PRODUTO 3

Qualificação dos prestadores de serviços turísticos

PROJETO DE DINAMIZAÇÃO E SUSTENTABILIDADE DO TURISMO NOS MUNICÍPIOS DE PASSA E FICA, SERRA DE SÃO BENTO E MONTE DAS GAMELEIRAS.

Contrato: RN Sustentável n 062/2017

25 de abril de 2018

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

ROBINSON MESQUITA DE FARIA

Governador do Estado

SECRETARIA EXTRAORDINÁRIA DE GESTÃO DE PROJETOS E METAS DE GOVERNO - SEGEPRO

FRANCISCO VAGNER GUTEMBERG DE ARAÚJO

Secretário Extraordinário de Projetos

Secretaria de Estado do Turismo-SETUR

RUY PEREIRA GASPAR

Secretário do Turismo

EMPRESA POTIGUAR DE PROMOÇÃO TURÍSTICA- EMPROTUR

ANA MARIA DA COSTA

Diretora Presidente

EQUIPE UES/SETUR

SOLANGE ARAÚJO PORTELA

Gerente UES/ Subsecretária do Turismo

CARMEN VERA ARAÚJO DE LUCENA

Coordenadora Operacional

BLANDINE DE MEDEIROS JAR

Técnica História I

CRISTIANE SOARES CARDOSO DANTAS GOMES

Subcoordenadora-SETUR

DAYANE MURIELLE DA SILVA SANTOS

Subcoordenadora-SETUR

NAYARA CRISTINA SANTANA DA SILVA

Gerente de Promoção Internacional-EMPROTUR

INSTITUTO BRASILEIRO DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE – IABS

LUÍS TADEU ASSAD

Diretor Presidente do IABS

JANNYNE BARBOSA

Diretora técnica

LÚCIO MOTTA FONTENELES

Diretor Administrativo Financeiro

EQUIPE DE EXECUÇÃO

LUÍS TADEU ASSAD

Coordenador Geral do Projeto

JANNYNE BARBOSA

Coordenadora técnica/ Especialista de Marketing

MARCELA PIMENTA

Especialista em Turismo

MAURO COUTINHO

Especialista em Planejamento Territorial

MOARA BARBOSA

Assessora Administrativa

PATRÍCIA REIS

Especialista em Meio Ambiente

ROBERTA RODRIGUES

Coordenadora Local

SUMÁRIO

1 - Introdução 6

2 - Metodologia 7

2.1 Assistência Técnica Individualizada 7

2.1.1. Agendamento 9

2.1.2. Seleção dos Equipamentos 10

2.2 Qualificação Coletiva 10

2.3 Formação de rede empresarial 11

3 – Resultados 12

3.1. Assistência Técnica Individualizada 12

3.2. Assistência Técnica Intermediária 18

3.3. Consultoria Personalizada 18

3.4. Qualificação Coletiva 23

3.5. Formação de Redes Empresariais 31

5 - CONCLUSÃO 36

6 - Equipe 38

ANEXO I – LISTAS DE PRESENÇA 41

Lista de Figuras

Figura 1: Fluxo metodológico das Assistências Técnicas Individualizadas 7
Figura 2: Assistências Técnicas realizadas 9
Figura 3: Fluxo metodológico da formação de redes empresariais 11

Lista de Tabelas

Tabela 1: Status de implementação dos planos de ação 21
Tabela 2: Sensibilização realizadas nas escolas públicas 28

Lista de Quadros

Quadro 1: Cronograma da Assistência Técnica Individualizada 13
Quadro 2: Quantidade de ações previstas por bloco 17
Quadro 3: Cronograma das Consultorias Personalizadas 19
Quadro 4: Cursos e Oficinas Coletivas realizadas 23
Quadro 5: Resultados do World Café com Condutores de Turismo 25
Quadro 6: Reuniões preparatórias para a formação de redes 31
Quadro 7: Principais procedimentos para a rede empresarial 34

Lista de Imagens

Imagem 1: Assistência Técnica - Viveiro do Alemão 14
Imagem 2: Assistência Técnica Delícias da Josy 14
Imagem 3: Assistência Técnica - Encantos da Serra 15
Imagem 4: Assistência Técnica - Pousada Pedra da Boca 15
Imagem 5: Assistência Técnica - Pousada Vale Encantado 16
Imagem 6: Consultoria Personalizada - Café Serrano 20
Imagem 7: Consultoria Personalizada - Restaurante Galinha da Serra 20
Imagem 8: Consultoria Personalizada - Pousada Pedra Grande 21
Imagem 9: Oficina de Interpretação de Trilhas e Atividade prática 24
Imagem 10: Curso de Educação ambiental e ferramentas para manutenção de trilhas 26
Imagem 11: Oficina de Competências Mínimas para Condutores 27
Imagem 12: Palestra de sensibilização Escola Municipal Manoel Felix Ferreira Pontes – 21/03/2018 29
Imagem 13: Palestra de sensibilização Escola Municipal Luiz Teixeira Pinheiro – 21/03/2018 29
Imagem 14: Palestra de sensibilização Escola Municipal Maria Auxiliadora – 22/03/2018 30
Imagem 15: Palestra de sensibilização Escola Estadual Professor Joaquim Torres – 23/02/2018 30
Imagem 16: Reunião preparatória da oficina de formatação da Rede Empresarial - 28/03/2018 32
Imagem 17: Oficina de formatação de rede empresarial – 13/04/2018 34

1 - INTRODUÇÃO

O diagnóstico da atividade turística nos municípios de Monte das Gameleiras, Serra de São Bento e Passa e Fica no estado do Rio Grande do Norte contém dados e informações importantes para o melhor desenvolvimento do destino, tanto do ponto de vista de estratégias públicas quanto privadas. O presente relatório de qualificação dos prestadores de serviços turísticos apresenta os resultados das estratégias adotadas para o desenvolvimento do setor privado.

A partir do mapa de carências elaborado em função dos diagnósticos e das percepções de consumo obtidas por meio da metodologia "Cliente Oculto", foram identificados os equipamentos de maior relevância atual e potencial no âmbito da atividade turística e as necessidade de qualificação dos serviços e equipamentos turísticos do território.

Esses equipamentos selecionados receberam um ciclo de assistências técnicas coletivas e individuais com o intuito de promover reflexão, pesquisa e inovação na prestação dos serviços, valorizando o destino e aumentando a satisfação dos turistas.

Os primeiros resultados desse ciclo de qualificação também está documentado nesse relatório que é resultado das atividades 6 – Prestação de Assistência Técnica Individualizada e 7 – Prestação de Serviços de Consultoria Personalizada do Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras, constituindo, portanto o **Produto 3: Qualificação dos prestadores de Serviços Turísticos**.

O projeto é fruto do Contrato **RN Sustentável 062/2017** firmado entre o IABS – Instituto Brasileiro de Desenvolvimento e Sustentabilidade e o Governo do Estado do Rio Grande do Norte, com financiamento do Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD).

2 - METODOLOGIA

O processo de qualificação dos prestadores de serviços turísticos foi desenhado a partir dos resultados do diagnóstico prévio e realizado por meio de três abordagens principais:

- Assistência Técnica individualizada;
- Qualificação coletiva.
- Formação de Redes empresariais

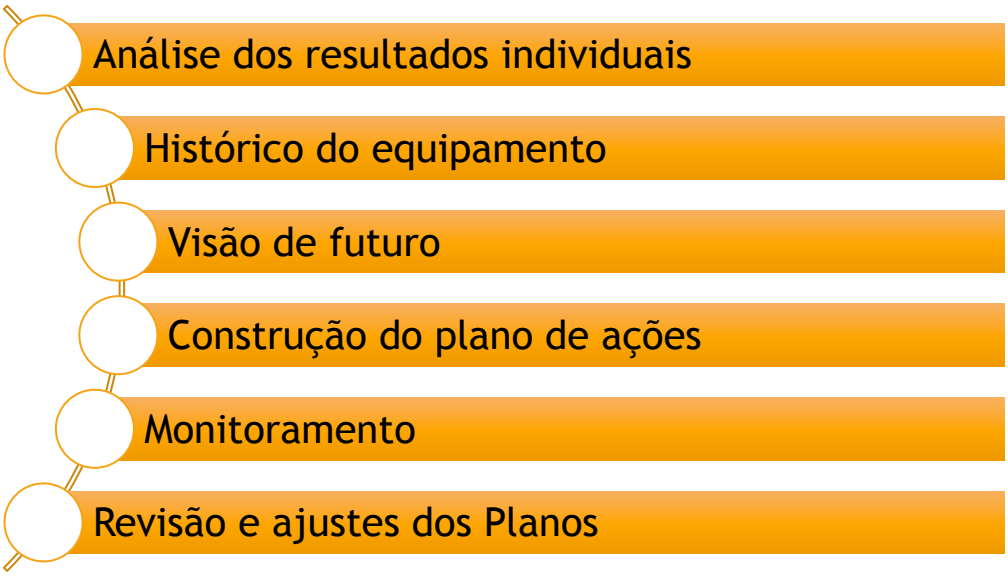
Todo o processo teve como fundamento os resultados do diagnóstico anterior e diversos instrumentos técnicos foram construídos para padronizar a abordagem e permitir uma assistência imparcial, objetiva e efetiva.

Os resultados apresentados são apenas os consolidados para todo o território. Os resultados de cada empreendimento são confidenciais, envolvem informações sensíveis de cada empresa e foram entregues individualmente para cada empreendedor no momento das assistências técnicas.

2.1 ASSISTÊNCIA TÉCNICA INDIVIDUALIZADA

Nas assistências técnicas individualizadas, cada equipamento recebeu um ciclo de orientações em três momentos diferentes, que estão consolidados na Figura 1.

Figura 1: Fluxo metodológico das Assistências Técnicas Individualizadas



Fonte: IABS, 2018

Os resultados de cada equipamento foram analisados previamente e como resultado foi construído um relatório individual contendo as notas de cada equipamento e um gráfico radar a ser apresentado durante a primeira Assistência Técnica, com o objetivo de orientar a conversa e permitir uma construção mais efetiva do plano de ações.

Consultorias presenciais foram agendadas e durante essa primeira abordagem, o perfil de cada equipamento e cada empreendedor foi compreendido a partir do histórico e da visão de futuro. Nesse momento foi possível compreender os caminhos utilizados para atingir o estágio atual dos equipamentos e os principais desejos e projetos de cada empreendedor.

