FICHA DE INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO ESTADUAL

AMAZONAS

1 CONTEXTO

1.1 Geral

Região	Norte	Capital	Manaus
Nome	Venezuela, Roraima		
Limites	Leste	Peru, Colômbia	
	Sul	Mato Grosso, Rondônia, Acre	
	Oeste	Peru, Colômbia	

Dados populacionais	Estado	(%) do estado	(%) do país
Área (km²)	1.559.167,89	40,49	18,32
População, 2010	3.483.985	21,96	1,83
Densidade demográfica, 2010 (hab / km²)	4,20 / ha	22,53	2,59

1.2 Turismo

Principais atrativos turísticos: Manaus, Parque Nacional de Anavilhanas (Iranduba, Novo Airão), Tabatinga, Parque Nacional do Jaú (Barcelos, Coatipuã, Novo Airão, Roraimbofe)

Potencialidades de demanda turística: Negócios e eventos e lazer, em especial ecoturismo

Procedência da demanda turística: Estadual, regional

Dados do município de maior classificação no Cadastur, 2010 (% do total)

Cheia turística cadastrada no Mtur	Qtd.	Cheia turística cadastrada no Mtur	Qtd.
Meios de hospedagem	305	Agências de turismo receptivo	485
Unidades habitacionais	8.220	Empresas de entretenimento e eventos	12
Leitos	18.602	Restaurantes, bares e similares	42

2 GOVERNANÇA DE TURISMO

2.1 Órgão a instituir

Órgão estadual de turismo	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas (Amazonastur)
Endereço	Avenida Santos Dumont, s/n - Turismã, Manaus
Missão	Atuar na indústria de turismo pautada por uma política estadual com foco no desenvolvimento sustentável do turismo, consolidação do segmento como marca econômica do Amazonas.
Diretrizes institucionais	Ser a instituição referência no turismo para fomentar a atividade, criar novos roteiros, promover as atrativos e consolidar e legitimar destino verde do Brasil nos mercados nacional e internacional.
Valores	Ética e transparência, inclusão, comprometimento, fortalecimento da regionalização, responsabilidade ambiental, valorização da diversidade cultural.

Orçamento (Lei de Orçamento Anual)	Estado	(%) do estado
Órgão estadual exclusivo para atividade turística	16508 Empresa Estadual de Turismo Outras fontes: 50.000,00 50.000,00	16508 Empresa Estadual de Turismo Outras fontes: 3.000.000,00 3.000.000,00

Descrição (fonte de recursos etc.) (R$)

2.2 Fundo

Instâncias estaduais participações	Conselho	Fórum
Legislação	Informação não encontrada	FET
Características	Informação não encontrada	Há notícias de que o FET seria restabelecido em 2019, porém não foram encontradas registros posteriores a esta notícia.
Número de membros	Informação não encontrada	A notícia encontrada indica que o número de membros, conforme sua criação em 2011, seria de 7 membros. Pontem para a sociedade do Órgão, existia o interesse em reduzir a quantidade para 30.
Composição	Informação não encontrada	Informação não encontrada
Frequência das atividades	Informação não encontrada	Informação não encontrada
Ações / atividades envolvidas	Informação não encontrada	Informação não encontrada

Fundo de Fomento ao Turismo, Infraestrutura, Serviços e Interiorização do Desenvolvimento do Amazonas (FTI)

Origem	Fundo de Fomento ao Turismo, Infraestrutura, Serviços e Interiorização do Desenvolvimento do Amazonas (FTI)
Garantia de continuidade	Sim, conforme LDA 2021, em vigor, criado em R$ 1.067.000,00
Fonte de receita	§ 1º A contribuição prevista no caput do presente artigo será composta pelas seguintes fontes: I - contribuição financeira de que trata o art. 18, XIII, do ...; II - contribuição financeira de que trata o art. 5º, § 2º, da Lei 3.830, de 3 de dezembro de 2012; III - contribuições de empresas industriais incentivadas, de acordo os incisos do caput do ...; IV - recursos do Governo do Estado, previstos na Lei de Diretrizes Orçamentárias; V - transferências do Limite e dos Municípios; VI - empréstimos ou cláusulas; VII - convênios ou contratos firmados entre o Estado e outros entes da Federação; VIII - receitas financeiras de aplicações no mercado financeiro; IX - outras fontes internas ou externas. § 2º Os recursos do FTI serão aplicados em programas ou projetos de investimentos nas áreas de: I - infraestrutura básica, econômica e social; II - interiorização do desenvolvimento, destinando-se 5% (cinco por cento) dos recursos do Fundo para o desenvolvimento e custeio das atividades de assistência técnica e extensão rural e florestal; III - ecoturismo, esporte e turismo, incluindo na promoção e apoio a feiras e eventos nacionais e internacionais; IV - divulgação do modelo econômico do Estado e atração de novos investimentos; V - assistência.

