

Ata da 12ª Assembléia Ordinária do COMTUR - 18/12/2013

Sala Multimídia - Museu Imperial

PRESENTES: Olívia Wendling (AGFAP); Mauro José Avellar (AGFAP); Pasquale Cutrupi (Casa D'Italia); Frederico Ferreira de Oliveira (CEFET/RJ - UnED Petrópolis); Aymê Magno da Silva (CEJA); Emygdia Hoelz M. Lyrio (Clube 29 de Junho); Valério Ricardo Gomes (Clube 29 de Junho); Júlia L. Viegas Fernandes (Coordenadoria de Comunicação Social/PMP); Marcia Filgueiras Kraus (CPTrans); Jonny Klemperer (FIRJAN); Marisa Guadalupe Plum (IHP); Elizabeth Maller (Mitra Diocesana); Isabela Verleun (Museu Imperial); Rogério Elmor (PC&VB - Presidente COMTUR); Samea Ázara de Carvalho (Secretaria de Educação); Douglas Schmitt (Secretaria de Esportes e Lazer); Flávio Cacilhas (SINCOMPE - Sindicato de Empregados do Comércio de Petrópolis); Carlos Eduardo Seleri (SindPetrópolis); Maria das Graças Duvanel Rodrigues (UCP).

AUSENTES JUSTIFICADOS: Lúcia Navarro (CEJA); Evany Rita Noel Carvalho (FCTP); Juvenil Reis dos Santos (FCTP); Rosemeri S. Silva (SICOMÉRCIO).

AUSENTES NÃO JUSTIFICADOS: ABIH-RJ; ACEP; AGP; AMA-CH; ARTE; 26º BPM; CDL; CEP; CMC; CMP; COMDEP; COOPETUR; ECOTEMA; Guarda Civil; IBAMA/APA Petrópolis; Instituto Itaipava; IPHAN; LEBOP; Secretaria de Agricultura; Secretaria de Ciência e Tecnologia; Secretaria de Fazenda; Secretaria de Obras; Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Econômico; Secretaria de Segurança Pública; SEBRAE; SENAC; SENAI/CFP; SESC; SESI/CAT; SETRAC; SINDIARTE; SINE; UNESA.

CONVIDADOS: Sergio Carvalho (AMPLA); Aluisio Pereira (AMPLA); Rafael Pereira (AMPLA); Raquel Neves (FCTP).

OUVINTES: Flávia Rocha (TvC-16/Programa TV Participação); Wendel Fernandes (TvC-16/Programa Tv Participação); Verônica Heilborn (CEFET); Keilla Gomes de Freitas (SMADS-Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável).

A reunião teve início às 16h e 14 minutos.

1. Aprovação da Ata da Assembléia anterior:

A Sra. Marisa Guadalupe solicitou duas retificações de textos e uma inclusão de informação na minuta da Ata de novembro/13, relativas ao Projeto de Adoção de Espaço Público, que foram acatadas pela assembléia. Estas serão incluídas na ata anterior e reenviadas aos conselheiros.

2. Comunicações:

O Sr. Jonny mencionou o livro editado com recursos da GE CELMA para o Museu Imperial sobre a restauração da Berlinda de Aparato de dom Pedro II. Disse ser projeto de alta qualidade acompanhado de DVD, cujo exemplo pode ser seguido e utilizado por meio de parcerias público-privadas em vários atrativos histórico-culturais, que estão se degradando.

O Sr. Rogério informou que os próximos representantes do PC&VB no COMTUR serão: Sr. Marcelo Florêncio, que será o membro titular e concorrerá à vice-presidência, e o Sr. Márcio

Abreu que será o membro suplente. A Sra. Marisa Guadalupe sugeriu enviar um ofício aos titulares das entidades informando das candidaturas. O Sr. Rogério e a Sra. Aymê disseram que quem participa já tem interesse em se informar. Sugeriram que as candidaturas sejam feitas até quinze dias antes da eleição.

