**ANEXO 01 - DIRETRIZES PARA DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA E SITE DE RESERVAS E VENDAS**

1. **ORIENTAÇÕES PARA DESENVOLVIMENTO DO SITE**
	1. O site deverá ser responsivo e compatível com dispositivos como celular, tablets, computadores e sistemas operacionais (microsoft, apple, android, etc.). A interface deve ser intuitiva, de rápido carregamento, proporcionando uma experiência satisfatória mesmo em condições de baixa conexão com a internet, com o site sendo compatível com ferramentas de tradução e acessibilidade dos principais navegadores.
	2. O site deve permitir o agendamento de todos os atrativos, com seleção de datas e horários. Exemplo: Usuário deve poder selecionar a UC que deseja visitar, identificando os atrativos e a disponibilidade de vagas, de forma a montar o seu roteiro. Selecionar o dia ou dias que irá a UC, horários dos passeios, e quantidade de pessoas. É necessário que o sistema faça a gestão dos agendamentos, não permitindo que o usuário reserve mais de um passeio no mesmo horário ou que haja sobreposição em relação a duração dos passeios, na forma e tempo especificados pela CONTRATANTE.
	3. O site deve conter página específica para divulgação do regulamento de uso e política de cancelamento e reembolso, a ser enviada pela CONTRATANTE;
	4. Deve ser possível acompanhar todas as informações de acessos às páginas do site por ferramentas de análise de dados;

Apresentamos abaixo uma sugestão de fluxo para reservas e vendas de ingressos, hospedagens, locação de espaços de eventos, produtos licenciados, serviços e atividades de uso público.

* 1. Fluxo de reservas e compra de Ingressos
		1. O comprador deve realizar cadastro no site para efetivar a compra, devendo ser possível inserir o nome de cada visitante, número de documento e outros;
		2. Deverão ser apresentadas na tela inicial do site as UCs disponíveis para visitação, de acordo com anexo 02;
		3. Cada UC deve possuir página individual com as informações: dias e horários de visitação, valor do ingresso, texto descritivo, endereço, lista de atrativos autoguiados e monitorados, indicativo de percurso, tempo e nível de dificuldade do atrativo, lista de monitores (com foto, nome, contato e mini currículo do monitor) e direcionamento para agendamento;
		4. Deve ser possível visualizar os detalhes de cada atrativo da UC, por exemplo: texto descritivo, tempo de duração, extensão e percurso da trilha, ponto de encontro, tipo de operação (monitoria obrigatória contratada, obrigatória disponível, autoguiada), capacidade máxima, vagas disponíveis para cada faixa de horário, horário de funcionamento e recomendações para o visitante (tipo de vestuários, alimentação, equipamentos, etc);
		5. É necessário escolher a data da visita com calendário, destacando finais de semana, datas disponíveis e indisponíveis;
		6. É necessário escolher o tipo e a quantidade de ingressos de acordo com as categorias disponíveis no item 3 deste anexo;
		7. É necessário apresentar resumo da compra antes do pagamento, com possibilidade de editar/ corrigir as reservas antes da conclusão;
		8. É necessário que o comprador e demais visitantes aceitem os Termo de responsabilidade e reconhecimento de riscos (anexo 07) antes de finalizar a compra.
	2. Fluxo de reservas de Hospedagem
		1. Deverão ser apresentadas as hospedarias, campings e áreas de motorhome disponíveis para reservas;
		2. Cada hospederia deve possuir página individual com as seguintes informações: datas disponíveis, quantidade de vagas disponíveis, horários de acesso, tipo de hospedagem, valor da diária, texto descritivo, fotos, serviços oferecidos e regulamentos;
		3. Deve ser possível realizar reservas por leito, quarto privativo e pacotes promocionais;

Em algumas hospedagens, é possível que o visitante reserve o quarto inteiro, respeitando a quantidade de leitos disponíveis no mesmo. Caso a quantidade de visitantes seja maior do que a quantidade de leitos disponíveis, será necessário a reserva de leitos em outros quartos.

Em algumas hospedagens, é possível que o visitante reserve apenas o leito, de forma que dividirá o quarto com outras pessoas, caso haja outras reservas.

