

ATA DE REUNIÃO ORDINÁRIA Nº 03 – 09 de junho de 2020

Aos nove dias do mês de junho de dois mil e vinte, terça-feira, às dezessete horas e vinte e sete minutos, **em primeira convocação**, aconteceu a terceira reunião ordinária do Conselho Municipal de Turismo de Bombinhas – COMTUR na modalidade on-line através da plataforma Skype, por meio de um link público com o nome Reunião COMTUR e o endereço eletrônico: <https://join.skype.com/ASLrsjr5ew6a>. Participaram do encontro virtual os seguintes conselheiros representantes do poder público: **Keli Regina Benvegnú** (Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico) e, representando a iniciativa privada e a sociedade civil organizada: **Priscila Eskelsen, Jaime Mendonça Sant’Ana Junior e Rodrigo Oliveira Aquino Chagas** (Comércio e Serviços), **Mario Martins de Paula** (Hospedagem) e **Luciana Fortuna Nunes** (Sociedade Civil Organizada). Os demais conselheiros justificaram o não comparecimento no encontro. A conselheira Keli iniciou a reunião com o tema do encontro: retomada do turismo em Bombinhas, SC e região, informando que alguns empresários da cidade procuraram o Prefeito para conversar sobre a retomada do turismo na cidade e a responsabilidade da elaboração dos protocolos de segurança ficou sob responsabilidade da Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico. As turismólogas Keli e Josiane estão fazendo o trabalho de pesquisa e redação desses protocolos e para tanto, estão considerando exemplos de outros destinos, das organizações mundial e nacional da saúde e turismo e, também do selo turismo responsável do Ministério do Turismo, que foi lançado na última quinta-feira e contempla protocolos para cada atividade, elaborados considerando a experiência de outros países e em conversas com entidades representativas dos diversos segmentos. A maioria dos protocolos que existem são de destinos que estão hoje na alta temporada e poucas são as referências de municípios litorâneos para serem seguidos. Mas estão sendo desenvolvidos considerando os protocolos básicos de segurança e distanciamento controlado, considerando a realidade de cada setor. Por exemplo, a diferenciação de passeios em carros fechados e em veículos abertos, que precisam ser consideradas na redação. A conselheira Luciana acrescenta que é importante pensar também nos passeios de embarcações, pois por mais que o distanciamento seja controlado, o banheiro a ser usado é o mesmo e isso deve ser considerado pois é um lugar com uso intensivo e bastante risco de contaminação. A Keli também lembrou que nos passeios para a pesca e nas atividades de ecoturismo há muito compartilhamento de equipamento e será necessária uma postura diferente, que diminua o contato e não compartilhe utensílios. O Rodrigo informou que a Zimbros Ecotour está fazendo um protocolo proibindo o uso do banheiro da embarcação, permitindo o uso apenas em caso de emergência com imediata higienização, além da redução do tempo do passeio e da capacidade de passageiros, levando grupos menores e com no máximo dez pessoas (menos de cinquenta por cento da capacidade do barco). Outra ideia é reduzir o número de operações de embarque e desembarque e fazê-las somente no trapiche então, em um primeiro momento não devem fazer o passeio da cachoeira para não desembarcar os passageiros. Além disso, fornecerão máscara e álcool gel e garantirão o distanciamento. Mas devem construir aos poucos, conforme demanda, comportamento das pessoas e orientações de segurança. Ele também acrescentou o exemplo da Europa, que está promovendo o distanciamento na praia e que no Brasil será difícil que seja respeitado o distanciamento na faixa de areia. A Keli completou que cada um terá que adequar as medidas conforme a operação e a particularidade de cada negócio e que por isso os protocolos não podem ser muito fechados mas devem ser seguros. E que é importante comprometimento de todos com relação aos protocolos, porque qualquer deslize impacta em toda a cadeia produtiva e no destino. A Priscila compartilhou o que tem feito na Agência Laelia, como o pagamento somente antecipado e a redução do número de pessoas por passeio, limitando a três passageiros no buggy para que possam ficar sentados separados e que todos devem dar exemplo, serão a referência para outras pessoas. O Rodrigo concordou e falou que serve como estímulo e para que as pessoas que não respeitam as regras, pelo menos sintam-se