2.3 Conhecimento e planejamento

2.2.1 Turismo

Política estadual de turismo	Política Estadual de Turismo - Lei 1.144/1975; Políticas de Incentivo ao Turismo Sustentável - Lei 2.908/2004 A Lei 1.144/1975 não foi encontrada para consulta. Política de Ecoturismo e Turismo Sustentável, Art.3º - A implementação da política de desenvolvimento do ecoturismo e turismo sustentável deve definir diretrizes, que devem ser: I - compatibilizar o desenvolvimento da ecoturismo e do turismo sustentável, com a preservação da biodiversidade; II - parceria entre governo e sociedade; III - conscientização, sensibilização, capacitação e estímulo à população local para a atividade de ecoturismo e do turismo sustentável.
Objetivos	Plano em elaboração
Plano de turismo	Não se aplica
Data de elaboração	Não se aplica
Mercado turístico	Não se aplica (plano em elaboração)
Diagnóstico	Sim
Governança	
Plano de ação	Diretrizes e estratégias
Observatório de turismo	Não se aplica (plano em elaboração) Observatório de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (Observatur-UEA)
Instituição responsável	Universidade do Estado do Amazonas
Dados abertos no site	Relatórios; indicadores; boletins; estudos; manuais; notícias
Programas em curso	Rotas Turísticas do Amazonas; Rotas do Jaú; Programa de infraestrutura turística; Feira LOA; Programa de Fortalecimento do Turismo; Programa do Turismo no Amazonas; Programa Identidade Amazonas.
Regiões turísticas, MTur, 2019	Manaus; Rio Negro; Rio Solimões; Rio Madeira; Rio Purus
7. Por categoria	2013: A - 1; B - 0; C - 7; D - 21; E - 0 2014: A - 1; B - 0; C - 4; D - 8; E - 0 2015: A - 1; B - 0; C - 4; D - 8; E - 0 2017: A - 1; B - 0; C - 12; D - 16; E - 1 2018: A - 1; B - 0; C - 9; D - 13; E - 1

2.2.2 Outros

Desenvolvimento de ações de planejamento turístico contemplando os potenciais naturais, culturais, científicos e artísticos de Manaus e outros municípios, visando fomentar a economia criativa e as iniciativas da economia social, solidária e familiar.

Promoção da integração dos círculos culturais da cidade de Manaus e de outros municípios com potencial turístico, como forma de atrativos como parques, bibliotecas, museus, teatros, eventos culturais, científicos, culinária e esteraçado, a fim de atrair turistas que permanecem na cidade por um período maior.

Realizar estudos para a criação de um sistema de informação de atrativos e cidades com potencial turístico, por meio da web, de um aplicativo e de livretos, que contemplem as rotas turísticas que existem no Amazonas.

Estabelecer o processo de efetivação de uma agência de turismo do Brasil e do Exterior.

Ampliar a divulgação do AM em nível nacional e internacional em feiras e eventos, e em articulação direta com as secretarias de turismo de Amazonas e de outros municípios do Estado e das outras regiões e as empresas de transporte aéreo e marítimo.

Fomentar a realização de eventos nacionais internacionais no Estado.

Le de Diretrizes Orçamentárias	Projetos não listados
Plano Plurianual de Investimentos 2020-2023	**Programa: Identidade amazonense** **Órgão responsável:** Secretaria de Estado de Cultura **Ações participantes:** SEC, SEDECTI, AMAZONASTUR, SEJELI, FEC, FEEL **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável associado ao Programa (ODS):** 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12 **Objetivo do Plano de Investimentos e Movimentação de Capital Produtivo do Turismo** **Produto:** Atividade realizada **Meta física:** 20 **Meta financeira:** R$ 362.500,00 **Ação: Promoção do Produto Amazonas** **Produto:** Divulgação realizada **Meta física:** 1 **Meta financeira:** R$ 952.500,00

2.3 Legislação de turismo

CAPITULO V DO TURISMO

Art. 170. O Estado e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico, definindo sua política, obedecendo as seguintes diretrizes:

I - adoção permanente de uma política de preços compatível e competitiva com o mercado receptivo e interno;

II - priorização de investimentos que visem à formação de estrutura turística voltada para o aproveitamento das potencialidades do Estado, em especial o ecoturismo e o turismo histórico, científico e cultural;

III - apoio e estímulo à iniciativa privada voltada para o setor, particularmente no que tange a investimentos de lazer e serviços;

IV - fomento à produção artesanal;

V - proteção e preservação do patrimônio histórico e cultural;

VI - apoio a programas de sensibilização da população e segmentos socioeconômicos para a importância do setor;

VII - formação de pessoal especializado;

VIII - difusão e divulgação do Amazonas como polo de importância turística.