3. Apresentação das demandas do *trade* turístico ao Sr. Sérgio Carvalho-Responsável Técnico da AMPLA:

O Sr. Rogério comentou que são conhecidos os investimentos feitos pela AMPLA na melhoria da prestação de serviços e na modernização dos seus equipamentos, nas podas constantes da vegetação para a proteção das linhas de energia, mas que também enfrentamos muita dificuldade com o atendimento de emergência na época das chuvas. Disse que as centrais de atendimento, que se localizam em locais distantes da cidade, dificultam a rapidez da resposta já que não são locais de conhecimento dos atendentes. Necessita-se, portanto, de um escritório para atendimento local, com uma equipe maior para o verão. Disse que os prejuízos são grandes nos empreendimentos, pois a falta de luz se estende algumas vezes por até 24 horas. A Sra. Aymê disse que árvores caídas ficaram até três dias bloqueando a Estrada das Arcas, até serem retiradas. O Sr. Eduardo Seleri disse que antigamente se pedia socorro a qualquer hora e o atendimento chegava rapidamente. Ouvidas as demandas, o Sr. Sérgio Carvalho se apresentou e a sua equipe, dando início à sua explanação para esclarecer as dúvidas dos conselheiros. Informou que a cada três meses a AMPLA realiza reuniões na FIRJAN para mostrar o avanço dos planos de investimentos, cronogramas de trabalho e a estrutura técnica. Na condição de empresa prestadora de serviço está obrigada a cumprir condições estabelecidas. Com relação a escritório e equipes locais, reivindicado pelos conselheiros, eles existem, tendo técnicos e a parte comercial. O *call center* da AMPLA atende a várias cidades centralizando e monitorando os pedidos de ajuda com protocolos, que são enviados por vários municípios e para as equipes de campo. Disse que um *call center* local não é viável, já que demanda uma estrutura muito grande e é dispendiosa, que independe da vontade dele, e que qualquer solicitação deve ser registrada no *call center*, o que vai gerar um número de protocolo do atendimento. A Sra. Aymê disse que a resposta está muito desvinculada do registro e que a demora é muito grande. O Sr. Sérgio disse que a AMPLA foi premiada pela ABRADi (Associação Brasileira das Agências Digitais) por atendimento ao consumidor. Há dez anos, em Itaipava e Araras, a estrutura era sofrível. Areal será dotado de estrutura 24 horas e Petrópolis terá a estrutura de atendimento reforçada. Em 2011 a AMPLA teve seu efetivo e a estrutura (helicópteros, geradores, etc.) quintuplicados. Em condições normais a empresa tem investido, seguindo orientações da ANEEL, o que resulta em aumentos de tarifa. O planejamento para o verão de 2014 já está feito, em associação ao INPE (Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais) e à Defesa Civil para mobilização de recursos humanos na prevenção. As ventanias de duas semanas atrás, com ventos de mais de 100 km/h, foram imprevisíveis e não há rede que suporte o impacto. O Centro Histórico sofreu pouco, mas as áreas mais afastadas sofreram com quedas de rede e de postes. Existem 127 equipes estruturadas para o atendimento de demandas. Problemas com as árvores já motivaram 60% dos atendimentos, agora são 40% dos casos. A AMPLA não pode fazer corte de árvores, mesmo que estejam tombando, só a Defesa Civil e a Secretaria de Meio Ambiente, e se estiver em terreno de terceiros ainda precisa da concordância destes. Criaram um grupo de trabalho para produzir um manual de manejo sobre os cuidados com a vegetação para evitar problemas com as redes elétricas, para esclarecimento do público, cujos frutos somente serão colhidos a médio e a longo prazo.

A AMPLA tinha dotação orçamentária para convênio de mapeamento de árvores com risco para a rede, com autorização da Secretaria do Meio Ambiente, e a retirada das que tivessem problemas e replante de outras. Chegaram a contratar estagiários equipados com palmtops para fazer o cadastramento das árvores com problemas e localizá-las. O convênio não foi

