



EMBRATUR

# PLANO DE TRANSIÇÃO 2020

Conselho Deliberativo



# PLANO DE TRANSIÇÃO 2020

## Diretoria

Gilson Machado Guimarães Neto

*Diretor-Presidente*

Silvio Santos do Nascimento

*Diretor*

Carlos Alberto Gomes de Brito

*Diretor*

## Elaboração

**Gerência de Gestão Estratégica e Planejamento-GGEP**

Chyrlene de Araújo Bastos

*Supervisora*

Austerlitz Bringel Erse

*Assessor*

Ana Paula Rodrigues de Almeida

*Assessora de Gerência*

Tereza Raquel Nunes da Silva Gonçalves

*Assistente Administrativo*

## Design/Revisão

**Coordenação de Criação-CC**

Natália Bomfim de Pinho

*Coordenadora*

José Anilson Xavier Filho

*Assessor de Diretoria*

EMBRATUR

# MENSAGEM DO PRESIDENTE DA EMBRATUR

As propostas apresentadas neste Plano representam a consolidação do trabalho realizado pelo Comitê de Gestão Estratégica da Embratur, e que incluiu representantes das Diretorias, Assessorias, Gerências e Gabinete da Agência.

Este esforço conjunto de planejamento permitiu estabelecer um perfeito alinhamento, seja com os objetivos estratégicos estabelecidos pelo Ministério do Turismo, seja com as estratégias e as ações a realizar definidas na minha Diretriz Geral, tudo com vistas ao atendimento dos interesses da Instituição, sem descuidar do atendimento das legítimas demandas de toda a Sociedade Brasileira.

Nesse sentido, convoco a todos os integrantes da Embratur para, de forma sinérgica, investirem-se do espírito de corpo necessário para, juntos, potencializarmos as ações que envolvem a promoção do turismo internacional para os destinos nacionais, conferindo a elas a essência, o vigor e a importância merecida, de forma a constituir um instrumento de gestão transformador, o qual alinhará nossos esforços para o efetivo cumprimento de nossa missão institucional.



**GILSON MACHADO NETO**

Diretor-Presidente da Embratur



# HISTÓRICO NOVA EMBRATUR

Com a publicação da Medida Provisória n.º 907, de 26 de novembro de 2019, foi instituída a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo – Embratur regulamentada por meio do decreto n.º 10.172, de 11 de dezembro de 2019 criando o Serviço Social Autônomo Embratur – Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo. A partir de então, a Gerência de Gestão Estratégica e Planejamento, vinha juntamente com as demais áreas da Agência, consolidando informações quanto ao planejamento estratégico, nos quais os objetivos, metas e indicadores eram fidedignos à missão da Nova Embratur.

Porém, com a conversão da medida provisória na Lei n.º 14.002, de 22 de maio de 2020, aliado ao cenário da pandemia COVID-19, as restrições orçamentárias e, conforme § 3º do Art. 34 da referida Lei, a Agência deverá direcionar suas ações exclusivamente para o turismo doméstico. Para tanto, reiniciamos todo o processo de planejamento estratégico para readequar a nova realidade da Agência. Este processo de readequação, chamamos Plano de Transição.

Por último, deve-se acrescentar que, com a publicação da Resolução n.º 1, de 14 de julho de 2020, foi aprovado o novo orçamento da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo, demonstrando assim, um grande corte no orçamento da Agência, impondo restrições severas as ações que antes da conversão da MP em Lei haviam sido planejadas, por esta razão, a Embratur identificou também a necessidade de aperfeiçoar as funções de planejamento, execução, monitoramento, avaliação e controle das suas ações estratégicas, a partir de então, começamos a trabalhar o Plano de Transição da Agência.

# SUMÁRIO

|      |                                                        |    |
|------|--------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Finalidade .....                                       | 6  |
| 2.   | Referências .....                                      | 6  |
| 3.   | Missão da Embratur .....                               | 7  |
| 4.   | Visão 2020 .....                                       | 7  |
| 5.   | Princípios organizacionais e valores .....             | 7  |
| 6.   | Organograma sintético da Embratur .....                | 8  |
| 7.   | Resultados e clientes/parceiros .....                  | 8  |
| 8.   | Diretriz geral do plano de transição da Embratur ..... | 9  |
| 8.1  | Diretrizes estratégicas .....                          | 10 |
| 9.   | Ações iniciadas em 2019 com andamento em 2020 .....    | 11 |
| 10.  | Ações planejadas - Novo orçamento 2020 .....           | 12 |
| 10.1 | Marketing, Inteligência e Comunicação .....            | 12 |
| 10.2 | Diretoria de Gestão Corporativa .....                  | 15 |
| 11.  | Orçamento por áreas .....                              | 23 |

# 1. FINALIDADE

Orientar as ações gerenciais desenvolvidas no âmbito da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo, alinhadas com o § 3º do Art. 34 da Lei n.º 14.002, de 22 de maio de 2020.

