



Banco de Boas Práticas

VAI
TURISMO
RUMO AO FUTURO

Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC

Banco de Boas Práticas | 2026

Presidente: José Roberto Tadros

Vice-presidentes: 1º – Abram Abe Szajman, 2º – Luiz Carlos Bohn, 3º – Francisco Val-deci de Sousa Cavalcante. Darci Piana, Edison Ferreira de Araújo, José Aparecido da Costa Freire, José Marconi Medeiros de Souza, José Wenceslau de Souza Júnior, Marcelo Baiocchi Carneiro, Raniery Araújo Coelho e Sebastião de Oliveira Campos

Vice-presidente Administrativo: Antonio Florencio de Queiroz Junior

Vice-presidente Financeiro: Leandro Domingos Teixeira Pinto

Diretores: Abel Gomes da Rocha Filho, Aderson Santos da Frota, Alexandre Sampaio de Abreu, Ari Faria Bittencourt, Armando Vergílio dos Santos Júnior, Hélio Dagnoni, Idalberto Luiz Moro, Itelvino Pisoni, Ivo Dall'Acqua Júnior, José Lino Sepulcri, Kelsor Gonçalves Fernandes, Marcos Antônio Carneiro Lameira, Maurício Aragão Feijó, Maurício Cavalcante Filizola, Nadim Elias Donato Filho, Nilo Ítalo Zampieri Júnior e Rubens Torres Medrano

Diretores Administrativos: 1º – Marcelo Fernandes de Queiroz, 2º – Bernardo Peixoto dos Santos Oliveira Sobrinho.

Diretores Financeiros: 1º – Ademir dos Santos, 2º – Ladislao Pedroso Monte

Conselho Fiscal: Carlos de Souza Andrade, Domingos Tavares de Sousa e Valdemir Alves do Nascimento.

Gabinete da Presidência: Elienai Tavares Câmara (interino)

Diretoria-geral Executiva: Simone de Souza Guimarães

Conselho Empresarial de Turismo e Hospitalidade (Cetur):

Diretor Coordenador: Alexandre Sampaio de Abreu

Gerencia do Cetur: Aline Lopes da Silva

Equipe Técnica: Ana Paula Siqueira, Débora Dutra, Luciene Barbieri, Regina Cardoso e Vanessa Paganelli

Parceira técnica: GKS Inteligência Territorial

Equipe: Cássio Garkalns, Danielle Rodrigues, Enzo Arns, Luciano Meneghetti, Maria Pereira e Tamires Silva

Banco de Boas Práticas

O Banco de Boas Práticas do Vai Turismo consolida **anos de trabalho**, diálogo e construção coletiva com **entidades estaduais e nacionais**, reunindo uma base técnica qualificada de **propostas de políticas públicas** bem-sucedidas para o fortalecimento e avanço do turismo no Brasil.

A iniciativa sistematiza experiências e recomendações estruturadas por eixos temáticos, incorporando os **aprendizados do ciclo anterior** do Programa. As propostas foram **adaptadas, ampliadas e aprimoradas** a partir dessa experiência, com o objetivo de qualificar ainda mais as contribuições e apoiar a formulação de políticas públicas mais eficazes, sustentáveis e alinhadas às demandas territoriais.

O modelo das recomendações apresentadas a seguir utiliza a seguinte estrutura

Priorização + critério + valor público = recomendação

As recomendações estão organizadas a partir dos eixos de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI):

1. Acessibilidade
2. Criatividade
3. Governança
4. Inovação
5. Marketing
6. Mobilidade
7. Segurança
8. Sustentabilidade
9. Tecnologia

Eixo: Acessibilidade

- A1. Garantir a oferta de **informações** turísticas em **formatos acessíveis**, incluindo recursos visuais, táteis e auditivos, incorporando tecnologias digitais e assistivas, para **ampliar a autonomia** das pessoas com deficiência e melhorar a experiência ao longo da jornada do visitante.
- A2. **Capacitar o trade turístico e gestores públicos em atendimento** a pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, especialmente em destinos com maior interação com visitantes, qualificando o acolhimento e **reduzindo barreiras** atitudinais.
- A3. Implantar **sistemas de diagnóstico e monitoramento da acessibilidade** em destinos turísticos, com base em indicadores de conformidade, usabilidade e satisfação, para orientar melhorias e a tomada de decisão.
- A4. Promover a **inclusão de pessoas com deficiência** na força de trabalho do turismo, investindo em qualificação profissional adaptada e na adequação dos ambientes de trabalho, **ampliando a diversidade** e as oportunidades de **empregabilidade** no setor.
- A5. **Adequar infraestrutura e equipamentos turísticos** aos princípios de **acessibilidade universal**, mediante a eliminação de barreiras físicas, sensoriais e de comunicação, garantindo autonomia, segurança e conforto para turistas e a população local.
- A6. Estabelecer **incentivos fiscais** e parcerias público-privadas para empresas que **implementem soluções de acessibilidade** em conformidade com normas técnicas, ampliando a oferta de serviços acessíveis e compartilhando responsabilidades entre **poder público e iniciativa privada**.

