

Ata da 111ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Turismo

Às quinze horas e trinta minutos do dia 31 de março de dois mil e dezesseis, nas dependências do auditório do Hotel Novotel Santos, à Av. Ana Costa, 473 – Santos, SP, realizou-se a 111ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Turismo.

O Presidente do Conselho Municipal de Turismo, Sr. Luiz Dias Guimarães, perguntou aos presentes se todos haviam recebido e lido a ata da última reunião e se concordavam com o seu conteúdo. Diante da afirmativa dos conselheiros, foi pedida a dispensa da leitura da ata, que foi aprovada por todos.

Na sequência, o Presidente iniciou a reunião, agradecendo ao Sr. Alexandre Preto, gerente geral do Novotel, pelo apoio na realização da reunião, parabenizando-o pela estrutura e qualidade do empreendimento, e informou que, ao final da reunião, será feita uma visita técnica às dependências do hotel. O Sr. Presidente lembrou, em seguida, que a presente reunião faz parte de mais uma etapa da elaboração do Plano Diretor de Turismo, enaltecendo a importância da participação do Conselho neste momento. Segundo ele, em cerca de dois meses, o Plano estará concluído e será apresentado na Câmara para mais discussão, até ser transformado em Lei.

Depois passou a palavra a Sra. Janaílda Marques, Turismóloga da GeoBrasilis, que informou que foram propostos objetivos estratégicos específicos, a partir de pesquisa de demanda (na alta e baixa temporada), oficinas, reuniões, entrevistas e do levantamento do prognóstico. Esses objetivos, que definirão a elaboração de projetos e programas, foram divididos em oito eixos temáticos, com base nas diretrizes do Ministério do Turismo, conforme o Programa de Regionalização: Gestão turística; Planejamento e posicionamento de mercado; Qualificação profissional, dos serviços e da produção associada; Empreendedorismo, captação e promoção de investimento; Infraestrutura turística; Informação ao turista; Promoção e apoio à comercialização; e Monitoramento. A Sra. Janaílda informou, também, que duas instituições que fazem parte do Comtur contribuíram com propostas de objetivos e diretrizes, incluídas no Plano.

Na sequência, a Sra. Janaílda apresentou os objetivos estratégicos específicos para cada eixo, elencando as diretrizes que guiarão cada objetivo, conforme descritos abaixo:

GESTÃO TURÍSTICA

Objetivos:

- *Fortalecer mecanismos e instâncias que possibilitem a participação e implantação de políticas públicas em prol do desenvolvimento da atividade turística;*
- *Articular e fortalecer a integração entre os entes que formam a cadeia produtiva do turismo*
- *Desenvolver estratégias de regionalização, por meio da organização de ações integradas com os destinos da Costa da Mata Atlântica;*
- *Estimular e favorecer a cooperação e a comunicação entre o setor público e a iniciativa privada;*
- *Desenvolver na população o sentimento de pertencimento e de valorização da atividade turística como alternativa econômica para o destino.*

Diretrizes:

- *Reestruturação do Conselho Municipal de Turismo;*
- *Ampliar a captação de recurso para Fundo de Apoio e Investimento ao Turismo – Faitur, prevendo novas fontes de arrecadação;*
- *Ampliar a dotação orçamentária direcionada para gestão pública do turismo em Santos;*
- *Definir comissões ou câmaras específicas para tratar das questões relacionadas com cada setor da atividade turística;*
- *Dinamizar a instância de governança da região turística Costa da Mata Atlântica para obter melhores resultados e aumentar as possibilidades de captação e permanência do turista no destino;*
- *Fortalecer as associações turísticas pertencentes à iniciativa privada;*
- *Criar campanhas e projetos que estimulem a participação da população e o reconhecimento da importância da atividade turística, como também da necessidade de atender bem ao turista, compartilhando responsabilidades e resultados.*

O Sr. José Luis Blanco (Skal) ponderou que, haja vista a validade de dez anos do Plano Diretor, a nomenclatura “Costa da Mata Atlântica” seja omitida, prevendo um eventual novo mapeamento realizado pela Secretaria de Turismo do Estado. Segundo a Sra. Janaílda, apesar de este ser nome reconhecido pelo Ministério do Turismo, ela ajustará para o termo “região”, para que o Plano Diretor não fique desatualizado, caso haja mudança na nomenclatura.