Ainda no primeiro encontro foram apresentados exemplos (boas práticas adotadas em outros equipamentos similares) e sugestões de melhoria para construção de um plano de ações individual.

Esse plano foi construído de forma coletiva (consultor + empreendedor) e foi entregue a cada empreendedor que receberam orientações e um prazo de 30 dias para analisar e avaliar a pertinência das ações sugeridas.

Após esse prazo, foram realizadas assistências de monitoramento, a distância, por telefone, acompanhando a viabilidade de implementação das ações sugeridas e retirando eventuais dúvidas de cada empreendimento.

Os dados foram consolidados em relatórios individuais que foram utilizados para as consultorias personalizadas: um segundo momento presencial com cada equipamento para revisão dos planos de ação, novas sugestões e ajustes relacionados ao perfil de cada empreendimento. A Figura 2 apresenta a relação das ações realizadas de acordo com cada um dos encontros.

Figura 2: Assistências Técnicas realizadas

Análise Prévia	•Análise dos resultados individuais •Consolidação dos resultados da avaliação qualitativa
Assistência Técnica Individualizada	•Histórico •Visão de Futuro •Plano de Ações
Assistência Técnica Intermediária	•Monitoramento a distância •Consolidação dos relatórios de avanço individuais
Consultoria Personalizada	•Revisão e ajuste dos Planos de Ação

Fonte: IABS, 2018

2.1.1. AGENDAMENTO

Os agendamentos foram realizados de forma a otimizar logística, priorizando sequência de equipamentos próximos e em função da disponibilidade dos empreendedores, uma vez que foi exigida a participação de pessoas com autonomia e efetivo poder de decisão no equipamento.

Importante destacar que esse método prevê mudanças estratégicas nos equipamentos. Por esse motivo tanto a presença dos proprietários quanto o desejo de receber os consultores foram exigidos durante os agendamentos. Alguns equipamentos não participaram de uma ou mais etapas do processo de assistência individual devido a essa disponibilidade ou interesse, mas todos os equipamentos selecionados foram contatados em todas as etapas.

O contato com os empreendedores foi realizado pela equipe técnica local por meio de telefone, mensagens de whatsapp e e-mail.

2.1.2. SELEÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Em função da limitação do número de equipamentos turísticos no território, todos os equipamentos identificados nas etapas anteriores receberam Assistência Técnica individualizada. Alguns equipamentos inauguraram ou foram identificados após a conclusão do diagnóstico e também receberam consultorias presenciais individualizadas, de forma adaptada, em função de não existir histórico prévio sobre esses equipamentos.

Essa validação de quais equipamentos receberam consultorias foi realizada em formato coletivo, com participação dos consultores responsáveis pelo diagnóstico, gestores públicos municipais e gestores públicos da Secretaria de Turismo do Rio Grande do Norte.

2.2 QUALIFICAÇÃO COLETIVA

Além das consultorias e assistências técnicas individualizadas, algumas palestras, cursos e oficinas coletivas foram realizados. Essas ações coletivas foram estruturadas a partir dos resultados do diagnóstico e as ações foram divididas por temas e por público-alvo, permitindo a adoção de uma linguagem mais assertiva, direcionada a realidade de cada um.

Foram definidos três perfis de público principais:

- Empresários;
- Condutores;
- Gestores públicos;
- Proprietários de atrativos.

Alguns treinamentos foram específicos para cada público e outros foram abertos a todos os interessados, sendo que a linguagem e o formato foram adaptados à cada realidade. Os locais e horários de cada ação foram definidos a partir de consulta aos próprios interessados, priorizando datas e locais que fossem mais adequados à participação de um número maior de pessoas.

As atividades com os condutores foram divididas em parte teórica e prática. Sendo a parte teórica com apresentação oral utilizando o Datashow para apresentação do conteúdo e a parte prática foi com visita técnica em atrativo do território. Nas

atividades em sala também foram realizadas dinâmicas, World café e apresentações orais com a utilização do Datashow com o conteúdo teórico.

Entre as atividade com os gestores públicos, foram trabalhadas discussões sobre as Unidades de Conservação e a integração dos gestores com o IDEMA (órgão estadual responsável pelas Unidades de Conservação no Rio Grande do Norte). Nesse sentido, houve participação ativa dos representantes do IDEMA, com apresentação formal da instituição com o uso de Datashow e troca de contatos para ações futuras (Gestores públicos e IDEMA).

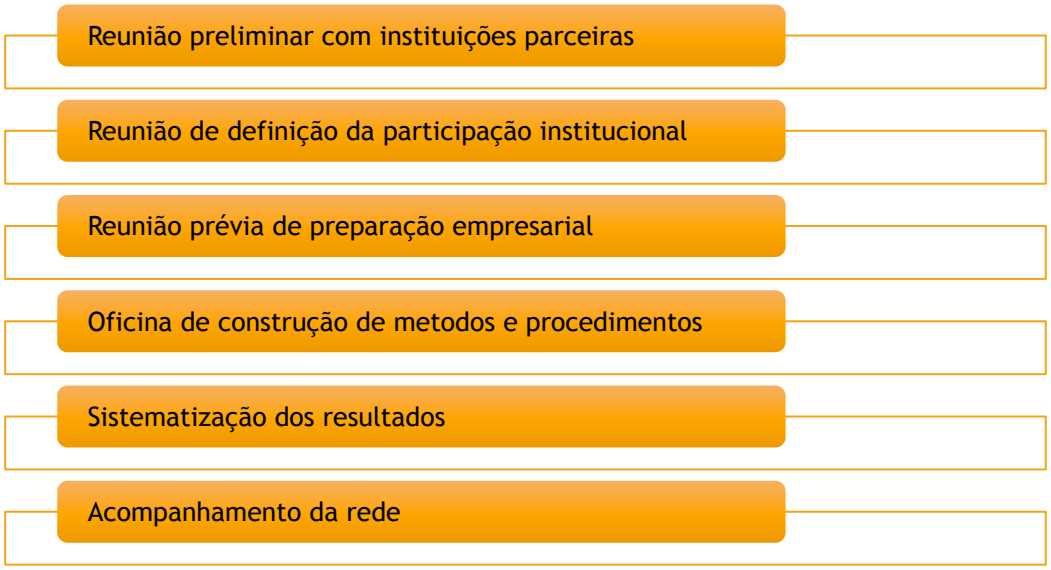
A mobilização considerou o mapa de atores elaborado no diagnóstico e foram adotados diversos canais de comunicação. Além do envio dos convites por mensagens de whatsapp e e-mail, os empresários foram contatados por telefone e visitados pessoalmente para entrega de convites impressos.

2.3 FORMAÇÃO DE REDE EMPRESARIAL

O estímulo ao trabalho integrado com outros atores do setor de turismo é um dos principais fatores limitantes ao desenvolvimento de destinos turístico e também foi apontado no diagnóstico como uma necessidade prioritária.

Nesse sentido, a metodologia adotada para formação e fortalecimento de rede empresarial regional foi participativa e seguiu o seguinte fluxo:

Figura 3: Fluxo metodológico da formação de redes empresariais



Fonte: IABS, 2018

As propostas foram construídas de forma coletiva, com participação de consultores especialistas e representantes das principais instituições que atuam com os empresários no território:

- Setur/RN
- Sebrae/RN
- Senac/RN

Como essas instituições desenvolvem ações que impactam diretamente as micro e pequenas empresas da região, foi consolidado um acordo para que além de participarem de todo o processo de construção, pudessem identificar possibilidades de valorização do trabalho coletivo, seja por meio do envolvimento de representantes nos processos de definição das ações, seja por meio da criação de estímulos que possam privilegiar uma representação coletiva mais ampla.

3 – RESULTADOS

A qualificação dos serviços turísticos ocorreu entre janeiro e abril de 2018. Nesses quatro meses foram realizadas as assistências técnicas individuais, assistências técnicas intermediárias, consultorias personalizadas, qualificações coletivas (palestras, minicursos e oficinas) e a formação de uma rede de empresários para promoção de trabalho integrado.

Essas ações integram um eixo importante de qualificação dos prestadores de serviços turísticos que contribui com o desenvolvimento do destino na medida que qualifica empresários, condutores locais, gestores públicos e outros atores locais conforme detalhado a seguir.

3.1. ASSISTÊNCIA TÉCNICA INDIVIDUALIZADA

A primeira etapa de assistências presencial ocorreu entre 24 de janeiro e 4 de fevereiro de 2018 e cada equipamento recebeu uma visita da equipe de consultores, na sede do próprio equipamento, conforme cronograma abaixo:

Quadro 1: Cronograma da Assistência Técnica Individualizada

Data	Turno	Equipamento
24/01/2018	Tarde	Pousada Vale Encantado
25/01/2018	Tarde	Restaurante Galinha da Serra
26/01/2018	Manhã	Pousada e Restaurante Por do Sol
26/01/2018	Trade	Viveiro do Alemão
26/01/2018	Noite	Pousada Pedra Grande
27/01/2018	Manhã	Pousada Lajedo da Serra
27/01/2018	Tarde	Restaurante Delícias da Josy
27/01/2018	Noite	Pousada Lá na Roça
28/01/2018	Manhã	Pousada Encantos da Serra
28/01/2018	Tarde	Panificadora Paris
29/01/2018	Manhã	Pousada Mato Grosso
29/01/2018	Tarde	Café Serrano
30/01/2018	Manhã	Pousada Recanto do Nordeste
31/01/2018	Manhã	Lá no Sítio
31/01/2018	Tarde	Museu O Borboleta
31/01/2018	Tarde/ Noite	Pousada Pedra da Boca
01/02/2018	Manhã	Pousada Princesa do Agreste
01/02/2018	Tarde	Pousada Manaím
02/02/2018	Manhã	Pousada Fulô da Pedra
03/02/2018	Tarde	Pousada Chalé da Serra
04/02/2018	Manhã	Villas da Serra e Restaurante Pedra do Sapo

Fonte: IABS, 2018

Essas Assistências Técnicas promoveram aproximação entre os consultores e empresários permitindo o estabelecimento de uma relação de confiança para proposição de ações mais reais e adequado às expectativas de cada empresário. As imagens a seguir ilustram as Assistências Técnicas realizadas.

