PRODUTO 8

Encontro comercial envolvendo empresários locais e operadores regionais e nacionais

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

14 de setembro 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

3 – ResulTados 10

3.1. Preparação preliminar.....10

3.2. Famtour.....14

3.3. Encontro de Negócios.....19

Avaliação dos Operadores Turísticos.....22

Avaliação dos Empreendedores Locais 25

4 – Evento de Encerramento 26

5 - Conclusão 27

6 - Equipe.....28

Anexos 31

Anexo I – Lista de Presença

Anexo II – Material Promocional do Destino

Anexo III – Planos de Ação e Resultados dos Empreendimentos Participantes

Café Serrano

Doce Café & Bistrô

Galinha da Serra

Lá na Roça

Pousada Lajedo

Pousada Manaim

Paradise Camp

Panificadora Paris

Princesa do Agreste

Recanto do Nordeste

SerrasTour Viagens e Turismo

Lista de Figuras

Figura 1: Fluxo metodológico do encontro comercial 7
Figura 2: Empreendimentos assessorados para o Encontro de Negócios 11
Figura 3: Exemplo de acompanhamento online dos equipamentos 12
Figura 4: Exemplo de site elaborado 13
Figura 5: Fotos das consultorias presenciais de preparação preliminar à rodada de negócios 13
Figura 6: Roteiro do Famtour 14
Figura 7: Participantes do Famtour 15
Figura 8: Avaliação geral do Famtour 16
Figura 9: Avaliação do Território enquanto destino turístico 16
Figura 10: Principais aspectos positivos do território 17
Figura 11: Principais aspectos negativos do destino 17
Figura 12: Possibilidade dos operadores integrarem o destino ao seu portfólio 18
Figura 13: Fotos do Famtour 18
Figura 14: Entrada da Rodada de Negócios 20
Figura 15: Imagens do Encontro Comercial 21
Figura 16: Avaliação dos operadores participantes da rodada de negócios sobre a qualidade dos serviços 22
Figura 17: Avaliação da organização da Rodada de Negócios por parte dos operadores. 22
Figura 18: Nível de envolvimento com o destino proporcionado pela rodada de negócios aos operadores 23
Figura 19: Percepção dos operadores em relação aos preços praticados 23
Figura 20: Perspectivas de comercialização do destino por parte dos operadores 24
Figura 21: Avaliação geral da rodada de negócios por parte dos operadores 24
Figura 22: Avaliação dos resultados da rodada por parte dos empreendedores locais participantes 25
Figura 23: Imagens da Aula-Show 26
Figura 24: Imagens da Premiação de apoio à Central de Comercialização 26

1 - INTRODUÇÃO

O projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras tem o objetivo de "*apoiar o desenvolvimento do turismo sustentável como vetor de desenvolvimento local*". Nesse sentido foram implementadas uma série de ações para promover a melhoria da qualidade dos serviços, qualificar a experiência turística, valorizar a produção local e divulgar a região enquanto destino integrado.

Todas as ações foram fundamentadas em um amplo diagnóstico, no qual foram identificadas as principais potencialidades e carências do destino.

Considerando que o desenvolvimento sustentável do turismo exige atração de turistas qualificados e consequente orientação da demanda para maior valorização do ambiente local, foi proposta a realização de um encontro comercial cujo objetivo foi aproximar empresas, gerar parcerias, negócios e aprendizado.

A atividade incluiu um período de coaching direcionado aos empreendimentos locais, nos quais foi possível adequar os negócios e organizar as informações comerciais, assegurando assim melhor aproveitamento do encontro e maior efetividade nas negociações comerciais. Importante destacar que a preparação comercial é também resultado da qualificação realizada nas etapas anteriores, por meio de treinamentos, consultorias e assistências técnicas.

O compromisso dos empreendedores locais e seu envolvimento no projeto permitiram combinar o encontro comercial (rodada de negócios) com um tour de familiarização do território (Famtour). Operadores receptivos e influenciadores digitais tiveram a oportunidade de explorar a oferta turística local em um roteiro de três dias. Essa vivência contribuiu com um melhor entendimento da dinâmica local para estruturação de roteiros adequados às demandas dos diferentes perfis de turistas.