PLANEJAMENTO E POSICIONAMENTO DE MERCADO

Objetivos:

- *Ampliar e organizar a oferta de produtos e roteiros turísticos*
- *Desenvolver estratégias de mercado que reflitam a forma que Santos quer ser vista pelos turistas e pela população local, estabelecendo seu posicionamento de mercado*
- *Definir mercados prioritários para atuação*
- *Elaborar estudos e pesquisas para captar as percepções dos turistas e dos mercados demandantes*

Diretrizes:

- *Criar novos roteiros turísticos e inovar os existentes que sejam mais condizentes com as demandas do mercado e que explorem todos os atrativos reais e potenciais*
- *Elaborar plano de marketing*
- *Dinamizar e consolidar o calendário de eventos*
- *Estabelecer estratégias de segmentação para o turismo*
- *Desenvolver estratégias para minimização dos impactos da sazonalidade*
- *Elaborar periodicamente pesquisas de demanda, principalmente em segmentos específicos.*

O Sr. João Manuel L. Picado (Sefin) enalteceu a necessidade de ser estabelecido um calendário de eventos anual, completo, integrando todos os segmentos turísticos da cidade, a fim de propiciar um melhor planejamento estratégico no turismo da cidade como um todo.

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL, DOS SERVIÇOS E DA PRODUÇÃO ASSOCIADA

Objetivos

- *Promover capacitação para formação e atualização das pessoas que atuam diretamente com os setores relacionados com a atividade turística;*
- *Desenvolver estratégias para maximização do consumo e integração dos serviços relacionados com a produção associada ao turismo;*
- *Sensibilizar os prestadores de serviço formais e regulares de acordo com as legislações vigentes;*
- *Melhoria e desenvolvimento contínuo dos serviços e equipamentos turísticos.*

Diretrizes

- *Realizar programas de qualificações e atualização de conhecimentos para os profissionais que ocupam cargos em empresas relacionadas com a atividade turística;*
- *Formar mão de obra local capaz de ser inserida no mercado conforme maior demanda apontada pelas empresas;*
- *Desenvolver produtos artesanais típicos que representem as características culturais e ambientais do destino, com designers inovadores e que estejam de acordo com o perfil dos turistas de Santos;*
- *Realizar capacitações específicas para os serviços de alimentação localizados em áreas de circulação de turistas, com o intuito de fortalecer a gastronomia local e promover na satisfação do turista;*
- *Disponibilizar canais para aproximação das empresas que compõem os setores âncoras do turismo (como meio de hospedagem, agências) com empresários da produção associada (artesãos, produtores rurais, etc.) com intuito de promover a geração de negócios;*
- *Realizar mutirão para identificar as empresas que não estão atendendo as legislações vigentes, principalmente no que se refere ao CADASTUR, e estimular a regularização;*
- *Desenvolver campanhas informando aos turistas a importância de consumir produtos e serviços de empresas legais e formais;*
- *Ampliar e enriquecer a oferta de experiências turísticas, desenvolvendo e inovando produtos que agreguem diferenciais ou com valor intangível;*
- *Desenvolver um programa de bem receber envolvendo os meios de hospedagem, serviços de alimentação, receptivo e transporte, incluindo os taxistas;*
- *Desenvolver uma política de fomento a ampliação, modernização e inovação de atrativos;*
- *Desenvolver um programa para despertar o espírito empreendedor e inovador dos empresários locais.*

O Sr. José Lopez Rodrigues (Sinhores) frisou, em seguida, a necessidade de apoio do empresariado para os formadores de profissionais do turismo. Segundo ele, fica muito difícil conseguir oferecer um serviço de qualidade para todo segmento turístico, sem que os empresários permitam que os cursos de capacitação sejam realizados dentro do horário de trabalho. A respeito do Cadastur, o Sr. José Luis Blanco (Skal) salientou que o cadastro não condiz com a realidade da cidade, e que devia ser mais exigente. A Sra. Janaílda concordou, porém ressaltou que, a partir da Lei do Turismo, o cadastro no MTur passou a ser obrigatório para empresas e profissionais de turismo, sendo a fonte de consulta oficial do mercado turístico brasileiro.