Imagem 1: Assistência Técnica - Viveiro do Alemão

Imagem 2: Assistência Técnica Delícias da Josy

Imagem 3: Assistência Técnica - Encantos da Serra

Imagem 4: Assistência Técnica - Pousada Pedra da Boca

Imagem 5: Assistência Técnica - Pousada Vale Encantado

Ao todo foram realizadas mais de 70 horas de consultoria nos 21 equipamentos selecionados ao longo de 12 dias de visitas, o que gerou 21 planos contendo 339 ações.

21 Planos elaborados

+ 70 hs de consultoria

12 dias de assistência técnica presencial

341 ações registradas

Essas 341 ações podem ser categorizadas em 6 blocos, entre os quais se destacam as ações de sustentabilidade que configuram a maior parte das sugestões, como pode ser observado no Quadro 2.

Quadro 2: Quantidade de ações previstas por bloco

Bloco	Nº de ações previstas
Sustentabilidade	94
Ambientação/ Bem estar	86
Comercialização/Promoção	64
Gestão	58
Infraestrutura	25
Acessibilidade	14

Fonte: IABS, 2018

O bloco de sustentabilidade contempla ações relacionadas à economia de água e energia; destinação adequada de resíduos sólidos e esgoto; fontes alternativas de água e energia e melhor comunicação das ações de valorização da produção local.

No bloco de ambientação e bem/estar estão as ações voltadas para melhoria do atendimento e dos serviços que possam agregar valor para os clientes. Nesse bloco há também ações que possam promover melhoria da decoração, do conforto visual e do conforto térmico aos turistas, assim como incorporação de elementos que possam valorizar a experiência.

O destino apresentou grande carência nas ações comerciais e promoção. Foram ao todo 64 ações voltadas para implantação de novos canais de comercialização (ex.: Booking.com e contato com agentes e operadores) e para melhor comunicação dos empreendimentos (como sinalização, melhoria das fachadas e da apresentação da equipe, dos cardápios e das estruturas).

O bloco de gestão contempla ações de integração empresarial, políticas de preços, formas de pagamento e outras inovações relacionadas a incorporação de novos produtos e serviços.

Ações de infraestrutura foram menos significativas devido às limitações de investimentos informadas pelos empresários. Nesse item estão ampliações, reformas e inovação na estrutura física dos equipamentos.

As ações de sustentabilidade também não foram tão numerosas em função da maior necessidade de investimentos em infraestrutura. Além de reformas, nesse bloco estão ações de adaptação de espaçamento, cardápio e outros meios de inclusão de público com mobilidade reduzida permanentes ou temporárias (acidentados e crianças).

3.2. ASSISTÊNCIA TÉCNICA INTERMEDIÁRIA

Cerca de 30 dias após a realização da primeira Assistência Técnica, entre os dias 08 e 15 de março de 2018, todos os equipamentos receberam uma consultoria a distância, por telefone, para acompanhamento da implementação dos planos de ação. Essa assessoria teve duração média de 30 minutos por equipamento e todas as ações previstas no plano de ação estruturado na Primeira Assistência Técnica foram revisados, indicando seu status em três níveis:

Não implantado
Em implantação
Implantado

Além da atualização do status do plano de ação, esse momento promoveu reflexões que geraram novas ações e sugestões mais adequadas à realidade de cada equipamento.

Durante essa consultoria foram identificados os equipamentos que não tiveram interesse ou disponibilidade nas consultorias personalizadas e foi realizado o agendamento para a última etapa de qualificação dos serviços.

3.3. CONSULTORIA PERSONALIZADA

A última etapa de qualificação dos serviços foi por meio de consultorias personalizadas presenciais realizadas entre os dias 20 e 28 de março de 2018. Nessa etapa, algumas empresas não se dispuseram a participar da consultoria. Apesar de todos terem avaliado positivamente os encontros, apenas 15 empresas foram atendidas e os motivos que levaram os empreendedores a não participar das consultorias foram:

- Descontinuidade do negócio (decidiram fechar o empreendimento);
- Indisponibilidade de agenda (conflito com outras agendas e problemas de saúde que impossibilitam a participação);
- Desinteresse;
- Falta de condições para implementar qualquer mudança sugerida;

Para cada empresa, foi disponibilizado um turno de consultoria (aproximadamente 4 horas) e nesse período o consultor se manteve a disposição dos empreendedores para:

- revisão dos planos de ação;
- orientações sobre o mercado turístico;
- orientações sobre posicionamento de destino;
- orientações sobre tendências de consumo no turismo;
- exemplos e boas práticas de outros empreendimentos;
- principais cuidados na realização de atividades de aventura;
- diferenciais competitivos dos equipamentos e da região.

Em alguns casos, o horário de consultoria foi estendido em função das necessidades de cada equipamento e, principalmente, do envolvimento dos empreendedores com o objeto da consultoria e sua busca por inovação. O Quadro 3 apresenta o cronograma de visitas realizado no território para essas consultorias.

Quadro 3: Cronograma das Consultorias Personalizadas

Data	Turno	Equipamento
20/03/2018	Manhã/ Tarde	Museu O Borboleta
21/03/2018	Manhã	Lá no Sítio
21/03/2018	Tarde/ Noite	Panificadora Paris I
22/03/2018	Manhã	Pousada Princesa do Agreste
22/03/2018	Tarde/ Noite	Pousada Manaím
23/03/2018	Manhã	Pousada Vale Encantado
23/03/2018	Tarde/ Noite	Pousada Pedra Grande
24/03/2018	Manhã	Pousada Chalé da Serra
24/03/2018	Tarde	Restaurante Galinha da Serra
25/03/2018	Manhã	Villas da Serra e Restaurante Pedra do Sapo
25/03/2018	Tarde	Restaurante Delícias da Josy
26/03/2018	Manhã	Doce Bistrô
26/03/2018	Tarde	Pousada e Restaurante Por do Sol
27/03/2018	Manhã/ Tarde	Pousada Mato Grosso
27/03/2018	Tarde/ Noite	Café Serrano
28/03/2018	Tarde	Pousada Lajedo da Serra

Fonte: IABS, 2018

Imagem 6: Consultoria Personalizada - Café Serrano

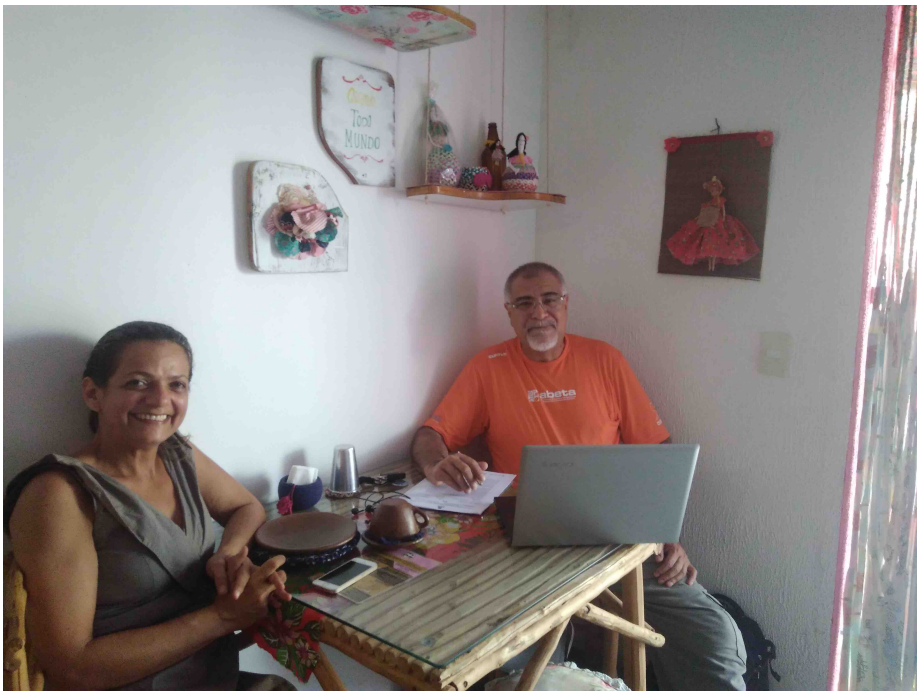


Imagem 7: Consultoria Personalizada - Restaurante Galinha da Serra

Imagem 8: Consultoria Personalizada - Pousada Pedra Grande

Nessas empresas, foram realizadas 68,7 horas de consultoria para revisão e atualização de 15 planos de ações.

15 Empresas atendidas

69 hs de consultoria

9 dias em campo

Entre as 341 ações planejadas inicialmente, 60 foram implementadas, 64 estão em fase de implementação, 174 não foram implementadas e 43 não foi possível identificar o estágio de implementação em função da não realização da consultoria personalizada.

Tabela 1: Status de implementação dos planos de ação

Status de implementação	Nº de ações	%
Não implantado	174	51,03
Em implantação	64	18,77
Implantado	60	17,59
Não identificado	43	12,61
TOTAL	**341**	**100,00**

Fonte: IABS, 2018

Considerando o curto período entre a Assistência Técnica de formação dos planos de ação e a consultoria personalizada de acompanhamento (Cerca de 60 dias), o volume de ações implementadas e implementação pode ser considerado bastante satisfatório (36,4%).

Cerca de 17,6% de todas as ações previstas foram implementadas o que demonstra a assertividade dos planos de ação e sua adequação à realidade local dos empreendimentos. A maior parte dessa ações são, na realidade, ajustes relacionados à gestão, ambientação e promoção dos empreendimentos.

Outras 64 ações (18,8%) estão em fase de implementação, ou seja, as sugestões da consultoria foram incorporadas aos projetos em andamento ou já foram iniciados os estudos preliminares para sua implementação. Exemplos de ações em fase de implementação são as pesquisas e orçamentos para implementação de painéis solares nos empreendimentos e as visitas técnicas a empreendimentos que adotam práticas desejadas para avaliação de sua adequação à realidade local. Máquinas, equipamentos e outras melhorias que já foram encomendados e estão aguardando entrega também foram categorizados como “em implementação”.

Entre as 174 ações não implementadas (51%), a falta de recursos financeiros foi considerado o principal motivo de não implementação. Importante ressaltar que o plano de ações foi construído coletivamente e algumas sugestões exigiam mais tempo para análise e avaliação por parte dos empreendedores. Após o período de análise algumas ações que foram descartadas ou consideradas incompatíveis com a proposta dos equipamentos. Essas ações também estão na categoria “Não implantado”.

