

Portal Graciosa

2º Reunião de trabalho coordenada pelo IAMUQUE

Data e hora:	23/08/2019 – 10:30
Local:	Sectur - Secr. Turismo e Cultura - Antonina

Presentes:	
Nome	Instituição/Estabelecimento
Allana C Araujo	Sectur Antonina
Carlos Augusto Cornelsen (Pakho)	Kanoa Ecoaventuras /Superagui Planejamento Turístico
Celso Luis Maceno Filho	Calango Expedições
Jeferson Araujo	Marumbike
Luiz Guilherme Peralta	Empório do Largo
Marcos Cruz Alves	IAMUQUE
Renato N Queiroz	Hospedaria da Praça
Thiago Afonso de Souza	Sectur Antonina

Convidados:	
Nome	Instituição/Estabelecimento
Edmilson H Vieira	ABPF-PR
João Luis Vieira Teixeira	ABPF-PR
Pedro Henrique Pereira	Sectur Antonina
Rodrigo Natã Dolenga	ABPF-PR
Sidney N. Cordeiro	Serra do Mar Turismo

Objetivo
Estruturação dos encontros de trabalho do Portal Graciosa
Continuidade das ações do grupo acordadas junto à Rede de Portais da GRMA
Alinhamento dos próximos passos
Pauta
Acompanhamento de pendências de pautas anteriores
Assuntos emergentes ou extraordinários
Discussão dos próximos passos

Calendário de Reuniões do Portal Graciosa			
Data	Sex	Hora	Local
19-jul-19	Sex	10:30	Ekoa Park (Morretes)
23-ago-19	Sex	10:30	Sectur (Antonina)
4-out-19	Sex	10:30	a definir (em Morretes)
Novembro	Sex	10:30	a definir (em Antonina)
Dezembro	Sex	10:30	a definir (em Morretes)
Janeiro	Sex	10:30	a definir (em Antonina)
Fevereiro	Sex	10:30	a definir (em Morretes)
Março	Sex	10:30	a definir (em Antonina)
Abril	Sex	10:30	a definir (em Morretes)
Mai	Sex	10:30	a definir (em Antonina)

Participação em reuniões do Portal Graciosa																		
Data	Allana C Araujo	Andre Furlanetto	Marcos Maranhão	Maristela Mendes	Michelle Dalledone	Renato N Queiroz	Thiago Afonso de Souza	Marcos Cruz Alves	Ana Cláudia	Carlos Augusto Cornelsen (Pakho)	Celso Luis Maceno Filho	Fulgencio Torres	Jeferson Araujo	Leandro Pacheco	Luiz Peralta	Mirian Lovera Silva	Tatiana Perim	Triago Caiçara Choinski
19-jul-19	P	-	A	-	A	A	A	P	A	P	A	-	P	A	A	P	P	P
23-ago-19	P	A	A	A	A	P	P	P	A	P	P	-	P	A	P	A	A	A
Presenças	2	0	0	0	0	1	1	2	0	2	1	0	2	0	1	1	1	1

Pendências de reuniões anteriores

A Ata da reunião realizada em 19-jul-2019 foi aprovada pelos presentes.

Em relação às ações pendentes acordadas junto à Rede de Portais (quadro abaixo):