EMPREENDEDORISMO, CAPTAÇÃO E PROMOÇÃO DE INVESTIMENTO

Objetivos

- *Fomentar e criar sinergia de um ambiente favorável para realização de negócios*

- *Maximizar o interesse e a busca por serviços de informação e assessoria técnica em empreendedorismo e inovação*
- *Atrair investidores para negócios que alavanquem o desenvolvimento do turismo e de negócios afins*
- *Desenvolver estratégias que agreguem valor e competitividade ao destino turístico por meio da ampliação e da diversificação da oferta turística*

Diretrizes

- *Criar um catálogo de oportunidades de negócio no setor turístico em Santos*
- *Realizar eventos com fins de promover a captação de investidores*
- *Realizar momentos que oportunizem a realização de negócios entre os empresários locais e possíveis investidores, por meio de rodadas de negócios*
- *Disponibilizar informações e orientação a potenciais investidores*
- *Propor leis de incentivo fiscal para fomentar a atração de investidores em áreas com potencial turístico, como é o caso do Centro Histórico e da Área Continental*
- *Realizar eventos que estimulem o empreendedorismo apresentando as vantagens, os meios, as possibilidades e demandas do mercado*
- *Ampliar o uso turístico das Unidades de Conservação*

INFRAESTRUTURA TURÍSTICA

Objetivos

- *Identificar e priorizar as necessidades de infraestrutura que se adequem ao tipo de desenvolvimento turístico desejado*
- *Fomentar e apoiar a criação de nova infraestrutura e a melhoria da infraestrutura existente*
- *Fomentar a criação de atracadores para embarcações de pequeno e médio porte para o lazer*
- *Alinhar os investimentos turísticos do poder público aos objetivos do PDTur*
- *Facilitar o deslocamento do turista em Santos*
- *Colaborar para melhoria da balneabilidade da água*

Diretrizes

- *Criar um programa de investimentos prioritários para direcionar a aplicação dos recursos oriundos do DADE*
- *Prover ao público amante das atividades náuticas condições de guarda e manutenção de embarcações para desenvolvimento de um polo de competições e de lazer, além de desenvolver o comércio relacionado à atividade*
- *Desenvolver um programa de revitalização os atrativos localizados no Centro Histórico, com estruturas mais interativas, inovadoras e atrativas*
- *Desenvolver um programa para melhorar o acesso a Santos abrangendo terminais rodoviários e aquaviários sob gestão pública municipal*
- *Investir em programas e projetos de sinalização viária e turística, direcionada para veículos, ciclistas e pedestres*
- *Implantar sinalização interpretativa nos principais atrativos e intersecção dos canais da praia*
- *Ampliar a área e logística de locais para estacionamento de ônibus de turismo*
- *Realizar intervenções e reordenar o trânsito reduzindo impacto de conflito de fluxo entre trânsito de turistas e cargas*
- *Melhorar as estruturas e condições de acessibilidade aos pontos turísticos, quando possível, para atender a todos os tipos de turistas e visitantes*
- *Ampliar a captação de recursos para investimentos em infraestrutura urbana e turística através de parceria com a iniciativa privada ou outras esferas de governos e instituições internacionais*
- *Adequar os pontos turísticos e do comércio de acordo com a demanda dos turistas, ofertando segurança e qualidade*
- *Atuar conjuntamente com a concessionária de água e esgoto (SABESP) para eliminar o lançamento de esgoto sanitário na rede de drenagem pluvial*

Quanto à questão da acessibilidade, o Sr. Guilherme de Mello Mauger (CDLS-Praia) enalteceu a importância de um programa que garanta, ao menos, uma infraestrutura mínima aos portadores de necessidades especiais, como a disponibilização de cardápios em braile nos restaurantes. Também foi colocada a necessidade de parceria com a SABESP na fiscalização das irregularidades na rede de esgoto e sua devida readequação. O Sr. José Luis Blanco apontou a importância de uma sinalização interpretativa quanto à existência dos canais na cidade, explicando a natureza da sua criação e que não se trata de água de esgoto. O Sr. Adilson Durante Filho (Setur) também acrescentou a importância de ser amplamente divulgada a razão pela qual a água do mar tem a coloração escura. Além disso, foi reivindicada uma agilidade maior na divulgação da balneabilidade das praias, após a medição da CETESB, para que tenha uma bandeira mais condizente com as condições de uso.