As 43 ações não identificadas fazem parte dos planos de ação de equipamentos que não participaram da consultoria personalizada de acompanhamento e não foi possível avaliar o estágio de implementação da ação. Importante considerar que nem todas as ações desses equipamentos estão nessa categoria, uma vez que durante a Assistência Técnica intermediária, realizada a distância, foi possível atualizar um volume considerável de informações sobre o estágio de implementação dos planos.

3.4. QUALIFICAÇÃO COLETIVA

Entre janeiro de abril de 2018, foram realizadas 7 oficinas e cursos relacionados ao tema de desenvolvimento turístico no território. Esses treinamentos foram direcionados a condutores locais, gestores públicos, proprietários de atrativos e empresários e tiveram a participação de 169 pessoas em 27 horas de qualificação. Os treinamentos foram realizados nos três municípios, possibilitando maior participação dos cidadãos e contaram com a contribuição de 5 consultores diferentes, como apontado no Quadro 4.

Quadro 4: Cursos e Oficinas Coletivas realizadas

Ação	Responsável	Data	Tempo (horas)	Local	Público-Alvo	Nº de participantes
Oficina de Interpretação de Trilhas	Prof. Marcos Nascimento	23/01/18	4	Centro Social Urbano	Condutores locais	22
Atividade prática de Interpretação de Trilhas	Prof. Marcos Nascimento	23/01/18	2	Pedra da Caridade/ Tanque da Agripina	Condutores locais	18
Educação Ambiental e Ferramentas para Manutenção de Trilhas	Patrícia Reis	24/01/18	4	Escola Estadual Dep. Djalma Aranha Marinho	Condutores locais e Proprietários de Atrativos	23
Importância e Potencialidades das Áreas Protegidas	Patrícia Reis e Luisa (IDEMA)	25/01/18	4	Secretaria Municipal de Educação	Gestores públicos e proprietários de atrativos	10
Competências mínimas para Condutores	Luiz del Vigna	30/01/18	3	Espaço Titanic	Condutores locais	26
Sensibilização para Redes empresariais	Mauro Coutinho	02/02/18	4	Pousada Pedra Grande	Empresários	31
Oficina de formatação e aprimoramento de serviços	Luiz del Vigna	28/03/18	2	Escola Municipal Estudante Maria Auxiliadora	Condutores locais e empresários	27
Formatação de Rede Empresarial	Mauro Coutinho	13/04/18	3,5	Villas da Serra	Empresários	12

Fonte: IABS, 2018

26,5 Horas de treinamento **169** participantes

Com o grupo dos condutores, foram abordadas temáticas como: Geoturismo, Geoconservação, Geodiversidade, Geopatrimônio, condução em trilhas, valorização ecoturística e educação ambiental nas trilhas, diagnóstico das trilhas operadas nos três municípios, estratégias de manutenção, necessidades básicas para condução, importância da união e integração do grupo e consequentemente o seu fortalecimento.

Com os gestores públicos foram abordados temas associados às Áreas Protegidas, mais especificamente as Unidades de Conservação, destacando o que é, qual sua importância, como criar, como gerir e a possibilidade de integração entre ações do governo do estado com os municípios, além da sensibilização para o apoio e fomento permanente ao trabalho integrado dos empresários em rede.

Para o desenvolvimento destas atividades, além da equipe do projeto, contou-se com o apoio do Professor Dr. Marcos Nascimento e com servidoras do IDEMA – Luísa Moreira e Rose Emília Macêdo de Queiroz, que puderam compartilhar o conhecimento com os participantes das atividades.

Imagem 9: Oficina de Interpretação de Trilhas e Atividade prática

A oficina do Professor Dr. Marcos Nascimento (referência nacional no tema Geomorfologia da Paisagem) abordou a temática: 4 G's: Geodiversidade, Geoconservação, Geopatrimônio e Geoturismo.

Tendo em vista que todos os atrativos naturais do território estão associados aos afloramentos rochosos e que a geomorfologia da paisagem é o que gera atratividade, a oficina foi extremamente importante para conceituar os 4G's e apresentar exemplos de boas práticas de uso sustentável desses recursos. Além do conteúdo técnico, discussões sobre organização do grupo, forma de atuação dos condutores e sua

relação com o poder público enriqueceram muito o desenvolvimento profissional dos condutores, permitindo a busca por novas fontes de informações e orientações para a identificação e registro de sítios arqueológicos.

Na oficina de educação ambiental e ferramentas para manutenção de trilhas, o diagnóstico das trilhas existentes no território foi apresentado para os condutores, com as devidas sugestões para manutenção adequada e melhoria. Nesse momento foi trabalhado também a importância do briefing com os visitantes antes de iniciar qualquer atividades e a dinâmica do "World Café" (estímulo ao diálogo com perguntas relevantes par que todos possam contribuir) na qual os resultados dos grupos é apresentado no Quadro 5.

Quadro 5: Resultados do World Café com Condutores de Turismo

COMO PODEMOS NOS INTEGRAR? - Criando associações; - Realização de fóruns e seminários entre as Serras do Agreste Potiguar; - Estreitar o diálogo do poder público entre as três cidades; - Criação de uma lei municipal; - Envolver a comunidade no seu âmbito público e privado no desenvolvimento do projeto de dinamização do turismo local; - Procurar fazer junções de pessoas distintas e fazer com o que turista sinta-se privilegiado; - Diálogo. - Vender o atrativo não individualizado e sim como Serras do Agreste Potiguar (venda conjunta).
QUAIS OS NOSSOS PRINCIPAIS DESAFIOS? - Diálogo com os proprietários; - Criar associação; - Desenvolver o marketing profissional; - Acabar com a desunião; - Trabalhar com a falta de sinalização vertical; - Manter as trilhas viáveis; - Conhecimento do local; - Falta de acessibilidade; - Dificuldade com a falta de operadoras telefônicas; - Falta de acostamento nas estradas. - Criar rede de comunicação; - Criar lei municipal;
COMO PODEMOS SUPERAR AS DIFICULDADES? - Dialogando; - Interagindo; - Unindo.

Fonte: IABS, 2018

Imagem 10: Curso de Educação ambiental e ferramentas para manutenção de trilhas

Diante da necessidade do grupo (condutores) de ter momentos e espaços que proporcionem o diálogo e o pensamento coletivo, discussões e dúvidas, tanto entre os condutores quanto com a temática, foram intensas em todas as atividades com esse público. Os encontros proporcionaram debate sobre as situações desejadas e indesejadas e a busca por soluções de forma coletiva. Apesar da importância da qualificação técnica, o maior impacto dessas ações foram as construções coletiva. Percebeu-se uma evolução no diálogo entre os condutores e o quanto um espaço para discussão e integração foi importante para o grupo.

A oficina de competências mínimas para condutores aprofundou essa qualificação em relação à parte comportamental, abordado a importância da postura dos condutores para a satisfação dos turistas e permitiu uma abordagem inicial dos aspectos normativos das atividades de aventura, com apresentação das normas existentes, suas fontes de consulta e suas implicações na responsabilidade dos profissionais que ofertam essas atividades.

Imagem 11: Oficina de Competências Mínimas para Condutores

Além das qualificações direcionadas aos atores do turismo, um ciclo de palestras de sensibilização para a atividade turística e outras ações que estão sendo realizadas no território através do Projeto de Dinamização do Turismo foram realizado nas escolas municipais e estaduais com alunos do ensino fundamental e do ensino médio (EM).

A partir de uma articulação com as secretarias municipais de educação e os professores diversas palestras foram realizadas nos três turnos: matutino, vespertino e noturno. Cerca de 463 alunos de diferentes turmas foram sensibilizados (Crianças e adultos com faixa etária entre 6 e 40 anos) em 10 escolas, conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 2: Sensibilização realizadas nas escolas públicas

Data	Município	Escola	Turma	Nº de Alunos
21/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Municipal Manoel Venâncio	1º ao 5º ano	23
21/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Municipal Manoel Félix Ferreira Pontes	1º ao 5º ano	27
21/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Municipal Elid Confessor	1º ao 5º ano	13
21/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Municipal Luiz Teixeira Pinheiro	1º ao 5º ano	19
21/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Municipal Giselda Ceci do N. Lima	1º ao 5º ano	16
21/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Municipal João Paulo II	1º ao 5º ano	10
21/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Municipal Joaquim Anselmo	1º ao 5º ano	12
22/03/2018	Serra de São Bento	Escola Municipal Maria Auxiliadora	5º ao 9º ano	158
22/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Estadual Felismino José da Costa	1º e 2º ano (EM)	24
23/03/2018	Serra de São Bento	Escola Estadual Professor Joaquim Torres	6º e 7º ano	78
27/03/2018	Monte das Gameleiras	Escola Estadual Felismino José da Costa	1º ao 3º ano (EM)	50
28/03/2018	Serra de São Bento	Escola Estadual Professor Joaquim Torres	7º ano	33
TOTAL				**463**

Fonte: IABS, 2018

Imagem 12: Palestra de sensibilização Escola Municipal Manoel Felix Ferreira Pontes – 21/03/2018

Imagem 13: Palestra de sensibilização Escola Municipal Luiz Teixeira Pinheiro – 21/03/2018

Imagem 14: Palestra de sensibilização Escola Municipal Maria Auxiliadora – 22/03/2018

Imagem 15: Palestra de sensibilização Escola Estadual Professor Joaquim Torres – 23/02/2018

3.5. FORMAÇÃO DE REDES EMPRESARIAIS

O processo de formação e fortalecimento de redes empresariais contou com a participação da Setur/RN, Sebrae/RN e Senac/RN, instituições reconhecidamente importantes para o desenvolvimento e aprimoramento da qualidade dos serviços. A partir de um intenso alinhamento prévio, realizado com essas instituições, por meio de reuniões preparatórias, foi definida a abordagem e a sistemática dos encontros de sensibilização e formação de redes.

Foram realizadas três reuniões preparatórias em Natal. As datas, participantes e encaminhamento principal estão descritos no Quadro 6.