adiante e a verba foi redirecionada. Novos contatos foram feitos nesse governo e as negociações estão em andamento. O Sr. Eduardo Seleri disse que podas de árvores podem ser feitas sem autorização. Na rua Roberto Silveira a COMDEP podou as árvores drasticamente. O Sr. Sérgio disse que as podas feitas pela AMPLA tentam não descaracterizar a vegetação e não podem ser agressivas ao ponto de permitir acúmulo de água nas árvores, o que as degradaria, e que são gastos 3 milhões de Reais somente com as podas. A AMPLA cadastrou hotéis e pousadas e disponibilizou um número especial para solicitações de serviço emergenciais nesses locais, o que não exige de ser feito o registro do acontecido no *call center*. Se for possível, destacam uma equipe especial para fazer o atendimento se não interferir nos atendimentos previamente solicitados. Pediu que lhe seja enviada uma listagem atualizada de hotéis e pousadas para que sejam deixados três contatos liberados para receber as solicitações do *trade*, às quais tentarão atender o mais rápido possível. Disse que tentou descobrir o que houve com uma solicitação feita pelo Sr. Rogério à meia noite de um dia, há algum tempo, e que entrou no sistema da AMPLA somente às 7h 30min do dia seguinte. Até o momento não obteve uma explicação consistente. A Sra. Marcia Kraus perguntou como são feitos os registros das solicitações de serviços à AMPLA. Segundo o Sr. Sérgio é por meio do nº do cliente que é canalizado pela central de atendimentos, que encaminha por sistemas específicos a localização dos problemas, o horário, e por meio de GPS as equipes mais próximas dos locais atingidos, a fim de calcular o tempo da resposta para agilizar o socorro. A Sra. Marisa perguntou se realmente o tempo do atendimento anteriormente era menor, como comentou o Sr. Eduardo Seleri, e o Sr. Sérgio disse que na verdade não, que a média é em torno de duas horas. O Sr. Sérgio mostrou uma apresentação de 10 slides com a estrutura da AMPLA, explicando a mesma. O Sr. Jonny falou de uma empresa cujo laboratório de bio-simulação sofria muito com a falta de energia, e que o Sr. Sérgio através de uma parceria público-privada entre a AMPLA e a empresa conseguiu encontrar a solução. Afirmou que o diálogo é muito importante já que não existe nada pronto e as soluções podem ser encontradas. A solução negociada com as concessionárias deve ser sempre tentada, se não for possível utiliza-se pressões políticas. Sugeriu que o número de emergência da AMPLA seja liberado para o COMTUR. O Sr. Sérgio disse que essa liberação é possível por meio de uma solicitação oficial do COMTUR identificando as entidades, para uso interno da AMPLA. Disse que possuem uma listagem de entidades públicas e privadas que por terem necessidades especiais têm priorização no atendimento. Informou também que quando há queda de energia nas redes principais sabe-se na hora, mas quando isso ocorre nas redes capilarizadas a demora é maior. A Sra. Isabela Verleun perguntou sobre o término das obras da colocação da fiação subterrânea do Centro Histórico. O Sr. Sérgio esclareceu que a primeira parte da obra foi realizada pela Prefeitura e pela Ampla, que não recebeu a sua parte, posteriormente renegociada. As obras de urbanização da Rua Teresa, com verba do BID não foram realizadas, portanto a verba será direcionada para o término das obras do Centro Histórico pelo Governo do Estado e PRODETUR, por solicitação da Prefeitura. A participação da AMPLA dessa vez será somente no acompanhamento e na interligação elétrica das fases da obra.

4. Índice de Competitividade do Turismo Nacional – Mtur/SEBRAE/FGV- índices de Petrópolis (Apresentação da FCTP):

A Sra. Raquel Neves, Chefe de Gabinete da Diretoria de Turismo da FCTP fez a apresentação dos resultados do Índice de Competitividade do Turismo Nacional, que foram recebidos em Brasília pelo Presidente da FCTP Juvenil Santos e pela Diretora de Turismo Evany Noel, em solenidade realizada no dia 2 de dezembro. A metodologia criada em 2007 pelo Ministério do Turismo, SEBRAE e Fundação Getúlio Vargas –FGV gera índices de competitividade em 13 dimensões ligadas à atividade turística e permite analisar o desenvolvimento de um destino turístico. O intuito é mensurar, de forma objetiva, diversos aspectos – entre eles os econômicos, sociais e ambientais - que indicam o nível de competitividade dos destinos turísticos. Com base na

identificação e no acompanhamento de indicadores objetivos, além da geração de um diagnóstico da realidade local, torna-se mais viável a definição de ações e de políticas públicas que visem ao desenvolvimento da atividade turística. Petrópolis foi escolhida em 2007 como um dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional e anualmente é avaliado pela FGV e MTur. As 13 dimensões analisadas são: Acesso, Aspectos Ambientais, Aspectos Culturais, Aspectos Sociais, Atrativos Turísticos, Capacidade Empresarial, Cooperação Regional, Economia Local, Infraestrutura Geral, Marketing e Promoção do Destino, Monitoramento, Políticas Públicas, Serviços e Equipamentos Turísticos. O Relatório permite que, nos destinos estudados, se utilizem as informações para planejar e desenvolver vantagens competitivas, norteadas pela elaboração de políticas públicas que eliminem, gradativamente, os entraves ao desenvolvimento sustentável da atividade turística. Estão contemplados neste estudo: 65 Destinos Indutores, sendo 27 Capitais e 38 Municípios Não Capitais.