INFORMAÇÃO AO TURISTA

Objetivos

- *Fornecer informação útil e prática ao visitante e turista*

- Disponibilizar equipamentos e ferramentas que aproximem o turista do informante, e contemplem informações que atendam as suas expectativas
- Intensificar a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação
- Buscar constantemente inovação em tecnologias e formas de comunicação direta com o turista

Diretrizes

- Disponibilizar material atualizado e compacto, que estimule a visitação aos atrativos e roteiros, conforme orientações descritas no plano de marketing
- Ter uma melhor e maior presença nos meios e mídias digitais, por meio de um site mais moderno e interativo, aplicativo específico, participação em todas as mídias sociais, etc.
- Qualificar os recepcionistas e guias de turismo para que possam ampliar o conhecimento e padronizar o atendimento nos PITs, na linha Conheça Santos e no Bonde Turístico
- Modernizar e padronizar as estruturas dos PITs, disponibilizando plataformas digitais
- Integrar as diferentes ferramentas de comunicação – portais, mídias sociais, PITs, disk tour e aplicativo

PROMOÇÃO E APOIO À COMERCIALIZAÇÃO

Objetivos

- Desenvolver estratégias de promoção e comercialização do destino, estabelecendo os meios e canais que serão utilizados
- Consolidar Santos como destino turístico nacional
- Promover Santos com foco no mercado internacional
- Contribuir com o aumento do fluxo de turistas
- Envolver a iniciativa privada junto com o poder público nas ações referentes à promoção e comercialização do destino

Diretrizes

- Utilizar critérios de eficácia e rentabilidade na seleção e utilização de meios, canais e suportes à promoção e comercialização;
- Criar campanhas publicitárias direcionadas para os públicos-alvo estabelecidos no plano de marketing, além da produção das respectivas peças
- Criar novos materiais promocionais utilizando recursos que despertem o interesse do turista em visitar e permanecer mais o destino
- Implantar programa para amadurecer políticas comerciais e estratégias de venda do destino envolvendo os atrativos, as agências, restaurantes e meios de hospedagem
- Definir um calendário de eventos de turismo em que o destino participará para se promover nacionalmente e internacionalmente
- Realizar periodicamente famtour e presstrip selecionando os participantes de acordo com os objetivos e diretrizes listados no plano de marketing, por meio de parcerias entre o poder público e a iniciativa privada

A esse respeito, a Sra. Maracélia Ramos Teixeira (SESC) compartilhou sua experiência ao conhecer a cidade de Bonito-MS, cujo turismo é a principal atividade da região há muito tempo. Segundo ela, além do atendimento prestado na cidade ser o diferencial, as opções turísticas trabalham interligadas, adotando um voucher único, adquirido diretamente nas agências de turismo da cidade. A Sra. Janaílda completou que a cidade de Bonito é referência nacional e internacional em turismo, justamente por conta da união do poder público-privado e do turismo sustentável.

MONITORAMENTO

Objetivos

- Garantir a tomada de decisão e a atuação do poder público e iniciativa privada com base em informações e dados obtidos em fontes confiáveis e atualizadas
- Desenvolver um sistema eficaz e contínuo de monitoramento da atividade turística em Santos
- Promover o monitoramento sistêmico e contínuo dos resultados do Plano Diretor de Turismo
- Implantar sistemática utilizando a metodologia do PDCA, a partir dos resultados do Plano

Diretrizes

- Definir indicadores e fontes de dados para o monitoramento
- Estimular o envolvimento dos setores público e privado na geração dos dados
- Envolver as universidades e escolas técnicas na captação e análise de dados e indicadores para o observatório do turismo
- Implantar um programa de pesquisas que ocorra regularmente, que podem avaliar, por exemplo: a satisfação dos turistas, os impactos das atividades do turismo, os resultados e das tendências da oferta, da demanda e das novas tecnologias para o setor
- Divulgar periodicamente os resultados obtidos
- Elaborar um banco de dados através das imagens das câmeras de monitoramento de sistema "ocr" que já existem e estão instaladas nas vias de acesso da entrada e saída da cidade, na qual através das placas dos veículos nos informam o perfil de qual cidade e estado e o veículo do visitante
- Implantar um sistema de indicadores de desempenho do destino