Encontro	Tarefa	Responsável	Prazo Final
9-abr-19	Revisão dos dados pré-carregados na planilha de levantamento para filtragem do que não esteja alinhado com a RPGRMA - ANTONINA	Allana Marcos Cruz	9-ago-19
9-abr-19	Contato com os estabelecimentos candidatos para explicação da RPGRMA e subscrição da Carta de Princípios - ANTONINA	Allana Marcos Cruz	9-ago-19
9-abr-19	Contato com os estabelecimentos candidatos para explicação da RPGRMA e subscrição da Carta de Princípios - MORRETES	Mirian, Celso, Luiz, Tiago	20-jul-19
14-mai-19	Visita à Reserva das Águas pelos integrantes da Rede de Portais	Allana, Mirian, Sueli	Agosto
14-mai-19	Inauguração de centros de informação nos Portais Graciosa e Vale do Gigante	Allana, Jeferson/Mirian	Novembro
19-jul-19	Discutir o assunto da identidade visual dos centros de informação dos Portais com a SPVS	Marcos Cruz	30-jul-19
25-jun-19	Preparação do Portal Graciosa para receber a Maria Fumaça - agendar reunião com a ABPF	Allana, Mirian, Tiago	22-dez-19
19-jul-19	Substituir a Sra. Tania pela Sra. Allana como pessoa de contato inicial do Portal Graciosa em Antonina	Marcos Cruz	30-jul-19
19-jul-19	Apresentar a GRMA e a Rede de Portais ao COMTUR Antonina	Marcos Cruz	31-jul-19
19-jul-19	Agendar a apresentação da GRMA e Rede de Portais ao Morretes Convention & Visitors Bureau	Tatiana	30-jul-19
25-jun-19	Agendar reunião com a ADETUR Litoral para apresentar a Rede de Portais da GRMA	Tiago, Marcos, Ricardo	a definir

- **Revisão dos dados pré-carregados na planilha de levantamento para filtragem do que não esteja alinhado com a RPGRMA – ANTONINA** (Allana, Marcos Cruz)

DISCUTIDO: foi lembrado pelo Sr. Marcos Cruz que as informações serão incluídas no website da GRMA com a data de 09/08/19 como ponto de corte para a carga inicial. Novas informações a partir desta data serão incluídas sob demanda.

ACORDADO: o grupo concordou em dar baixa desta pendência.

- **Contato com os estabelecimentos candidatos para explicação da RPGRMA e subscrição da Carta de Princípios – ANTONINA** (Allana, Marcos Cruz)
- **Contato com os estabelecimentos candidatos para explicação da RPGRMA e subscrição da Carta de Princípios – MORRETES** (Mirian, Celso, Luiz, Tiago)

DISCUTIDO: em relação a estas duas ações, o Sr. Marcos Cruz lembrou aos presentes que os estabelecimentos de Antonina e de Morretes que assinaram a Carta de Princípios e que enviaram as fotos até o dia 11/08/19 (conforme solicitado pela SPVS) farão parte da carga inicial do website da GRMA. Novos estabelecimentos a partir desta data serão incluídos sob demanda, observada a adesão à Carta de Princípios.

Adicionalmente, foi comentado a respeito de estabelecimentos que, apesar de fazerem parte da rede, não contarem com imagens na qualidade esperada para a publicação no website. Uma vez que esse assunto se estende a toda a Rede de Portais, ele será discutido na próxima reunião.

ACORDADO: uma vez que a adesão de novos estabelecimentos continuará sendo objeto de discussão, o grupo decidiu por manter essa ação como item permanente na pauta. Pendência mantida em aberto.

• **Visita à Reserva das Águas pelos integrantes da Rede de Portais** (Allana, Mirian, Sueli)

DISCUTIDO: a visita técnica ocorreu no dia 19/08/19, mesmo com chuva, tendo sido muito produtiva:

- (a) Por um lado, propiciou aos participantes a possibilidade de se colocar na posição dos turistas e compreender seu dilema na decisão final de compra. Das 21 pessoas que haviam confirmado participação, 9 desistiram por conta do mau tempo;
- (b) Das 12 pessoas que participaram, 1 não contava com “equipamento adequado” (capa ou roupa impermeável) e foi brindado com uma capa plástica, o que foi determinante para que seu passeio fosse bem aproveitado (ao ser questionado, respondeu que o fato de ter recebido a capa influenciou em 100% no aproveitamento da visita). Isso mostra que com pequenas iniciativas de baixo custo é possível melhorar a experiência do turista;
- (c) Como fruto da integração entre os Portais e seus empresários, foram discutidos assuntos além do passeio propriamente dito, e surgiu ao menos uma nova oportunidade de parceria para exploração de uma das trilhas existentes na RN das Águas para a realização de cicloturismo.