# 2. REFERÊNCIAS

a) Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências;

b) Decreto 9.791/2019, de 14 de maio de 2019, que aprovou o Programa Nacional de Turismo – PNT 2018-2022;

c) Medida Provisória n.º 907, de 26 de novembro de 2019, que, dentre outros atos, autorizou o Poder Executivo federal a instituir a Embratur - Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo e extingue a Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo;

d) Decreto nº 10.172, de 11 de dezembro de 2019, que instituiu o Serviço Social Autônomo Embratur - Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo;

e) Resolução n.º 01, de 19 de dezembro de 2019, que aprovou o Estatuto da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo – Embratur, publicado no DOU 248, Seção I, de 24 de dezembro de 2019;

f) Lei n.º 14.002, de 22 de maio de 2020, que altera as Leis n.ºs 11.371, de 28 de novembro de 2006, e 12.249, de 11 de junho de 2010, e as Leis n.ºs 9.825, de 23 de agosto de 1999, 11.356, de 19 de outubro de 2006, e 12.462, de 4 de agosto de 2011; autoriza o Poder Executivo federal a instituir a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur); extingue o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur); revoga a Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências.

g) Resolução n.º 1, de 14 de julho de 2020, que aprovou o novo orçamento da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo.

### 3. MISSÃO DA EMBRATUR

Promover nacional e internacionalmente a imagem do Brasil para incrementar a entrada de visitantes e divisas.

### 4. VISÃO 2020

Ser referência em inovação na promoção turística nacional e internacional.

### 5. PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS E VALORES

#### TRANSPARÊNCIA

Firme propósito de promover a visibilidade e as perspectivas informativas e participativas, de modo a dar publicidade sobre as ações de promoção dos destinos turísticos brasileiros.

#### EXCELÊNCIA

Compromisso com a eficácia e efetividades na gestão estratégica dos processos.

#### INTEGRIDADE

Exercício pleno da ética, das virtudes e dos valores da Instituição.

**Transparência, Excelência e Integridade** sintetizam princípios, virtudes e valores da Embratur.

**Transparência** aponta a prioridade para o cliente (instituição ou indivíduo);

**Excelência** aponta para a qualidade dos produtos/serviços entregues pela Embratur; e

**Integridade** aponta para a essência da nossa Força de Trabalho.

## 6. ORGANOGRAMA SINTÉTICO DA EMBRATUR



## 7. RESULTADOS E CLIENTES/PARCEIROS

Com o Plano de Transição e com base na missão e visão da EMBRATUR, em 2020 espera-se:

### RESULTADOS

- Contribuir para o aumento significativo da circulação de turistas no país;
- Potencializar o ingresso de divisas; e
- Aumentar a relevância da promoção turística na geração de empregos.

### CLIENTES E PARCEIROS

- Apoiar proativamente a comercialização turística;
- Gerar e fornecer informações para a promoção e o investimento em turismo;
- Atuar como o principal parceiro para a formulação de políticas de promoção do turismo; e
- Posicionar o Brasil como destino turístico preferencial.



## 8. DIRETRIZ GERAL DO PLANO DE TRANSIÇÃO DA EMBRATUR

A partir da transformação em agência de promoção internacional, a Embratur passa a atuar com mais flexibilidade e agilidade na realização de ações, projetos e parcerias. Os esforços da recém-criada Agência Brasileira de Turismo serão voltados para uma atuação mais vigorosa em um cenário turístico mundial altamente competitivo, e em conformidade com a Lei Geral do Turismo e as Diretrizes do PNT- Programa Nacional de Turismo - 2018/2022, com o objetivo de aumentar o quantitativo de entrada de turistas estrangeiros, contribuindo para o aumento da entrada de divisas no país, bem como para o incremento na geração de novos postos de trabalho.

Nesse sentido, é importante destacar o setor turístico como aquele que oportuniza a viabilização de novos empreendimentos, a expansão das micro e pequenas empresas, a primeira experiência de trabalho a considerável parcela da população, assim como também propicia, de forma vultuosa, o ensejo de investimentos de instituições e empresas de todos os lugares do planeta.

