

## AGÊNCIA DE VIAGENS

### FICHA TÉCNICA

Setor da Economia: terciário

Ramo de Atividade: serviço

Tipo de Negócio: agência de viagem

Produtos Ofertados/Produzidos: agenciamento de viagens

Investimento inicial: R\$ 58.000,00

Área: 60m<sup>2</sup>

### APRESENTAÇÃO

Agência de viagens é uma empresa que tem como finalidade a prestação de serviços voltados para o segmento turístico, tais como: venda de passagens avulsas para pessoas físicas ou jurídicas, revenda de pacotes turísticos montados por operadoras de turismo, aluguel de automóveis, reservas em hotéis ou pousadas, reservas de passeios turísticos, citytours, traslados, entradas de parques etc. Ela é uma intermediária entre a operadora de turismo e o consumidor final, constituindo um canal de distribuição de produtos turísticos. Consiste em uma empresa de prestação de serviços oferecidos para satisfazer um desejo ou necessidade de lazer ou negócios dos consumidores.

### MERCADO

O turismo é uma das atividades econômicas que mais cresce mundialmente e que mais influencia no desenvolvimento de um país, estimulando diretamente economias locais. No bolo do PIB mundial ele representa mais de 10%, sendo responsável por cerca de 8% dos empregos no mundo.

Essa nova “indústria” já rende mais do que a farmacêutica e está chegando perto de setores gigantes como informática e telecomunicações. A Organização Mundial de Turismo – OMT -prevê que em 2020 o turismo ao redor do mundo será responsável por nada menos do que 2 trilhões de dólares de faturamento por ano. Nada mal para um setor que, na década de 50, era incipiente. Esse boom no turismo está acontecendo porque as pessoas, principalmente as que moram nos países em desenvolvimento, resolveram sair de casa e conhecer o mundo. O crescimento deste mercado é uma excelente notícia não só para quem está ligado diretamente ao negócio, como os hotéis, as empresas de transporte e alimentícias, mas também para outros setores da economia que estão indiretamente envolvidos.

Por todo esse impacto, o turismo está sendo considerado o maior empregador mundial da atualidade. De cada nove trabalhadores no mundo, pelo menos um está ligado a esse segmento.

A indústria de viagens e turismo é considerada, pelo Governo Federal, uma atividade estratégica para o desenvolvimento sócio-econômico do país.

Embora esteja no turismo de lazer a maior demanda por viagens, existe um nicho de mercado que é o “business” ou “turismo de negócios”, ou seja, cliente de uma agência de viagens pode ser uma pessoa em busca de lazer, cultura, esporte e aventura ou pode ser uma empresa viabilizando seus negócios.

### LOCALIZAÇÃO

O local e o espaço físico a ser instalada a empresa devem ser escolhidos com muita cautela, pois influenciam diretamente no sucesso do empreendimento. O local deve

oferecer uma infra-estrutura necessária para sua instalação e ainda propiciar o seu crescimento, ter acesso fácil para os clientes, estacionamento, segurança e ser um ponto de vendas atrativo, próximo a locais com grande circulação de pessoas.

Para que o fluxo de clientes ocorra com eficiência e eficácia, a agência que trabalhar com turismo deverá levantar aspectos urbanísticos tais como: acesso rodoviário, aeroviário, hidrovial, ferroviários ou outros meios de transporte, além de água, energia elétrica, instalações sanitárias, serviços de saúde e assistência médica, transporte coletivo e sistema viário.

## **ESTRUTURA**

A estrutura básica deve contar com uma área mínima de 60m<sup>2</sup>, que será distribuída entre a administração e sala de atendimento.

## **EQUIPAMENTOS**

Os equipamentos básicos para instalação e funcionamento de uma agência de viagem são:

- Mobiliário, computadores, fax, telefones, entre outros;
- Veículo tipo Van (opcional); etc.

## **IN VESTIMENTOS**

O investimento varia muito de acordo com o porte do empreendimento e do quantitativo de que dispõe o investidor. Considerando uma agência de pequeno porte, será necessário um investimento de R\$ 58.000,00 aproximadamente. Esse valor será aplicado no preparo do espaço físico para a administração e loja (área de atendimento).

Para atuar no turismo receptivo pode ser necessário um veículo "tipo van". Caso opte por comprá-lo terá que investir mais R\$ 60.000,00 se usado e R\$110.000,00 zero km. Mas, é prescindível uma vez que tal veículo poderá ser locado quando necessário.

**Obs.:** os valores apresentados são indicativos e servem de base para o empresário decidir se vale ou não a pena, aprofundar a análise de investimento.