constrangidas. O Mario contribuiu com as experiências que vivenciou na hotelaria de Gramado, que já compartilhou com os empresários da Rede Costa Esmeralda e com o grupo que procurou o Prefeito para a retomada: visando o mínimo contato, todo o procedimento do *check in* é feito pelo WhastApp. Para aprimorar a segurança, ele sugere que seja solicitado também uma foto do documento do viajante, além dos dados habituais da Ficha Nacional de Registro de Hóspede. O café da manhã foi oferecido diretamente na mesa, sem serviço de buffet, e quatro apartamentos a cada meia hora, limitando o número para garantir 50% da ocupação, tanto dos leitos como da operação no salão do café. Ele acredita que será uma oportunidade para os empresários reverem procedimentos e planejem novas estratégias, é o futuro chegando mais rápido. Uma ideia é a abertura de portas por aproximação, repensar o uso das chaves e reduzir momentos 'de toque', utilizar mais recursos virtuais e o WhastApp para reduzir o contato com a recepção, o que pode gerar economia e a otimização dos negócios. Acredita que muitas coisas não devem mudar, que o brasileiro esquece tudo muito rápido e que tudo deve passar e talvez não chegue nem no verão. Mas muitos estabelecimentos devem aproveitar para promover mudanças que deverão ser definitivas. Na gestão da Pousada Vila do Navegante ele irá agendar horários e limitar o período do café da manhã, para facilitar a operacionalização e usará como justificativa os protocolos de segurança. Também acrescentou que acredita que a pandemia pode mostrar novos caminhos para diminuir custos e maximizar lucros, ou seja, pode ser uma oportunidade para a redução dos custos, investimento em tecnologia e otimização dos negócios. Mas, ele imagina que até o verão, os protocolos possam mudados, que não seja mais necessário. A Keli espera que, além disso, a mudança no comportamento das pessoas fique como herança da pandemia, medidas de higiene mais incorporadas, principalmente com relação à higienização das mãos frequente, que acaba por impedir a proliferação de outras doenças, como por exemplo, as infecções intestinais, refletindo na saúde da população em geral. O Mario acredita também que cada vez haverá menos espaço para os não profissionais, para os aventureiros, até mesmo porque os clientes serão mais exigentes e estarão preocupados com as medidas e procedimentos de higienização adotados pelas empresas. O Rodrigo concorda que poderá profissionalizar todos os segmentos e que o aprendizado, o legado ficará e muitas medidas poderão ser mantidas. O Jaime lembrou que já compartilhou com os conselheiros que foram realizadas várias *lives* na área do mergulho e que, recentemente foram feitas algumas com protocolos para a realização dos cursos, como ministrar os cursos lidando com a Covid. Todas as certificadoras tem seus protocolos e as escolas e operadoras da cidade tem acesso a esses materiais e poderão trabalhar certo, com segurança, o que não deve acontecer com os pequenos, estimulando a profissionalização do setor. Relatou que participou de uma saída de mergulho e que foram implantados os protocolos de embarcação, com a higienização dos equipamentos, distanciamento, disposição dos cilindros e equipamentos, obrigatório o uso de máscaras e higienização constante dos banheiros. A Luciana acrescentou que é importante também garantir que os instrutores de mergulho não estejam infectados, pois terão contato com as pessoas. O Jaime reforçou que as certificadoras deram as orientações de como os profissionais devem se comportar, das as orientações na água e na superfície. Também ocorreu uma mudança com o fornecimento dos lanches, que foram higienizados e embalados individualmente com antecedência, evitando que sejam servidos em bandejas, como era de costume, o que pode também evitar o desperdício e gerar economia. Como agora é inverno e tem a pesca da tainha, a procura pelo mergulho é menor e é um bom momento para colocar esses protocolos em prática e fazer as adaptações necessárias para garantir a segurança na operação da atividade. A Keli acrescentou que no mergulho também deverá ocorrer a profissionalização do setor, exigindo dos pequenos uma nova postura e qualificação. O Mario compartilhou o otimismo com relação à demanda, baseado na experiência que teve na serra no auge da pandemia. A cidade de Gramado estava bem movimentada, havia procura e na pousada onde se hospedou, a ocupação estava no máximo permitido. Ou seja, há interesse as pessoas querem viajar agora, o que nos leva a crer que haverá demanda e a temporada poderá ser boa. A crise da pandemia pode passar, mas a financeira deve ficar, ou seja, para atrair os clientes