Em 2020, com a conversão da medida provisória em Lei n.º 14.002, de 22 de maio de 2020, com o cenário da pandemia da COVID-19, as restrições orçamentárias e conforme § 3º do Art. 34 da referida Lei, a Agência deverá direcionar suas ações para o turismo doméstico, criar condições para a elaboração de um novo Plano de Marketing Turístico Internacional do Brasil, dar continuidade aos esforços de implementação da Embratur Digital. A inovação tecnológica será valorizada como requisito essencial para consolidar a imagem do Brasil no exterior como um destino turístico competitivo e atrativo.

Sob o prisma da economicidade e efetividade das ações promocionais, a Embratur atuará de forma cada vez mais customizada em seus mercados alvo, levando em conta o perfil de consumo turístico e a demanda de cada país, para implementar ações que alcancem a melhor relação custo/benefício por meio do uso das diversas ferramentas de marketing promocional, comunicação e apoio à comercialização dos destinos, produtos e serviços turísticos brasileiros. A meta é melhorar o ambiente de negócios no país.

Outra linha de atuação importante diz respeito a ampliação da adoção do visto eletrônico. A facilitação do acesso ao visto para os mercados fez disparar a procura do documento pelo público estrangeiro.

A Embratur também investirá massivamente em pesquisa e lutará para ampliar a produção e o compartilhamento de informações de inteligência comercial

com os parceiros públicos e privados no Brasil e no exterior. Outro esforço, será para reposicionar o Brasil, nos próximos 4 anos, entre os 10 primeiros países do ranking ICCA que mais sediam eventos internacionais.

Um dos objetivos futuros é criar escritórios e manter quadro de pessoal próprio no exterior. Tal situação criará as condições necessárias à garantia do domínio das redes de contato e a manutenção do conhecimento adquirido ao longo do tempo no campo da promoção do turismo.

O incremento do turismo mundial está relacionado ao aumento na oferta de voos internacionais. Nesse sentido, uma das pautas prioritárias da Embratur é o fortalecimento do setor aéreo brasileiro para o aumento e melhoria da malha aérea.

A Agência trabalhará para valorizar e fortalecer as oportunidades relacionadas ao setor turístico no Brasil: hospitalidade brasileira, diversidade turística, tecnologias modernas, legado dos megaeventos, atuação em novos mercados, estabelecimento de novas parcerias, promoção do turismo colaborativo, diversidade cultural.

A Embratur atuará também pela redução do custo Brasil, melhoria da segurança pública, combate à precarização de serviços turísticos, ampliação de políticas públicas que possam afetar o setor turístico, revisão da legislação ambiental, promoção de ações que divulguem a importância do turismo para a população.

Balizará a atuação da Embratur os princípios: Integração com o trade, cultura de inovação, fortalecimento da gestão estratégica, planejamento operacional, agilidade nos processos, fortalecimento da comunicação interna, capacitação dos servidores, criação de um ambiente atraente para a permanência dos servidores de modo a reduzir a rotatividade, alinhamento com parceiros estratégicos e pela conectividade digital.

## 8.1. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

- Intensificar o uso de **ferramentas digitais** para a promoção e apoio à comercialização dos produtos e destinos turísticos;
- **Atuar em parceria** com o setor produtivo do turismo;
- **Diversificar a oferta** de produtos turísticos de acordo com os **interesses de consumidor final**;
- Fortalecer a imagem do **Brasil como destino de negócios e eventos**;
- Promover o Brasil com **foco em experiências**;
- Desenvolver ações de vendas e promoção de produtos com a **Marca Brasil**;
- **Fomentar** o posicionamento do Brasil como um dos melhores destinos de natureza do mundo.