## **INVESTINDO EM INFORMATIZAÇÃO**

Uma empresa informatizada tem grandes chances de oferecer serviços melhores que os do concorrente. Além de facilitar a busca e elaboração de pacotes de passeios, garante a segurança na tomada de decisões, melhoria da produtividade e aumento do fluxo de clientes.

Escolha um projeto abrangente que atenda toda a empresa, desde o gerenciamento de conteúdo para websites, até os controles administrativos (financeiro, estoque, caixa, cadastro de clientes, etc.).

Existem no mercado atualmente, três grandes grupos de softwares: SGE Sistema de Gestão Empresarial; SGC Sistema de Gerenciamento de Clientes e Básicos. Eles podem ser encontrados nas empresas especializadas ou na Internet, através dos sistemas disponibilizados nas Provedoras de Serviços de Software (ASP - applicationserviceprovider).

## **PESSOAL**

A empresa necessitará dos seguintes profissionais: recepcionista, agentes que irão montar e vender os pacotes de viagem (contato com os clientes); gerente de loja (administrativo); e um auxiliar de serviços gerais.

Para abrir uma agência de viagens e turismo não é obrigatório ter curso superior em

turismo, porém, é necessário que ao menos um dos sócios ou diretores responsáveis pela empresa possua mais de 3 (três) anos de experiência profissional no exercício de atividades ligado ao turismo.

Se possuir guias de turismo no quadro de funcionários, estes deverão ter registro na Embratur.

## PROCESSOS PRODUTIVOS

A mão-de-obra básica é formada de atendentes e guias turísticos com formação específica, como o domínio de outros idiomas, por exemplo.

- **Bacharel em Turismo:** é o profissional especializado, devidamente cadastrado na SETUR (Secretaria de Estado de Turismo). Egresso dos cursos superiores de turismo implantados no Brasil a partir de 1970, o bacharel em turismo tem sua formação, em nível superior, na área das ciências humanas e está habilitado ao desenvolvimento da capacidade de análise crítica, reflexão. Assim constituído, esse profissional torna-se agente de transformação da atividade, a partir de pesquisas e estudos afins.

- **Guia de Turismo:** também personagem deste cenário, o Guia de Turismo é o profissional que, devidamente cadastrado na SETUR/ES, tem como atribuições acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional; acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil; promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários; ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal; ter acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, quando estiver conduzindo ou não pessoas ou grupos, observadas as normas de cada estabelecimento, desde que devidamente credenciado como Guia de Turismo; e portar, privativamente, o crachá de Guia de Turismo emitido pela Embratur.

Conforme a especialidade de sua formação profissional e das atividades desempenhadas, comprovadas perante a Embratur os guias de turismo serão cadastrados em uma ou mais das seguintes classes:

\* Guia Regional. É o que trabalha no receptivo, recebendo turistas que chegam de outros estados ou de outros países. Sua atuação é restrita ao estado para o qual está cadastrado;

\* Guia de Excursão Nacional. É o que leva turistas para conhecer o Brasil ou países da América do Sul;

\* Guia de Excursão Internacional. É o que leva turistas para conhecer outros países, fora da América do Sul;

\* Guia Especializado em Atrativos Naturais ou Cultural. É o que leva turistas para conhecer ecossistemas brasileiros, além de ser muito requisitado para passeios em trilhas, caminhadas, e outras excursões de turismo aventura. Sua atuação dá-se no Estado em que está cadastrado.

Agência de Turismo é uma sociedade que atua, exclusivamente, nas atividades privativas na legislação, como por exemplo a venda comissionada ou intermediação remunerada de passagens individuais ou coletivas, passeios, viagens e excursões; a

intermediação remunerada na reserva de acomodações; recepção, transferência e assistência especializadas ao turista ou viajantes; e operação de viagens e excursões, individuais ou coletivas, compreendendo a organização, contratação e execução de programas, roteiros e itinerários.

Além destes serviços, as Agências de Turismo também poderão prestar outros serviços, tais como: obtenção e legalização de documentos para viajantes; reserva e venda, mediante comissão, de ingressos para espetáculos públicos, artísticos, esportivos e outros; transporte turístico de superfície; desembarço de bagagens de seus clientes; agenciamento de carga; operações de câmbio, conforme instruções do Banco Central; e outros previstos pela Embratur. As Agências de Turismo classificam-se em duas categorias, dependendo dos serviços para os quais estejam habilitadas a prestar e os requisitos para seu registro de funcionamento: 1) Agência de Viagens e 2) Agência de Viagens e Turismo.