será preciso repensar os custos, fazer pesquisa de mercado, formatar pacotes e promoções. Ele acha preocupante porque pode baixar muito os valores nesta e criar um padrão muito baixo para a temporada seguinte. Será preciso uma visão empreendedora e criativa dos empresários para atrair os clientes. A Keli lembrou que além da crise financeira, deverá haver diminuição do tempo livre, já que muita gente não terá férias. O Mario concordou e reforçou a importância de trabalhar o mercado regional, focado mais no RS, SC e PR, principalmente agora na baixa temporada. Os conselheiros lembraram das questões já apontadas na reunião anterior, como a segurança de viajar para um destino turístico conhecido, períodos mais curtos, os equipamentos e infraestrutura novos de Bombinhas. Mario acredita que períodos como o natal, ano novo e carnaval não serão prejudicados, mas no restante do tempo sim, deverá diminuir o tempo de permanência, inclusive por conta das férias escolares que não sabemos como serão. Ele reforçou a importância das empresas divulgarem os novos equipamentos e buscarem o retorno dos clientes, independente de questões e posicionamentos políticos. O Jaime e o Rodrigo informaram que participaram de uma reunião on-line onde o Prefeito afirmou que investiria mais em turismo e no marketing, inclusive com a produção de materiais. A Keli esclareceu que o vídeo com legenda em vários idiomas está pronto, assim como banco de imagens novo, que é um processo que a gestão passada do conselho acompanhou e que foi concluído esse ano, estes materiais estão guardados para serem publicados no momento de retomada. Entretanto, ressalta que o orçamento foi todo direcionado para a saúde, que este é um ano eleitoral, com uma série de impeditivos para as ações da gestão pública municipal, dentre os quais projetos novos que não tenham sido realizados nos últimos três anos e a proibição de qualquer divulgação no período pré-eleitoral que inicia no próximo dia cinco de julho, inclusive nas redes sociais. Além disso, a publicidade e ações como impulsionamento em redes sociais só podem ser feitos pelo poder público por intermédio de uma agência de marketing, cuja contratação deve acontecer através de processo licitatório, que leva cerca de seis meses por conta de exigências legais. Entretanto, a iniciativa privada poderia fazer diversas ações de forma coordenada. O Rodrigo informou que naquela reunião uma agência de marketing estabelecida na cidade se disponibilizou a ajudar, assim como empresários demonstram interesse no desenvolvimento de ações articuladas. O Jaime questionou como o Comtur poderia integrar este grupo, uma vez que possui representatividade de diversos segmentos. A Keli explicou que aquele encontro on-line foi promovido por alguns empresários e para um grupo fechado de convidados, que reuniu cerca de sessenta pessoas e que, a partir das ideias sugeridas foi criado um comitê para discussão de ideias junto ao Prefeito e que as demandas foram direcionadas para a Secretaria de Turismo. A primeira delas é a elaboração dos protocolos. A ideia não é formar um grupo paralelo, mas fortalecer os que já estão atuantes, nesse sentido a Secretaria acionará os pares e compartilhará informações e ideais. O Mario afirmou que o Comtur tem um representante de cada segmento e poderia se organizar para o fortalecimento dos negócios, através de parcerias e ações casadas. Questiona como isso poderia ser feito, como aproximar a hotelaria dos restaurantes e das empresas que fazem os passeios para impulsionar os negócios. Sugeriu que cada segmento faça um pouco, inclusive com investimento de valores pequenos, o que poderia dar visibilidade e trazer retorno para o destino. O Conselho poderia pensar em como criar estas ações articuladas para a promoção do destino. O Rodrigo questionou sobre o orçamento do Comtur que é de dois mil reais e se poderia ser utilizada para o impulsionamento. Mario também questionou se poderia ser contratada uma agência para a execução de ações específicas. A Keli lembrou que precisaria fazer uma licitação para a agência e que a Prefeitura não pode pagar diretamente para o Google e Facebook. Também não pode haver doação para impulsionamento nos canais oficiais do governo, mas o privado poderia fazer e combinar de forma articulada. O Rodrigo questionou se o governo poderia divulgar um vídeo feito pelas agências de turismo da cidade. A Keli informou que sim, desde que não seja de uma única empresa, mas do segmento, e fora do período pré-eleitoral. O Mario afirmou saber trabalhar com as ferramentas de publicidade do Google e poderia ajudar no planejamento e execução das ações, só direcionando o pagamento e boletos dos acessos convertidos. Porém, a Keli lembrou que não tem