Quadro 6: Reuniões preparatórias para a formação de redes

Data	Participantes	Encaminhamentos
31/10/2017	Cristiane, Carmen Vera, Blandine Yves, Marcelo Milito, Mauro (por skype)	Compromisso de integrar ações para fortalecer o trabalho coletivo
22/11/2017	Cristiane, Blandine, Nayara, Mauro	Realização de um encontro para formação de redes em 2018
28/03/2018	Cristiane, Carmen Vera, Camyllla, Dayane, Blandine, Luiz Mario, Leonel e Mauro	Construção de consenso entre empresários para oficina participativa Realização de oficina participativa e apresentações institucionais para definição das sistemática da rede

Fonte: IABS, 2018

Esses encontros prévios permitiram um alinhamento em relação à melhor abordagem para proposição do trabalho coletivo e estratégias de ampliar o envolvimento empresarial nas ações do projeto.

Outra atividade prévia importante para esse processo foi a qualificação coletiva direcionada aos empresários, já descrita no Quadro 4 como: “oficina de sensibilização para formação de redes empresariais”. Durante essa oficina, realizada no dia 02 de

fevereiro de 2018, 31 empresários locais puderam entender a importância do trabalho coletivo para o fortalecimento do destino.

O método adotado foi a apresentação das vantagens e dos riscos de uma rede empresarial a partir de boas práticas de gestão coletiva em outros destinos.

Ainda durante essa oficina, os empresários puderam construir participativamente alguns critérios para se integrar à rede, os benefícios desejados e os objetivos prioritários. O resultado dessa oficina foi a solicitação de uma nova oficina para formatação de procedimentos e a indicação de algumas lideranças do grupo:

1. **Ponto Focal** para mobilização do grupo e interlocução com outras instituições: Sr. Luiz Mario – Pousada Villas da Serra
2. **Comunicação** responsável por manter o mailing com contato atualizado dos empresários: Sr. Antônio Carlos – Akawa Moda Feminina

Por esse motivo, a reunião do dia 28 de março contou com a participação do Sr. Luiz Mario para contribuir com o aperfeiçoamento do método de formação da rede, apresentando as necessidades e interesses dos empresários locais.

Imagem 16: Reunião preparatória da oficina de formatação da Rede Empresarial -28/03/2018

Dessa forma, na oficina de formação da rede, realizada no dia 13 de abril de 2018 com participação de 12 atores locais, cada instituição parceira: Setur, Sebrae e Senac foi responsável por uma apresentação relacionando o trabalho da instituição com a importância do trabalho empresarial coletivo.

Os empresários também realizaram uma apresentação de suas conclusões sobre os benefícios do trabalho em rede, necessidades coletivas do território e principais demandas para o desenvolvimento do turismo integrado na região e o resultado foi a definição dos procedimentos iniciais para continuidade do trabalho coletivo, conforme programação a seguir

Horário	Tema
15:00 – 15:40	Recepção e abertura
15:40 – 16:00	Contextualização e apresentação (Setur/RN – Emprotur)
16:00 – 16:20	Apresentação: Atuação do Senac no desenvolvimento do território
16:20 – 17:30	Apresentação empresários (Benefícios, Instituições, ações prioritárias)
17:30 – 17:45	Construção de procedimentos
17:45 – 18:10	Encaminhamentos: formato da rede, sistemática de encontros e responsabilidades.
18:10 – 18:30	Encerramento e encaminhamentos

Os principais desafios e demandas levantados pelos empresários na reunião prévia foram apresentados e validados com a seguinte configuração:

Desafios:

- Atrair mais empresários
- Conhecer a oferta existente;
- Ampliar a oferta de atrativos;
- Melhorar a comunicação
- Ponto de informações ;
- Apoio institucional;
- Apropriar do estudo de demanda atual/ potencial

Principais Demandas:

- Sinalização;
- Benchmarking;
- Grupo Gestor mais amplo;
- Produção de material de comunicação integrado

A partir de desafios complexos e amplos, ficou claro que o trabalho coletivo será a forma mais efetiva de buscar parcerias e apoio de diferentes instituições que possam contribuir com o desenvolvimento do destino e a melhoria dos serviços. Dessa forma, foram construídos alguns procedimentos que asseguram o funcionamento regular da rede (Quadro 7).

Quadro 7: Principais procedimentos para a rede empresarial

Personalidade Jurídica	Informal (no primeiro momento)
Periodicidade das reuniões	Quinzenais
Data e horário das reuniões	Sextas-feiras, 15:00 horas
Participantes	Aberto a todos os interessados (Grupo não excludente)
Representante	Luiz Mario (Pousada Villas da Serra)
Focos prioritários	Aumentar a participação de empresários Acompanhar o processo de sinalização Elaborar material comercial único
Responsabilidade	Luiz Mario – Mobilização, monitoramento do trabalho e interlocução com outras instituições Virgínia – Registro técnico das reuniões (Ata e foto)

Fonte: IABS, 2018

Imagem 17: Oficina de formatação de rede empresarial – 13/04/2018

A principal fragilidade identificada para o avanço da rede foi a participação. Poucos empresários estão realmente envolvidos com a rede empresarial e o foco prioritário inicial será atrair um número maior de pessoas para o fortalecimento de uma entidade efetivamente representativa.

Considerando que essa participação exige esforço permanente e benefícios reais para os participantes, o grupo definiu que irá convidar o Sebrae para apresentar as soluções relacionadas ao trabalho cooperado e manter interlocução com as instituições de apoio para assegurar melhor fluxo de informações para os atores que se envolvem nas reuniões e ações coletivas.

Como o grupo ainda é pequeno e não tem hábito de realizar qualquer alinhamento, a proposição de instrumentos formais de registro como estatuto, regimento interno e formalização de personalidade jurídica ainda não devem ser considerados para o estágio atual da rede. Essa formalização precoce pode induzir a criação de regras rígidas inspiradas em outras realidades que não se aplicam ao contexto do território, afastando os empresários e criando conflitos desnecessários em um momento inicial que exige abertura e aproximação.

A partir desses procedimentos iniciais e à medida que o grupo avançar no poder de articulação e representatividade, novos procedimentos deverão ser estabelecidos. O registro formal de pessoa jurídica também é um caminho possível, mas será avaliado de acordo com as exigências das possíveis parcerias que desejam estabelecer com diferentes instituições.

5 - CONCLUSÃO

O destino Serras do Agreste Potiguar apresenta certa integração entre os três municípios e induz esse fluxo a partir de uma oferta reduzida, que acaba se complementando. Enquanto as hospedagens turísticas estão localizadas entre Serra de São Bento e Monte das Gameleiras, a oferta gastronômica de Passa e Fica se destaca bem como um número bastante considerável de atrativos e outros serviços.

Apesar do estágio inicial de desenvolvimento do destino, a oferta atual já é capaz de proporcionar um crescimento natural da demanda, uma vez que existem opções de hospedagem para diferentes públicos, desde pousadas muito simples até uma pousada inserida no Roteiro de Charme. Ainda entre as opções de hospedagem, as pousadas são de pequeno porte, mas já existem algumas estruturas com capacidade para receber grupos maiores. A oferta gastronômica, apesar de restrita, apresenta certa variedade e consegue agradar diferentes paladares a preços variados.

De uma forma geral, o destino surpreende pela qualidade e receptividade do atendimento, sempre realizado com muita cortesia, simpatia e interesse real pela satisfação dos turistas. Outro elemento que se destaca é a diferenciação da paisagem, uma vez que os afloramentos rochosos compõem uma paisagem realmente diferenciada. Considerando o contexto regional, essa oferta é incrementada pelo clima frio da serra e o charme de um paisagismo que está valorizando flores e outros elementos naturais.

O destino ainda se beneficia da proximidade de importantes centros emissores de turistas no Rio Grande do Norte e Paraíba e agrega atrativos do município de Araruna para complementar a experiência.

Em relação aos serviços, apesar dos esforços por inovar e atrair investimentos, os equipamentos demonstraram, de uma forma geral, fragilidade na ambientação dos espaços e sua integração com o entorno. O relacionamento com o mercado também exige melhoria. Existem poucos esforços de posicionamento e promoção dos serviços e graves dificuldades relacionadas ao formato de comercialização e meios de pagamento. A partir das assistências técnicas, é esperado que os empreendedores diversifiquem seus canais de acesso, principalmente a partir de um melhor posicionamento online e desenvolvam ações simples que impactam na sustentabilidade ambiental e social, como ações para economia de água e energia.

Outro grande desafio observado está relacionado à formação de rede. As visitas e qualificações coletivas realizadas nessa etapa demonstraram poucas iniciativas de

parcerias e muita resistência para o trabalho integrado e cooperado. Além da falta de lideranças locais legítimas, não há união entre os diferentes elos da cadeia produtiva. No grupo de whatsapp criado para facilitar a comunicação do grupo, muitos conflitos desnecessários expõem o baixo interesse em aproximar uns dos outros e nas oficinas de formação de Redes, o principal desafio identificado pelos próprios empresários foi o de atrair um número maior de pessoas.

Por outro lado, as iniciativas de qualificação, integração regional e inserção produtiva já desenvolvidas no âmbito do projeto foram muito elogiadas e a comunidade reconhece que o projeto estimula o pensamento inovador e a busca por diferenciação, abrindo o leque de possibilidades existentes em relação ao elevado potencial turístico do território. Em relação à união empresarial, reconhece-se que os avanços são lentos, mas devem ser valorizados, uma vez que o trabalho é contínuo, de longo prazo e já apresenta resultados. Alguns empresários não se conheciam e após a intervenção já trocam informações sobre clientes ou outras dificuldades na gestão cotidiana de seus negócios.

As ações de qualificação dos serviços envolveram diversos consultores com especialidades diferentes que trabalharam de forma complementar diversos eixos relacionados a gestão dos negócios, relacionamento com os clientes, sustentabilidade e inovação. As ações foram direcionadas a todos os elos da cadeia de valor do turismo e certamente contribuem para melhoria da experiência e maior valorização do patrimônio local, a partir das premissas de sustentabilidade tal qual defendidas pela Organização das Nações Unidas (ONU) e seus Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

6 - EQUIPE

O Produto 3 – Qualificação dos prestadores de Serviços Turísticos é o resultado do trabalho de toda a equipe do projeto, com contribuições específicas de outros consultores:

a. Luís Tadeu Assad

Mini-currículo: Pós Doutorado em Gestão de Conflitos Socioambientais (CDS/UnB), Doutor em Desenvolvimento Sustentável (CDS/UnB) e Engenheiro de Pesca, M.Sc. Coordenou o subtema Gestão de Recursos Pesqueiros da Agenda 21 brasileira. É o Diretor Presidente do IABS.

