

**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIAÍ-MG  
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA ESPORTES LAZER E TURISMO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**CONCURSO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO SABOREAR IBIAÍ-MG**

**IBIAÍ-MG JULHO DE 2023**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIAÍ-MG  
SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA ESPORTES LAZER E TURISMO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**CONCURSO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO SABOREAR IBIAÍ-MG**

Projeto do departamento de turismo em  
parceira com o COMTUR sob a  
coordenação de Cleber José dos Santos.

**IBIAÍ-MG JULHO DE 2023**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIAÍ-MG**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA ESPORTES LAZER E TURISMO**  
**DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**IV – APRESENTAÇÃO**

Este projeto nasce do desejo de promover um retorno do público aos serviços de alimentação fora do lar, e melhorar os serviços de atendimento ao turista em contrapartida de incentivar os empresários destes seguimentos no investimento e atenção às novas práticas de atendimento do mercado por meio de uma competição da qualidade do atendimento.

**V – JUSTIFICATIVA**

É perceptivo que o consumidor tem se tornado a cada dia mais exigente quanto à forma na qual recebe o atendimento, em relação aos espaços nos qual frequentam. Tendo em vista esse novo comportamento do consumidor a especialização do empresário deste setor é fundamental. Este projeto torna-se pertinente uma vez que visa a qualificação deste seguimento de forma gradual e competitiva.

**VI – OBJETIVOS**

· **GERAL**

Realizar uma elevação da qualidade de atendimento das empresas do seguimento do turismo no município de Ibiaí-MG

· **ESPECÍFICOS**

- Despertar o espírito competitivo dos empresários dos setores que atendem o seguimento turismo em relação a qualificação do atendimento e serviço prestado.
- Incentivar melhorias na estrutura física dos espaços que atendem ao público associado ao turismo.
- Identificar os pontos de melhorias e necessidades destes empresários
- Promover o aumento do público de alimentação fora do lar por meio do concurso Saborear de Petiscos.
- Capacitar os colaboradores das empresas que atendem ao público do turismo.
- Incentivar o investimento na identidade visual dos espaços participantes da competição.
- 

**VII - PÚBLICO-ALVO**

Empresários e colaboradores da prestação de serviço do seguimento do turismo de Ibiaí-MG.

**VIII – METAS**

- Avaliar como os consumidores se sentem atendidos de modo qualitativo dos atendimentos de seguimento.
- Promover a capacitação de 80% dos empresários e dos colaboradores do seguimento.
- Aumentar em 30% as vendas do serviço de alimentação fora do lar.
- Criar em colaboração com o empresário do seguimento hospedagem um roteiro padrão mínimo de qualidade do serviço.
- Incentivar o investimento na identidade visual dos espaços participantes da competição.
- Melhorar em 20% a aparência dos espaços participantes da competição
- Alcançar 50% das empresas do seguimento fora do lar inscritas no concurso.
- Alcançar 80% dos hotéis e pousadas do município inscritas no concurso.

**IX – CRONOGRAMA**

· **ETAPAS DE EXECUÇÃO DO PROJETO**

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES
--------------------------

**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIAÍ-MG**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA ESPORTES LAZER E TURISMO**  
**DEPARTAMENTO DE TURISMO**

<b>Ações</b>	<b>Mês 01</b>	<b>Mês 02</b>	<b>Mês 03</b>	<b>Mês 04</b>	<b>Mês 05</b>	<b>Mês 06</b>	<b>Mês 07</b>	<b>Mês 08</b>	<b>Mês 09</b>	<b>Mês 10</b>	<b>Mês 11</b>	<b>Mês 12</b>
Apresentação do projeto ao CONTUR.							X					
Apresentação de Edital do selo de qualidade Saborear								X				
Publicação de Edital								X				
Período de inscrição SABOREAR								X	X			
Concurso fase 1 Selo									X	X		
Fórum do turismo										X		
Concurso fase II Premio de melhor petisco Sabores										X	X	
Culminância do projeto											X	X

**X – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

1. Reuniões para apresentação de projeto;
2. Formulários de Google Formes;
3. Avaliação por cliente oculto;
4. Avaliação fotográfica.
5. Concurso com votação popular

**XI – AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

**Alimentação fora do Lar:**

A Avaliação se dará por meio de pesquisa qualitativa de votação dos clientes em quatro critérios: Petisco( sabor e apresentação); Atendimento e Identidade Visual; Higiene; Temperatura da bebida na primeira fase notas de 5-10 (peso 30) e na segunda fase de 1-10( peso 50).

Avaliação de relatório fotográfico e documentação apresentada pelo empresário até a data indicada fase primeira fase (peso 70).

Cliente oculto segunda fase (peso 50)

**Hospedagens:**

A Avaliação se dará por meio de pesquisa qualitativa de votação dos clientes em quatro critérios: Atendimento; Higiene; Conforto, serviços notas serão de 1-10 (peso 30).

Avaliação de relatório fotográfico e documentação apresentada pelo empresário até a data indicada fase primeira fase (peso 70).