- *Construir as bases para a criação de um Observatório do Turismo de Santos*

A Sra. Janaílda finalizou a apresentação, elencando os próximos passos na elaboração do Plano Diretor de Turismo: elaboração de programas e projetos; definição de indicadores para o monitoramento; definição de metas de curto, médio e longo prazo; e elaboração do Plano Operacional.

Na sequência, o Sr. Presidente informou quanto ao processo de transição da administração do Museu Pelé, da empresa AMABrasil para Prefeitura de Santos, no qual foram doadas 560 peças de um acervo avaliado em R\$ 19 milhões. Segundo o Sr. Presidente, isso representa cerca de 95% do que há de melhor do acervo do Museu – alguns itens ficaram de fora, da coleção pessoal do Pelé, que serão leiloados em Londres. O Sr. Presidente também comunicou que a Setur diminuiu o valor dos ingressos de R\$18 para R\$10, e, que, aos domingos, todos os ingressos serão comercializados por R\$5, equivalente ao valor da meia entrada – o que representou um aumento de 37% de público no feriado prolongado de Páscoa, em relação ao mesmo período no ano passado.

O Sr. Presidente informou que o compromisso, no momento, é com a gestão do equipamento, com os contratos de manutenção, seguro, bilhetagem eletrônica, entre outros; e que a Prefeitura não herdou nenhum compromisso financeiro com a incorporação do equipamento. Informou, ainda, que a Prefeitura tem consciência da importância do equipamento e vai buscar auxílio de parceiros, seja no poder público, na iniciativa privada, mediante a lei de incentivos etc. Lembrou, em seguida, que grande parte dos museus paulistanos, como o Museu da Língua Portuguesa e o Museu do Futebol, são custeados pelo governo do Estado, e que, talvez, o Museu Pelé seja o menos custoso entre os parques municipais.

Em seguida, o Sr. presidente finalizou a reunião por volta das 16h30, convidando a todos à realizarem uma visita técnica às dependências do Novotel Santos. Justificaram a ausência os conselheiros Sidney Verde (Codesp), João Gomes Ribeiro (Codesp) e Luana Li Yi Ng (Seseg).

Compareceram à reunião os conselheiros titulares, suplentes e convidados que assinaram a presente Ata:

Adilson Durante Filho (Setur) _____
Cláudio Rogério Vaz de Lorena _____
Daniela Tineo (Setur) _____
Daniella Lima (Setur) _____
Dulcimar de Vasconcellos (Etec) _____
Elyanee Soares R. dos Santos (Sinhores) _____
Guilherme de Mello Mauger (CDLS-Praia) _____
João Manuel L. Picado (Sefin) _____
João Paulo Sorensen de Moura (Setur) _____
José Lopez Rodrigues (Sinhores) _____
José Luis Blanco Lorenzo (Skal) _____
Lilian Rose de Barros (Seduc) _____
Luiz Alcino P. Carvalho (Sedurb) _____
Luiz Dias Guimarães (Setur) _____
Marcelo Vallejo Fachada (Setur) _____
Maracélia Ramos Teixeira (Sesc) _____
Márcio Luiz Silva Miorim (Sinthoress) _____
Marco Antonio Guimarães (SCVBS) _____
Marcus Vinícius Rosa (CDL Santos) _____
Micaele S. S. Alves (Etec) _____
Michele Oliveira A. Divino (Sebrae) _____
Miriam Guedes de Azevedo (Setur) _____
Nanci Ananias Lúcio de Abreu (Seduc) _____
Renata Fuentes (Sesi) _____
Rosa Maria Tamizari (Etec Aristóteles) _____
Roseane A. N. Jesus (CIESP-Santos) _____
Vagner Dantas (Setur) _____
Vitor Iglesias Cid (Setur) _____