As Agências de Viagens podem prestar todos os serviços mencionados acima, mas os serviços relativos a excursões do Brasil para exterior só poderão ser prestados pelas Agências de Viagens e Turismo. Dependendo dos serviços que a Agência de Turismo for prestar, poderão ser feitas novas exigências, conforme o órgão envolvido:

a) Não há limite de capital social, mas se for inferior a um determinado valor a empresa não irá conseguir negociar com certas operadoras;

b) Se for operar com câmbio, o Banco Central exigirá um limite de mínimo de capital social;

c) Quanto à capacidade técnica da empresa é exigido, através de documento comprobatório, que os sócios ou diretores responsáveis possuam experiência profissional no exercício da atividade por mais de 03 (três) anos;

d) Idoneidade financeira e qualificação cadastral da empresa;

e) Instalações adequadas ao atendimento dos usuários, com áreas exclusivamente destinadas à atividade;

f) Comprovação de viabilidade do mercado na localidade pretendida;

g) Se no nome da empresa constar "Agência de Viagem e Turismo" será destinada a operar com agenciamento em nível nacional e internacional, agora se no nome constar "Agência de Viagem", será apenas em nível nacional e nos países limítrofes;

## **DIVULGAÇÃO**

No setor de serviços a utilização mais comum de divulgação é a formadora de imagem da empresa, informadora das características diferenciadas, vantagens de utilização do serviço, preços, condições de uso, etc. A propaganda é uma eficaz ferramenta de divulgação dos serviços, podendo expandir o negócio, quando utilizado com bom senso e persistência através da utilização de veículos de comunicação adequados tais como: anúncios em listas telefônicas, classificados de jornais, revistas especializadas, rádio, TV, outdoor entre outros. A empresa também deve ter bem definidos seus objetivos de comunicação, o público que deseja atingir, a mensagem que deseja passar, as ofertas a serem feitas e motivações a serem

sugeridas aos clientes potenciais.

É preciso atingir os consumidores e garantir as vendas, para isso é necessário um planejamento de marketing, obtendo uma noção realista dos custos de seus serviços, adaptando e otimizando os recursos para melhor posicionar os seus serviços, motivando os consumidores e estruturando sua comercialização de modo a atingir seu mercado-alvo com sucesso. O marketing deve ser contínuo e sistemático. Num plano de marketing é importante o conhecimento de elementos como preço, produto (serviço), ponto (localização) e promoção. Avaliar os desejos e necessidades de seus clientes ou usuários em relação às funções, finanças, facilidades, feeling e futuro.

Assim o plano de comunicação será bem direcionado ao público que se deseja atingir, facilitando a escolha do veículo de comunicação e a mensagem que se deseja passar, cativando os clientes, além de estimulá-los às compras.

Uma forma que ainda dá muito certo é investir no excelente atendimento e nos produtos de qualidade, pois isto irá conquistar e fidelizar os clientes que farão a propaganda boca a boca, uma das mais baratas e eficientes formas de divulgação.

## DIVERSIFICAÇÃO

A agência poderá se diferenciar das outras se especializando em turismo para um segmento específico de clientes tais como: turismo para melhor idade, para solteiros, de aventura, para crianças e adolescentes, religiosos, de negócios, entre outros. Além disso, ela poderá criar serviços agregados e qualidade total no atendimento, buscando superar as expectativas dos clientes.

## NOTÍCIAS

REVISTA VIAGEM E TURISMO - <http://viajeaqui.abril.com.br/vt/>

REVISTA TRILHAS & RUMOS - <http://www.trilhaSerumos.com.br>

REVISTA TURISMO - <http://www.revistaturismo.com.br/>

### **Turismo do Espírito Santo registra crescimento de 47% no verão**

15/03/2010 - 11:48

O fluxo turístico do Estado do Espírito Santo no verão de 2010 aumentou em 47%, comparado à mesma época do ano de 2008. É o que mostra a pesquisa de identificação dos hábitos de consumo do turista que frequenta o Estado, encomendada pelo Governo do Estado, por meio da Secretaria de Estado do Turismo (Setur), realizada na última semana de janeiro, com objetivo de criar subsídios para as próximas ações da Secretaria, e também como forma de avaliar as ações promovidas no ano anterior. Em 2010 o Estado recebeu 749.459 turistas. Em 2008 foram 509.486 turistas.