como a Prefeitura pagar diretamente ao Google, é um limitante jurídico. O Mario ressaltou que essas ações de publicidade por cliques devem ser feitas a partir do mês de setembro e que é preciso organizar para fazer o planejamento. A Priscila concordou que agora não deve ser feito por clique, porém, seria importante divulgar que a cidade está se preparando e que sempre se falou em trabalhar de forma unida e integrada, quem sabe este não é o momento. O Mario acredita que é preciso apresentar os motivos para que as pessoas retornem a Bombinhas e que as mídias espontâneas são interessantes também para o posterior impulsionamento. O Rodrigo acredita que os protocolos que estão sendo desenvolvidos agora devem ser divulgados pelas empresas quando estiverem prontos. A Keli informou que o release está pronto e assim que os protocolos forem finalizados, aprovados pela Vigilância e publicados, compartilhará com os conselheiros. A Priscila sugeriu que as agências façam um vídeo juntas, cada uma apresentando um protocolo que está sendo seguido e que, se combinarem de cada um impulsionar um pouco, o resultado será muito grande. O Rodrigo achou a ideia muito boa, mas difícil de executar, pois montaram um grupo com as agências da cidade e convidaram todas para participarem da reunião de hoje e ninguém se manifestou. A Keli concordou que a mobilização é difícil, mas é possível de fazer com aqueles que quiserem. Seguindo com a pauta, no âmbito das ações regionais e do estado, a Keli acrescentou que o Conselho Regional da Costa Verde & Mar – Convemar, elaborou um plano de retomada do turismo e que os representantes do Comtur nesse conselho são o Mario e o Rodrigo e que ela e o Carlos representam a Secretaria de Turismo. O Convemar é a instância de governança regional - IGR, órgão que reúne o público e o privado, é o elo de ligação com o Conselho Estadual de Turismo e com o Ministério do Turismo e faz parte da política pública de regionalização do turismo do Brasil. Dentre as ações previstas estão a cobrança do Governo do Estado para a construção de um plano com protocolos segmentados para Santa Catarina, a produção de um vídeo feito pelos gestores municipais de turismo das cidades da região com divulgação coordenada amanhã às 9h, estímulo ao Cadastur e adesão ao selo turismo responsável e o uso de *hashtags* regionais. As ações são importantes para o desenvolvimento da atividade de forma integrada e fortalecimento do turismo, até mesmo porque atrativos âncora como o Beto Carrero e o Unipraias já tem dada para reabertura e para o turista que planeja a viagem e circula por aqui, não existe fronteira política entre municípios, mas um conjunto de atrativos e serviços que ele deseja visitar e ou comprar. Todas as IGRs trabalharam seus planos de retomada e também foram convidadas a participarem do Disruptur, um evento promovido pela Fecomércio na semana passada. A Keli e o Rodrigo participaram do encontro on-line que utilizou a metodologia metaplan para a construção colaborativa de um quadro com os principais problemas da região e ideias para solucioná-los. O Mario, a Keli e o Rodrigo seguem acompanhando as discussões da IGR no grupo de WhatsApp, participando das atividades e compartilharão com os conselheiros novas demandas. A Keli lembrou que agora o Governo do Estado compartilhou as decisões para a retomada com as regiões e os municípios e que agora os Prefeitos tem o desafio de pensar de forma regionalizada, assim como fazemos com o turismo. Os conselheiros falaram dos benefícios das reuniões on-line, que tem se mostrado mais produtivas e focadas do que as presenciais. Imaginam que pós-pandemia deverão ser incorporadas na rotina, juntamente com as presenciais. O Mario acredita que no momento em que tudo voltar ao normal teremos muito para conversar e planejar, mas que agora é difícil e preocupante, pois o cenário não mudou e não há perspectivas para melhorias e previsões de datas. Acrescenta que agora é hora de pensar, questionar e avaliar. Também reforça que é preciso cautela com os investimentos, para que não falte na temporada, mas que os protocolos de limpeza e higienização devem ser estudados e implementados. A Keli concordou e afirmou que agora o foco está nos protocolos para a reabertura nos próximos dois meses ou pelo tempo que persistir e que a decisão de abertura é individual de cada empresa. Os protocolos são básicos e mais gerais e, há bastante material específico, inclusive um manual da Anvisa para hotéis com hóspedes em quarentena, com detalhamento de procedimentos de limpeza e higienização. É importante demonstrar que o destino está preocupado e desenvolver ações de forma coordenada. O Mario questionou se algum conselheiro atendeu clientes que

