedimentos, em especial a inclusão do QR code.

E ainda, realizou-se o aprimoramento da redação de alguns dispositivos, observando-se a aplicação da linguagem simples e a construção mais objetiva e direta dos textos normativos.

Quanto à continuidade do rito procedimental, esta Unidade de Normatização opina pela realização de Consulta Pública com base no art. 20 Resolução Normativa AGER/MT Nº 005/2023, em razão de que a matéria a ser regulamentada ser de interesse geral das transportadoras de turismo no âmbito estadual.

4. Conclusão

A Minuta apresentada é um passo significativo para melhorar a qualidade e a segurança dos serviços turísticos em Mato Grosso. Ao estabelecer normas claras e promover a transparência e a qualificação contínua, a resolução pode contribuir para fortalecer a confiança dos turistas e a imagem





Governo de Mato Grosso
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE MATO GROSSO

do turismo estadual. No entanto, a efetividade da resolução dependerá da implementação e manejo por parte dos usuários dos serviços, além da fiscalização adequadas, bem como da capacidade das empresas de se adaptarem às novas exigências tecnológicas.

A adoção do Selo Turismo Legal contribui para a melhoria da imagem do turismo no Estado, assegurando que apenas empresas devidamente regulamentadas possam operar, o que eleva a confiança dos turistas e parceiros comerciais.

Portanto, a regulamentação do Selo Turismo Legal é necessária por vários motivos, dentre os quais, cita-se:

- **Padronização de Procedimentos:** A regulamentação define um padrão de qualidade e segurança para as empresas de fretamento turístico, o que reduz o risco de irregularidades e melhora a experiência do turista.
- **Garantia de Conformidade Legal:** As exigências documentais, como o Certificado de Registro Cadastral e o Laudo de Vistoria Veicular, asseguram que as empresas estejam em conformidade com as legislações vigentes, reduzindo a atuação de operadores clandestinos.
- **Impactos Econômicos e Competitividade:** A introdução do Selo Turismo Legal pode ter impactos positivos na economia regional ao elevar a competitividade das empresas locais, que poderão utilizar o selo como diferencial competitivo no mercado.
- **Fiscalização e Monitoramento:** A regulamentação facilita a fiscalização por parte dos órgãos competentes, uma vez que as empresas cadastradas no programa estarão sujeitas a normas claras e a um sistema de monitoramento contínuo através do QR Code.
- **Promoção da Sustentabilidade:** Ao exigir padrões elevados de qualidade e segurança, a resolução também contribui para a sustentabilidade do setor turístico, incentivando práticas responsáveis e a melhoria contínua dos serviços.

O programa oferece vantagens às empresas legalmente registradas, como a possibilidade de exibição do Selo Turismo Legal em suas publicidades, criando uma distinção clara entre aquelas que seguem as normas e as empresas irregulares. Essa valorização pode gerar maior competitividade e incentivar a adesão à regulamentação.

Por fim, a resolução está bem estruturada e clara, com artigos específicos detalhando os objetivos, requisitos e benefícios do programa.

Os artigos seguem uma sequência lógica, facilitando a compreensão e a aplicação da norma.





5. Encaminhamentos

Feitas essas considerações, apresenta-se anexa a esta Nota Técnica, a proposta de minuta de resolução revisada, para que seja encaminhada à Diretoria de Transportes – DRTR, por se tratar de matéria com caráter regulatório ligada essencialmente ao setor de transporte de passageiros.

Recebido pelo Relator, o processo deve seguir o rito padrão definido no art. 34 e seguintes da Resolução Normativa nº 005/2023.

Fabio Vasques Beretta
Analista Regulador – UNOR
AGER/MT