Balanco Geral - Índices de Competitividade

Dimensões	BRASIL			NÃO CAPITAIS			PETRÓPOLIS		
	2010	2011	2013	2010	2011	2013	2010	2011	2013
Índice Geral	56,0	57,5	58,8	50,3	51,8	53,1	59,6	63,4	66,4
Infraestrutura Geral	65,8	68,4	68,6	59,8	63,2	63,8	65,2	65,4	67,9
Acesso	60,5	61,8	62,6	52,3	53,1	53,8	69,9	72,8	69,8
Serviços e Equipamentos Turísticos	50,8	52,0	56,8	41,9	43,4	48,1	47,4	50,8	56,85
Atrativos Turísticos	60,5	62,0	63,2	61,3	62,5	63,4	71,0	71,4	76,1
Marketing e Promoção do Destino	42,7	45,6	46,8	39,8	42,5	44,4	42,3	57,5	64,0
Políticas Públicas	65,8	68,4	68,6	59,8	63,2	63,8	65,2	65,4	67,9
Índice Geral	56,0	57,5	58,8	50,3	51,8	53,1	59,6	63,4	66,4
Cooperação Regional	51,1	49,9	44,6	53,1	51,4	44,9	54,6	51,8	44,0
Monitoramento	35,3	36,7	37,4	30,0	31,2	31,9	49,6	56,4	49,8
Economia Local	59,5	60,8	63,6	51,5	53,7	55,2	62,3	64,4	71,2
Capacidade Empresarial	57,0	59,3	61,2	38,6	41,0	43,5	56,5	58,5	64,3
Aspectos Sociais	58,4	59,1	59,4	54,2	55,2	56,7	54,4	66,3	73,0
Aspectos Ambientais	65,6	67,2	67,7	61,5	63,3	63,6	70,6	72,3	80,0
Aspectos Culturais	55,9	57,5	58,2	50,0	51,2	52,4	65,9	66,2	71,1

Fonte: MTur, SEBRAE.

5. Regulamentação do COMTUR (apresentação do Dr. Oudair Teixeira Azevedo, Assessor Especial Jurídico da FCTP):

Por motivo de força maior, o Dr. Oudair foi chamado para uma audiência extraordinária e não pode fazer sua apresentação sobre a regulamentação do COMTUR.

6. Prorrogação do mandato da Presidência do COMTUR até 31.01.2014:

O Sr. Rogério sugeriu realizar uma reunião especial do Comitê Gestor, no dia 15/01/14, com o Jurídico para incorporar mudanças ao Regimento do COMTUR e o que ficasse decidido seria automaticamente aprovado pelo Conselho. Sugeriu que a eleição para a vice-presidência do COMTUR seja realizada em 22/01 e o mandato da atual diretoria se estenda até 31/01. Proposta aprovada pela Assembléia.

7. Assuntos Gerais:

O Sr. Rogério mencionou a falta de continuidade na divulgação dos eventos turísticos, dando como exemplo o Natal de Luz que mudou para Natal Imperial. Não se fortalece um evento turístico ou cultural sem continuidade. Disse que o COMTUR deve marcar sua posição e se pronunciar contra a mudança sistemática dos eventos vinculada à política. Sugeriu o envio de um ofício do COMTUR para a Fundação de Cultura e Turismo se posicionando contra estas atitudes. Disse que o Conselho tem que ser consultado sobre essas mudanças e poder opinar sobre a denominação final dos eventos.

O Sr. Jonny disse que há muito se vem solicitando a duplicação da subida da serra (parte da BR-040) e que finalmente a obra está sendo realizada de maneira rápida e eficiente. A preocupação é que a Estrada Parque, resultante dessa empreitada, seja invadida por Duque de Caxias tão rapidamente, que a segurança vai se tornar um problema muito sério para Petrópolis, pois é possível que o tráfico de drogas se instale na região e esta seja usada como rota de fuga. Quem vai conservar a estrada? Teve audiência pública da CONCER e ANTT ontem (17/12) e foi dito que a conservação vai passar para a CONCER ou para a UNIÃO. A Estrada União e Indústria já passou por problema semelhante, que resultou em grande confusão sem uma conclusão aceitável e não se pode deixar acontecer o mesmo com a BR-040. O Sr. Rogério e o Sr. Jonny, em concordância, sugeriram que o COMTUR deve fazer este questionamento, já que a Estrada Parque bem cuidada e segura pode ser benéfica para a cidade, podendo ser usada turisticamente, pois é um lugar especial. Sugeriram que seja feito um ofício do Executivo para o Legislativo, com cópia para a ANTT e para a CONCER, solicitando a criação de uma comissão para formatar um documento que defina e ordene as responsabilidades com relação à Estrada Parque, a formação de um conselho tripartite da sociedade civil, ANTT e CONCER, tendo o COMTUR um lugar permanente, e que se reúna mensalmente, para evitar uma tragédia anunciada.