Dessa forma, o encontro comercial foi realizado no próprio território, após o famtour, favorecendo assim uma troca comercial mais intensa e autêntica.

O presente produto apresenta os resultados dessas atividades, 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 Mundial.

2 - METODOLOGIA

Com o objetivo de aproximar empreendimentos do destino aos operadores receptivos regionais e nacionais, foi desenvolvido um método, apresentado na Figura 1, que valoriza o envolvimento dos atores locais, considera o diagnóstico prévio e potencializa as qualificações realizadas no território.

Figura 1: Fluxo metodológico do encontro comercial

Fonte: IABS, 2018

A primeira etapa do processo foi o contato com os empreendimentos turísticos do território para apresentação da proposta do encontro comercial e identificação do interesse de cada empresário. Durante a etapa de seleção dos participantes, todos foram informados sobre o formato de trabalho com operadores e a necessidade de adequação das tarifas para o comissionamento usualmente adotado nessa dinâmica comercial. Apesar dessa sensibilização presencial, alguns equipamentos apresentaram resistências na adequação de suas operações, preferindo não investir em novos canais comerciais e por esse motivo não participaram das etapas posteriores de qualificação e da própria rodada de negócios.

Por outro lado, a maior parte dos empreendedores demonstraram alto engajamento com o projeto e manifestaram o desejo de promover um Famtour, disponibilizando todo o apoio necessário para sua realização. Considerando que o Famtour proporciona maior engajamento dos operadores com o destino e permite melhores resultados na rodada de negócios, o método foi adaptado, transferindo a rodada de negócios para o território, como ação de fechamento do Famtour. Essa proposta foi discutida preliminarmente com o Comitê Gestor do Projeto e aprovado por seus membros.

A segunda etapa foi de identificação dos operadores com perfil para trabalhar o destino. As pousadas locais realizaram um levantamento de operadores que já tiveram contato e o diagnóstico prévio foi considerado para definição do mercado alvo. A partir dessa seleção, foi estruturado um mailing com nome de dezenas de operadores que poderiam atuar no território e que possivelmente teriam interesse em participar da rodada de negócios. Essa lista foi validada pela SETUR/RN e a disponibilidade e interesse dos operadores foi avaliada para consolidação da lista final.

Em paralelo à definição dos operadores e influenciadores digitais, os empreendimentos locais passaram por um ciclo de consultorias presenciais e a distância para melhor preparação comercial dos seus negócios. Nessas consultorias, foram orientados a elaborar três instrumentos comerciais básicos, sem os quais não seria possível sua participação na rodada:

- Logomarca dos empreendimentos;
- Cartão de Visitas;
- Tarifários.

Além dessas ferramentas básicas, houve orientação para algumas ferramentas complementares:

- Elaboração de site;
- Gestão do negócio no buscador Google (“Google my business”);
- Gestão de perfis em redes sociais (Facebook, Instagram, TripAdvisor).

As consultorias presenciais tiveram como resultado a elaboração de um plano de ações para adequação comercial e o trabalho a distância foi para revisão e ajustes nos tarifários e nas informações comerciais disponibilizadas em ambientes online.

Como a rodada de negócios foi transferida para o território em função do engajamento dos atores locais, sua preparação incluiu a definição do espaço e a organização de um

Famtour de três dias de duração com visitas aos principais equipamentos e atrativos do território.

Além dos operadores convidados, foram identificados influenciadores digitais que poderiam participar do Famtour e contribuir com a divulgação do destino. A lista de operadores também foi estruturada considerando o diagnóstico prévio e validada pela SETUR/RN.

O espaço do encontro de negócios foi ambientado com elementos locais e imagens do território e o método das negociações foi construído considerando o espaço, o tempo disponível e o número de participantes. A rodada contou com uma apresentação inicial coletiva, aproximando empreendedores locais dos operadores, seguida por negociações individuais onde todos os operadores puderam conversar com os empresários locais por um período de 10 minutos. Essas negociações foram intermediadas por um moderador responsável pelo monitoramento do tempo e acompanhadas da equipe técnica do projeto, responsável por orientar os empresários locais em eventuais dúvidas durante as negociações.