Nota: as pessoas que não participaram estão combinando uma nova data.

ACORDADO: o grupo entendeu que a ação foi realizada e a pendência pode ser baixada após apresentada na reunião da Rede de Portais para manter o alinhamento entre as pautas. A oportunidade de trabalho conjunto dos Portais Graciosa, Vale do Gigante e Guarakessaba na possibilidade da exploração da trilha para cicloturismo será discutida na próxima reunião da Rede de Portais.

• **Inauguração de centros de informação nos Portais Graciosa e Vale do Gigante** (Allana, Jeferson, Mirian)

DISCUTIDO: foi repassado o status atual dessa iniciativa:

(a) Estabelecimentos onde o turista poderá ter acesso às informações da GRMA deverão ofertar:

Morretes: Ekoa Park, Pousada Graciosa e estação ferroviária

Antonina: em discussão com estabelecimentos. Sinalização positiva da Bananina

Nota: a lista não é fechada e novos estabelecimentos podem aderir

(b) O que se espera que centros de informação ofereçam:

- sanitário
- Wifi
- folheteria dos estabelecimentos da Rede de Portais (folders, cartões, etc.)
- material de divulgação da GRMA (folder da GRMA, do Setor Serra do Mar Lagamar, etc.)
- equipamento para exposição de vídeos e imagens da GRMA (desejável)
- informações sobre os atrativos, eventos, serviços e estabelecimentos alinhados com a Carta de Princípios
- atendentes treinados para informar sobre a GRMA, a Rede Portais e o que é oferecido num contexto integrado (São Paulo, Paraná e Santa Catarina)

(c) articulação para o lançamento dos centros de informação (quando, onde, como, convidados, etc.) – assunto ainda não discutido

(d) identidade visual dos centros de informação – foi criado um item à parte na pauta (próximo)

ACORDADO: houve acordo em dar sequência na discussão do assunto na próxima reunião do grupo de trabalho, e a pendência será mantida em aberto.

- **Discutir o assunto da identidade visual dos centros de informação dos Portais com a SPVS**

(Marcos Cruz)

DISCUTIDO: o Sr. Marcos informou que no dia 02/08/19 foi compartilhado no grupo da Rede de Portais uma proposta de material buscando identidade visual com os materiais atualmente divulgados. O material está sendo analisado pela SPVS para que uma versão com qualidade seja providenciada.

ACORDADO: houve acordo em aguardar a proposta do material a ser apresentado pela SPVS, e a pendência será mantida em aberto.

- **Preparação do Portal Graciosa para receber a Maria Fumaça** (Allana, Mirian, Tiago)

DISCUTIDO: a convite do Portal Graciosa, compareceram à reunião alguns membros da Associação Brasileira de Preservação Ferroviária – ABPF-PR: os Srs. Edmilson, João Luís e Rodrigo, além do Sr. Sidney, da Serra do Mar Turismo, que há anos vem trabalhando para a reativação do ramal ferroviário.

O Sr. Marcos esclareceu aos convidados a proposta da Grade Reserva Mata Atlântica e sua Rede de Portais de acesso, destacando que o Portal Graciosa envolve as cidades de Antonina e Morretes, com uma abordagem de desenvolvimento integrado, e que a exploração turística do ramal ferroviário entre as duas cidades se enquadra nesse conceito.

Os representantes da ABPF-PR abordaram vários aspectos envolvendo os trabalhos de recuperação do ramal ferroviário e dos preparativos para sua exploração, dentre os quais:

- para evitar informações desencontradas, todo e qualquer assunto relativo à Maria Fumaça deve ser tratado exclusivamente com o Sr. João Luis, que colocou-se à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas a qualquer tempo;
- será utilizada a Maria Fumaça mais antiga do país em operação, além de uma locomotiva a diesel para apoio operacional;
- os carros serão de madeira, com capacidade total de aproximadamente 190 passageiros;
- a duração do passeio será de aproximadamente 1,5 horas;
- o uso da estação de parada em Morretes está sendo negociado com a empresa Rumo;
- na formatação dos passeios será buscada parceria com os demais membros do trade turístico, visando, por exemplo, integrar a oferta do trem aos eventos de ambas as cidades, fornecer lanches com produtos locais, possibilitar a venda de artesanato local nas estações;
- é importante um bom serviço receptivo para que o visitante tenha opções de entretenimento ao chegar ao destino;
- os guias que acompanharão os passeios serão treinados para fornecer informações históricas;
- a ideia é a que as estações de parada sejam “vivas”, proporcionando uso contínuo tanto pela comunidade quanto pelos visitantes;
- ainda não há uma data estabelecida para início da exploração dos passeios, entretanto, a linha estará pronta para receber o trem natalino em 22dez. Após essa data, iniciarão as visitas técnicas com um número progressivo de carros para avaliar a capacidade da operação da Maria Fumaça;
- está sendo estudada a possibilidade de haver passeios com trechos mais curtos;
- a tarifa dos passeios ainda está sendo estudada e será divulgada oportunamente pela ABPF;
- a Prefeitura de Antonina é parceira da iniciativa, auxiliando, por exemplo, com o roçado do ramal ferroviário;
- a reforma e manutenção será realizada em parceria com a ABPF-SC, sendo necessário uso de mão de obra especializada.

ACORDADO: o Sr. João Luís disponibilizou-se a esclarecer quaisquer dúvidas, e manterá os membros do Portal Graciosa a par da evolução dos preparativos para a operação do passeio da Maria Fumaça. O grupo concordou em manter essa pendência em aberto para acompanhamento mensal.

- **Substituir a Sra. Tania pela Sra. Allana como pessoa de contato inicial do Portal Graciosa em Antonina (Marcos Cruz)**
DISCUTIDO: foi informado que a alteração acordada na reunião de trabalho do dia 19/07 foi implementada, e que a Sra. Allana consta como ponto de contato desde então.
ACORDADO: o grupo concordou em dar baixa dessa pendência.
- **Apresentar a GRMA e a Rede de Portais ao COMTUR Antonina (Marcos Cruz)**
DISCUTIDO: foi informado que a apresentação ocorreu na reunião do COMTUR realizada em 31/07.
ACORDADO: o grupo concordou em dar baixa dessa pendência.
- **Agendar a apresentação da GRMA e Rede de Portais ao Morretes Convention & Visitors Bureau (Tatiana)**
DISCUTIDO: foi informado que a apresentação ocorreu na reunião do Morretes Convention & Visitors Bureau realizada em 30/07.
ACORDADO: o grupo concordou em dar baixa dessa pendência.
- **Agendar reunião com a ADETUR Litoral para apresentar a Rede de Portais da GRMA (Tiago, Marcos, Ricardo)**
DISCUTIDO: a reunião ainda não foi agendada.
ACORDADO: a pendência será mantida em aberto.

Assuntos Emergentes ou Extraordinários

- Incentivo à realização do Curso de Atendimento ao Turista - BBA pelo Portal Graciosa
DISCUTIDO: Foi recomendada a realização do Curso de Atendimento ao Turista (Brasil Braços Abertos – BBA), promovido pelo Ministério do Turismo como forma de melhorar a qualificação dos funcionários dos estabelecimentos do Portal Graciosa. O curso é gratuito, 100% online e o aluno poderá acessá-lo por meio de qualquer dispositivo com acesso à internet, como smartphone, tablet ou computador. A carga horária é de 80 horas, divididas em quatro módulos de conhecimento (Introdução, Atendimento, Comunicação e Temas Transversais). O período de inscrição é de 16jul a 31dez2019, e o curso pode ser concluído até 30mar2020. O próprio aluno emite certificado, que vale como curso de extensão.
O Sr. Marcos enfatizou que o contato com os temas apresentados transforma a percepção da atividade turística, sugerindo que os empresários que tenham empregados os incentivem e permitam que realizem os treinamentos durante o expediente, dedicando parte do seu tempo de trabalho. Foi apresentado um relatório extraído do banco de dados do BBA, onde constam os nomes dos treinandos e o percentual de conclusão do curso, que pode auxiliar no acompanhamento das inscrições e evolução dos treinandos.
O Sr. Luiz alertou para a necessidade de disciplinar o tempo disponível para treinamento como forma de incentivar sua realização, e sugeriu criar um calendário com datas estabelecidas para que os treinandos adquiram o hábito de acessar a plataforma, propondo-se a criar um espaço no seu estabelecimento para que não só seus funcionários, mas os de outros estabelecimentos do Portal Graciosa também possam usufruir.