IX - regulamentar o uso, ocupação e fiscalização de bens naturais, arqueológicos, artísticos e culturais;

X - conservação e preservação dos valores artísticos arquitetônicos e culturais do Estado;

XI - manutenção e aperfeiçoamento de logradouros públicos e de parques e jardins de interesse turístico, ambiental, ecológico e histórico.

Art. 180. A lei deverá sobre o zoneamento turístico do estado, definindo áreas, núcleos urbanos e sub-regiões para integração e organização, o planejamento e o ordenamento do uso e ocupação do solo, observado o disposto no Art. 131, desta Constituição.

Lei 2.908/2004 - Define a política estadual de turismo e estabelece outras providências.

Lei Ordinária 1.144/1975 - Altera redação de dispositivos da Lei nº 1062, de 14.12.72.

Lei 2.037/2002 - Dispõe sobre a instituição do Selo de Qualidade Turística - Amazonas.

Lei 2.908/2004 - Dispõe sobre a política de desenvolvimento do ecoturismo e do turismo sustentável no Amazonas.

Lei 3.146/2007 - Institui a Política Estadual de Incentivo ao Turismo para o Estado do Amazonas.

Lei Complementar 162/2016 - Estabelece condições e requisitos para a classificação de **Município de Interesse Turístico** e dá outras providências.

Lei 5.112/2020 - Dispõe sobre o serviço de hospedagem, diária e horário de permanência em meios de hospedagem no Estado do Amazonas e dá outras providências.

Lei 5.175/2020 - Institui o Selo do Turismo.

Lei 5.314/2020 - Dispõe sobre o Selo do Turismo.

Convênios e acordos firmados (R$)		Transferência de recursos (R$)	
2017	0	2017	575.074
2018	301.000	2018	2.995.699
2019	0	2019	121.071.706

3.1 Digital

Uso de tecnologia para planejamento e monitoramento do turismo	Não identificado	Sistemas de informação turística disponíveis	Não foram identificados sistemas mantidos pelo órgão de governança de turismo
Sistema de informação	Estabelecimentos com cadastro no mtur, 2020 (%) Telefonia móvel, cumprimento da meta, 2020 (%)	Atendimento Atendimento Escala Rede Internet, 2019 (%)	24,5 Serviços oferecidos em alguns pontos turísticos 98,0 Serviço oferecido em alguns pontos do estado por diferentes órgãos do poder público, estadual ou municipal 70,1 Não 75,0
Banda larga, cumprimento da meta, 2020 (%)			

3.2 Humano

Representatividade do setor de gestão do turismo	Não foram identificados dados coletados/ cocheiscento produzido pelo órgão de governança de turismo		
Sistema de informação	Educação básica, estabelecimentos, ensino médio, 2020	Ensino fundamental 4.651 Ensino médio 402	Presencial, estabelecimentos 73 Educação a distância, polos 16
	Ensino profissional, estabelecimentos, 2020	Técnica de nível médio 110	
	Sistema S SESI 4 SENAC 14 SESCOOP 1 SESC 12 SENAI 11 SEST SENAT 5 SEBRAE 45		

4 INOVAÇÃO

4.1 Ecossistema (bens e serviços)

Políticas públicas de inovação de produtos	Inovação não possui referência no Estado
Não foram identificadas inovações nas políticas públicas estaduais de produtos turísticos	Definição de protocolos de biosseguranças nos serviços turísticos
Cases de sucesso	Turismo comunitário na Comunidade Indígena Nova Esperança Piagui Sarauawa

4.2 Processos e gestão

Plano de retomada	Plano Emergencial para Recuperação do Turismo (em elaboração)	Ação turística data	n/a (em elaboração)
Número de ações	1	Diretrizes	n/a (em elaboração)
Rotas e roteiros		Ações	
Destinos	n/a (em elaboração)		