Para o fechamento da rodada, foi previsto um evento com degustação dos ingredientes da central de comercialização e premiação dos equipamentos que mais valorizam agricultura familiar com um selo do destino para destacar a valorização da produção local.

3 – RESULTADOS

Os resultados da aproximação comercial realizada entre operadores e empreendedores locais pode ser dividido em três momentos:

- Preparação preliminar;
- Famtour;
- Rodada de Negócios;

3.1. PREPARAÇÃO PRELIMINAR

Comercializar serviços turísticos de forma eficiente exige pesquisa prévia, estratégia e esforço de venda. O objetivo do encontro comercial foi aproximar empresários locais de operadores intermediários que estivessem alinhados às propostas desejadas para o destino, a partir dos resultados do diagnóstico. Nesse sentido, os empreendedores locais precisaram ser preparados para compreender a dinâmica comercial do mercado de agências e operadoras, construindo assim suas políticas de reservas e comissionamento.

Ao longo de três meses, entre junho e agosto de 2018 foram realizadas mais de 100 horas de assessoria presencial e a distância com 20 empreendedores locais para: melhoria do posicionamento online; construção de sites; elaboração de marca; elaboração de cartão de visitas; elaboração de tarifários.

+100 horas de consultoria

20 empreendimentos assistidos

13 Tarifários elaborados

Website e gestão online

Cada um dos 20 empreendimentos assistidos recebeu assessorias presenciais e a distância para melhor preparação para o encontro de negócios. Os resultados dessas assessorias foram sistematizados em planos de ação individuais com horizonte de curto prazo e são apresentados no anexo III, junto com os tarifários resultantes de cada assessoria. A lista dos equipamentos assistidos é apresentada na Figura 2

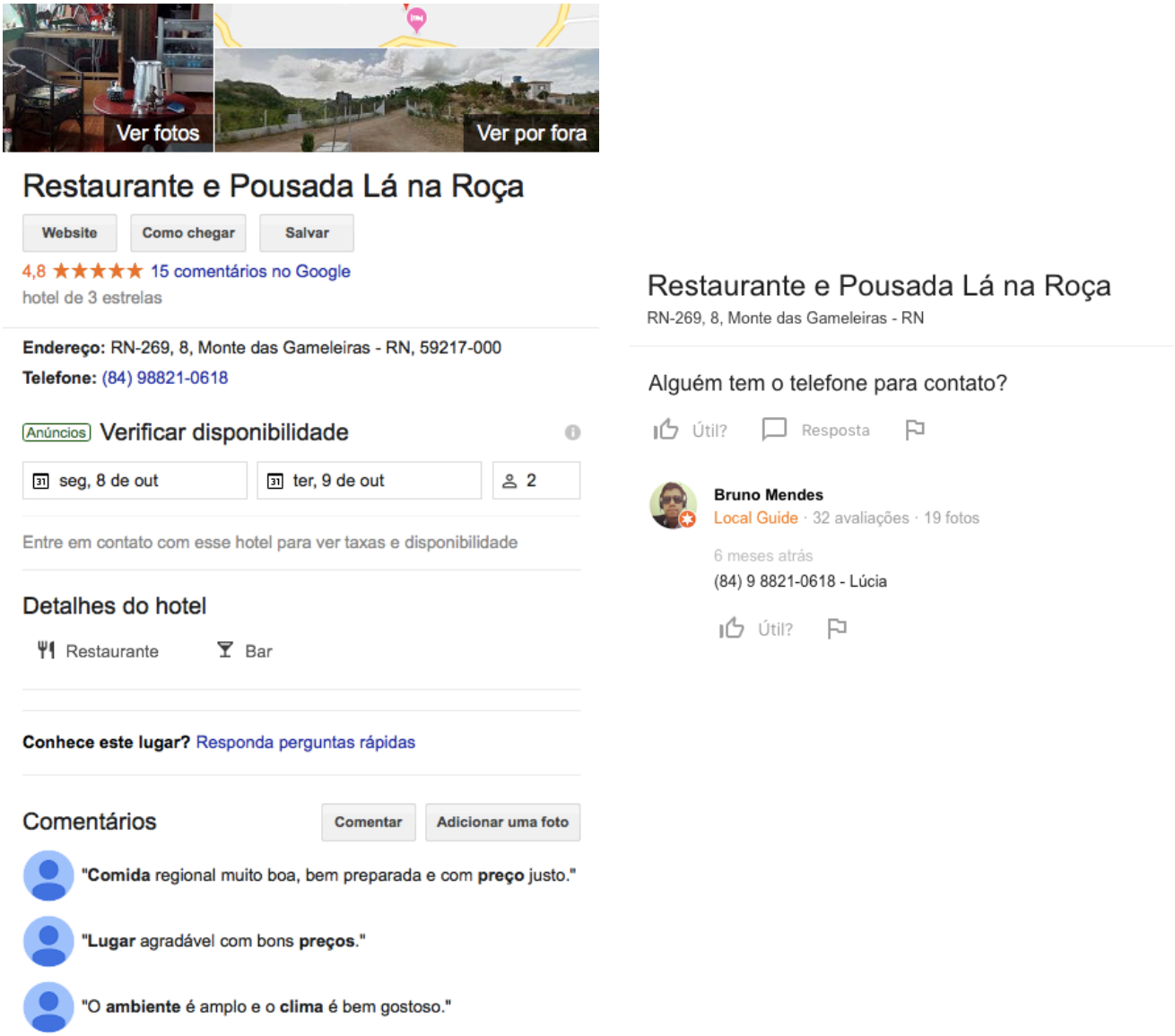
Figura 2: Empreendimentos assessorados para o Encontro de Negócios