ACORDADO: os membros presentes comprometeram-se a incentivar seus funcionários a se inscreverem no curso (endereço: <http://bba.turismo.gov.br/>) para realização do treinamento durante o horário de expediente, conforme adequado. O IAMUQUE extrairá o relatório do banco de dados do BBA para que identifiquem os nomes dos seus funcionários, os quais serão associados ao Portal correspondente para acompanhamento mensal do progresso

- Criação de grupo no whatsapp para uso nos trabalhos do Portal Graciosa

DISCUTIDO: o Sr. Marcos questionou aos presentes sobre a necessidade da criação de um grupo de Whatsapp exclusivo para facilitar os trabalhos do Portal Graciosa. Os presentes entenderam que ainda não é o momento e que o tema pode ser retomado caso o fluxo de mensagens aumente.

ACORDADO: não será criado um grupo exclusivo para o Portal Graciosa nesse momento, e o assunto poderá ser retomado oportunamente.

- Representante do Portal Graciosa no Comitê de Direcionamento do Plano de Turismo de Antonina

DISCUTIDO: o Sr. Marcos esclareceu sobre a necessidade do grupo indicar um representante para acompanhar o comitê mensal de direcionamento do Plano de Turismo de Antonina, visto que atualmente apenas o Portal Vale do Gigante é representado nesse comitê.

ACORDADO: houve consenso em indicar a Sra. Allana, que já consta como pessoa de contato para os assuntos do Portal Graciosa em Antonina.

Próximos Passos

→ **Próxima reunião:** conforme o rodízio estabelecido, a reunião está pré-agendada para Morretes, em estabelecimento e data a serem confirmados nos próximos dias.

Encontro	Tarefa	Responsável	Prazo Final
9-abr-19	Contato com os estabelecimentos candidatos para explicação da RPGRMA e subscrição da Carta de Princípios - ANTONINA	Allana Marcos Cruz	mensal
9-abr-19	Contato com os estabelecimentos candidatos para explicação da RPGRMA e subscrição da Carta de Princípios - MORRETES	Mirian, Celso, Luiz, Tiago	mensal
14-mai-19	Inauguração de centros de informação nos Portais Graciosa e Vale do Gigante	Allana, Jeferson/Mirian	Novembro
19-jul-19	Discutir o assunto da identidade visual dos centros de informação dos Portais com a SPVS	Marcos Cruz	30-jul-19
25-jun-19	Preparação do Portal Graciosa para receber a Maria Fumaça	Allana, Mirian, Tiago	22-dez-19
25-jun-19	Agendar reunião com a ADETUR Litoral para apresentar a Rede de Portais da GRMA	Tiago, Marcos, Ricardo	a definir
23-ago-19	Viabilizar imagens para a publicação no website para os estabelecimentos que não atingiram a qualidade esperada	a definir	a definir
23-ago-19	Incentivar a realização do Curso de Atendimento ao Turista pelos funcionários dos estabelecimentos da Rede de Portais	responsáveis pelos estabelecimentos, Marcos Cruz	30-mar-20
23-ago-19	Validar a oportunidade de trabalho conjunto dos Portais Graciosa, Vale do Gigante e Guarakessaba na possibilidade da exploração da trilha para cicloturismo	a definir	a definir