

# MANUAL OPERACIONAL



Rede de Comunicação Turística - RCT  
Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Rio de Janeiro  
Nona edição  
Outubro 2009

## SUMÁRIO

I. INTRODUÇÃO.....	3
II. OBSERVAÇÕES GERAIS.....	3
III. LISTA DE PARTICIPANTES.....	4
IV. COMO ACOMPANHAR A UTILIZAÇÃO DA LISTA DE PARTICIPANTES?.....	6
V. PROCEDIMENTOS COMUNICAÇÃO COM ÓRGÃOS PÚBLICOS.....	6
4.1 Associação Brasileira da Indústria de Hotéis RJ.....	6
4.2 Guarda Municipal RJ (Grupamento de Apoio ao Turista).....	6
4.3 Guarda Municipal RJ (Grupamento Especial de Trânsito).....	6
4.4 Delegacia Especial de Apoio ao Turismo.....	7
4.5 19º Batalhão da Polícia Militar.....	8
4.6 23º Batalhão da Polícia Militar.....	8
4.7 Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas.....	8
VI. PERDA, ROUBO OU FURTO DO EQUIPAMENTO – TAXA DE SEGURO.....	8
VII. GLOSSÁRIO.....	8

## I. INTRODUÇÃO

Prezado (a),

A ABIH-RJ orgulha-se de poder disponibilizar esta nova forma de comunicação do setor turístico - a Rede de Comunicação Turística – RCT.

Temos certeza que o novo sistema integrado de comunicação via rádio funcionará como um facilitador nas operações e comercialização dos serviços turísticos e fará a diferença na estruturação de nosso destino.

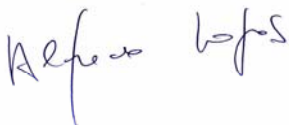
Lado a lado com o Poder Público, Entidades de Turismo e Prefeitura, a associação está sempre em busca do desenvolvimento da atividade turística e aperfeiçoamento da qualidade de serviços prestados.

A RCT conta com o apoio de órgãos de segurança pública, e visa oferecer melhor qualidade na informação com uma maior agilidade na comunicação entre os participantes da rede, dando maior e melhor suporte ao desenvolvimento seguro do turismo.

O Manual operacional da Rede de Comunicação Turística constitui a coletânea de normas que devem ser cumpridas por todos os usuários da RCT no desenvolvimento de suas atividades. A observância destas normas visa a excelência na logística operacional da RCT e confirma nosso compromisso profissional.

Parabenizamos a todos os que saíram na frente aderindo a este projeto nesta primeira etapa. O sucesso deste empreendimento começa com vocês, que, buscando o incremento da qualidade de nossos serviços turísticos, apostaram na proposta de um sistema de comunicação simples e inteligente. Esperamos que através do uso adequado desta ferramenta, possamos atingir nossos objetivos.

Sejam bem-vindos à RCT!



Alfredo Lopes  
Presidente

## II. OBSERVAÇÕES GERAIS

❖ Deve-se observar e respeitar o especificado no Manual do Usuário que acompanha o(s) equipamento(s), inclusive, mas não se limitando, no que concerne a conservação e utilização do(s) equipamento(s).

- ❖ O contratante deve primar pelo uso responsável e ético na troca de dados e informações à qual venha a ser realizada em razão deste serviço, não permitindo que nenhum de seus funcionários e terceiros sob a sua responsabilidade faça uso destes para fins particulares ou indevidos.
- ❖ Para fins de segurança, os equipamentos são de uso exclusivo para a comunicação via rádio entre os usuários da rede.
- ❖ O conteúdo deste manual e suas posteriores edições estarão disponíveis no site da ABH-RJ ([www.riodejaneirohotel.com.br](http://www.riodejaneirohotel.com.br)).

### III. LISTA DE PARTICIPANTES

Os ID's dos participantes do grupo inicial da RCT já se encontram cadastrados no chip de seu equipamento.

Visto que o número máximo de caracteres para este registro é de 20, os nomes de algumas empresas foram abreviados (veja em índice de participantes abaixo).

Para facilitar a visualização na agenda do aparelho, cada registro é precedido por uma sigla que identifica o setor no qual a empresa atua dentro do mercado turístico.

Por exemplo, todos os hotéis cadastrados no chip do aparelho são precedidos pela sigla HTL.