* + 1. O visitante deve ser direcionado para fluxo de ingressos para reservar passeios para o período de suas hospedagem antes da finalização de sua compra.
	1. Orientações para locação de espaços de eventos, produtos licenciados e serviços
		1. De acordo com a Portaria Normativa FF/DE 321/2020, artigos 18 e 19, mediante autorização e pagamento prévio, é possível realizar o aluguel de espaços, como salas e auditórios, churrasqueiras e outros em algumas Ucs, esses serviços devem ser ofertado individualmente ou no fluxo de reservas e compra de ingressos;
		2. Serviço de estacionamento nas UCs deve ser apresentados durante o fluxo de reservas e compras de ingressos a ser definido pela CONTRATANTE;
	2. Estacionamento
		1. Deve ser ofertado o serviço de estacionamento nas UCs com cobrança desse tipo de serviço;
		2. Deve ser possível adquirir apenas o serviço de estacionamento, com registro da placa do veículo;
	3. Parceiros e publicidade
		1. Deve ser possível a reserva e venda de serviços e produtos de terceiros relativos ao uso público nas UCs, como: monitoria ambiental, serviços de transporte, souvenirs e outros, que devem estar presentes no fluxo de reservas e compras;
		2. O site deve prever a possibilidade de anúncios de parceiros da CONTRATANTE, como: banners, ícones e outros;
	4. Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC
		1. Poderá ser realizada por ferramenta direta do sistema ou por e-mail, sendo minimamente coletados dados do contato, como: nome, CPF, e-mail, telefone, UC a que se refere e número de referência do atendimento.
	5. Ferramentas de comunicação

Será necessário que a CONTRATADA disponibilize ferramentas de comunicação em massa para avisos relacionados ao site.

* + 1. Mensagens informativas, como: confirmação / erro de cadastro, confirmação / Erro de compra, confirmação / erro de pagamento, envio de ingresso, confirmação/ erro de cancelamento ou reagendamento, confirmação / erro de estorno, envio de comprovante de reservas e ingressos;
		2. Avisos extraordinários, como: aviso de fechamento das UCs (acidentes naturais, Plano SP e etc), aviso de fechamento de atrativo e avisos sazonais;
		3. Mensagens de marketing, envio de comunicação como: envio de pesquisa de satisfação de processo de compra, envio de pesquisa de satisfação de visita e divulgação de novos roteiros.
1. **TIPOS DE VISITANTES E PARCEIROS**
	1. Visitante espontâneo

Trata-se de visitante que vai até a UC sem prévio agendamento e efetua compra de ingresso na hora, no site de venda online (ingresso digital) ou na portaria (talonário), quando não há acesso a internet.

* 1. Visitante programado

Trata-se de visitante que programou sua visita com antecedência e já adquiriu ingressos pelo site.

* 1. Visitante com hospedagem

Trata-se de visitante com reserva de hospedagem e passeios na UC;

* 1. Pesquisadores

Trata-se de pesquisadores científicos com estudos previamente autorizados nas UCs pela Fundação Florestal e demais órgãos competentes, que vão se hospedar ou acessar a UC durante determinado período. Vide Portaria Normativa FF/DE nº 322/2020.

* 1. Observadores de Aves

Trata-se de visitantes cadastrados que vão às UCs para realizar a atividade de observação de aves. Essa atividade normalmente inclui horários diferenciados, iniciando antes do amanhecer, antes das 6:00h, e incluindo também períodos noturnos, após as 18:00h. Vide Portaria Normativa FF/DE nº236/2016.

* 1. Parceiros - Agências, Monitores Ambientais e Outros

Trata-se de agências, operadores de turismo, monitores ambientais, empresas de transporte (ex.: embarcações e jipeiros) e outros (ex.: restaurantes, permissionários e lojas de souvenir) que prioritariamente devem realizar o agendamento prévio respeitando a disponibilidade de vagas. Vide Resolução SMA 195/2018.

* 1. Instituições de Ensino/ grandes grupos

Trata-se de grupos de estudantes, acompanhados por professores, em visita com finalidade educativa.

1. **TIPO DE RESERVAS, INGRESSOS E OUTROS**

O site deve disponibilizar para reserva os passeios/ atrativos em todas as UCs citadas no anexo 02 e compra de todos os tipos de ingressos (Isento, meia, inteira e pacote anual), reservas, locações e serviços dispostos na Portaria Normativa FF/DE 321/2020 ou outro instrumento equivalente, anexa ao TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E GERENCIAMENTO DE SISTEMA DE RESERVAS, VENDAS, SERVICOS DE USO PÚBLICO E CONTROLE DE ACESSO DE VISITANTES.

1. **CADASTRO**

É necessário que o site permita o cadastramento de diferentes tipos de usuários, de acordo com as características citadas abaixo. O gestor da UC deve receber notificação para análise dos cadastros nos casos necessários de prévia aprovação.