## 9. AÇÕES INICIADAS EM 2019 COM ANDAMENTO EM 2020

-  Participação efetiva em 9 feiras internacionais, com premiação para a qualidade do estande da Embratur em 4 feiras, inclusive a WTM, realizada em Londres, considerada a maior feira mundial do setor do Turismo. Participação parcial da Embratur chegou a 14 feiras;
-  Produção, elaboração e divulgação de 10 filmes temáticos, contando com a participação de influenciadores estrangeiros, abordando temas diversos e destacando os diferenciais do Brasil. Os filmes foram amplamente divulgados em eventos internacionais com a participação da Embratur, nas redes sociais e, também, pelas embaixadas brasileiras ao redor do mundo;
-  Compra de banco de imagens para a Embratur, com utilização por tempo indeterminado. Não havia banco de imagens disponível anteriormente;
-  Investimento em contratos de Relações Públicas e Imprensa para 13 mercados internacionais prioritários, escolhidos com base em dados fornecidos pela área de Inteligência Competitiva da Embratur. A escolha dos mercados, leva em consideração, principalmente, o número de turistas emitidos por estes mercados ao Brasil. Duas das maiores agências da América Latina e do mundo, em um trabalho exemplar, apresentaram resultados avaliados em mais de US\$ 50 milhões em espaços midiáticos para a Embratur e para o Brasil durante o ano de 2019 e 2020;
-  Campanha realizada nos Estados Unidos para a apresentação, aos americanos, de que não há mais necessidades de visto para que turistas americanos visitem o Brasil. Estudo aponta que apenas 2% dos americanos sabem desta novidade e uma campanha maior estava planejada para ser executada pela Embratur ainda em 2020;
-  A presidência da Embratur, acompanhada de diretores e gerentes, realizou diversas ações para buscar parcerias com companhias de cruzeiros marítimos, resorts internacionais, operadores de equipamentos turísticos, companhias aéreas, e investidores, para garantir novas possibilidades para o Turismo Brasileiro.

## 10. AÇÕES PLANEJADAS-NOVO ORÇAMENTO 2020

### 10.1. DIRETORIA DE MARKETING, INTELIGÊNCIA E COMUNICAÇÃO

#### MARKETING ON E OFF-LINE

| AÇÃO                                                                                                                                                    | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campanha promocional de incentivo ao turismo doméstico - Crossmídia – (Mídias off-line, online, OOH e DOOH, OTA'S, Cias Aéreas e Mídias aeroportuárias) | Aumentar o fluxo de turistas por meio de campanhas publicitárias                                                          |
| Produção de filmes turísticos por estado                                                                                                                | Melhorar a percepção positiva e o relacionamento com o trade nacional                                                     |
| Produção de materiais gráficos promocionais para o turismo interno                                                                                      | Elaborar e produzir materiais gráficos promocionais dos destinos brasileiros para suporte às ações de promoção do turismo |
| Contratação de Influenciadores Digitais                                                                                                                 | Desenvolver programas de relacionamento com a imprensa especializada internacional e influenciadores digitais             |
| Aquisição de equipamentos eletrônicos de informática, programas e ferramentas digitais                                                                  | Atualizar e melhorar o parque tecnológico interno                                                                         |
| Apoio e patrocínio a eventos estratégicos à promoção da imagem do Brasil                                                                                | Melhorar a imagem do país e incrementar o fluxo de turistas e divisas                                                     |



## MARKETING DIGITAL

| AÇÃO                                                                        | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monitoramento de redes sociais e Assessoria de Relações Públicas e Imprensa | Intensificar o uso de ferramentas digitais para facilitar o acesso a informações sobre os destinos Brasileiros |
| Criação de Aplicativo Turístico com Inteligência Artificial                 | Intensificar o uso de ferramentas digitais para facilitar o acesso a informações sobre destinos Brasileiros    |

## RELAÇÕES PÚBLICAS

| AÇÃO                                     | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Apoio e realização de <i>Press Trips</i> | Realizar <i>Press Trips</i> , <i>Famtours</i> , <i>Road Shows</i> e capacitações de operadores/agentes de viagens |

## OUTRAS AÇÕES

| AÇÃO                                                                     | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa Brasileiro de Segurança Turística                               | Desenvolver a competitividade do turismo brasileiro                                                                 |
| Repatriação de brasileiros do exterior (Operações Especiais)             | Realizar ações para repatriação de brasileiros no exterior                                                          |
| Capacitação de operadores e agentes de turismo nacionais                 | Realizar <i>Press Trips</i> , <i>Famtours</i> , <i>Road Shows</i> e capacitações de operadores e agentes de viagens |
| Contratação de Big Data de Inteligência Turística (AMADEUS, IATA e ICCA) | Ampliar o estudo da demanda turística                                                                               |
| Implantação de Projeto de Franquia e lançamento da Marca Brasil          | Incrementar as receitas próprias da EMBRATUR                                                                        |
| Apoio a realização de <i>Famtours</i>                                    | Realizar <i>Press Trips</i> , <i>Famtours</i> , <i>Road Shows</i> e capacitações de operadores e agentes de viagens |

|                                                                                   |                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Lançamento da 1ª Loja Marca Brasil (Corcovado Rio de Janeiro)                     | Incrementar as receitas próprias da EMBRATUR            |
| Aquisição de mobiliários e utensílios para utilização na estrutura física interna | Melhorar as condições físicas de trabalho nas gerências |