quiseram saber os protocolos adotados e todos responderam que não. O que também aconteceu com ele e ele imagina que os protocolos deverão permanecer pós pandemia para a segurança dos negócios, dos funcionários e atendimento de exigências da Vigilância Sanitária Também acredita que a publicidade deve forçar no positivo, no que a cidade tem de bom a oferecer, que é o que realmente interessa o turista de lazer. A Keli ressaltou que a imensa maioria das pessoas que estão circulando agora não estão preocupadas, conforme se observa na barreira sanitária no acesso à cidade. Mas um tanto de pessoas que está em casa e em breve viajará, está preocupada, porém, no pós pandemia os protocolos não serão mais essenciais, mas o mínimo que deverá ser feito. É preciso garantir que as empresas da cidade se comprometam com esse mínimo, pela saúde de todos. Nesse sentido, o selo turismo responsável é importante, pois, mesmo que seja por adesão, demonstra preocupação e interesse do destino e os protocolos são básicos e exequíveis. O Rodrigo questionou se agora não seria o momento de aproveitar para fechar a Costeira de Zimbros, controlar o número de pessoas, o que poderia ser feito em parceria com as empresas que trabalham na cidade, até mesmo porque o parque já tem plano de manejo e no Estado os parques estão trabalhando com trinta por cento de sua capacidade. A Keli ressaltou que os parques de Bombinhas não possuem estudo de capacidade de carga e não vê viabilidade no controle da Costeira, uma vez que precisaria fechar toda a área, já que as pessoas ingressam nele não apenas pela Costeira de Zimbros, mas também por Porto Belo e pela estrada do Morro de Zimbros. Além disso, não vê forma legal de compartilhar a gestão da área com as empresas. Entende que é preciso passar a gestão, incluindo investimentos, controle e fiscalização para uma organização através de processo licitatório, que contemple a organização e inserção da comunidade e das empresas locais, conforme previsto no plano de manejo. Isso poderia acontecer a partir do próximo ano, pois este é ano eleitoral. O Morro do Macaco será um pouco mais fácil de controlar a entrada a partir da conclusão do portal que está em construção, mas também ficará limitado, pois há outros acessos secundários. O Rodrigo questionou se os recursos da Taxa de Preservação Ambiental não poderiam ser utilizados em infraestrutura e melhorias na área. A Keli informou que sim, porém, o uso dos recursos da TPA segue os trâmites legais da gestão pública municipal e acredita que de forma isolada não é válido, pois os investimentos precisam estar integrados com a gestão e fiscalização. A Priscila concordou e também ressaltou que a Prefeitura não tem recursos humanos para a gestão da área e que as ações tem que estar integradas, recordou que há alguns anos sinalizou as trilhas e a própria comunidade retirou as placas instaladas. O Rodrigo informou que a comunidade e a associação do bairro de Zimbros estão se mobilizando para ajudarem, para integrarem os conselhos relacionados com a gestão da área de maneira que possam contribuir na gestão dos parques. Ele entende que estas são as preciosidades de Bombinhas, que a ecologia deveria estar a frente das praias inclusive, até mesmo por poder atrair turista o ano todo. A Keli lembrou que a cidade e a região tem trabalhado há vários anos para o fortalecimento do segmento e que sempre houve dificuldade na operacionalização e oferta das atividades e de produtos. E que é muito bom que a empresa Zimbros Ecotour tenha se estabelecido na cidade com visão e disposta a desenvolver os produtos. O Mario lembrou do exemplo de Bonito, destino com vários exemplos de atrativos naturais onde é possível observar que os equipamentos que são geridos pelo privado são melhores, com infraestrutura adequada e mais qualidade. Acredita que com a gestão privada do parque o município pode ganhar um espaço de qualidade, que justifique inclusive a permanência na cidade por mais tempo, para que os turistas possam usufruir o que tudo o que a cidade oferece. A Keli recordou que a cidade se desenvolveu muito nos últimos quinze anos e que devemos todos seguir em frente pensando, planejando, organizando e executando os projetos de forma coordenada. E, dentre as ações a serem desenvolvidas está a regulamentação e o uso dos parques naturais municipais. A próxima reunião será realizada de forma on-line no dia quatorze de julho às dezessete horas. Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a reunião às dezenove horas e um minuto, sendo a ata lavrada por mim, Keli Regina Benvegnú. Após leitura e aprovação, será assinada pelos conselheiros presentes. Bombinhas, nove de junho de dois mil e vinte.

Jaime Mendonça Sant'Ana Junior.....
Keli Regina Benvegnú.....
Luciana Fortuna Nunes.....
Mario Martins de Paula.....
Priscila Eskelsen.....
Rodrigo Oliveira Aquino Chagas

Registro da reunião on-line:

