

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2026

**REGULAMENTO INTERNO DE
CONTROLE DE VAGAS
INSTITUCIONAIS PARA O CAPIVARÃ**

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2026

REGULAMENTO INTERNO DE CONTROLE DE VAGAS PARA O CAPIVARÃ.

Dispõe sobre o fluxo para solicitação, análise, autorização, controle e disponibilização de vagas institucionais para os passeios náuticos do Capivarã, no âmbito da Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte S/A – BELOTUR.

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer procedimento padronizado, transparente e eficiente para o recebimento e atendimento das solicitações de vagas institucionais nos passeios náuticos do Capivarã;

CONSIDERANDO a necessidade de centralizar na Diretoria responsável pela operação e gestão dos passeios náuticos o controle das reservas institucionais;

CONSIDERANDO o planejamento para gestão das vagas dos Passeios de Turismo Náutico, que estabelece a Gerência de Novos Negócios - GENON como unidade responsável pela gestão e autorização das reservas, observadas as respectivas categorias e limites.

CONSIDERANDO a publicação da portaria 087/2026, que estabelece os critérios para regulamentação da gestão das vagas de passeios de turismo náutico na Lagoa da Pampulha.

CONSIDERANDO que a prestação de serviços será dividida em três tipos de saídas:

I – Passeios regulares: De sexta a domingo, incluindo feriados, com 4 passeios por dia: 10h30 às 11h30, 13h30 às 14h30, 15h30 às 16h30 e 17h30 às 18h30. Cada passeio terá duração mínima de 60 minutos.

II – Turismo Pedagógico: Às quintas-feiras, incluindo feriados, serão reservados passeios regulares de caráter Educativo e Social. Serão 3 passeios por dia destinados a escolas públicas: 9h às 9h40, 10h às 10h40 e 14h às 14h40; e 1 passeio por dia destinado a iniciativas sociais públicas e escolas e iniciativas particulares: 15h às 16h. Estes passeios terão duração mínima de 40 minutos e máxima de 60 minutos.

III – Passeios para grupos fechados: Atendimentos programados com antecedência mínima de 10 dias, a serem realizados em horários e dias distintos aos passeios regulares, educativos e sociais.

FLUXO PARA SOLICITAÇÃO DE VAGAS INSTITUCIONAIS – CAPIVARÃ.

Categoria 1 - Institucional Estratégica:

Atendimento isento de cobrança, para as demandas da alta administração da PBH e Belotur, mediante reserva antecipada e autorizada pela GENON.

Atendimento também à imprensa mediante liberação da ASCOM.

Serão destinadas 8 vagas fixas no barco para atendimento desta demanda quando o tipo de saída for Passeios regulares ou passeios para grupos fechados. Para as saídas do Turismo Pedagógico serão destinadas 2 vagas fixas no barco. Essas vagas serão deduzidas da quantidade de vagas disponíveis na plataforma do sympla.

Conforme disponibilidade, esta quantidade de vagas poderá ser ampliada.

Tipos de saída: Passeios regulares, Turismo Pedagógico ou Passeios para grupos fechados.

Etapa 1: Recebimento e formalização do pedido

As solicitações deverão ser encaminhadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis em relação à data pretendida dos passeios de turismo náutico.

As solicitações da alta administração da PBH, BELOTUR e Imprensa, devem ser enviadas para o e-mail: genon.belotur@pbh.gov.br, que irá orientar sobre o preenchimento do formulário de solicitação de reserva.

Etapa 2: Análise, tramitação e aprovação interna na Belotur

O responsável pela análise técnica da GENON, com posse do formulário preenchido pelo solicitante analisa:

- Disponibilidade de datas e horários, conforme tipo de saída.
- Enquadramento na categoria e limites de cota.
- Impacto na operação conforme tipo de saída.
- Necessidade de atendimento acessível e/ou bilíngue.

Etapa 3: Comunicação para a solicitante e formalização para a contratada.

A GENON irá comunicar ao solicitante a confirmação, alteração ou impossibilidade de atendimento da demanda.

Para essa demanda o uso da marca Belotur e PBH é obrigatório em materiais de divulgação, devendo seguir o Manual de Identidade Visual da Belotur.

A GENON encaminhará a demanda para o receptivo da contratada, com dados para emissão da cortesia individual ou de grupos.

