

Ata da Assembleia Ordinária do COMTUR – 09/03/2016

Sede da Representação Regional Serrana da Firjan - Av. D. Pedro I, 579

PRESENTES: Carlos Mariz (ABIH); Luciana Viveiros (ABIH); Stefany Moreira (AGFAP); Sheila Madureira (Atitude Artesanal); Pasquale Cutrupi (Casa D'Italia Anita Garibaldi); Jarlene Rodrigues Reis (CEFET/UNED-Petrópolis); Aymê Magno da Silva (CEJA); Marcia F. C. Kraus (CPTRANS); Nelcyr A. Costa Filho (COMDEP); Thomaz Pompeu de Sousa Brasil (Comunidade Evangélica de Confissão Luterana em Petrópolis); Sueli das Graças Ferreira (Coordenadoria de Comunicação Social – ASCOM) Evany Noel Carvalho (FCTP/Vice-Presidente do COMTUR); Raquel Neves (FCTP); Jonny Klemperer (FIRJAN); Marisa Guadalupe Plum (IHP); Elisabeth Maller (Mitra Diocesana de Petrópolis); Isabela Verleun (Museu Imperial); Camila Lacerda Thees (PC&VB); Bruno Leonardo (SEBRAE); Leonardo Faver (Secretaria de Agricultura); Adriana Salim (Secretaria de Educação); Lúcia Fernandes Ribeiro (Secretaria de Obras); Rosana Portugal (Secretaria do Meio Ambiente e Des. Sustentável); Renato Winter (Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Econômico); Flávio Cacilhas (SINCOMPE); Germano Valente (SindPetrópolis / Presidente COMTUR); Kátia Manangão (UCP).

AUSENTES JUSTIFICADOS: Frederico Ferreira (CEFET/UNED-Petrópolis); Gustavo Massi (Secretaria de Fazenda); Marília Mills (SENAC); Rosemeri Silva (SICOMÉRCIO).

AUSENTES NÃO JUSTIFICADOS: APA; CLUBE 29 DE JUNHO; FASE; FECOMÉRCIO; IPHAN, Secretaria de Ciência e Tecnologia; Secretaria de Trabalho, Assistência Social e Cidadania; Secretaria de Segurança Pública; SICOMÉRCIO; Subprefeitura.

OUVINTES: Flávia Rocha (TV Participação); Moisés do Valle (TV Participação); Giovanna Carvalho dos Santos (CEFET/Uned Petrópolis); Susana Santos Campos (CEFET/Uned – Petrópolis); Márcia de Paula Francisco (PC&VB);

CONVIDADOS: Aluísio Pereira de Freitas (AMPLA); Rodrigo L. Almeida (AMPLA); May-Lin Falconi (FCTP).

A reunião teve início às 16h22.

1. Aprovação da Ata da Assembleia Ordinária de fevereiro de 2016.

A Ata da Assembleia Ordinária enviada previamente por e-mail, após pequena alteração feita por Renato Winter, foi aprovada por unanimidade.

2. Comunicações

Presidência do COMTUR – Germano Valente

a) **Convenção coletiva do Comércio e sua relação com o Turismo** (contatos da Presidência do COMTUR com o SICOMÉRCIO e SINCOMPE).

O Sr. Germano Valente iniciou as comunicações informando sobre a convenção coletiva do comércio, eles decidiram não incluir os feriados na convenção coletiva, ficando a critério de cada

comerciante e dos comerciários como será o funcionamento das lojas. Para isso, será necessária uma mudança de cultura para movimentar o comércio e o turismo. O Sr. Germano enfatiza a importância de abrir o comércio, principalmente em momentos de crise. O Sr. Flávio do SINCOMPE disse que a proposta foi boa e deu a ideia de negociar folga para o comerciário que trabalhar no feriado. A Sra. Evany pede uma salva de palmas para o presidente Germano por conseguir a negociação de abertura do comércio. O Sr. Germano disse que para o comércio da Rua Teresa e Centro é uma mesma convenção. E para Itaipava e distritos que é uma convenção diferente, mas com essas mudanças a tendência é que se igualem em breve.

b) Abertura dos trabalhos do Lidera Turismo Petrópolis - Primeira reunião realizada no dia 08/03/2016 no Riverside Park Hotel - iniciativa do SEBRAE.