Eixo: Criatividade

- C1. **Articular o turismo a setores criativos**, como arte, cultura, gastronomia e design, com base na vocação territorial, para diversificar a oferta e fortalecer cadeias produtivas locais.
- C2. **Criar programas** que envolvam **comunidades e empreendedores locais** na **construção** de **produtos** e **experiências turísticas**, priorizando o **protagonismo** e **identidade cultural**, gerando soluções autênticas e enraizadas no território.
- C3. **Estruturar ambientes e redes que estimulem a criatividade** no turismo, como laboratórios, rotas e circuitos culturais, para **dinamizar a economia** dos destinos.
- C4. **Desenvolver iniciativas** de turismo criativo **em comunidades tradicionais**, com **protagonismo comunitário e respeito** as vivências, para valorizar saberes locais e gerar renda de forma sustentável.
- C5. Estimular a **economia criativa como vetor de desenvolvimento e implementar programas de estruturação** de produtos turísticos, com apoio técnico e financeiro, **para qualificar, posicionar e ampliar a competitividade** dos destinos.

Eixo: Governança

- G1. **Articular a atuação da União**, estados e municípios e **fortalecer a cooperação com pastas estratégicas** na condução das políticas de turismo em destinos regionais, promovendo maior coordenação das ações e racionalização dos investimentos públicos.
- G2. **Fortalecer a gestão das Instâncias de Governança Regional (IGRs)** com foco em **transparência e planejamento**, a fim de **integrar** o poder público, o setor privado e a sociedade civil para decisões mais legítimas e coordenadas.
- G3. **Criar e fortalecer o Conselho Estadual de Turismo**, **garantindo** sua **base legal, autonomia, composição diversa e equilibrada**, para tornar as **decisões mais transparentes** e dar **solidez** às **políticas de longo prazo**.
- G4. **Qualificar gestores públicos e integrantes das instâncias de governança em competências de gestão**, inovação e sustentabilidade, **ampliando** a capacidade institucional e a profissionalização do setor.
- G5. **Instituir o Plano Estadual de Turismo** como uma **política de Estado**, assegurando sua **continuidade** independente de mudanças de gestão, a fim de **qualificar** decisões, **direcionar** investimentos e dar **consistência** às políticas públicas de turismo.
- G6. **Estimular modelos de turismo de base comunitária**, valorizando o protagonismo local, a organização comunitária e a gestão compartilhada dos atrativos, para promover **geração de renda, valorização cultural e conservação ambiental**.
- G7. Implementar **programas contínuos de qualificação** profissional para **trabalhadores do turismo**, com foco em idiomas estrangeiros e excelência no atendimento, visando elevar a hospitalidade e fortalecer a competitividade internacional dos destinos.
- G8. **Modernizar e regularizar** o ambiente do turismo, com simplificação de **normas**, digitalização de serviços e **qualificação** da oferta, para aumentar a **segurança jurídica, proteger o consumidor e fortalecer a competitividade do setor**.

Eixo: Inovação

11. **Desenvolver produtos** e experiências turísticas com base na **vocação territorial** e no potencial de geração de valor, **ampliando a atratividade** dos destinos e diversificando a oferta turística.
12. **Investir em pesquisa e desenvolvimento no setor turístico** por meio de parcerias com startups e outros atores do ecossistema, para **fomentar a inovação no setor turístico**, apoiando a educação empreendedora, o desenvolvimento de soluções inovadoras e novos modelos de negócio.
13. **Implantar projetos-piloto** e ambientes de experimentação em turismo, com potencial de replicação, para testar **soluções e qualificar** a formulação de **políticas públicas**.
14. **Estimular** a inovação em **micro e pequenas empresas** do turismo, com foco em competitividade, digitalização e diferenciação de mercado, **fortalecendo a produtividade** do setor.
15. **Criar e estruturar um banco de boas práticas de inovação** em turismo, com sistematização e disseminação de experiências bem-sucedidas, para **promover a aprendizagem entre destinos** e elevar o nível de inovação no setor.
16. **Identificar barreiras culturais e institucionais** à inovação, com apoio de consultorias, universidades e especialistas, para fomentar a **adoção de soluções que gerem mudanças no setor** turístico.