Após ser comprovado, utilizando como base a série de pesquisas realizadas de 2004 a 2008; que não há mudanças significativas nos dados em períodos de curto prazo, foi decidido que essa pesquisa passaria a ser realizada com intervalos de um ano. A metodologia de aplicação desse tipo de pesquisa em turismo é realizada nos períodos de alta, média e baixa estação.

De acordo com a metodologia utilizada foram entrevistados 1.000 turistas nas diversas rotas turísticas: Rota do Sol e da Moqueca, Rota do Mar e das Montanhas, Rota do Verde e das Águas, Caminhos do Imigrante e na Rota da Costa e da Imigração, abrangendo os municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Guarapari, Anchieta, Viana, Domingos Martins, Marechal Floriano, Venda Nova do Imigrante, Aracruz, Linhares, São Mateus, Conceição da Barra, Alfredo Chaves, Piúma, Itapemirim, Marataízes, Presidente Kennedy, Santa Teresa, Santa Maria de Jetibá e Santa Leopoldina.

Em relação à receita gerada por estes turistas no período, o crescimento foi de 109%. Em 2008, a receita foi de R\$ 52.198.639,67 e em 2010, de R\$ 109.220.642,87. Verificou-se um crescimento de 50% no número de turistas que se hospedaram em hotéis e pousadas na Região Metropolitana. O desembarque de turistas no aeroporto Eurico Salles cresceu em 357% de 2008 para 2010. Em janeiro de 2008, o número de turistas desembarcados no aeroporto foi de 31.108 e em 2010, 142.269 pessoas.

A maioria dos visitantes (57%) esteve no Estado viajando com a família, sendo que 56,4% dos turistas são casados e com idade média de 40 anos. A renda média individual de turistas se manteve estável de 2008 para 2010, sendo de R\$ 2.465,00.

Quando questionados sobre o município em que ficaram hospedados, 72,2% disseram que tiveram suas expectativas superadas ou completamente correspondidas. Em relação ao atendimento nos restaurantes do destino turístico escolhido, os resultados foram: Na Rota do Sol e da Moqueca, 76,9% das pessoas avaliaram o atendimento com ótimo ou bom; na Rota do Mar e da Montanha 91,5 % ficaram satisfeitos com o atendimento; 70,2% dos turistas que visitaram a Rota do Verde e das Águas consideraram o atendimento ótimo; na Rota Caminho dos Imigrantes 80,9% avaliaram o atendimento como bom ou ótimo e 78,4% dos visitantes da Rota da Costa e da Imigração ficaram plenamente satisfeitos.

Ao avaliarem o atendimento prestado nos meios de hospedagem, a boa avaliação se manteve: 86,5% de satisfação do turista da Rota do Sol e da Moqueca; 97,5% avaliam como ótimo na Rota do Mar e das Montanhas; 86,7% ficaram satisfeitos com atendimento na Rota do Verde e das Águas; na Rota Caminhos do Imigrante 90,2% avaliam como ótimo, assim como 84,6% na Rota da Costa e da Imigração.

**Informações à Imprensa:** Assessoria de Comunicação – Setur - Andressa Moreno - [imprensa@turismo.es.gov.br](mailto:imprensa@turismo.es.gov.br) - (27) 3224-6072 - Twitter: @Turismo\_es  
Fonte: <http://www.turismo.es.gov.br/default.as>

## **CURSOS E TREINAMENTOS**

A participação em cursos específicos é importante para contribuir na formação do profissional que atua ou pretende atuar em Agências de Viagens.

Onde encontrá-los:

**ABAVES** - Associação Brasileira das Agências de Viagens do Espírito Santo - Rua Dr. Eurico de Aguiar, 130 -Sobre Loja -Edifício Blue Chip Bussiness. Praia do Canto - Vitória-ES Cep: 29055-280 Tele fax: (27) 3325-8531 E-mail: [abaves@abaves.com.br](mailto:abaves@abaves.com.br) - <http://www.abaves.com.br>

**ABAV – Nacional** - Associação Brasileira das Agências de Viagens  
Av. São Luís, 165 1º andar, Cj. 1 B - Centro - Cep 01046-001 - São Paulo - SP  
Fone: (11) 3231-3077 Fax: (11) 3259-8327 - [abav@abav.com.br](mailto:abav@abav.com.br)  
<http://www.abav.com.br>

## **SEBRAE/ES**

Av. Jerônimo Monteiro, 935, Ed. Sebrae, Centro. Vitória/ES CEP: 29010-003 Tel.: 08005700800  
<http://www.sebraees.com.br>

**Cursos:** Técnicas de Vendas; Marketing: Uma Estratégia de Vendas; Gerência de

Equipes de Vendas; Gerência de Rotinas e Procedimentos em Vendas; Atendimento ao Cliente; Como Vender mais e Melhor; Iniciando um Pequeno Grande Negócio (com carga horária de 30h); Empretec (carga horária de 72h); Administração Básica para Pequenas Empresas (carga horária de 20h); entre outros.