Germano diz que ele como Presidente do COMTUR e do SindPetrópolis estão participando deste interessante programa oferecido pelo SEBRAE, como também outras instituições do Conselho. Passou a palavra ao Bruno do SEBRAE para maior detalhamento. O Sr. Bruno do SEBRAE comunica que a Sra. Cláudia não pôde comparecer por ter que comparecer a outros compromissos em outra cidade. O programa foi lançado no dia 08 de março em Petrópolis e foi criado para discutir ações locais e regionais referentes ao Turismo. Já havia acontecido em outros municípios mas ainda não em Petrópolis. Como convidado do SEBRAE, o Sr. Pere Muñoz de Barcelona realizou uma palestra de abertura e identificou em Petrópolis as mesmas dificuldades que Barcelona encontrou para o fortalecimento do Turismo. Vão ser realizados 5 encontros que serão enviados futuramente por email. O público desses encontros será mesclado entre poder público e privado, vão receber ficha de adesão por e-mail. O Sr. Bruno reforça que é importante a participação dos membros em todos os encontros, que serão finalizados em maio. O Sr. Bruno informou ainda que a Regional Serrana II compreende algumas cidades da Região Serrana. O Sr. Germano disse que a palestra foi muito boa e falou da necessidade de capacitação para empresários e funcionários do segmento, acreditando que o SEBRAE consiga facilitar os trâmites sem custos maiores. A Sra. Raquel citou dois tópicos importantes para o desenvolvimento do Turismo de Petrópolis, como o Sr. Pere Muñoz citou que aconteceu em Barcelona: aumento das parcerias público-privadas, muito utilizadas em Barcelona para realização de eventos e atividades ligadas diversos setores que envolvem o Turismo e a realização da Campanha “Um turista, um amigo”, que é como o nosso Programa de Sensibilização Turística, já trabalhado aqui, motivando os moradores locais a tratarem bem e com hospitalidade os turistas e visitantes e que em Barcelona tiveram excelentes resultados.

FCTP – Evany Noel

- Apresentação sobre o destino turístico de Petrópolis para os recepcionistas dos Postos de Informação Turística da RIOTUR.

A Sra. Evany falou que não pôde comparecer à reunião de ontem do Lidera Turismo porque a FCTP recebeu um convite da TurisRio para realizar uma capacitação sobre Petrópolis para os recepcionistas dos Postos de Informação Turística do Rio de Janeiro (RIOTUR), para estimular o turismo em cidades do interior num raio de 3 horas de deslocamento da capital. Na ocasião, foi feita uma apresentação sobre o destino turístico de Petrópolis, sua oferta turística (atrativos, equipamentos e serviços turísticos), segmentos que trabalha, sistema de informação turística, calendário de eventos, dentre outros temas. Todos que participaram receberam kits com material de divulgação da cidade. Petrópolis foi a primeira cidade a realizar este treinamento com os recepcionistas, visando divulgar o interior do Estado do Rio de Janeiro para o fluxo que virá para cidade do Rio de Janeiro, em virtude da realização dos Jogos Olímpicos de 2016. A FCTP convidou o PC&VB para participar desta apresentação.

PCVB – Márcia de Paula e FCTP – Evany Noel

a) Exposição “Bem-Vindos!Eu sou Petrópolis” – 15 a 30 de março – Espaço Cultural da INTERTV – ação conjunta do PCVB e FCTP – “Bem Vindos! Eu sou Petrópolis!”

A Sra. Márcia disse que o PCVB em parceria com FCTP realizarão uma exposição com o objetivo de despertar o orgulho por Petrópolis, principalmente pelo público petropolitano. A exposição se chamará “Bem-Vindos!Eu sou Petrópolis”. A exposição irá destacar fatos históricos, como a vinda de Dom Pedro para cá como também a chegada do Super Computador ao LNCC, contando com cenário criado com gravuras, sons da Mata Atlântica, objetos, entre outros. Um dos objetivos é despertar a importância de se explorar o turismo e sua diversidade na cidade de Petrópolis. A Sra. Márcia disse que o espaço estará aberto para turistas, moradores e escolas e que a INTERTV, afiliada da Rede Globo em Petrópolis fará uma grande chamada. Haverá workshops e oficinas paralelas, desde oficinas de pães alemães a de cervejas artesanais, história e ecoturismo, buscando o envolvimento dos grupos com o projeto da exposição. A Sra. Evany explica que foi criado um roteiro dentro de um curto espaço de tempo, onde foram destacados os pontos positivos que levaram ao crescimento do turismo na cidade e que no primeiro final de semana a programação terá foco para os petropolitanos e no segundo para os turistas.

b) Lançamento do Calendário de Eventos 2016

O Sr. Germano reforça que o Calendário de Eventos 2016 será lançado na abertura da exposição e Evany complementa dizendo que no primeiro dia – dia 15 – será lançado o calendário que estará não só na própria exposição, impresso, como também em e-mail marketing para estar mandando e sendo replicado por todos. Nele constam eventos realizados pela FCTP, pelo PCVB, como também pela iniciativa privada tendo como objetivo a captação de turistas.