Responsabilidades na atividade: acompanhamento metodológico.

b. Jannyne Barbosa

Mini-currículo: Administradora com ênfase em Marketing, trabalha em marketing turístico desde 2007 contribuindo com o planejamento, aprimoramento do produto, promoção e apoio a comercialização de diversos destinos turísticos no Brasil. Atua no IABS na gestão de projetos estratégicos de desenvolvimento territorial e atualmente é a Diretora Técnica do Instituto.

Responsabilidades na atividade: coordenação técnica, construção dos procedimentos metodológicos, contribuição técnica nos elementos de marketing, análise e revisão dos resultados.

c. Marcela Pimenta

Mini-currículo: Mestre em Gestão Turística com foco em turismo sustentável pela *Universitat de Les Illes Balears* – Espanha e Bacharel em Turismo. Possui ampla experiência em gestão de projetos e atualmente é Coordenadora do Núcleo de Turismo e External Liasion Agent da Fundação UNWTO Themis no Brasil.

Responsabilidades na atividade: acompanhamento técnico dos elementos turísticos do mapa de carências, contribuições metodológicas, análise e revisão do diagnóstico turístico

d. Patrícia Reis

Mini-currículo: Mestre em Geografia pelo Programa de Tratamento da Informação Espacial da PUC Minas, Especialização em Administração e Manejo de Áreas Protegidas, graduada em Ciências Biológicas. Coordenadora do Núcleo de Meio Ambiente e Áreas Protegidas do IABS.

Responsabilidades na atividade: levantamento de cenários ambientais, construção da metodologia da análise técnica dos atrativos e acompanhamento dos resultados.

e. Mauro Coutinho

Mini-currículo: Mestre em Gestão turística pela *Universitat de Les Illes Balears* – Espanha e Bacharel em Turismo pela PUC Minas. Experiência em articulação institucional e gestão de projetos, é consultor e integra a equipe do Núcleo de Turismo Sustentável do IABS.

Responsabilidades na atividade: Elaboração dos roteiros de visita, sistematização da abordagem e consolidação dos resultados do cliente oculto.

f. Roberta Rodrigues

Mini-currículo: Formada em International Business (SDSU, EUA), Especialista em Ciências Ambientais (UFRJ) e Ecoturismo (SENAC SP). Participante das primeiras discussões sobre certificação de turismo sustentável, normas técnicas para meios de hospedagem e na comissão de estudo sobre as normas técnicas de turismo fora-de-estrada em veículos 4x4 ou bugues. Desde 1992 atua como guia e empresária na área de turismo.

Responsabilidades na atividade: Construção dos critérios para avaliação da operação turística, construção do cenário preliminar para a avaliação de campo, análise e revisão dos resultados.

g. **Moara Barbosa**

Mini-currículo: Bacharel em Administração com ênfase em Comércio Exterior pela Faculdade de Alagoas (FAL) e Bacharel em Arquitetura e Urbanismo pelo Centro Universitário CESMAC, atua desde 2008 na área de gestão administrativa financeira de empresas privadas e com projetos voltados a área turística imobiliária. Além de trabalhos voltados a área de Arquitetura. Atualmente trabalha como Consultora no projeto "Maceió Mais Inclusiva através de Modelos de Economia Circular"

Responsabilidades na atividade: Consultoria técnica, administrativa e financeira.

h. **Luiz Del Vigna**

Mini-currículo: Viajante Profissional, diretor da Nomad Brasil, sócio fundador da ABETA – Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura e Técnico em Turismo pela Fundação Bradesco. Organiza e opera viagens temáticas sobre vinhos, café, arte, história, literatura e cultura popular brasileira, mescladas ao ecoturismo e turismo de aventura. Também desenvolve cursos e consultorias técnicas em turismo com foco em qualificação de capital humano, desenvolvimento de produtos e aprimoramento de serviços.

Responsabilidades na atividade: Revisão técnica dos roteiros de pesquisa, realização das avaliações não identificadas e consolidação dos resultados.

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: CSU - MONTE GAMELEIRAS — **Data :** 23 /01 /2018

OFICINA CONJ PROF MARCOS NASCIMENTO-46'S **Lista de Presença**

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	MUNICÍPIO	TELEFONE	E-MAIL
Maria do Nascimento G. dos Nares	condutora - ACTAC	SSB	988155240	mnazareugomes@gmail.com
Janine Filgueiras Gomes	ACTAC - condutora	SSB	988195272	janine.1.gomes@gmail.com
Rafaela Nascimento Pontes	Pedra da macambira	Mdarg	083999374988	Rafaelapontes68@gmail.com
[illegible] Filho	Sec. Turismo e Meio Ambiente	MDG	011 970785676	GENILSONJ3201@HOTMAIL.COM
Adailton M. Guiar da Silva	Pousada Vilhas	SSB	9.8731 4724	
Fernando Albino	CHALÉS ENCANTO SERRA		9 9854-3637	Albinossa@gmail.com
[illegible] G. CESARIO	CHALES LADEIRA DA SERRA	MONT GAME	98803-3059	
Antonio Vicente Claudio	Pousada Entre a Pedra	PB	98639-5686	
Leandro Cruz	Condutor local	PF	93637-3771	Leandrocruz@Gmail.com
Claudia dos Santos Cruz	Condutora local	PF	983325406	Claudinha-conceição@hotmail.com
JOSÉ HUMBERTO B. COSTA	CONDUTOR - LOCAL	PF	987765325	HUMBERTOPEDRAPARA@GMAIL.COM
[illegible] da Silva de Santa	CONDUTOR - LOCAL	PF	987833090	
Gerlândo Santos do Nascimento	CONDUTOR - LOCAL	MG	988564434	gerlandinho@gmail.com
José Ailton da Silva	Condutor "	M.G	988407354	José.ailton.da.silva@gmail.com
Agromara Marques dos [illegible]	condutora	M.G	988940556	DESBRAVADORESDOAGRESTE.MM
[illegible] Bernardo Gomes	condutor	M.G	987873207	
Tonyez dos Santos Lopes	CONDUTOR	PF	98636-9325	TONYVCARDEZ24@gmail.com
Maria Lucia do Nascimento	condutora (Pousada)	PF	988307345	Pousada.entre.pedras@bol.com.br
Lourenço Ximino do Nascimento	condutor	PF	988767121	lohinho@hotmail.com
Olevania Magno Santos	PARADISE CAMP	MG	981127922	Olevaniamagno@hotmail.com
Igor Nogueira Soares	Prefeitura De Rocha	Natal	84-99113.2465	inogueirasoares@gmail.com
Amélia da Costa B. Gomes	Paradise Camp	Monte Gameleira	(84)99948-4488	amaliagomes@yahoo.com.br

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: PEDRA CARIDADE / TANQUE AGRIPINA / MG | **Data:** 23 / 01 / 2018

ATIVIDADE PRATICA

Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	MUNICÍPIO	TELEFONE	E-MAIL
Jerônimo Crisanto	Chalé Lagoa	MG	98803-3059	
[illegible]	Pousada Vilhos	SSB	98231477 4	
[illegible]	Condutor	PF	955267121	[illegible]@hotmail.com
[illegible]	Condutor	MG	98859 3201	
Fernando Alberto	Chalés Encanto		95559-7887	CHALESENCANTO DA SERRA@GMAIL.COM
Oraimaria Marques dos	Condutora	MG	98894-0556	[illegible]
José Humberto B. Costa	Condutor - Local	PF	98716 5925	HUMBERTOPEDRADABOCA@GMAIL.COM
[illegible] de Souza do Santo	Condutor - Local	PF	98783 1090	— — —
Leandro Cruz	Condutor - Local	PF	98637-3771	Leandro1029/19@gmail.com
José Vitor da Silva	Condutor "	MG	988407534	JoseVitorda Silva@gmail.com
[illegible]	Condutor	PF	986389325	[illegible]@gmail.com
Claudia dos Santos [illegible]	Condutora local	PF	987325406	claudinho.escrito@hotmail.com
Rafaela V Pontes	Pedra do macambira	MG	99154988	Rafaela pontes 07@gmail.com
Igor Nogueira Soares	Artesão Da Rocha	Natal	84-99127-2465	nogueirasoares@gmail.com
Gerald da Silva do Nascimento	Condutor Local	MG	24-988564134	[illegible]@gmail.com
Maria Aparecida [illegible]	Condutor Credenciada	PF	55-25725 2722	[illegible]@gmail.com
Janaina Ribeiro Ramos	ALTAC - Condutora	SSB		
Maria de Nazaré Gomes [illegible]	Condutora	SSB	84.988155540	mnazaregomes@gmail.com

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: ESC. EST DEP. DJALMA ARANHA MARINHO - PASSA E FICA | **Data:** 24/01/2018

R. APRESENTANDO RESULTADO DO DIAGNÓSTICO TRILHAS, COMPORTAMENTO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	MUNICÍPIO	TELEFONE	E-MAIL
Juscilia dos Santos Evangelista	Coordenação de turismo	Passa e Fica	98745-4012	turismo@passaefica.rn.gov.br
Dilsane Monelle	Secretaria de Cultura	Natal	(84) 3232-2493	setur.rn@yahoo.com.br
Gerald da Costa do Nascimento	CONDUTOR LOCAL	M.G.	(84) 988564459	geraldnascimento@gmail.com
Edvaldo Vieira dos Santos	Proprietário Pedra Novia M.G		98857-9857	
Tonivge Alves Pessoa Cruz	CONDUTOR	P.F.	98636-9325	TONNYCRUZ024@gmail.com
João Nogueira Soares	Artesanato Da Rocha	Natal	84-99117-2465	nogueirasoares@gmail.com
Inês de Fátima da Rocha	Proprietária	SSB		
Maria de Nazaré dos Santos	Condutora	SSB	(84) 988555240	mnazarejesus@gmail.com
Lourenço Simão de Lima Neto	Condutor local	PF	988767121	lsimaneto@hotmail.com
Keyla Gomes de Lima		SSB	988750035	KeylaSSB@Gmail.com
Geisiane Alexandre Domingos Felicio	Serviços Receptivos	SSB	99984-9177	Alexandrefelicio@gmail.com
José Vitor da Silva	Condutor local	M.G	988407534	José Vitor da Silva@gmail.com
Deniamara Cl. da Silva (Nina)	Condutora	M.G	988940556	[illegible]
Leandro Cruvelo da Costa	Condutor local	PF	98637-3771	Leandrohrd19@Gmail.com
JOSÉ HUMBERTO BARBOSA DA COSTA	CONDUTOR LOCAL	PF	987165925	HUMBERTOPEDRADABOCA@MAIL.COM
Alan da Silva do Santo	CONDUTOR LOCAL	PF	987831080	
Claudia dos Santos Ferreira	Condutora local	PF	987525406	Claudinha.Gonzaga@hotmail.com
Flaviano C. Nelson	SEC. TUR PF	PF	99983-1515	turismo@passaefica.rn.gov.br
Jamil Silvano Ramos	ASTAC - Condutora	SSB	84 981952722	jamil.f.ramos@gmail.com
Adailton M. Quinto da Silva	Pousada da Vilhas	SSB	9.87314774	
Ana Luisa Pires Moreira	NUC IDEMA	Natal/RN	99601-7308	LUISAPMOREIRA@YAHOO.COM.BR
Rose Emilia Macedo Araujo	NUC/IDEMA	Natal/RN	98791-2328	roxquiroz@yahoo.com.br
Mauro R. Cortinho	IABS		(82) 98180-4215	mauro@iabs.org.br