Eixo: Marketing

- MA1. **Elaborar e consolidar um plano de marketing turístico** com estratégias fundamentadas na **identidade local**, nos diferenciais competitivos e na coerência narrativa, buscando **fortalecer o posicionamento no mercado** e a atratividade do destino.
- MA2. Utilizar **dados e inteligência** de mercado nas **estratégias promocionais**, para ampliar a efetividade das ações e a assertividade das decisões.
- MA3. **Implementar estratégias** de promoção digital **integradas**, incluindo plataformas, redes sociais e produção de conteúdo, para **ampliar a visibilidade** e o engajamento do destino.
- MA4. Coordenar a **atuação de entes públicos e do trade** na promoção do destino, garantindo convergência de mensagens e **otimização de recursos**.
- MA5. **Monitorar** continuamente a **imagem e a reputação do destino** em ambientes digitais e pesquisas de percepção, para orientar **ajustes estratégicos** de comunicação.
- MA6. **Estimular a diversificação** e promoção de produtos turísticos, com incentivo a nichos como negócios, eventos (MICE), saúde e turismo científico, para **reduzir a sazonalidade** e ampliar a estabilidade da atividade turística.

Eixo: Mobilidade

- MO1. **Melhorar a infraestrutura de mobilidade** urbana e regional, com **requalificação de vias**, acessos e sistemas de circulação, priorizando destinos com alto fluxo turístico ou baixa conectividade, para **ampliar a mobilidade** e garantir a fluidez do tráfego.
- MO2. **Ampliar a conectividade aérea** e fortalecer a aviação regional, com foco em destinos isolados, com demanda turística ou potencial de novos fluxos, por meio da **modernização de aeródromos e incentivos fiscais e operacionais** para reduzir barreiras de acesso e aumentar a competitividade.
- MO3. Promover a **integração** física, tarifária e informativa **entre diferentes modais** de transporte, especialmente em destinos com grande concentração de atrativos e pontos de conexão, **para aumentar a eficiência logística** e qualificar a experiência de deslocamento.
- MO4. Implantar **projetos de sinalização turística** padronizada, com informações em português e idiomas estrangeiros, em destinos com grande concentração de atrativos e fluxos, **ampliando a autonomia do visitante**.
- MO5. **Fortalecer a conectividade** logística entre destinos turísticos e seus principais **centros emissores**, considerando a integração regional e a redução de barreiras de acesso, para **facilitar o deslocamento** e ampliar o fluxo de visitantes.
- MO6. **Modernizar a malha rodoviária** e os serviços de transporte intermunicipal, priorizando eixos de conexão entre polos emissores e destinos estratégicos, **por meio de parcerias**, para garantir segurança, qualidade e eficiência logística.
- MO7. **Fortalecer a infraestrutura náutica** com a modernização de terminais hidroviários e **expansão planejada** de marinas e acessos, condicionando o desenvolvimento a estudos ambientais, **para garantir conectividade**, promover a economia azul e preservar os ecossistemas aquáticos.

Eixo: Segurança

- SE1. **Ampliar a cobertura e qualificar serviços essenciais**, como energia elétrica, saneamento, saúde e segurança pública, em territórios com **potencial** turístico ou **baixa cobertura**, criando condições adequadas ao desenvolvimento local e à atividade turística.
- SE2. **Criar planos de gestão de riscos** e resposta a crises nos destinos turísticos, cobrindo ameaças sanitárias, ambientais e **sobretudo eventos climáticos extremos** para que o poder público esteja preparado para **agir rapidamente e minimizar os impactos** no território.
- SE3. **Informar e orientar turistas sobre prevenção de riscos** e **capacitar** profissionais e lideranças locais em **segurança e acolhimento**, com **protocolos** e **treinamentos** em hospitalidade inclusiva adaptados a cada destino, para **reduzir** acidentes, melhorar o atendimento e qualificar a experiência turística.
- SE4. Adotar **protocolos** de **segurança digital** e **proteção de dados** em **serviços** e **plataformas turísticas**, em conformidade com a LGPD e com uso de criptografia, para **proteger informações dos visitantes**, **umentar** a confiança e fortalecer a **credibilidade** dos destinos.
- SE5. **Elevar os padrões de higiene e segurança em serviços turísticos**, seguindo **normas técnicas** e **protocolos sanitários**, com foco especial em alimentação, hospedagem e turismo de aventura, protegendo os visitantes, reduzindo os riscos e qualificando a oferta turística.
- SE6. Intensificar de forma **contínua e estruturante** a **prevenção e o combate à exploração sexual e laboral e a outras formas de violência contra crianças e adolescentes no turismo**, com protocolos claros, capacitação dos profissionais do setor, campanhas de conscientização e integração dos canais de denúncia, de modo a garantir a responsabilização dos envolvidos e a proteção das vítimas.
- SE7. **Promover políticas de prevenção e enfrentamento de riscos e violências contra grupos minoritários**, especialmente mulheres, nas atividades turísticas, garantindo segurança, equidade e condições dignas no setor e contribuindo para um turismo mais inclusivo.
- SE8. **Implementar monitoramento inteligente e videovigilância** em áreas de risco ou grande fluxo, visando detectar incidentes precocemente, prevenir ocorrências e garantir a segurança de visitantes e moradores.