- FIRJAN – Jonny Klemperer

O Sr. Jonny Klemperer disse que na segunda-feira, dia 07 de março foi realizada apresentação do projeto da Estrada Parque no COMCIDADE. Foi reconhecida a transversalidade do projeto com todos os setores da cidade. E foi deliberado que o Secretário de Planejamento e Desenvolvimento Econômico vai levar ao Prefeito a solicitação de provocar uma reunião com os entes federais e estaduais.

3. Ações da AMPLA visando melhorias dos serviços – Sr. Rodrigo Luiz de Almeida

Sr. Germano chama o Sr. Rodrigo Luís Almeida, da AMPLA junto com o Sr. Aluísio. O Sr. Rodrigo começa dizendo que sabe o quão importante é a energia para o turismo da cidade e por isso a empresa está fazendo investimentos de mais de 05 milhões de reais na rede para melhorar o fornecimento de energia na cidade. A empresa tem esperança que com todo o investimento, a qualidade do fornecimento será cada vez melhor. Investimento principalmente nas podas, que são manutenções necessárias para que não haja risco de interrupção no fornecimento de energia quando ocorrem chuvas e ventos fortes. São previstas mais de 225.532 podas na região serrana – Petrópolis, Teresópolis, São José do Rio Preto e Areal, mas principalmente em Petrópolis, onde tem mais índices de incidentes. Sr. Rodrigo diz que 60% dos problemas com falta de energia são causados pela vegetação. São 10.286 manutenções preventivas; 478 projetos de manutenção e qualidade de serviço; 248 projetos de qualidade em baixa tensão; 55 Monitores de Ramal; 111 Chaves Telecomandadas, que é uma tecnologia estrangeira implantada em alguns países da Europa. Essas chaves se interligam e vão diminuindo o bloco de carga, e permitem o comando de falhas no fornecimento de energia à distância, remotamente, facilitando a identificação do problema e diminuindo o tempo de busca do problema das equipes nas ruas; 20 Religadores de rede e 104,9 km de Recondutoramentos de Média tensão. Sr. Rodrigo disse que a responsabilidade