Veja abaixo lista completa dos participantes da forma que visualizará na agenda de seu aparelho e sua identificação completa:

ÍNDICE DE PARTICIPANTES		ID
1 GET GM Plantão	Guarda Municipal Plantão do 1º Grupamento especial de Trânsito	91*14361
19 BPM Sup graduada	19º Batalhão da Polícia Militar Supervisão graduada de oficiais	91*14360
23 BPM Sup graduada	23º Batalhão da Polícia Militar Supervisão graduada de oficiais	91*14321
ABIH-RJ	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis RJ	91*14319
BPTUR Super graduada	Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas	91*14291
CLINICA Galdino Camp	Clínica Galdino Campos	91*20087
DEAT Plantão	Delegacia Especial de Atendimento ao Turista Plantão	91*14357
GAT GM Plantão	Guarda Municipal Plantão do Grupamento de Apoio ao Turista	91*20084
HTL August Rio Copa	Augusto's Rio Copa Hotel	91*14356
HTL Caesar Park Ipa	Hotel Caesar Park Rio de Janeiro - Ipanema	91*14333

HTL Copa Palace	Hotel Copacabana Palace	91*14322
HTL Excelsior Copa	Excelsior Copacabana Hotel	91*14324
HTL Fasano	Hotel Fasano	91*20082
HTL Golden Tulip Con	Golden Tulip Continental Hotel	91*14323
HTL Golden Tulip Reg	Golden Tulip Regente Hotel	91*14325
HTL Ipanema Plaza	Ipanema Plaza Hotel	91*20083
<b>NOVO! HTL JW Marriott</b>	<b>JW Marriott Rio de Janeiro</b>	<b>91*14331</b>
HTL Magic Palace	Magic Palace Hotel	91*14326
HTL Marina All Suite	Hotel Marina All Suites	91*14329
HTL Marina Palace	Hotel Marina Palace	91*14330
HTL Novo Mundo	Hotel Novo Mundo	91*20086
HTL Othon Ger Seg	Rede Othon Gerente de Segurança	91*20090
HTL Othon Sup Seg	Rede Othon Supervisão Segurança	91*20089
HTL Othon Seg Praia	Rede Othon Segurança Praia	91*20081
HTL Pestana Rio	Pestana Rio Atlântica Hotel	91*14328
HTL Portinari	Portinari Design Hotel	91*14334
HTL Porto Bay Rio	Porto Bay Rio International Hotel	91*20085
HTL Regina	Hotel Regina	91*20881
HTL Scorial Rio	Scorial Rio Hotel	91*14635
<b>NOVO! HTL Sheraton Rio</b>	<b>Sheraton Rio, Hotel</b>	<b>91*6684</b>
HTL Tulip Inn Copaca	Tulip Inn Copacabana Hotel	91*14336
HTL Windsor Barra	Windsor Barra Hotel	91*14335
QUIOSQUE Viv Camarão	Quiosque Vivenda do Camarão	91*14359
REST Azul Marinho	Restaurante Azul Marinho	91*14358
REST Casa Fejoada	Restaurante Casa da Fejoada	91*14320
TOUR Jeep Tour	Jeep Tour	91*14327
TRANSP Táxi Graffiti	Táxi Graffiti	91*14337

RELAÇÃO DE SIGLAS	
CLINICA	CLINICA
HOTEL	HTL
QUIOSQUE	QUIOSQUE
RESTAURANTE	REST
TOUR	TOUR
TRANSFER	TFR

TRANSPORTE	TRANSP
AGÊNCIA DE TURISMO	AGT

## IV. COMO ACOMPANHAR A UTILIZAÇÃO DA LISTA DE PARTICIPANTES?

A lista atualizada de participantes estará sempre disponível no site da ABH-RJ ([www.riodejaneirohotel.com.br](http://www.riodejaneirohotel.com.br)), no link da Rede de Comunicação Turística.

A cada nova adesão, sua empresa receberá comunicado com os ID's dos novos participantes. Por isto, é importante que sempre comunique as alterações cadastrais de sua empresa através do e-mail [administrativo@abihj.com.br](mailto:administrativo@abihj.com.br) ou pelo telefone 21 3410 5131.

Cada usuário será responsável pela atualização do registro das empresas no chip/agenda do aparelho. Aconselhamos que continue utilizando as siglas de identificação para melhor visualização da mesma e agilizar a busca no momento do contato.

## V. PROCEDIMENTOS PARA COMUNICAÇÃO COM ÓRGÃOS PÚBLICOS

### 4.1 Associação Brasileira da Indústria de Hotéis RJ

Assuntos relacionados aos serviços e procedimentos Rede de Comunicação Turística.

### 4.2 Guarda Municipal RJ (Grupamento de Apoio ao Turista)

As atribuições do Grupo de Apoio ao Turista (GAT) tangem o que diz respeito à ordem pública tais como, proteção de bens e patrimônios municipais, ordenamento público, orientações e atendimento à população, pequenos delitos, primeiros socorros, e como especialidade o atendimento em geral ao turista.