Eixo: Sustentabilidade

- SU1. **Criar ferramentas para controlar o turismo** em áreas naturais sensíveis, especialmente aquelas com grande valor ecológico ou que recebem muitos visitantes, **preservando o meio ambiente por meio do turismo regenerativo** e garantindo uma **experiência de qualidade** para quem visita.
- SU2. **Criar normas de sustentabilidade e certificações ambientais** para incentivar empresas e órgãos públicos a **adotarem boas práticas**, como uso eficiente de recursos e melhor gestão de resíduos, utilizando selos para diferenciar destinos e demonstrar compromisso ambiental.
- SU3. Incentivar a **contratação de moradores locais** e a **participação de comunidades tradicionais** no turismo, com capacitação e apoio a negócios comunitários para **valorizar a cultura**, gerar renda e ampliar os benefícios econômicos no território.
- SU4. **Integrar políticas de turismo e saneamento** em destinos com elevado fluxo de visitantes, **fortalecendo a proteção da saúde pública** e a melhoria das condições ambientais locais.
- SU5. **Monitorar os impactos do turismo** e alinhar as políticas setoriais aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), mediante uso de **indicadores de sustentabilidade**, aprimorando a governança, a avaliação de resultados e a efetividade das políticas públicas.
- SU6. **Incluir a proteção da água** aos processos de planejamento e licenciamento de atividades turísticas, para **evitar ocupações irregulares**, prevenir a poluição e reduzir o risco de falta d'água, especialmente nas épocas de maior movimento.
- SU7. **Desenvolver planos de adaptação climática para o turismo**, alinhados às políticas nacionais e estaduais, com **atenção especial ao litoral e às ilhas** para tornar a infraestrutura turística mais resistente às mudanças do clima e reduzir os danos da degradação ambiental nos destinos.
- SU8. Aumentar o investimento na **conservação de parques e unidades de conservação**, destinando parte das taxas de visitação à manutenção, monitoramento e recuperação ambiental, garantindo a **continuidade desses atrativos no longo prazo**.

Eixo: Tecnologia

- T1. **Digitalizar serviços** turísticos, como informações, reservas, autorizações e ingressos, em destinos com alta demanda, para **melhorar a eficiência** e a experiência do visitante.
- T2. **Estruturar observatórios** e sistemas de inteligência turística, com coleta contínua de dados, padronização metodológica e aplicação na tomada de decisão, para produzir **conhecimento estratégico** e antecipar tendências nos destinos.
- T3. **Qualificar** digitalmente **gestores públicos e o trade turístico**, com foco na **maturidade digital** dos destinos e competitividade do setor.
- T4. Implantar **sistemas integrados de monitoramento** da oferta turística e a experiência do visitante, utilizando **dados** de avaliações, ouvidorias e formulários, para transformar percepções em indicadores que orientem **decisões mais ágeis** na gestão do destino e oferecer recomendações personalizadas.
- T5. Ampliar a **conectividade digital em regiões turísticas remotas**, considerando o fluxo de visitantes e a baixa cobertura de internet, para viabilizar serviços digitais, melhorar a comunicação, reforçar a segurança e aumentar a competitividade dos destinos.
- T6. Implementar soluções tecnológicas e de inteligência artificial para **monitorar fluxos turísticos e prevenir o overtourism**, por meio da análise de dados e previsão de demanda, para **otimizar a gestão dos destinos** e equilibrar a distribuição de visitantes.