de poda não é da AMPLA, e sim da Prefeitura, mas que a partir do momento que a Prefeitura não faz a poda preventiva, e a vegetação têm contato com os fios, esse serviço começa a ser de responsabilidade da AMPLA. A ação preventiva é responsabilidade da prefeitura e a Ampla é responsável pela corretiva. Completa que a empresa está tentando fazer parceria com a Prefeitura para que esta auxilie no recolhimento e limpeza. Sr. Germano explica que se trata da COMDEP. O Sr. Aluísio completa dizendo que uma parceria entre Ampla e COMDEP facilitaria o trabalho, onde a Ampla faria a poda e a COMDEP auxiliaria na limpeza, otimizando e dando velocidade ao tempo do serviço. Sra. Luciana Viveiros perguntou por que não se faz um investimento para embutir a fiação, para não ter que haver a preocupação com a poda, com os recolhimentos, com “gato”, entre outros problemas. Sr. Rodrigo explicou que o rebaixamento de uma rede, seria um investimento muitíssimo mais caro e que a empresa não teria condições de arcar. O Sr. Carlos Mariz perguntou de ocorrência de poda dentro da propriedade do seu hotel e na rua. Sr. Germano então, perguntou o que é necessário ser feito no caso de a árvore estar dentro de terreno particular. O Sr. Rodrigo respondeu que o cliente pode chamar a Ampla, a empresa rebaixa a rede e o cliente faz a poda, para que não haja riscos. Sra. Evany junto ao Sr. Germano questionou se não seria necessária autorização da Secretaria do Meio Ambiente. O Sr. Rodrigo disse que não, desde que a ocorrência seja dentro de terreno particular e não em vias públicas. Estando em terreno particular do cliente, é um assunto do cliente com a empresa. Sr. Rodrigo disse que tinha dois *call centers*, um em Niterói e outro no Ceará, que atendiam separadamente as suas regiões. E que atualmente com os investimentos, esses serviços foram ampliados e ambos os *call centers* conseguem fazer um transbordo, se apoiando no atendimento. Trouxeram o Centro de Operação de Baixa e Média Tensão para Petrópolis, com gestão de 100% na cidade, localizado na Fonseca Ramos. Sra. Márcia (CPTrans) pergunta se houve melhora no serviço com caminhões, onde há ocorrências como tombamentos de postes, prejudicando muito o trânsito na região da ocorrência. Sr. Rodrigo disse que não houve melhora, pois continua sendo um serviço complexo. Continuando sobre os investimentos nas emergências, Sr. Rodrigo disse sobre a diminuição do tempo médio de atendimento realizado em fevereiro de 2016 que foi igual a 7,5h, a quantidade de atendimentos acima de 24 horas, comparando fevereiro de 2015, com fevereiro de 2016, caiu. Uma redução de 61 clientes atendidos com mais de 24 horas. Já sobre as contingências climáticas, Sr. Rodrigo disse que de acordo com levantamento, no mês de dezembro de 2015, ocorreram durante 60% do mês e em janeiro de 2016, 61%. Foram quedas de árvore, de barreira, solo instável, alagamento, entre outros. Sr. Rodrigo termina dizendo que reforça a responsabilidade da empresa, esforço e dedicação para continuar melhorando o fornecimento de energia. Sr. Germano completa reforçando a importância da empresa pra atividade turística, que um estabelecimento turístico sem luz em um final de semana por exemplo, acaba com o lazer do turista e prejudica o empreendimento. Sr. Aluísio pede uma relação de número do cliente de todos os hotéis e restaurantes para que possam fazer inspeções e medidas preventivas neste estabelecimento. E o Sr. Germano assume responsabilidade de enviar esta relação, através do SindPetrópolis.

4. Programa de Sensibilização Turística – Vertente Segmentada

Sr. Germano chama Sra. Evany e Sra. Raquel para a apresentação sobre o Programa de Sensibilização. A Sra. Evany abre a apresentação dizendo que já trouxeram muito retorno das ações da Vertente Educativa, que terão continuidade e ampliação em 2016 e que posteriormente trarão o retorno dos resultados alcançados nestas ações. Completa ainda dizendo que a Sra. Drica Madeira assumiu o compromisso de impulsionar a Vertente Segmentada através de um convênio, por parceria com a UCP. Explica que várias ações desta Vertente foram elencadas no projeto elaborado pelo COMTUR em 2014, e que várias reuniões foram realizadas com o grupo de trabalho