**Ensino à distância:** Conect – Sebrae/ES - <http://sebraees.webensino.com.br>  
Iniciando um Pequeno Grande Negócio (com carga horária de 30h); Aprender a Empreender – SEBRAE/NA - <http://www.ead.sebrae.com.br/hotsite>

**Palestras Gerenciais:** Inovação como Estratégia Competitiva da MPE; Programa Próprio (série de palestras), Atendimento a Clientes; Comece Certo – Planejamento e Análise; Determinação do Capital de Giro; Gerenciando o Fluxo de Caixa com Eficiência; Promoção de vendas; Entendendo Custos, Despesas e Preço de Venda; A Empresa e os Novos Tempos; Qualidade no relacionamento ao cliente; Como Conquistar e Manter Clientes.

## EVENTOS

**Expotur 2010** – 6º Salão de Turismo e 1º Salão de Artesanato do Espírito Santo Acontece no período de 18 a 21 de março de 2010. Local: Centro de Convenções de Vitória. Organização: SETUR - <http://www.turismo.es.gov.br>

**Feira das Américas – ABAV Exposição de Turismo e Congresso Brasileiro de Agências de Viagens** - Período: 20 a 22 de outubro de 2010. Local: Riocentro - Rio de Janeiro. Tel.: (11) 3060-4897 / 3060-4913. [www.feiradasamericas.com.br](http://www.feiradasamericas.com.br) - [www.abav.com.br](http://www.abav.com.br) - E-mail: [feiradasamericas@redealcantara.com.br](mailto:feiradasamericas@redealcantara.com.br) - [fale@abav.com.br](mailto:fale@abav.com.br)

**Encontro Comercial Braztoa BRAZTOA** – Associação Brasileira das Operadoras de Turismo. Local do evento: Centro de Convenções Frei Caneca, São Paulo / SP - Av. Ipiranga, 324 – Bloco C – 14º andar, República – São Paulo/SP – CEP: 01046-010 Tel.: (011) 3259-9500. Fax: (011) 3255-1226. E-mail: [braztoa@braztoa.com.br](mailto:braztoa@braztoa.com.br) - <http://www.braztoa.com.br>

**Feira Internacional de Turismo / PA PARATUR** - Companhia Paraense de Turismo. Praça Maestro Waldemar Henrique, s/n – Reduto. CEP: 66.040-000 Informações Turísticas: (91) 3212-0575 Geral: (91) 3212-0669 Fax: (91) 3223-6198 <http://www.paratur.pa.gov.br/eventos> / E-mail: [turismo@prodepa.gov.br](mailto:turismo@prodepa.gov.br)

## LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

**CARTILHA DO FORNECEDOR CAPIXABA** - é um documento que dá as diretrizes legais (direitos de deveres) que norteiam a relação cliente x fornecedor. Está disponível para consulta na Biblioteca do SEBRAE/ES ou no site: [http://www.procon.es.gov.br/download/Cartilha\\_Fornecedor\\_Capixasba.pdf](http://www.procon.es.gov.br/download/Cartilha_Fornecedor_Capixasba.pdf)

Segundo entendimento da Secretaria da Receita Federal, as empresas que têm por objeto social a prestação de serviços de Turismo, ou seja, que vendem passagens, marcam viagens, reservam hotéis, etc., não podem optar pelo sistema Simples de tributação, por ser atividade "assemelhada à de *Representação Comercial e Corretagem*, na intermediação de operações por conta de terceiros". Desta forma, as Agências de Turismo estão sujeitas ao sistema normal de tributação federal.

O exercício da atividade de agência de viagens exige o conhecimento de algumas normas legais:

-Lei Federal 6.505, de 13/12/1977: dispõe sobre atividades e serviços turísticos e estabelece condições para seu funcionamento e fiscalização. Alterada pelo Decreto-Lei nº 2.294/1986 e Lei nº 8.181/1991. Revogada pela Lei nº 11.771/2008.

-Lei nº. 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) – Alterada pela Lei nº 8.656/1993, Lei nº 8.703/1993, Lei nº 8.884/1994, Lei nº 9.008/1995, Lei nº 9.298/1996, Lei nº 9.870/1999, Lei nº 11.785/2008, Lei nº 11.800/2008, Lei nº 11.989/2009 e Lei nº 12.039/2009.