Etapa 4: O receptivo enviará por e-mail, com no mínimo 48h antes dos passeios, a confirmação ao solicitante através do "Termo de Reserva", detalhando as condições (data, horário, regras de cancelamento, uso da marca, etc.) e também a forma como o solicitante deve retirar ou receber a cortesia emitida pelo Sympla.

A demanda é registrada no controle de vagas.

Categoria 2 - Projetos com apoio institucional da Belotur:

O apoio institucional será concedido pela Diretoria de Marketing Turístico da Belotur – DRMT, isento de cobrança, limitado a 20% da capacidade mensal.

Serão destinadas 8 vagas fixas no barco para atendimento institucional estratégico e 1 vaga para o Guia de Turismo. Essas vagas serão deduzidas da quantidade de vagas disponíveis ao solicitante, totalizando 71 vagas a serem disponibilizadas.

Tipos de saída: Passeios regulares ou passeios para grupos fechados.

Etapa 1: Recebimento e formalização do pedido

O solicitante deverá formalizar a solicitação, com antecedência mínima de 10 dias úteis em relação à data pretendida dos passeios de turismo náutico, através do link (<https://servicos.pbh.gov.br/servicos+apoio-a-eventos-e-projetos-de-potencial-turistico+617fd6c74643a30c2bc642fc?s=6183ec6bdf9bab4008312ab9>), que será recebido pela DRMT.

Será de responsabilidade da DRMT solicitar o preenchimento do formulário de reserva e encaminhar para a GENON.

Etapa 2: Análise, tramitação e aprovação interna na Belotur

O responsável pela análise técnica da GENON, com posse do formulário preenchido pelo solicitante analisa:

- Disponibilidade de datas e horários, conforme tipo de saída.
- Enquadramento na categoria e limites de cota.
- Impacto na operação regular.
- Necessidade de atendimento acessível e/ou bilíngue.
- Preenchimento das vagas fixas institucionais e de imprensa.

Etapa 3: Comunicação para a solicitante e formalização para a contratada.

A GENON informará para a DRMT a aprovação, alteração ou impossibilidade de atendimento da demanda.

Para essa demanda o uso da marca Belotur e PBH é obrigatório em materiais de divulgação, devendo seguir o Manual de Identidade Visual da Belotur.

A GENON encaminhará a demanda para o receptivo da contratada, com dados para emissão da cortesia individual ou de grupos.

Etapa 4: O receptivo enviará por e-mail, com no mínimo 48h antes dos passeios, a confirmação ao solicitante através do "Termo de Reserva", detalhando as condições (data, horário, regras de cancelamento, uso da marca, etc.) e também a forma como o solicitante deve retirar ou receber a cortesia emitida pelo Sympla.

A demanda é registrada no controle de vagas.

Categoria 3 - Educativo e Social:

Tipo de saída para escolas e iniciativas públicas: Turismo Pedagógico

Demanda previamente motivada pela GENON, com atendimento gratuito, em alinhamento com as escolas públicas municipais e estaduais e instituições de assistência social, cadastradas em Conselho de Assistência Social ou com convênio com o Município, Estado ou União, prioritariamente para aquelas localizadas dentro da bacia hidrográfica da Pampulha.

Serão realizados passeios educativos e sociais às quintas-feiras, incluindo feriados, com o máximo de 4 passeios por dia. Os passeios educativos terão duração de 40 minutos e os passeios de caráter social terão duração máxima de 60 minutos.

Serão destinadas 1 vaga para o Guia de Turismo e 2 vagas fixas no barco para atendimento institucional e de imprensa quando o tipo de saída for Turismo Pedagógico. Essas vagas serão deduzidas da quantidade de vagas disponíveis ao solicitante, totalizando 77 vagas a serem disponibilizadas

Tipo de saída: escolas e iniciativas particulares: Turismo Pedagógico e Passeios Regulares.

Para o atendimento de grupos de escolas, iniciativas ou projetos de caráter particular, a demanda será encaminhada diretamente ao receptivo. Estes passeios terão duração mínima de 40 minutos e máxima de 60 minutos.

Para as Escolas Particulares e iniciativas privadas será cobrada a meia-entrada, ingresso promocional morador de Belo Horizonte ou valor cheio.