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: SEC MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO PASSA E FICA **Data:** 25 /01 /2018

REUNIÃO SOBRE ÁREAS NATURAIS E ÁREAS PROTEGIDAS **Lista de Presença**

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
Dayane Murielle	SETOR TECNICO	(84) 5232-2493	dayane.zetur@gmail.com
[illegible]	NUC IDEMA	84 32329992	[illegible]@yahoo.com.br
Ana Laura Lins Moura	NUC IDEMA	(84) 3206-6301	luisa.pmoreira@yahoo.com.br
Jucelia dos Santos Freitas	Coordenadora Turismo	84 - 98743 4012	turismo@passaefica.rn.gov.br
Flaviana Lisboa	SEC DE TURISMO	84 99983-3335	turismo@parnamirim.rn.gov.br
[illegible]	Sec. Turismo e Meio Ambiente	11 97078-5676	[illegible]
Fernando Moreno Filho	Prefeito de Passa e Fica	(84) 98326-2252	fco.filho@hotmail.com
Adriana Marina Silva	Sec. de Educação Passa e Fica	84 99957 5566/98726-2247	adrianamarinasilva@gmail.com
TIEL FIGUEIREDO	SEC M. AMBIENTE	84 98603 8171	SECTURSSB@GMAIL.COM
Mauro R. Cortiano	IABS	(84) 3180-4215	Mauro@iabr.org.br

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras	
Local: ESPAÇO TITANIC - SERRA SÃO BENTO	Data: 30/01/2018
OFICINA SENSIBILIZAÇÃO	Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
JEANA SOARES DE OLIVEIRA FRANÇA	PARIS PANIFICADORA	(84) 3288-2220	ARYCESACIRA@HOTMAIL.COM
Severina Pereira da Silva	Produtora	84-988186436	
Roberto da Silva	Produtor	988181377	-
Otilia de Fatima da Rocha Silva	Pedra do Rubião		
Tarane Zizerre de Melo Araujo	Sec. Cultura	988290348	tarane-melo@hotmail.com
Ginaldo Carolino Rozenna Neto	Sec. Turismo	985377983	ginaldoneto123@hotmail.com
Cravis M. F. D. Junior	Sec Turismo	986038191	
Gerval de Souza do Nascimento	CONDUTOR DE TURISMO	(84) 988564434	gerval.dias91@gmail.com
[illegible]	Designer de turismo e [illegible]	988954172	[illegible]
Claudia dos Santos Oliveira	Condutora Local	987325406	claudinha-conceicao@hotmail.com
JOSÉ HUMBERTO BARBOSA DA COSTA	CONDUTOR LOCAL	987165925	HUMBERTOPEDRADABOIA@GMAIL.COM
Tennyson Alves Pereira Lemos	CONDUTOR	986369325	TONNYCAZUZA24@gmail.com
Ana Suely Rodrigues dos Santos	Hotelaria S.S.B	98717-3707	HOTELPOUSADAMATOGROSSO@gmail.com
Maria de Nazare gomes dos Neves	condutora	988855540	manazaregomes@gmail.com
[illegible]	CONDUTOR	987893201	
Gildenir Bernardino		98713-4432	gildenirbernardino@live.com
Josefa Bezerra de Melo	Dona de Restaurante	999640646	
Osmemaria M. da Silva (Maria)	Condutora	988940556	DESBRAVADORES@AGRESE.NET
Juarez de Brito	PRX-AVENTURA DE ROCHA	84 99615-4333	JUAREZ.BRJ@HOTMAIL.COM
Igor N. Soares	Aventura De Rocha	84 99117-2465	[illegible]
Alexandre Marques Dutra	PARADISE CAMP	84-98112-4922	[illegible]
Jose Willanda Silva	Condutor local	84 988407534	jose willandasilva@gmail.com

Parceiro Executor: IABS

GRUPO BANCO MUNDIAL

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: ESPAÇO TITANIC SERRA SÃO BENTO | **Data:** 30 /01/2018

OFICINA SENSIBILIZAÇÃO

Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
Maria Somos de Oliveira França	Pais - Panificadora	(84)	
Maria Lucinete Miguelda e Mendes	Pousada Maracaim		
Mauro R. Cortinho	IABS	(82) 98180-4215	mauro@iabs.org.br
Francisco Costa Sharinho	Pousada Maracaim	3295-2228	

GRUPO BANCO MUNDIAL

Empreotur

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO

(1)

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: POUSADA PEDRA GRANDE | Data: 02/02/2018

Objetivo: ENCONTRO DE SENSIBILIZAÇÃO P/ FORMAÇÃO DA REDE EMPRESARIAL

Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	MUNICÍPIO	TELEFONE	E-MAIL
Geraldo Soares do Nascimento	CONDUTOR LOCAL	M. G.	(84) 988564934	geraldinho41@gmail.com
Valmir Bento	POR dos SOL		84 86225578	
Maria Lucia de M. Rodrigues	LÁ NA ROÇA		88210618	
Francisco Gerson Lima				
José Carlos Alves	Pousada Chalé da Serra	S.S.B	98828-8840	Reservachaletdaserra@gmail
Maria Patrícia Batista	Restaurante vila de Sabores	SSB	(83) 99992-7966	vilasdesabores restaurante@gmail.com
Wadme Inácio Pereira	CAFÉ EXPRESSO	M. Gameleiras	(84) 98829-0915	Wadme_mg@hotmail.com
Angica Hafström de Macedo	Fulô da Pedra	SSB	988040267	contato@pedradabaca.com.br
Jamison Leite Rodrigues Felix	Sec. Turismo Monte das Gameleiras	M. G		GENIESONJA2014@HOTMAIL.COM
CARLOS ALEXANDRE O. FERREIRA	AGÊNCIA SERRAS	SSB.	999519177.	Alexandredaeltin@gmail.com
Guerta Rosane Alves	UVELLAR: Guia Turismo	Natal	99197831 35	Guertarosane@gmail.com
Leila Aline Santos Fernandes	SEBRAE	Nova Cruz	99326 8401	leila@rn.sebrae.com.br
Geraldo Carapino B. Neto	SECTUR	SSB	988377983	geraldoneto123@hotmail.com
Tavane B. Melo Araújo	Sec. Cultura	SSB	9.8829.0148	tavane.melo@hotmail.com
Ana Maria Medeiros Nóbrega	GESTOR VILLAS DA SERRA	SSB	84 99929 3331	GERENCIA@HOTMAIL.COM
Marcelo Antonio Milano	SENAC - RN	NATAL	84 991126157	~~MARCELO.MILANO@~~ MARCELOC@RN.SENAC.BR
Igor Nogueira Soares	Arquitetura DeRocha	Natal	84 99112 2465	nogueirasoares@gmail.com
Ana Maria Xavier de França	Paris Panificadora	Passa e Fica	(84) 987512 920	ARXFRANCIS@HOTMAIL.COM
Joana D'Arc França	Paris - Pan. Regional	Passa e Fica	(84) 3288-2220	Arqjoa@hotmail.com
Maria dos Prazeres Basilia Santos	Pousada Pneu Azul Agreste	Pedro Avelino	(84) 98785 5300	
Francisco Gurgel dos Santos Jr	Pousada Terra Grande	M. Gameleira	84 99424 4225	Junior@juniorgurgel.adv.br
Antonio Carlos Gomes Pessoa	ATALAIA (MODA FEMININA)	S.S. BENTO	99119 7755	CARLINHOS.CARLOS305@GMAIL.COM
Fernando Alberto	CHALÉS ENCANTO DA SERRA	S.S. BENTO	98854-7887	CHALESENCANTODASERRA@GMAIL.COM

GOVERNO CIDADÃO

(2)

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: POUSADA PEDRA GRANDE | Data: 02 /02/2018

Objetivo: ENCONTRO DE SENSIBILIZAÇÃO P/ FORMAÇÃO DA REDE EMPRESARIAL

Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	MUNICÍPIO	TELEFONE	E-MAIL
Maria de Nazaré Gomes dos Reis	condutora	SSB	(84)988552240	mazaregomes@gmail.com
Antonio Vicente Claudio	Condutor	PF	(84)986395686	
Danielle	Pousada Agreste	PF	(84)986595847	Danielle.mas@outlook.com
Maria Idas Silva	Pousada Recanto da Serra	PF	(84)986033619	[illegible]
Lucas Dos Santos Silva	Pousada Recanto da Serra	PF	(84)98603-1619	" " "
Janine Fabiano Ramos	ACTAG - condutora	SSB	(84)987952722	janine.framos@gmail.com
Maria Jucelei Miguel	Pousada Moncim	PEF	(8)988307345	
Maria Leme dos Santos	Pousada [illegible]	PF	(84)988149643	

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor:

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Ciclo de palestras nas escolas municipais sobre o Projeto de Dinamização do Turismo RN

Objetivo: Sensibilização da população local das cidades envolvidas sobre o Projeto de Dinamização do Turismo RN