Empreendimento	Responsável	Resultado
Café Serrano	Adriana	Participação no encontro
Doce Café & Bistrô	Wadme	Participação no encontro
Lá na Roça	Lucia	Participação no encontro
Lajedo da Serra	Virgínia	Participação no encontro
Pousada Manaim	Leonice	Participação no encontro
Paradise Camp	Alexandra	Participação no encontro
Panificadora Paris	Ari	Participação no encontro
Princesa do Agreste	Prazeres	Participação no encontro
Recanto do Nordeste	Rosina	Participação no encontro
SerrasTour	Janine	Participação no encontro
Villas da Serra	Flavio	Participação no encontro
Galinha da Serra	Cida	Tarifário e Logomarca elaborado. Não participou do encontro por indisponibilidade de agenda
Pousada Fulô da Pedra	Luiz Mario	Tarifário elaborado. Não participou do encontro por indisponibilidade de agenda
Pousada Pedra Grande	Junior Gurgel	Tarifário elaborado. Não participou do encontro por indisponibilidade de agenda
Condutores Locais	Rogerio e Antônio	Falta de formalização
Restaurante Lá no Sítio	Edite	Falta de envolvimento ou interesse em estabelecer parcerias comerciais
Pousada e Restaurante Por do Sol	Valmir	Falta de envolvimento ou interesse em estabelecer parcerias comerciais
Pousada Encantos da Serra	Fernando	Falta de envolvimento ou interesse em estabelecer parcerias comerciais
Pousada Chalé da Serra	José Carlos	Falta de envolvimento ou interesse em estabelecer parcerias comerciais
Pousada Mato Grosso	Suely	Falta de envolvimento ou interesse em estabelecer parcerias comerciais

Durante a etapa de preparação, foram selecionados os equipamentos mais adequados para a participação no encontro comercial. Aqueles empresários que não demonstraram interesse em adequar suas políticas para as exigências comerciais do mercado não puderam participar do encontro e o resultado principal desse trabalho foi a elaboração de 13 tarifários contendo apresentação do negócio, condições para reserva, política de cancelamento e as tarifas praticadas

A assessoria preliminar abordou também o posicionamento online dos equipamentos, preparando-os para gerir com regularidade seus perfis em redes sociais (principalmente facebook, instagram e TripAdvisor) e a página de empresas no Google. Importante salientar que alguns equipamentos adotaram as ferramentas e alimentam suas redes com informações e interação com os clientes, como ilustrado na Figura 3.

Figura 3: Exemplo de acompanhamento online dos equipamentos



Há também equipamentos que, a partir das orientações, investiram na construção de site próprio, como a Pousada Manaím (Figura 4).