### 4.3 Guarda Municipal RJ (Grupamento Especial de Trânsito)

As atribuições do Grupamento Especial de trânsito (GET) tangem o que diz respeito a toda área de ordenamento do trânsito.

Os casos em que se deve solicitar apoio do 1º Grupamento Especial de Trânsito dizem respeito àqueles em que contrarie o CTB - Código de Trânsito Brasileiro, como exemplo os citados abaixo:

- Veículos sobre calçada;

- Veículos que estejam impedindo a circulação de pedestres ou de outros veículos;
- Ocupação de rampas e acesso à garagem e/ou deficientes físicos;
- Acidentes de trânsito;
- Veículos em fila dupla.

Informamos também que solicitações de estacionamentos, utilizações da via e interdições de pista para eventos, deverão ser encaminhadas à CET-RIO com antecedência para liberar a autorização.

#### **4.4 Delegacia Especial de Apoio ao Turismo**

Considerando que as atribuições desta especializada são adstritas aos procedimentos de INVESTIGAÇÃO (Polícia Judiciária), designada PRIORITARIAMENTE para apurar os delitos cometidos contra o Turista (Vítima) e contra a própria Atividade Turística.

Deverão ser comunicados à DEAT de imediato os crimes contra a vida e o patrimônio que por sua complexidade e repercussão careçam de uma PRONTA RESPOSTA:

- Qualquer situação envolvendo reféns Turistas.
- Homicídio, Latrocínio, Lesão Corporal (Leve, Grave e Gravíssima);
- Seqüestro e Seqüestro Relâmpago;
- Extorsão
- Boa Noite Cinderela
- Estelionato (Fraudes diversas)
- Clonagem de Cartões
- Roubo (Subtração de Coisa Alheia com Violência ou Grave Ameaça)
- Crimes que estejam em andamento e que careçam da presença, avaliação e/ou intervenção policial.

O comunicante deverá informar HORA, LOCAL e NÚMERO de pessoas envolvidas na ocorrência (Vítimas e Autores) se o souber.

Para tanto o estabelecimento ENVOLVIDO (Onde ocorreu o evento criminoso) deverá providenciar o COMPLETO ISOLAMENTO do Local de Crime para o encaminhamento de perícia, se esta se fizer necessária.

Nada, nem ninguém (Particular ou Agente Público, mesmo policiais.) deverá MODIFICAR o estado de pessoas e coisas no local de crime sob pena de ser INDICIADO por Inovação Artificiosa.

Nenhuma COMUNICAÇÃO deve ser feita à imprensa para que o curso das investigações não seja atrapalhado pela divulgação de detalhes específicos do delito investigado que venham a favorecer os seus autores.

Em caso de DÚVIDAS a DEAT deverá ser sempre consultada para que não sejam encaminhados fatos e delitos que por sua natureza possam ter um direcionamento dentro do rito normal dos Registros de Ocorrências habituais feitos em sede policial.

**4.5 19º Batalhão da Polícia Militar EM BREVE**

**4.6 23º Batalhão da Polícia Militar EM BREVE**

**4.7 Batalhão de Policiamento em Áreas Turísticas EM BREVE**

## **VI. PERDA, ROUBO OU FURTO DO EQUIPAMENTO – TAXA DE SEGURO**

A Taxa de Seguro garante a integridade e reposição do equipamento sempre que ocorrer fato que inviabilize sua utilização, reparando-o ou substituindo-o, desde que respeitados os procedimentos descritos abaixo.

Na hipótese de perda, furto ou roubo do equipamento, o contratante deverá comunicar a ocorrência do evento imediatamente à ABIH-RJ, para que esta suspenda os serviços e bloqueie temporariamente o equipamento. O contratante deverá encaminhar correspondência por escrito à ABIH-RJ (Rua Barata Ribeiro, 370 – sala 318 – Copacabana – RJ, CEP: 22.040-002), confirmando o pedido de suspensão, acompanhada do boletim de ocorrência para os casos de furto ou roubo.

Na hipótese de furto ou roubo, o equipamento será substituído por igual ou semelhante.

A perda do equipamento não está coberta pela taxa de seguro.

A substituição do aparelho será limitada a 1 (uma) vez por ano.

## **VII. GLOSSÁRIO**

ID – Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos que permite a identificação e comunicação entre o(s) usuário(s) da Rede de Comunicação Turística



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS  
RIO DE JANEIRO

RCT – Rede de Comunicação Turística