## FEIRAS

| AÇÃO                                                         | OBJETIVO ASSOCIADO                                                      |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Apoiar e participar de feiras e eventos turísticos nacionais | Promover os destinos turísticos brasileiros ao público-alvo da Embratur |

## CALENDÁRIO DE FEIRAS

| ANO  | QTD. | FEIRA                             | PAÍS   | DATA          |
|------|------|-----------------------------------|--------|---------------|
| 2020 | 1    | ABAV Collab (Parceria com o MTur) | BRASIL | 27/09 a 02/10 |
|      | 2    | FESTIVAL DAS CATARATAS            | BRASIL | 02 a 04/12    |
|      | 3    | FESTURIS – FESTIVAL DE GRAMADO    | BRASIL | 05 a 08/11    |

## 10.2. DIRETORIA DE GESTÃO CORPORATIVA

### COORDENAÇÃO DE OUVIDORIA

| AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                     | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promulgar normas internas instituindo e organizando a Ouvidoria no âmbito da Embratur, definindo fluxos de tramitação das solicitações de informação (sugestão, elogio, denúncia e reclamação) garantindo o sigilo das demandas.                                         | Unidade responsável por possibilitar a comunicação com a administração desta Agência, buscando ser um agente promotor de mudanças, possibilitando o aprimoramento contínuo da gestão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Capacitar colaboradores para o atendimento dos pedidos de informação.                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Atuar junto à CGU no aprimoramento dos serviços de ouvidoria.                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Montar uma equipe e disponibilizar um local para escuta ativa e imparcial dos colaboradores.                                                                                                                                                                             | Outros objetivos são: receber, registrar, conduzir internamente, responder e/ou solucionar as manifestações (reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitação de informação) de cidadãos-usuários, internos ou externos, e de instituições acerca das atividades e serviços de competência da Embratur, com o intuito de aprimorar ou corrigir os serviços prestados, bem como garantir um ambiente de trabalho harmonioso e pacífico entre os colaboradores da Agência, realizando mediações e prevenções de conflitos internos. |
| Ações mensais junto com a Gerência de Recursos Humanos de conscientização sobre assuntos voltados à saúde e bem-estar dos colaboradores, campanhas de prevenção sobre Agosto Lilás, Setembro amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul, Dezembro Vermelho, vacinação e afins. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Realizações de palestras online relacionadas ao item anterior, abordando temas que possam auxiliar os colaboradores da Embratur.                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Criação de mecanismos de comunicação para ouvir e atender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos.                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Promover a interação entre a equipe da ouvidoria e as demais áreas buscando um engajamento de todos para obtermos melhores resultados em prol do respeito aos usuários.                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## GERÊNCIA DE GABINETE DGC

| AÇÃO                                                                                                                                                                          | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promover a disseminação de melhores práticas, liderar a implementação dos planos de ações, viabilizando o desenvolvimento de soluções para a otimização e melhoria da gestão. | Assegurar o cumprimento dos objetivos estratégicos e o alcance dos resultados da Embratur, gerenciando e avaliando metas e processos, contribuindo com a eficácia organizacional. |

## GERÊNCIA DE AUDITORIA

| AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                           | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Análise da Gestão da Embratur via apreciação dos processos internos e contratos firmados, bem como do Planejamento estratégico anual.                                                                                                                                                          | Examinar a conformidade legal dos atos de gestão orçamentário-financeira, patrimonial, de pessoal e dos sistemas administrativos e operacionais, verificando a regularidade dos controles internos, bem como da execução financeira de contratos, dos acordos e dos ajustes firmados, prestando orientação ao diretor presidente, aos diretores, aos titulares das demais unidades organizacionais e responsáveis por ações desenvolvidas pela Embratur, para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos com o objetivo de agregar valor e melhorar as suas operações e os seus resultados. |
| Auditar e assessorar de forma preventiva os diversos setores da Embratur por meio de análises processuais, consultorias pontuais e divulgação de novos normativos publicados, acórdãos da Corte de Contas, bem como das jurisprudências exaradas pelos diversos tribunais do poder judiciário. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Capacitar a equipe de auditoria com cursos específicos. (Cursos não vinculados ao auxílio capacitação dos Colaboradores).                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## GERÊNCIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PLANEJAMENTO

| AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                         | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerenciar as ações de planejamento, controle, avaliação e monitoramento da gestão, articulada com as demais Diretorias                                                                                                                                                                       | Formular e monitorar o planejamento estratégico da Embratur tendo como finalidade principal criar condições para a Agência atuar estrategicamente para o alcance de sua missão, desenvolvendo, monitorando e apoiando os processos de planejamento, orçamento e gestão da Embratur. |
| Gerenciar a elaboração e atualização periódica do planejamento estratégico, bem como sua gestão.                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Gerenciar as ações de controle, avaliação e monitoramento do Contrato de Gestão internamente e junto ao Ministério do Turismo.                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Contratação de empresa especializada para implantação de um Modelo Integrado de Gestão Estratégica, utilizando como referência a metodologia do <i>Balanced Scorecard – BSC</i> contemplando a revisão do Planejamento Estratégico, a elaboração do novo Planejamento Estratégico 2020-2023. |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## GERÊNCIA DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE

| AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                      | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrar as finanças e a contabilidade da Embratur por meio de uma gestão célere, transparente e responsável.                                                                                                                                          | Desenvolver as ações e os processos relacionados à execução orçamentária, contábil e financeira da Embratur, prezando pelas boas práticas de Gestão Corporativa e pela lisura no cumprimento das normas de contabilidade e auditoria apregoadas pelos respectivos institutos e conselhos profissionais, a fim de gerar uma administração financeira transparente, assertiva, eficaz e que forneça subsídios aos processos de tomada de decisão da Diretoria-Executiva. |
| Controlar o fluxo de caixa, o controle de pagamentos e o acompanhamento orçamentário.                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Participar da tomada de decisões da Diretoria, assessorando a Diretoria de Gestão Corporativa nos assuntos financeiros, contábeis e orçamentários, bem como intermediar o diálogo com o público externo relacionado à área de competência desta Gerência. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Secretariar os trabalhos do Comitê de Investimentos Financeiros da Embratur.                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Contratação de consultoria financeira especializada, para elaboração da Política de Investimentos Financeiros da Embratur e acompanhamento de sua execução.                          |  |
| Contratação de serviços de Consultoria Contábil e Financeira para o período de transição entre o modelo de Administração Pública (Autarquia) para Serviço Social Autônomo (Agência). |  |
| Contratação de serviços de auditoria independente com escopo contábil nos serviços de consultoria contábil contratados pela Embratur.                                                |  |
| Capacitar o pessoal da Embratur com a contratação de curso de gestão e fiscalização de contratos.                                                                                    |  |

## GERÊNCIA DE CONVÊNIOS, CONTRATOS E ADMINISTRAÇÃO

| AÇÃO                                                                                                                                                                                        | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Novos contratos celebrados                                                                                                                                                                  | Coordenar os esforços, os meios e a força de trabalho disponibilizados pela Agência, de forma a proporcionar à Diretoria de Gestão Corporativa proficiência nas aquisições, nas contratações, nas atividades de manutenção da vida vegetativa e na segurança das instalações e do pessoal da Embratur |
| Contratações em andamento                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dispensas de Licitação realizadas                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Contratos continuados e administrativos                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Estabelecer uma infraestrutura mínima para funcionamento da Gerência de Convênios, Contratos e Administração da Embratur                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Capacitar pessoal para estabelecer uma infraestrutura de aquisições e de contratações que envolva pessoal, sistemas e procedimentos na Embratur.                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Capacitar pessoal para realizar a efetiva gestão de contratos dos Embratur.                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Capacitar pessoal para implementar um sistema de manutenção da vida vegetativa da Embratur, concomitantemente com o início dos planejamentos para mudança da Agência para uma sede própria. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

| AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                          | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promulgar normas internas instituindo e organizando a Ouvidoria no âmbito da Embratur, definindo fluxos de tramitação das solicitações de informação (sugestão, elogio, denúncia e reclamação) garantindo o sigilo das demandas.                                              | Planejar, coordenar, controlar, monitorar e realizar as atividades referentes às políticas de administração e desenvolvimento de recursos humanos; executar as atividades referentes à admissão e demissão, cessão e retorno ao órgão de origem, lotação e movimentação dos colaboradores; aplicar e fiscalizar o cumprimento das normas trabalhistas junto aos funcionários; organizar e manter atualizado o cadastro; controlar a frequência, licenças e afastamentos; elaborar a folha de pagamento; coordenar e acompanhar a aplicação da legislação de pessoal; executar a política de capacitação; propor diretrizes, normas e procedimentos de desenvolvimento de recursos humanos; identificar as necessidades de capacitação e elaborar a programação anual de desenvolvimento de recursos humanos; promover o desenvolvimento de atividades voltadas para a ambientação, integração e valorização do colaborador e melhoria de sua qualidade de vida; gerir ações relativas à assistência médica e odontológica suplementar; verificar roteiros, horários e tarifas de passagens mais vantajosas para a Agência; solicitar os serviços de reserva, marcação de passagem nacional e internacional; verificar as restrições do beneficiário, como prestação de contas pendentes, férias e outros afastamentos; controlar bilhetes de passagens emitidos, não utilizados e cancelados; solicitar reembolso de passagens não utilizadas; instruir os processos de pagamentos de faturas; e controlar a prestação de contas de viagens. |
| Capacitar colaboradores para o atendimento dos pedidos de informação.                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Promover gestão das competências, valorização dos funcionários e comprometimento com os resultados da Agência.                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Manter o arquivo da documentação relacionada aos colaboradores da Agência devidamente atualizado e organizado; manter registro cadastral dos funcionários e servidores atualizado e organizado (por meio de sistema eletrônico adequado).                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Solicitar a criação ou aquisição de um sistema de gerenciamento de recursos humanos.                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Disponibilizar, na rede da Embratur, documentos e informações necessárias para o cotidiano do servidor/colaborador, como formulários de requerimento, contracheque, legislação, entre outros.                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Realizar treinamentos de integração para os novos funcionários, com duração mínima de 30 minutos.                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Realizar entrega de cartões de alimentação/ refeição e disponibilização de crédito mensalmente; receber comprovantes de pagamentos para reembolso de auxílio-moradia, educação, creche/escola, idiomas e ajuda de custo. Após, encaminhar para pagamento ao setor financeiro. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Motivar a realização de licitação para implantação de assistência à saúde, por meio de contratação com Operadora de Plano de Saúde.                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Motivar a realização de licitação para implantação de assistência odontológica, por meio de contratação com Operadora de Saúde Odontológica.                                                                                                                                                                                                   |  |
| Compilar, a cada início de mês, a frequência dos servidores para efeito de cálculo da folha de pagamento.                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Manter o registro atualizado das férias dos funcionários e servidores, bem como realizar registro e acompanhamento dos atestados médicos.                                                                                                                                                                                                      |  |
| Oportunizar treinamentos e capacitações, bem como palestras de aperfeiçoamento para aquisição de habilidades, regras, conceitos e atitudes que busquem a melhor adequação dos funcionários às exigências.                                                                                                                                      |  |
| Motivar a realização de licitação de empresa especializada em imunização contra os vírus para os colaboradores, fazendo um levantamento atual da força de trabalho para aquisição das doses.                                                                                                                                                   |  |
| Motivar a realização de licitação de empresa especializada em oferecer Ginástica Laboral.                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Homenagear no dia do aniversário, como uma forma de demonstrar que o funcionário tem valor como pessoa, não apenas como profissional. Isso lhe trará satisfação pessoal, sensação de pertencimento, resultando num sentimento de prazer em trabalhar em um ambiente em que ele é percebido.                                                    |  |
| Incentivar o público a adotar um estilo de vida mais saudável, por meio de atividades que abordam questões relacionadas ao autocuidado, à prática de atividades físicas como um hábito e à adesão a uma alimentação de qualidade.                                                                                                              |  |
| Promover a conscientização das doenças que apresentam os maiores graus de mortalidade entre homens e mulheres de todo o mundo, incentivando a realização dos exames preventivos ao Câncer de Mama e Câncer de Próstata.                                                                                                                        |  |
| Oferecer premiação por ideia/inação, por equipe ou por um conjunto de requisitos pré-estabelecidos. Os prêmios poderão ser bônus financeiro, viagem, folga, horário flexível por um período, participação em curso/congresso, entre outros.                                                                                                    |  |
| Adotar uma política de convênios comerciais para que os colaboradores da Agência obtenham, além dos benefícios destinados ao público em geral, parcerias de descontos nos estabelecimentos credenciados. São exemplos: restaurantes mais próximos, academias, lojas, faculdades, escola de idiomas, farmácias, dentre outros estabelecimentos. |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Realização de campanhas de conscientização e motivação para uso da bicicleta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| Oferecer apoio à família e homenagem à pessoa falecida, de modo a demonstrar condolências.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Oferecer homenagem à família com recém-nascido, a fim de participar do momento de alegria dos colaboradores.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Adquirir cestas básicas mensalmente, a preço de custo, para desconto em folha de pagamento, proporcionando, por meio de opção voluntária, gêneros alimentícios e/ou de limpeza, a baixo custo.                                                                                                                                                                                                        |  |
| Estimular o espírito de solidariedade e gratidão, reforçando o sentido de pertencimento e importância do trabalho, confeccionando cestas natalinas, a partir de itens doados pelos servidores e contratados, destinadas aos colaboradores terceirizados.                                                                                                                                              |  |
| Realizar apoio à Gerência de Cerimonial nas comemorações alusivas às datas comemorativas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Adquirir ou construir um sistema (selfbooking) para atender a demanda no intuito de aumentar a produtividade e diminuir os custos, proporcionando aos Dirigentes, Gerentes e demais colaboradores as melhores condições de viagens com a finalidade de alcançar o objetivo principal da Embratur na promoção Internacional do Turismo do Brasil.                                                      |  |
| Aditivar as cláusulas contratuais do Contrato vigente ou realização de nova licitação constando nos autos a disponibilização de posto de atendimento na Embratur em horário de funcionamento desta Agência, garantindo um fluxo rápido nas emissões, cancelamentos e remarcações de bilhetes.                                                                                                         |  |
| Realizar cursos de capacitação e treinamentos na área de aquisição de diárias e passagens, qualificando para melhor atender as funcionalidades e execuções operacionais no atendimento aos viajantes para diminuir os entraves relativo a emissões de bilhetes, pagamentos de diárias, faturas de serviços, escolhas de voos, bem como melhoramento do fluxo e andamento das solicitações de viagens. |  |



## GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

| AÇÃO                                                           | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transformação Digital da Embratur                              | Prover soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação que, apoiadas pela infraestrutura existente e suportadas pelas normas relativas à Segurança da Informação, potencializarão a estratégia corporativa e os esforços da Embratur, no atingimento de sua Missão Institucional. |
| Equipamentos para criação                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Contratação de empresa especializada em cabeamento estruturado |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Licenças de <i>software</i> para criação                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Solução de segurança de rede - <i>firewall</i>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <i>Switches POE</i>                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Equipamentos de colaboração                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Melhora na infraestrutura de <i>wi-fi</i>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Aquisição de solução de <i>ERP</i>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Desenvolvimento do novo <i>SCIE</i>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## GERÊNCIA JURÍDICA

| AÇÃO                                                                                                                                     | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Participar de reuniões, consultoria e assessoria para subsidiar as decisões da Diretoria-Executiva com maior segurança jurídica.         | Exercer as atividades de consultoria e assessoramento jurídicos; a representação judicial e extrajudicialmente da Agência; o exame dos processos administrativos de licitações e contratos administrativos, além de outros assuntos de cunho jurídico-administrativo. |
| Elaborar Pareceres e outros documentos para o auxílio na tomada de decisões da Diretoria-Executiva.                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Capacitar os seus empregados a fim de proporcionar maior expertise no exercício de suas funções.                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Zelar na observância da Constituição, leis, atos emanados pelos poderes públicos e princípios norteadores do nosso ordenamento jurídico. |                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | OBJETIVO ASSOCIADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Viabilizar a implantação do Centro de Documentação/Museus; com a contratação de pessoal especializado, adequação de espaços para tratamento documental e reestruturação e ampliação do sistema informatizado existente.                                                                                                                            | Assessorar a alta direção da Embratur, no pré, durante e pós de cada evento; solenidade, receptivo de autoridade, inauguração, seminário, jantar, visita institucional, entre outros eventos institucionais, visando demonstrar a excelência do trabalho realizado pela entidade possibilitar a projeção das suas atividades aos meios de comunicação e sociedade, impactando a opinião pública, promovendo ainda qualidade de vida aos funcionários, focadas no atendimento às necessidades e metas, porém, como um olhar cuidadoso e especial o ser humano envolvido nesse processo. E visa ainda a preservação e apoio à pesquisa dos bens históricos da entidade. |
| Viabilizar as ações dos serviços de cerimonial e eventos para atendimentos às Diretorias na promoção de eventos institucionais internos e externos. Em destaque ações de endomarketing, aniversário de 54 anos da Embratur, capacitação da equipe, aquisição de utensílios para eventos, contratação de empresa especializada em eventos e buffet. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## 11. ORÇAMENTO POR ÁREAS

| ORÇAMENTO 2020                     | VALORES               |
|------------------------------------|-----------------------|
| <b>TOTAL</b>                       | <b>126.642.000,00</b> |
| <b>DGC</b>                         | <b>43.802.000,00</b>  |
| Pessoal e Encargos Sociais         | 21.877.000,00         |
| Administração da Unidade           | 21.925.000,00         |
| <b>ORÇAMENTO FINALÍSTICO GERAL</b> | <b>82.840.000,00</b>  |
| Pessoal e Encargos Sociais         | 25.379.000,00         |
| Promoção do Turismo                | 47.461.000,00         |
| Operações Especiais                | 10.000.000,00         |