-Lei Federal nº 8.181, de 28/03/1991: dá nova denominação à Empresa Brasileira de Turismo – EMBRATUR. Alterada pelo Decreto nº 4.898/2003, Lei nº 11.771/2008 e Medida Provisória nº 2.216-37/2001.

-Lei Federal 8.623, de 28/01/1993: dispõe sobre a profissão do guia de turismo. Regulamentada pelo Decreto nº 946/1993.

-Lei Federal 9.605, de 12/02/1998: dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e dá outras providências. Alterada pela Lei nº 9.985/2000, Lei nº 11.284/2006, Lei nº 11.428/2006 e Medida Provisória nº 2.163-41/2001.

-Decreto Federal 84.910, de 15/07/1980: regulamenta a Lei Federal 6.505/1977, referente aos meios de hospedagem de turismo e acampamento turístico “camping”.

-Decreto Federal 84.934/1980, dispõe sobre atividades e serviços das agências de turismo, regularmente seu registro e da outras providências;

-Decreto Federal 87.342/1982: regulamenta a Lei Federal 6.505/1977, e estabelece as condições em que serão prestados os serviços de transporte turístico de superfície;

-Decreto Federal 89.707/1984: dispõe sobre empresas prestadoras de serviços para organização de congressos, convenções, seminários e eventos congêneres;

-Decreto-lei 2.294, de 21/11/1986: dispõe sobre o exercício e a exploração de atividades e serviços turísticos. Revogada pela Lei nº 11.771/2008.

-Decreto 946, de 01/10/1993 : regulamenta a Lei Federal 8.623/1993;

-NBR 15285 Norma de competências mínimas -Condutor -Competências de pessoal;

-NBR 13331 Norma de sistemas de gestão da segurança – Requisitos;

-NBR Norma de turismo de aventura - Informações mínimas preliminares a clientes.

-Lei Municipal nº. 6.080/2003 – Código de Posturas e Atividades Urbanas do Município de Vitória - Altera os artigos nºs 20,27,43 e 67 da Lei nº 5.954/03 - Regulamentada pelo Decreto nº 11.975/04. Ref.Proc. 5766168/03. Lei nº 6412-05- acrescenta inciso IX ao § 2º. Alterada pelas Leis nºs 6679/06 e 6680/06.

Acrescentado inciso IX ao § 2º do Art. 99, pela Lei nº 7.063/07. Regulamentado inciso III do Art. 194, pelo Decreto nº 13.853/08. Acrescentado artigos pela Lei nº 7598/08. Acrescentado § 3º no Art. 43, pela Lei nº 7.768/09 - § 3º. Na fixação de



nomes de bens públicos municipais deverá ser reservado um percentual de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, para o gênero feminino.”(NR) - Alterada Redação do § 1º do Art. 19 pela Lei nº 7.775/09. Acrescentado Parágrafo único ao Art. 27, pela Lei nº 7.842/09.

## REGISTRO ESPECIAL

Para registrar sua empresa você precisa de um contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa, auxiliá-lo na escolha da forma jurídica mais adequada para o seu projeto e preencher os formulários exigidos pelos órgãos públicos de inscrição de pessoas jurídicas. Além disso, ele é conhecedor da legislação tributária aplicável à empresa. Mas, na hora de escolher tal prestador de serviço, deve-se dar preferência a profissionais qualificados, que tenham boa reputação no mercado.

Para legalizar a empresa é necessário procurar os órgãos responsáveis para as devidas inscrições:

- Você deve procurar a prefeitura da cidade onde pretende montar a sua agência de viagens para fazer a consulta de local.
- Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas;
- Secretaria da Receita Federal;
- Prefeitura Municipal;
- Filiação à ABAV (para concessão de carta de capacitação técnica);
- Registro no Sindtur (Sindicato das Empresas de Turismo), – opcional.
- Embratur,

Após serem cumpridos os trâmites acima citados, a empresa providenciará seu registro junto ao Ministério do Turismo. Geralmente, cada estado possui uma entidade que responde pelo referido órgão. No Espírito Santo, os interessados poderão obter informações junto à SEDETUR/Mtur.

- Abav (Associação Brasileira de Agências de Viagem),
- SNEA – Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias. Quem não se associar a esse Sindicato não consegue cadastro para pleitear crédito junto às companhias aéreas.
- International Air Travel Association - IATA (para ter acesso a passagens internacionais).
- Enquadramento no Sindicato Patronal (a empresa ficará obrigada a recolher a Contribuição Sindical Patronal, por ocasião da sua constituição, e até o dia 31 de janeiro de cada ano.
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social - INSS”;
- Registro do meio de transporte ou frota de ônibus/carro no DER (Departamento Estadual de Rodagem) no caso de trânsito em estradas estaduais do Espírito Santo; e no DNIT, para o caso de transporte e circulação em estradas interestaduais, caso realize tais transportes.