* 1. Usuário Externo
		1. Pessoa física (comprador) - Não há necessidade de aprovação

Deve obrigatoriamente informar nome, telefone, e-mail, CPF e endereço;
No caso de compra para mais de um ingresso, deve obrigatoriamente informar os dados dos demais visitantes para a finalização da compra;

* + 1. Pessoa jurídica - Necessita aprovação de cadastro com antecedência

Deve obrigatoriamente informar a razão social, nome do responsável, telefone, e-mail, CNPJ e endereço;

* + 1. Pesquisadores - Necessita aprovação de cadastro pelo gestor da UC com antecedência;

Deve obrigatoriamente informar nome do pesquisador, título da pesquisa, instituição, telefone, e-mail, CPF e número do processo COTEC;

* + 1. Instituições de Ensino - Necessita aprovação de cadastro com antecedência

Deve obrigatoriamente informar nome da instituição, nome do responsável, telefone e e-mail;

* + 1. Observadores de Aves - Necessita aprovação de cadastro com antecedência

Deve obrigatoriamente informar nome, telefone, e-mail e CPF;

* 1. Usuário Interno
		1. Operadores do sistema

Funcionários indicados pela CONTRATANTE para operar o controle de acesso e vendas de ingressos na portaria;

* + 1. Gestores de UCs

Funcionários indicados pela CONTRATANTE para operar sistema com permissões para realizar alterações, como: quantidade de vagas, horários de visitação, aprovação ou impedimento de acesso de usuários em sua UC;

* + 1. Gestores financeiros

Funcionários indicados pela CONTRATANTE com permissão de acesso a todas as informações referentes às transações financeiras, pagamentos e recebimentos;

* + 1. Administradores

Funcionários indicados pela CONTRATANTE com permissão de acesso total às configurações e alterações de todas as UCs, inclusive acesso a relatórios gerenciais e financeiros.

1. **RESERVAS E COMPRAS DE INGRESSOS**
	1. Site
		1. Obrigatório aceite digital do Termo de responsabilidade e reconhecimento de risco (anexo 06)
		2. Obrigatório aceite dos termos de uso do site, política de reagendamento e cancelamento.
		3. Antecedência de reservas (hospedagens, passeios, locação de espaços e compras)
* Ingressos

Não há antecedência mínima, estando sujeito a disponibilidade de vagas, limitada a 90 dias de antecedência, podendo ser alterada a pedido da CONTRATANTE

* Hospedagem

A antecedência mínima dependerá da UC a ser reservada, limitada a 90 dias de antecedência, podendo ser alterado;

Permitido reserva na portaria de acordo com a disponibilidade e prévia definição

* + 1. Limite máximo de reservas e compra de ingressos:
* Pessoa física (CPF) - 8 ingressos, podendo ser alterado a pedido da contratante.

Formas de Pagamento: débito, crédito, transferência e voucher.

* Pessoa Jurídica (CNPJ) - 50 ingressos, podendo ser alterado a pedido da contratante.

Formas de Pagamento: boleto bancário, débito, crédito, transferência e voucher.

* Instituições de Ensino - 100 ingressos, podendo ser alterado a pedido da contratante.

Formas de Pagamento: boleto bancário, débito, crédito, transferência e voucher.

* + 1. A CONTRATANTE poderá realizar reservas internas de hospedagens e ingressos para eventos e grupos especiais, com ou sem movimentação financeira;
		2. Deve ser acrescido ao valor da reserva da hospedagem o custo de um ingresso por visitante;
		3. Pesquisadores em atividade de campo, e após aprovação do gestor, tem direito a 30% de desconto em sua hospedagem, válida para período e UC de pesquisa aprovada.
	1. Portaria
		1. Só podem ser adquiridos ingressos na data do dia da visita;
		2. São permitidas as compras de hospedagem na portaria mediante disponibilidade de vagas e autorização da gestão da UC;
		3. É permitida a compra do serviço de estacionamento, mediante disponibilidade de vagas;
		4. Deverão ser aceitas as seguintes forma de pagamento: dinheiro, débito e crédito, em UCs com conexão à internet (anexo 02);
		5. Em UC sem conexão com a internet as vendas serão realizadas com pagamento em dinheiro, que devem ser registradas no sistema;
		6. Não há limitação de compra até a capacidade de suporte;
		7. Não é permita compra de ingressos meia entrada ou isento sem documento comprobatório;
1. **ALTERAÇÕES DE RESERVA E COMPRA DE INGRESSOS**

O site deve permitir que o usuário realize reagendamentos e cancelamentos de suas reservas e compras pelo sistema;

* 1. Reagendamento
		1. Ingressos

Devem ser solicitados com antecedência mínima de 24 horas da data reservada e podem ser feitos em até 12 meses da data da compra, de acordo com a disponibilidade de vagas do atrativo / UC. Podendo ser alterado pelo CONTRATANTE.