4.3 Comercialização e marketing

Participação do órgão de governança de turismo ações de divulgação			
Órgão de governança de turismo disponibiliza evento do SPC	Não	Aplicativos criados pelo governo estadual	Não
Slogan	Amazonas - Amazônia Sagrada - Amazônia, Brasil		

5 DESTINOS

Destinos indutores	Visit Amazonas	@visitamazonas	Canal da Amazonastur
Destinos	Link	https://visitamazonas.com/	Amazonastur
Atrativos	Layout	Impressão geral	Chamativo, estruturado, diferentes ferramentas de pesquisa	Fotos refletem posicionamento e mostram diversos atrativos	Sim
		Abas disponíveis	Atrativos, destinos, pontos turísticos, planejamento, curiosidades, imprensa	Atualização	Sim
	Abas	Abas disponíveis	Não	Conteúdo organizado por segmento	Sim
		"Quem somos"	Não	Conteúdo organizado por cidades	Sim
		Serviços	Sim	Canais de contato	Sim
		Site seguro	Sim	Pop-up para mensagem	Não
	Outros	Textos em outras línguas	Português, inglês, espanhol	Postagem de notícias (frequência e relevância)	Não
		Metadescrição	Conheça o Amazonas. Atrativos. Maior porção de floresta tropical úmida do planeta, com índices de 97% de preservação da cobertura vegetal nativa.	Informações disponíveis para o turismo receptivo e interno	Mapas e guias
		Covid-19	Sem informações	Adaptado para dispositivo móvel	Sim
	Observação		http://www.visitamazonas.am.gov.br/index - Página secundária inacessada		
Redes sociais	Link	Visit Amazonas	@amazonastur	Amazonastur	
	Layout	Impressão geral	Não institucional, preocupado com a acessibilidade. Informações para turistas	Fotos e vídeos	Sim
	Abas	Abas disponíveis	Institucional, conheça o Amazonas, serviços, ocorrências, acessos, informação, fale conosco, indicadores	Conteúdo organizado por segmento	Não
		"Quem somos"	Sim	Conteúdo organizado por cidades	Sim
		Serviços	Não	Canais de contato	Sim
		Site seguro	Sim	Serviços	Sim
		Textos em outras línguas	Não	Pop-up para mensagem	Não
	Outros	Metadescrição	Empresa Estadual de Turismo do Amazonas	Postagem de notícias (frequência e relevância)	Notícias atuais e relacionadas a turismo
		Informações sobre Covid-19	Sim	Informações disponíveis para o turismo receptivo	Mapas e guias
		Consultas online	Não foram localizadas consultas públicas na área de turismo	Disponibilização de dados	Campanha digital para pós-pandemia
Redes sociais (SEBRAE)	Nome do órgão		Visit Amazonas	Descrição da página "Sobre"	Sim
	Link	https://www.facebook.com/visitamazonas		Fotos e vídeos	Sim
	Facebook	Curtidas	11.741	Frequência de postagem	Média (a cada 5 dias)
		Avaliações	2.270	Posts e engajamento	Baixo (poucas curtidas e comentários)
		Avaliações	Não há opção para avaliações	Vídeo ao vivo	Não
		Nome de usuário	Logo da marca		
		Data de criação	2011	Uso de links	Sim, do site oficial
	Instagram	Tipo de perfil	Corporativo	Seguidores	25,4 mil
		Foto de perfil	Logo da marca	Seguindo	1.000
		Biografia	Em portugués e inglês. Pede para usar a hashtag #VisitAmazonas	Verificado	Não
		Nome de usuário	@visitamazonas	Seguidores	1.408
		Posts	1.439	Propósito claro e foba	Sim, conteúdo exclusivamente promovendo atrativos
		Para	Sim	Frequência de postagem	Não (mais de 30% dos seguidores interagem)
		Conteúdo relevante, consistente e alta qualidade	Sim	Mix de conteúdo dentro da marca	Fotos e vídeos de destino, informações institucionais
		Engajamento de seguidores	Sim		
		Legenda criativa	Muito	Conteúdo sobre atendimento pós-Covid-19	Sim
	Youtube	Link	https://www.youtube.com/c/AmazonasturRealmente		
		Número de vídeos	28	Número de inscritos	13.506
	Google	"pesquisa + atrativos"	Governo do estado, seção de Turismo (1º)	O que fazer em (estado)?	Não aparecem na primeira página, somente sites e blogs especializados em turismo
		Link	https://maps.google.com/?q=Amazonas+Amazonas+Amazonas+