A Sra. Isabela lembrou que a Prefeitura se comprometeu a assumir o encaminhamento do Projeto do Trem para o Ministério das Cidades (PAC da Mobilização Urbana) para março e depois para setembro. O Projeto não chegou ao Ministério, o grupo de trabalho solicitou uma reunião com o prefeito há um mês e não obtiveram resposta. Portanto, foi enviado pelo GT-Trem ao Ministério Público toda a documentação do projeto para ser apensada a um processo que já havia sido instaurado por uma entidade junto a este MP, para que este solicite à Prefeitura um posicionamento. O Sr. Jonny disse que o Projeto do Trem, que foi o que mais evoluiu desde sua instalação em 2008, estagnou e retrocedeu em 2013. O grupo do GT-Trem, que inicialmente se reunia com mais de 30 pessoas, por desestímulo vem se reunindo com apenas $\frac{3}{4}$ desse número. Antes que o GT-Trem morra por inanição foi tomada esta providência na tentativa desesperada que todo este trabalho não se perca, mesmo que possa parecer um ato de confrontação com o poder público. A Sra. Isabela disse que o que falta é que o prefeito

tome a frente das negociações com o governo estadual e o governo federal. O GT-Trem quer obter uma posição do porque o Projeto não foi apresentado ao Ministério das Cidades, e o que foi feito e o que não foi feito, pois o GT-Trem foi afastado de todo o processo, já que se argumentou que a ingerência do grupo em Brasília, com deputados, e etc. não seria produtiva. A Sra. Marisa lembrou que foi dito pela Sra. Evany que os contatos estavam sendo feitos pelo Sr. Juvenil, que esperava a abertura do SICONV para a apresentação do Projeto junto ao Ministério das Cidades, mas que esta abertura não ocorreu. Jonny mencionou também que não somente esse caminho, do governo federal, deveria ter sido considerado pelo poder público. Existem várias alternativas, tais como patrocínios privados, parcerias etc, que poderiam ter sido levados em conta.

A Sra. Graça lembrou o recente assalto a um ônibus da ÚNICA e sugeriu o envio de um ofício à empresa e à SINART solicitando mais empenho na segurança. O Sr. Jonny disse que o órgão que deve ser contatado para pedir providências é o Conselho de Segurança (CONSEPE). O Sr. Rogério sugeriu que seja enviado um ofício do COMTUR ao CONSEPE solicitando um maior cuidado com a segurança e a instalação de equipamentos de detecção de metais.

O Sr. Eduardo Seleri comunicou que o presidente do SindPetrópolis, Sr. Germano Valente, vai adquirir equipamento de multimídia para ser doado ao programa de capacitação de mão-de-obra do governo federal, PRONATEC COPA NA EMPRESA. A Sra. Raquel agradeceu a importante parceria do SindPetrópolis e lembrou que ainda é necessário a cessão de espaço no Centro Histórico e em Itaipava para a realização das oficinas de capacitação. Esses espaços precisam de sala com mesas, cadeiras e outros equipamentos, que comporte duas turmas de 30 participantes em média. Informou a participação da FCTP e de representantes do *trade* no lançamento pelo Sebrae/RJ e o Instituto Marca Brasil - IMB, no último dia 13 de dezembro, do projeto Tour da Experiência – Caminhos do Brasil Imperial, no Museu Histórico Nacional. O lançamento contou com a participação do Secretário Estadual de Turismo, Ronald Ázaro, além de representantes de entidades como: FC&VB, ABEOC, BITO, ABAV Nacional e RIOTUR, além de representantes de todos os municípios contemplados no projeto. Os personagens dom Pedro II e imperatriz Teresa Cristina foram contratados pelo SEBRAE para a abertura do evento. Informou também que a ausência do Sr. Juvenil à assembléia do COMTUR se devia à sua viagem a Brasília para participar da apresentação do projeto da Rota Cervejeira da Região Serra verde Imperial, da qual Petrópolis é participante.

A reunião foi encerrada às 18h e 40 min.

Rogério Elmor
Presidente do COMTUR

May-Lin Falconi da Rocha
Secretária Ad hoc