* + 1. Hospedagens

Devem ser solicitados com no mínimo 7 dias de antecedência da data reservada e podem ser feitos em até 12 meses da data da compra, de acordo com a disponibilidade de vagas de hospedagem. Podendo ser alterado pelo CONTRATANTE

* 1. Cancelamento de reservas e compra de ingressos
		1. Não deve haver cobrança de taxas para devolução de valores por cancelamento dentro do período de até 7 dias da data da compra ou de acordo com o código do consumidor;
		2. A devolução de valores é de responsabilidade da CONTRATADA, exceto em casos em que esses já tenham sido repassados à CONTRATANTE, podendo este procedimento ser alterado de comum acordo entre as partes;
		3. Em caso de solicitação de cancelamento após o período estipulado pelo código do consumidor os valores não serão devolvidos e o visitante poderá solicitar um voucher, com validade de 12 meses, para reagendamento na mesma UC da compra original de acordo com a disponibilidade de vagas desta;
		4. Em caso de cancelamento por conta da CONTRATANTE (desastres naturais, fase vermelha - Plano SP e outros) os valores serão devolvidos integralmente, mesmo após os 7 dias da data da compra;
		5. A restituição dos valores deve ser realizada em até 20 dias úteis da data de solicitação do cancelamento;
		6. Em casos de não comparecimento não haverá devolução dos valores.
1. **LISTAGEM DE RESERVAS**
	1. Devem conter, obrigatoriamente: nome do visitante, tipo de ingresso, passeio, data e horário reservados;
	2. Deve estar organizado em ordem alfabética pelo nome do visitante para cada unidade;
	3. Deve estar disponível para consulta online em tempo real;
	4. Devem ser enviadas diariamente para os endereços eletrônicos e/ou aplicativos de mensagens instantâneas (whatsapp) indicados pela CONTRATANTE, antes do expediente (até 5 horas da manhã), a cada unidade, de forma a garantir que as UCs tenham acesso em locais sem internet, permitindo que haja possibilidade de conferência de reservas;;
	5. Deve ser disponibilizado em arquivo do tipo planilha (extensão .xls).
2. **CONTROLE DE ACESSO**

O acesso a UC é permitido mediante a verificação e validação de reserva e/ou ingresso digital (site) ou físico (portaria) em sistema ou listagem diária.

* 1. A entrada é permitida uma única vez, somente na data da reserva ou após realizar a compra de ingressos na portaria;
	2. O sistema e/ou equipamentos utilizados para controle de acesso devem ser protegidos por usuário e senha e liberados para os funcionários indicados pela CONTRATANTE;
	3. O sistema e/ou equipamento deve funcionar mesmo sem conexão com a internet, sendo os dados enviados para o sistema assim que houver conexão com a internet;
	4. Registrar o horário de utilização do ingresso, validar e bloquear ingressos já utilizados, fora da data de visita ou inválidos;
	5. Possuir autonomia para 8 horas de uso;
	6. Restrições de acesso
* Meia entrada e Isentos

A entrada é permitida uma única vez por visita, mediante apresentação dos documentos comprobatórios

* Hóspedes e pesquisadores

A entrada e saída são permitidas a qualquer horário mediante apresentação do ingresso e reserva no período, exceto na data check-in e check-out

* Observadores de Aves

A entrada é permitida em horário diferenciado mediante apresentação de reserva para a atividade

1. **PARCEIROS**
	1. Monitoria ambiental
		1. Devem ser apresentados os perfis dos monitores ambientais cadastrados em cada UC em que prestam serviço, contendo: nome, foto, contato, habilidades (nível de monitoria, experiências em observação de aves, bilíngue e outros);
		2. Deve ser possível avaliar os monitores através do sistema, de acordo com feedback dos visitantes;
		3. Deve ser possível realizar a reserva e/ou venda de serviços e produtos dos parceiros cadastrados no site mediante a tarifas pré-estabelecidas na proposta enviada.
	2. Prestadores de serviço
		1. Devem ser disponibilizadas, junto à página da UC as informações do prestador de serviço como: nome, foto, contato, localização e link para o site do parceiro, quando houver;
		2. Deve ser possível realizar a reserva e/ou venda de produtos e serviços dos parceiros cadastrados no site mediante a tarifas pré-estabelecidas na proposta enviada.