## ENTIDADES

### **Central Fácil – Central de Atendimento Empresarial**

É um sistema de atendimento que prevê a simplificação, racionalização e padronização dos processos de abertura de empresas, através de redução da burocracia.

Avenida Nossa Senhora da Penha, 1433 – Santa Luzia – Vitória – ES

CEP 29045-401

Fone: 27- 2127- 3000

E-mail: [facil@es.sebrae.com.br](mailto:facil@es.sebrae.com.br)

Horário de funcionamento: Segunda a sexta: 12:00 às 17:30H.

**ABAV** -Associação Brasileira das Agências de Viagens - Rua Dr. Eurico de Aguiar, 130 -Sobre Loja Edif. Blue Chip Business Praia do Canto –Vitória/ES - CEP: 29055-280. Telefax: (27) 3325-8531 E-mail: [abaves@abaves.com.br](mailto:abaves@abaves.com.br)<http://www.abav.com.br>

**EMBRATUR (MARKETING E EVENTOS)**

Setor Comercial Norte, Quadra 2, Bloco G – Brasília/DF CEP. 70712-907 Tele fax: (61) 3429-7777. <http://www.embratur.gov.br>

**SNEA** -Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - Av. Mal. Câmara, 160 - Conj. 1737 -17º andar -Ed. Le Bourget Rio de Janeiro/RJ CEP: 20020-080 Tel.: (21) 2532-6126 - [www.snea.org.br](http://www.snea.org.br)

**BRAZTOA** – Associação Brasileira das Operadoras de Turismo Rua Marconi, 34 -1º andar – Centro São Paulo/SP CEP: 01047-000 Tel.: (011) 3259-9500 Fax: (011) 3255-1226. E-mail: [braztoa@braztoa.com.br](mailto:braztoa@braztoa.com.br) - <http://www.braztoa.com.br>

**MINISTÉRIO DO TURISMO** - Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", 2º e 3º andar Brasília, DF, CEP. 70065-900. Tel.: 2023-7703 - <http://www.turismo.gov.br>

**SETUR -Secretaria de Estado de Turismo do ES.** - Rua Marília de Rezende Scarton Coutinho, nº194, Enseada do Suá. Vitória/ES. Tel.: (27) 3224-6074 - 3224-6022 - [www.setur.es.gov.br](http://www.setur.es.gov.br) ou [www.turismo.es.gov.br](http://www.turismo.es.gov.br)

**DNIT** – Departamento Nacional de Infra-estrutura de Transporte Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2340 Bento Ferreira – Vitória/ES CEP: 29052-120 Tel.: (27) 3212-4271 / 3212-4274 - [www.dnit.gov.br](http://www.dnit.gov.br)

**DER/ES** -Departamento de Estradas e Rodagem do Estado do ES. Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1501 Ilha de Santa Maria – Vitória/ES CEP: 29052-120 Tel.: (27) 3381-6710 / 3381-6745 - <http://www.der.es.gov.br>

**Procon** – Av. Princesa Isabel, Ed. Março, Nº 599, 6º andar - Centro - CEP: 29010-361 – Vitória/ES – Tel.: 151 - <http://www.procon.es.gov.br>

**PREFEITURA DE VITÓRIA**

SEDEC / GECON / CTP – Secretaria de Desenvolvimento Urbano - Rua Vitório Nunes da Mota, 220, CIAC, Ed. Ítalo Batan Regis Enseada do Suá – Vitória/ES CEP: 29010-331 Tel.: (027) 3135-1097 - <http://www.vitoria.es.gov.br>

**SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL**

Rua Pietrângelo de Biase, nº. 56, Centro, salas A/B, Vitória/ES – CEP. 29.010-190 Tel.: 146 - <http://www.receita.fazenda.gov.br>

**CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS - CARTÓRIO**

**SARLO** - Av. Nossa Senhora da Penha, nº549 - Loja 01 - Edf. Wilma. Santa Lúcia - Vitória - ES - CEP 29.056-250 - Tel: (27) 2124-9500 (27) 2124-9501. <http://www.cartoriosarlo.com.br>