Serão destinadas 1 vaga para o Guia de Turismo e 8 vagas fixas no barco para atendimento institucional e de imprensa quando o tipo de saída for Passeios regulares. Essas vagas serão deduzidas da quantidade de vagas disponíveis ao solicitante, totalizando 71 vagas a serem disponibilizadas.

Serão destinadas 1 vaga para o Guia de Turismo e 2 vagas fixas no barco para atendimento institucional e de imprensa quando o tipo de saída for Turismo Pedagógico. Essas vagas serão deduzidas da quantidade de vagas disponíveis ao solicitante, totalizando 77 vagas a serem disponibilizadas.

Etapa 1: As solicitações deverão ser enviadas para o e-mail: genon.belotur@pbh.gov.br, com recebimento e formalização do pedido, com 10 dias de antecedência, exceto para iniciativas de caráter particular que serão tratadas diretamente com o receptivo.

Etapa 2: Análise, tramitação e aprovação interna na Belotur

O responsável pela análise técnica da GENON, com posse do formulário preenchido pelo solicitante analisa:

- Disponibilidade de datas e horários, conforme tipo de saída.
- Enquadramento na categoria e limites de cota.
- Impacto na operação regular.
- Necessidade de atendimento acessível e/ou bilíngue.
- Preenchimento das vagas fixas institucionais e de imprensa.

Etapa 3: Comunicação para a solicitante e formalização para a contratada.

A GENON comunicará ao solicitante a confirmação, alteração ou impossibilidade de atendimento da demanda.

Para as atividades com isenção de ingresso, o uso da marca Belotur e PBH é obrigatório em materiais de divulgação, devendo seguir o Manual de Identidade Visual da Belotur.

A GENON encaminhará a demanda para o receptivo da contratada, com dados para agendamento e emissão dos ingressos.

Etapa 4: O receptivo enviará por e-mail ao solicitante o "Termo de Reserva", detalhando as condições (data, horário, gratuidade ou valor, regras de cancelamento, uso da marca, etc.) e também a forma como o solicitante deve retirar ou receber os ingressos.

A demanda é registrada no controle de vagas.

Categoria 4 - Corporativo e Privado:

Atendimento para demandas corporativas, agências de receptivo, empresas e eventos privados, com cobrança de ingresso antecipado.

Serão destinadas 8 vagas fixas no barco para atendimento institucional estratégico e 1 vaga para o Guia de Turismo. Essas vagas serão deduzidas da quantidade de vagas disponíveis ao solicitante, totalizando 71 vagas a serem disponibilizadas.

Tipo de saída: Passeios regulares ou Passeios para grupos fechados.

Etapa 1: As solicitações serão encaminhadas para o receptivo.

Etapa 2: O receptivo irá solicitar o preenchimento do formulário de solicitação de reserva e analisará:

- Disponibilidade de datas e horários, conforme tipo de saída.
- Enquadramento na categoria e limites de cota.
- Impacto na operação regular.
- Necessidade de atendimento acessível e/ou bilíngue.
- Preenchimento das vagas fixas institucionais e de imprensa.

O receptivo enviará por e-mail, com no mínimo 48h antes dos passeios, a confirmação ao solicitante através do "Termo de Reserva", detalhando as condições (data, horário, valor, regras de cancelamento, etc.) e também a forma como o solicitante deve retirar ou receber os ingressos.

A demanda é registrada no controle de vagas.

Categoria 5 - Público Geral:

Ingressos comercializados para público geral. Cada passeio terá duração mínima de 60 minutos.

Tipo de saída: Passeios Regulares.

Etapa 1: Ingressos retirados online ou vendidos presencialmente no CAT Veveco através da plataforma do Sympla.

Etapa 2: O receptivo fará o registro no controle de vagas.

Confirmação e Cancelamento para todas as categorias:

A reserva só será confirmada com o envio do "Termo de Reserva" assinado pelo receptivo da contratada.

Cancelamentos devem ser comunicados com no mínimo 48h de antecedência, sob pena de restrição para futuras reservas.

Em caso de conflito de datas ou impossibilidade de atendimento simultâneo das demandas, a Belotur avaliará a conciliação em razão do interesse público.

No caso de cancelamento por instabilidade climática que represente risco à segurança, manutenção ou situação extraordinária, haverá remarcação conforme disponibilidade no SYMPLA.