Figura 4: Exemplo de site elaborado

http://www.pousadamanaim.com.br

Os tarifários foram estruturados em apresentações “PowerPoint” para facilitar a dinâmica comercial e os resultados são apresentados como anexo a esse produto.

Figura 5: Fotos das consultorias presenciais de preparação preliminar à rodada de negócios

3.2. FAMTOUR

O Famtour ocorreu entre os dias 14 e 16 de agosto de 2018 e a programação, preparada por especialistas em desenvolvimento de produtos e roteiros turísticos, privilegiou equipamentos e atrativos de maior destaque no destino. Os operadores visitaram também equipamentos de hospedagem e alimentação para conhecer toda a oferta, o que certamente contribui para maior efetividade do encontro comercial.

Figura 6: Roteiro do Famtour

Horário		Programação
14/08/2018	08:00h	Saída de Natal
	10:30h	Chegada à Igreja São Bento Abade em Serra de São Bento
	11:00h	Lanche no Café Serrano
	11:30h	Visita aos atrativos: Pedra do Cruzeiro, Pedra da Trouxa, Tanque do General, Pedra do Empurrão
	13:30h	Almoço no restaurante Galinha da Serra
	15:00h	Visita aos equipamentos de hospedagem: Chalés da Serra, Lajedo da Serra, Encantos e Pousada Pedra Grande
	17:00h	Por do Sol e Jantar na Pousada Pedra Grande
	21:30h	Pernoite na Pousada Villas da Serra
15/08/2018	09:00h	Trilha para Tanque do Boi e Pedra da Mata
	11:00h	Visita à Feira de artesanato em Serra de São Bento
	11:30h	Visita às confecções: Carmosinha, Daya, D'Cleas, Q. Maria
	12:30h	Almoço na Pousada Lá na Roça
	14:00h	Visita às pousadas de Passa e Fica: Recanto do Nordeste e Princesa do Agreste
	14:30h	Visita à Casa do Artesão Celma Lisboa
	15:30h	Lanche na Panificadora Paris
	16:20h	Trilha para a Pedra do Lagarto na Pousada Fulô da Pedra
	19:30h	Jantar na Pousada Fulô da Pedra, com exposição fotográfica e Roda de Fogueira
	21:30h	Pernoite na Pousada Villas da Serra
16/08/2018	07:45h	Trilha da Pedra da Macambira
	11:40h	Visita ao Viveiro do Alemão: colheita de hortaliças para a salada do almoço
	12:30h	Almoço no Paradaise Camp
	14:30h	Visita ao Tanque da Agripina e Pedra da Caridade
	15:15h	Lanche no Doce Café Bistrô
	16:30h	Visita de compras nas confecções
	19:30	Jantar no restaurante Pedra do Sapo
	21:30	Pernoite na Pousada Villas da Serra

O roteiro apresentado na Figura 6 não é um roteiro adequado para comercialização turística. A partir do amplo conhecimento da oferta, cada operador recebeu a recomendação para desenhar seus próprios roteiros, considerando as preferências de seus clientes.

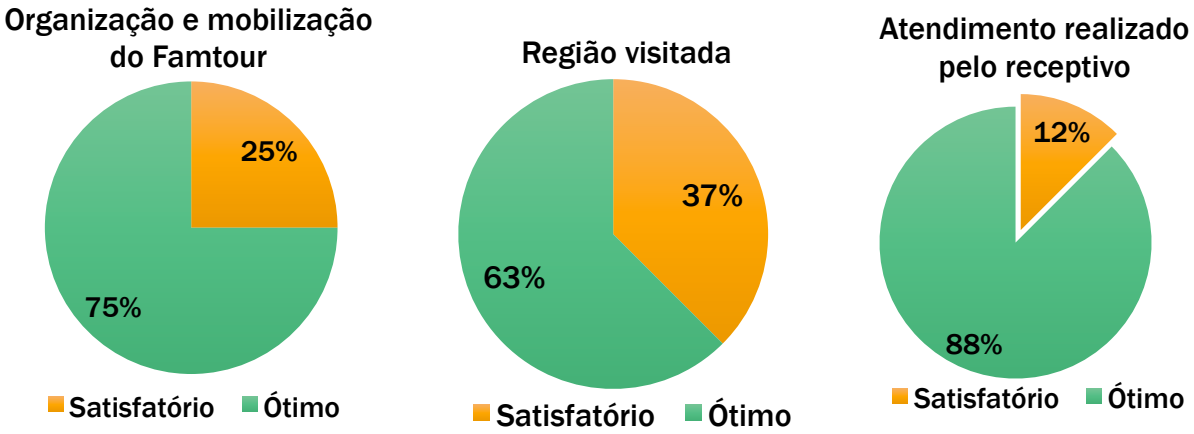
O famtour contou com a participação de 10 pessoas, sendo 8 operadores turísticos e 2 influenciadores digitais. Os influenciadores digitais convidados possuem canais online com número significativo de seguidores e capacidade de induzir fluxo turístico para o território. A Figura 7 apresenta a lista desses participantes:

Figura 7: Participantes do Famtour

Nome	Empresa	Local/ Referência
Josailton Fontes Carneiro	Bogarim Turismo, Excursões e Eventos	Natal/ Parnamirim
Mário José L. Santos Murta	Criativa Turismo	João Pessoa
Thiago Dantas	Potiguar Turismo	Natal
Marivaldo Elias Batista	Mais Brasil Turismo	João Pessoa
Seneide Cunha Silva	Luck receptivo	Natal
Márcio Alessandro de Morais	Anauê Receptivo	Natal
Rosangela Helena F. da Costa	Dandara Turismo	Natal
Mozart Albuquerque Neto	Aventura de Rocha	Natal
Diego Imai	Fotógrafo	Blog Dicas de Viagem
Márcio Vital Valença	Influenciador digital	Márcio no mundo

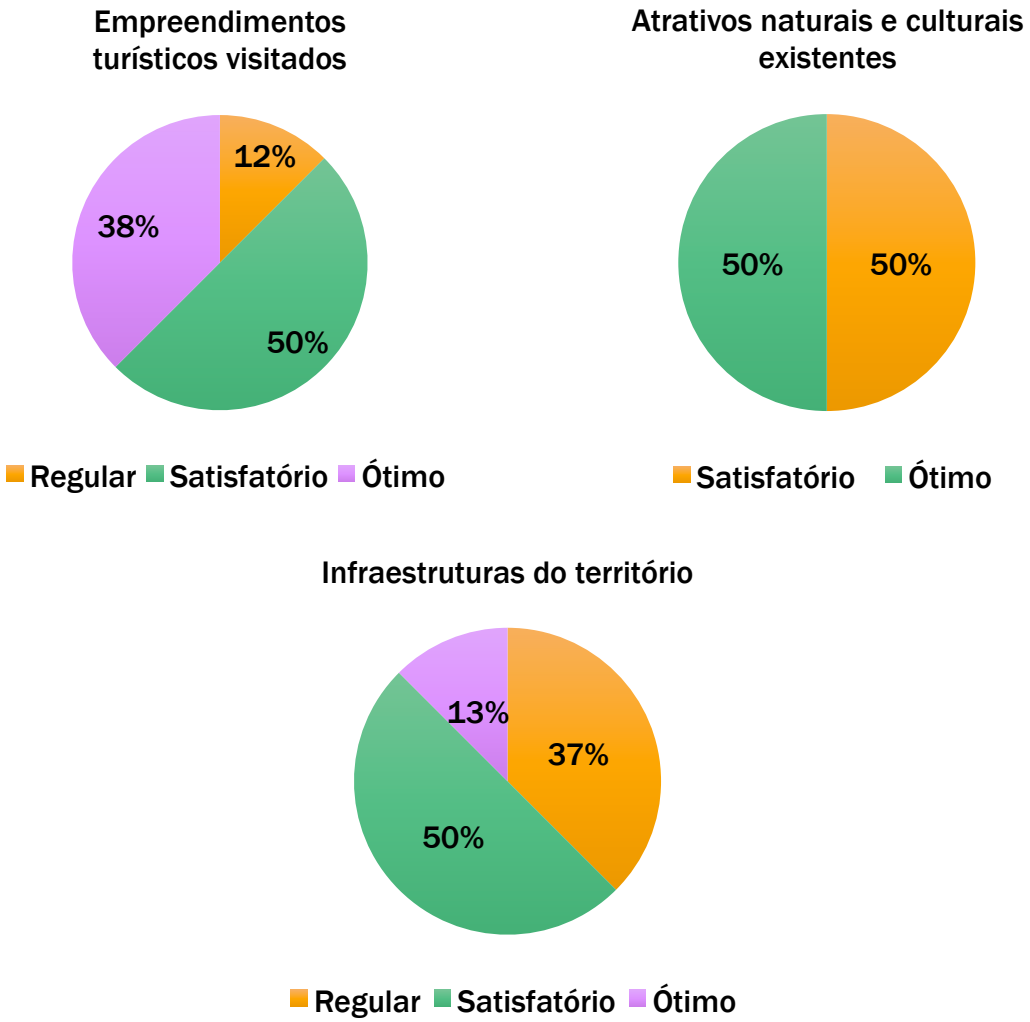
A avaliação geral dos participantes em relação ao destino foi positiva, sendo que a maior parte deles avaliou o famtour como ótimo (Figura 8).