Lista de Presença

Data	Nome	Nome da escola	Cidade	Ciclo	Turno	Telefone	E-mail
21	Maria das Dores F. da Silva	M. Manoel V. Pontes	Ga Meleira	1º 2º 3º	unica	36940040	fmariadasdores69@gmail.com
21-03	Maria Salete G da Silva	M. Venancio de Pontes	Gameleira	4º 5º	unica	88123763	isaletegomes67@gmail.com
21-03	Maria Cristiana P. Dias	M-M-M. Felix Ferreira P	M. Gameleira	1º 5º	unica	84-98855-3997	—
21-03	Maria angela Costa	E.M.M. Felix Ferreira	Mº Gameleira	4º 5º	Unica	99-172412	—
21-03	Maria Paula Rodrigues Pau	E. M. Elid conforto	Monte das Gamelei	1º - 5º	UNICA	96616219	
21-03	Rosonete do B de L D Geraldo	Escola M. L Teixeira	Penhuro	1º ao 5º	V.	986372770	
21/03	Jailma da S. P. Lima	E.M. Gizelda Cecilio N.	Monte das Gameleiras Lima	Pré ao 5º ano	Vespertino	83994095991	Jailmapontes021@gmail.com.
21/03	Janildo Fernando Gomes	E.M. João Paulo II	Monte das Gameleiras	Pré ao 5º ano	Vespertino	98210-9120	janildogomes1@gmail.com
	Aparecida Lucide Rodrigues	E.M. Joaquim Anselmo	Monte das Gameleiras	1º ao 5º	unica	98764-1250	lucideirodrigues13@gmail.com

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

SERRAS DO AGRESTE POTIGUAR

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Ciclo de palestras nas escolas municipais sobre o Projeto de Dinamização do Turismo RN

Objetivo: Sensibilização da população local das cidades envolvidas sobre o Projeto de Dinamização do Turismo RN

Lista de Presença

Data	Nome	Nome da escola	Cidade	Ciclo	Turno	Telefone	E-mail
22/03	Rafael Arcanjo	EMEMA					
	Jonitrajano	EMEMA					
	Matias Vicente	EMEMA					
	Vilma Bezerra	EMEMA			Vesp	988336014	Wilma.80misso@hotmail.com
	Kátia Patrícia Vitorino	E.M.E.M.A		Fund. Anos	Vesp.	986374302	Kpvitorino@live.com
	Maria Jordânia da C. Zacarias	E.M.E.M.A		Fund.	Vesp.	988215023	
	Maria Fidelis Moreira Peter	EMEMA	S.S.Bento	Fundamental	Vesp.	988266-9400	ariadnymoreira@hotmail.com
	Wederson J. S. Oliveira	EMEMA	S.S.B	Fund	Vesp.	98750 0884	FERREIRINHAAMIGO@GMAIL.COM
23/03	Maria Janaina J. de Oliveira	EMEMA	S.S.Bento	Fund.	Mat.	987477395	janainatrajano@gmail.com
23/03	Glenda Maria de Freitas	EMEMA	S.S.Bento	fund.	mat.	988108408	lau.da@hotmail.com
* 23/03	Aldine Ribeiro dos Santos	E.E.P.J.T.	S.S.B	fund.	mat.	987844052	aldine.ribeiro@hotmail.com.
* 23/03	Marcelo Andrade Torres	E.E.P.J.T	S.S.B	fund.	mat	(93)9.8870 5605	marcelo-tre@hotmail.com.br

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras
Ciclo de palestras nas escolas sobre o Projeto de Dinamização do Turismo RN
Objetivo: Sensibilização da população local das cidades envolvidas sobre o Projeto de Dinamização do Turismo RN

Lista de Presença

Data	Nome	Nome da escola	Cidade	Ano	N. de alunos	Faixa etária	Turno	Telefone	E-mail
22/03/18	IVANIA PATRICIA DA SILVA (VICE-DIRETORA)	ESCOLA ESTADUAL FELISMINO JOSÉ DA COSTA.	M. G.	1.ª 2.ª MÉDIO	25	14 A 16	TARDE	(84) 3694-0996	escolafelisminojc@gmail.com
27/03/18	IVANIA PATRICIA DA SILVA (VICE-DIRETORA)	"	"	1.ª 2.ª 3.ª MÉDIO	50	14 A 40	NOITE	"	"
28/03/18	ZULIMA FRANCISCA PROFESSORA	ESCOLA ESTADUAL PROF. JOAQUIM TORRES	SSB	7.ª	33	13 - 16	MANHÃ		zulimafrancisca@hotmail.com

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

SERRAS DO AGRESTE POTIGUAR

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: ESC. MUN ESTUDANTE MARIA AUXILIADORA | **Data:** 22/03/2018

Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	MUNICÍPIO	TELEFONE	E-MAIL
Ana Sually R. dos Santos	Hotel pousada M. grosso	S.S.B	98717-3707	HOTEL POUSADAMATOGROSSO@gMAIL.COM
Jorce Lucia M. de Silva Oliveira	Pousada Pedra Grande	S.S.b	98838-6245	Jorcecilia63@gmail.com
Cassia Cristiane da Silva	POUSADA PEDRA GRANDE	SSB	98837-4729	
Antonio Vicente Claudio	P. FULÔ DA PEDRA	P.F	98639-5686	
OSERIO CLAUDIO DE OLIVEIRA	P. FULÔ DA PEDRA	P.F	987436889	
Tonivaldo Alves Pessoa Gomes	CONDUTOR	P.F.	986369375	
Jambelo Juca	Condutor	SSB	98387817	
Lavane Bezerra de Melo Araújo	Sec. Cultura	SSB	9.8829.0148	lavane-mello@hotmail.com.
Maria de Nazaré Gomes dos Novais	Comerciante	SSB	988155240	mnazarenegomes@gmail.com
Raimundo Pereira Costa				Rafael Pereira Costa
CARLOS ALEXANDRE FELICIANO	SS BENTO	SSB.	999544177	[illegible]@gmail.com
João Paulo Pereira Costa	SS Bento	SSB	98760-0338	João10ssb@gmail.com
Edson Rodrigo de Souza	PARÓQUIA S. BENTO	SSB	988564580	
Jorge Humberto Barbosa de Costa	CONDUTOR	PF	987165925	humbertopedrabarbosa@gmail.com
Claudia dos Santos Oliveira	Comerciante	Passa e Fica	987325406	claudinha.conceiao@hotmail.com
Fabiola da Silva	Produtora	SSBento	988281377	—
Alan da Silva do Santo	CONDUTOR	PF	98789-1080	—
Maria dos Prazeres da S. Santos	Pousada P. do Agreste	Passa e Fica	987855300	
Maria Geralda Moraes dos Santos	Pousada P. do Agreste	Passa e Fica	83 98851-9776	geralomoraes@gmail.com
Olinda S. Perlin	João Pessoa	—	83 983067924	
Maria Luiza Silva	Galinha da Serra	SSB	84 98738-4818	Galinhadaserra@hotmail.com
Inácia Ulbina da Silva	Galinha da Serra	SSB	84 98738-4818	Galinhadaserra@hotmail.com
Francisca A. Azevedo Silva	Galinha da Serra	SSB	84 98738-4818	Galinhadaserra@hotmail.com

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: Esc Mun. Estudante Maria Auxiliadora | **Data:** 28/03/2018

Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
Micarla da Costa Marinho	Pousada Manaím	98630-4982	micarlamarinho@hotmail.com
Janine Fabiano Ramos	ACTAC - Condutora	987952722	janine.f.ramos@gmail.com
Rivaldo da Costa Figueiredo	Pousada Manaím	98724-4775	
Maria Joanne Miguel de Medeiros	Pousada Manaím	988301345	

Parceiro Executor: IABS

GRUPO BANCO MUNDIAL

GOVERNO CIDADÃO

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras

Local: Secretaria de Turismo. Centro de Convenções Natal — 28/03/2018

Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
01- Mauro Knupfer Coutinho	IABS	(12) 98180-4015	mauro@iabs.org.br
02- Carmen Vera R. de Queiroz	SETUR	(84) 99854.2000	cveraqueiroz@gmail.com
03- Camylla Maria Macedo da Silva	SETUR	(84) 98892-3403	camyllasetur@gmail.com
04- Daysane Nunielle Silva Santos	SETUR	(84) 99952.4139	daysane.setur@gmail.com
05- Quispaine Soares Cardoso de Gois	Setur	(84) 98853 7866	[illegible]setur@gmail.com
06- [illegible]	SETUR	(84) 999820764	[illegible]
07- Luiz Maria Medeiros Neto	Vereador de Serra	(084) 99929 3391	[illegible]@vereadorserra.com.br
08- João Leonel de A Pontes	SEBRAE	84 999855866	LEONEL@RN.SEBRAE.COM.BR
09-			
10-			

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO

①

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras	
Local: Clube Villas da Serra.	13/04/2018
Lista de Presença - Formação de Rede empresarial	

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
01- Alex Fernandes	Paradise Camp	98489324	
02- Alexandre Dutra	PARADISE CAMP	9.8112-4922	Alexandrefagundes70@hotmail.com
03- Antonio Agustinho	Pousada R. Nordeste	32882058	marina-silva@bol.com.br
04- Marina Angelica dos S Silva	Pousada R Nordeste	98603164	" " " "
05- [illegible]	CAFÉ SERRANO	98742-5481	[illegible]
06- Graziane Damasy	SETUR/RN	84.98853 7868	[illegible]@gmail.com
07- ESTÁCIO GUIMARÃES	SENAC	84. 98113-4530	EstacioG@RN.senac.br
08- Virgínia Mª C. Henriques	Pousada Lagido	84-98808-2343	vircavalari@yahoo.com.br
09- Dayane Marielle Sales	SETUR	(84)99992.4139	dayane.sales@gmail.com
10- Carmen Vera Cruz	SETUR	99854.2000	cvera[illegible]@gmail.com

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO

(2)

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras	
Local: Clube Villas da Serra	13/04/2018
Lista de Presença · Formação de rede empresarial	

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
01- Luiz Mario Molina	Resort	(084) 99929 3331	gerencia@villasdaserra.com.br
02- Mauro K. Coutinho	IABS	(83) 98180-4215	mauro@iabs.org.br
03-			
04-			
05-			
06-			
07-			
08-			
09-			
10-			

GRUPO BANCO MUNDIAL

Parceiro Executor: IABS