**SETOP** - Secretaria de Estado dos Transportes e Obras públicas - Avenida Nossa Senhora da Penha, 714, Ed. RS Trade Tower, 6º andar - Praia do Canto - CEP: 29055-130 - Vitória – ES. Tel.: (27) 3132-5507 / 3132-5504 Fax: (27) 3132-5501 - [www.setop.es.gov.br](http://www.setop.es.gov.br)

**ABLA** – Associação Brasileira de Locadoras de Automóveis - Rua Estela, 515 Bloco A -5º andar -São Paulo / SP CEP: 04011-904. Tel.: (011) 5087-4100 Fax: (011) 5082-1392 - <http://www.abla.com.br>

**ABIH NACIONAL** – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Av. Nilo Peçanha, 12 - Grupo 1005 Rio de Janeiro/RJ. CEP: 20020-100 - Tel.: (021) 2533-5768 Fax: (021) 2533-7632 E-mail: [abihnacional@abih.com.br](mailto:abihnacional@abih.com.br) - [www.abih.com.br](http://www.abih.com.br)

**ABIH – ES** - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do ES. Rua José Faria, 98, sl. 605 – Ed. Plena Center, Santa Luzia, Vitória/ES CEP: 29045-430 Tele Fax: (27) 3345-3583 E-mail: [abih-es@abih.com.br](mailto:abih-es@abih.com.br) - <http://www.abih-es.com.br>

## **FORNECEDORES E FABRICANTES**

**O SEBRAE/ES isenta-se de responsabilidades quanto à forma da atuação das empresas no mercado.**

Móveis e Equipamentos de Escritório

### **Disk Móveis -Equipamentos de Escritório**

Av. João dos Santos Filho, 165, Ilha de Santa Maria, Vitória/ES CEP: 29051-145 Tel.: (27) 2124-5800 - [www.diskmoveis.com.br](http://www.diskmoveis.com.br)

### **Telemóveis**

Av. Alberto Torres, 99, Ilha de Santa Maria Vitória/ES CEP: 29040-700 Tel.: (27) 3200-2350 / 3323-1892

### **Vitomaq**

Av. Vitória, 1160, Forte São João, Vitória/ES CEP: 29040-330 Tel.: (27) 3222-8233 <http://www.vitomaq.com.br> - [vitomaq@vitomaq.com.br](mailto:vitomaq@vitomaq.com.br)

**HiTech Computadores** – Tel.: 2125-6767 – [www.hicompras.com.br](http://www.hicompras.com.br)

### **Di Margon Informática**

Av. Rosendo Serapião de Souza Filho, 595, lj. 3, Mata da Praia Shopping – Vitória/ES Tel.: (27) 3382-5333 Site: <http://www.dimargon.com.br>

### **INFORVIX COMÉRCIO E MANUTENÇÃO**

Rua Taciano Abaurre, 225, cj. 601/602/603, Ed. Centro Empresarial da Praia, Sala 603, Enseada do Suá - Vitória/ES CEP: 29.050-470 Tele Fax: (27) 3038-3510 <http://www.inforvix.com.br>

## **BIBLIOGRAFIA**

- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Como montar agência de viagens. 3.ed. Brasília, 1996. (Série Oportunidades de Negócios).
- SEBRAE/SP. Turismo: o que você precisa saber para investir no setor. São Paulo, 1996.

- IKEDA, Ana Akemi. O marketing em empresas de pequeno porte e o setor de serviços: um estudo em agências de viagens. Brasília: SEBRAE, 1995.
- MIRANDA, Renato. Marketing turístico orientado para agências de viagens. Vitória, 1994.
- SEBRAE. Receptivo de turismo. Fortaleza: Ed. SEBRAE/CE, 1995.
- SEBRAE. Como montar turismo receptivo. Rio de Janeiro: Ed. SEBRAE/RJ, 1999.
- Site Revista Turismo <http://www.revistaturismo.com.br/negocios/abriragencia.htm>
- Site : <http://www.turismo.es.gov.br/default.as>

Oportunidades de negócios é um material meramente informativo acerca dos empreendimentos existentes no segmento correspondente ao seu título. Os dados apresentados são extraídos de publicações técnicas e, em linhas gerais, não têm a pretensão de ser um guia para a implementação dos respectivos negócios. É destinada apenas à apresentação de um panorama da atividade ao futuro empresário, que poderá enriquecer suas idéias com as informações apresentadas, mas carecerá de um estudo mais detalhado e específico para a implementação do seu empreendimento.

### **RESPONSÁVEL E DATA DE ATUALIZAÇÃO**

UAD – Unidade de Atendimento e Desenvolvimento  
Data última atualização: março de 2010.