desta Vertente no SEBRAE, e chegaram à conclusão de que precisariam de um apoio de marketing para embasar as ações previstas, cujo público-alvo abrange um grupo bastante heterogêneo, composto de profissionais que atuam direta e indiretamente no atendimento ao turista, que necessita de maior qualificação. A Sra. Evany informou que o grupo de trabalho decidiu quais seriam as ações prioritárias para começar a desenvolver a Vertente Segmentada do Programa e que foram definidas duas ações: a) Circuito Viva Petrópolis, que é um *city tour* na cidade, realizado pela comunidade, que em 2015 foram realizados com mulheres de comunidades de Petrópolis assistidas pelo CRAS, em parceria com a SETRAC e depois com alunos da UFF; b) cursos de qualificação para bem receber em Petrópolis, que é dirigido a taxistas, agentes de trânsito, guardas civis, policiais militares, frentistas de postos de gasolina, artesãos, funcionários da COMDEP, recepcionistas de hotéis, entre outros. Como foi identificada a necessidade de um olhar mais aprofundado com relação ao marketing, o grupo de trabalho sugeriu que fosse consultada a UCP como instituição membro do COMTUR, para dar apoio à organização dos cursos de capacitação para bem receber em Petrópolis com foco no marketing de relacionamento e comunicação interpessoal. A partir do contato feito pela FCTP, a reitoria cedeu a Professora Kátia Manangão, Coordenadora do Curso de Marketing e membro suplente do COMTUR pela Universidade, para trabalhar a proposta e o conteúdo dos cursos, em conjunto com Evany Noel, Diretora de Turismo da FCTP. Essa proposta foi elaborada e encaminhada à Presidência da FCTP. Explica que o projeto evoluiu de cursos de qualificação para uma proposta mais abrangente e ousada, que é a Escola para Bem Receber em Petrópolis, que tem como foco permitir que os profissionais do *trade* turístico e demais atores que atuam na área, passem por um processo de “ressignificação” em suas práticas, para que eles compreendam que eles podem agregar valor à sua atividade. Dá como exemplo o recepcionista do hotel, que pode fazer muito mais que o *check in* e o *check out*, que ele atua como um “vendedor da cidade”, já que se ele for bem capacitado, apresentará todas as atrações, eventos, o que tem para fazer e desfrutar na cidade, o que fará com que o turista permaneça por mais tempo e até retorne, recomendando aos seus amigos e parentes. O curso de qualificação da Escola para Bem receber intenciona: introduzir os conteúdos relacionados às competências comportamentais; introduzir conteúdos relativos à história e à cultura de Petrópolis e à oferta turística do destino; trabalhar discurso e postura dos profissionais (abordagem, vestimenta, ética profissional e etc); introduzir conceitos de Marketing de Serviços, Economia de Experiência, Comunicação Interpessoal; trabalhar aspectos motivacionais integrados à cultura intraempreendedora. Está organizado em dois módulos de 15 horas cada. Módulo 1: Turismo e Bem Receber em Petrópolis – 15h e Módulo 2: Marketing de Serviços aplicado ao Bem Receber - 15h. Ao final do programa, cerca de 180 profissionais serão capacitados na primeira etapa. Empreendedores turísticos, serviços, comércio e profissionais autônomos ligados às atividades turísticas conquistarão o selo de QUALIDADE BEM RECEBER. O selo será concedido tanto aos profissionais como também aos empreendimentos turísticos que capacitarem pelo menos 65% do total dos colaboradores que prestam atendimento diretamente aos turistas. Explica que é um investimento da fundação previsto no orçamento para projetos. E solicita que os conselheiros colaborem na divulgação e estímulo aos participantes, quando forem abertas as inscrições. A Professora Jarlene apresenta a Professora Susana, de Meios de Hospedagem, do CEFET, que trabalha num projeto de iniciação científica, que visa trabalhar a requalificação de profissionais na área de meios de hospedagem do Centro Histórico de Petrópolis. Completa dizendo da necessidade de articular as ações do projeto da Professora através do CEFET, PC&VB, FCTP e Sindicatos. A Sra. Evany se colocou à disposição para parceria e apoio. O Sr. Germano dá o projeto da Escola para Bem Receber como aprovado por todos os conselheiros presentes e pede uma salva de palmas.

5. Assuntos Gerais

O Sr. Germano fala sobre o Foro de Políticas Públicas que aconteceu na segunda-feira (07/03), e serão mais onze ou doze reuniões para frente, com objetivo de as entidades civis formarem políticas públicas, na tentativa de dar uma continuidade aos projetos, mesmo a partir das trocas de governo. Fizeram parte do Foro a ABIH, PC&VB, SICOMÉRCIO, entre outros. Em seguida, o Sr. Carlos Mariz retoma o assunto tratado em assembléia anterior sobre a definição e delimitação de áreas rurais e urbanas, que irá impactar os meios de hospedagem de Petrópolis e o S. Germano diz que já foi formado um grupo de trabalho no COMTUR, para acompanhar o assunto, formado pela ABIH, SindPetrópolis e PC&VB e que deve se reunir e que se for necessário iriam conversar com os vereadores. Adriana Salim fala sobre a reunião do Conselho de Cultura, onde estará representando o COMTUR junto ao seu suplente Leandro Serrano. Sra. Elisabeth Maller (MITRA) comunica sobre horário do velório do Frei Moser. A Sra. Elisabeth falou também do problema que a Catedral São Pedro de Alcântara tem enfrentado por conta da postura negativa dos Guias de Turismo que frequentam o local, da abordagem que eles fazem com os turistas e o desrespeito deles durante as celebrações. Ela solicitou que seja marcada uma reunião da FCTP com o Padre Adenilson, pároco da Catedral. O Sr. Germano comunica que a Sinal Park estará presente em uma próxima reunião para trazer informações sobre a gestão dos estacionamentos rotativos. Agradece a todos e encerra a reunião às 18h21.

Germano Valente
Presidente do COMTUR

May-Lin Falconi
Secretaria