Figura 8: Avaliação geral do Famtour



Em relação ao potencial turístico do território, a avaliação também foi positiva, apesar de um número maior de participantes ter avaliado os itens como satisfatório e regular (Figura 9).

Figura 9: Avaliação do Território enquanto destino turístico



Os principais aspectos positivos avaliados pelos operadores estão relacionados à receptividade das pessoas, diversidade da oferta e à qualidade da paisagem, como observado na Figura 10.

Figura 10: Principais aspectos positivos do território

Acolhida // Natureza // Clima

Cadeia de hotéis e pousadas maravilhosas

Mão de obra qualificada // Harmonia do espaço

Cafés, padarias e comércio desenvolvidos

Variedade de leitos e de tipos de atrações

Natureza exuberante e paisagens únicas

Atrativos naturais (particularmente para o público amante de caminhada/trilha e alguns pontos radicais)

Simplicidade e simpatia da população

Receptividade dos empreendedores

Entre os aspectos avaliados negativamente pelos operadores, se destacam a carência de sinalização, a capacidade limitada das estruturas turísticas, o foco excessivo em trilhas e a pouca diversidade de atrativos.

Figura 11: Principais aspectos negativos do destino

Sinalização // Roteiro muito orientado para trilhas

Turismo de aventura necessitando de regularização, normativas, seguro etc.

Falta de opções noturnas, restaurantes e outros atrativos

Empreendimentos ainda incipientes na estrutura e capacidade de refeição ao turista

Mais estruturas para urgências (acidentes, picadas de cobra etc.)

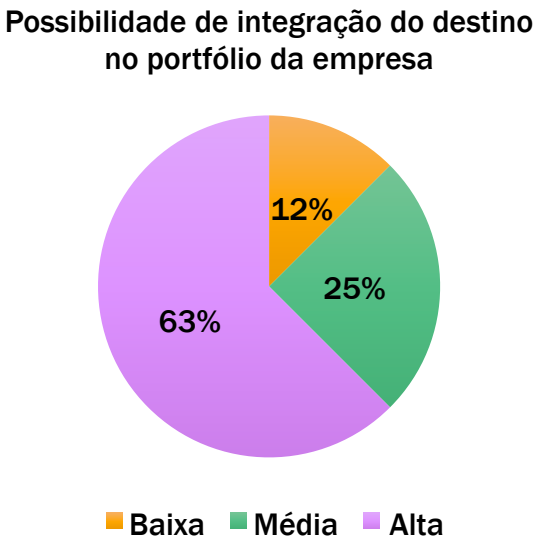
Poucos atrativos culturais e infraestrutura ainda pouco desenvolvida

Deslocamento das pousadas para as atrações culturais e naturais

Baixa qualificação dos condutores

A expectativa dessas ações é gerar aumento efetivo de fluxo turístico para o destino e a maior parte dos operadores que participaram do famtour (63%) afirmou que há grande possibilidades de integração do destino no portfólio de serviços da empresa enquanto apenas 12% deles considerou essa possibilidade baixa. (Figura 12)

Figura 12: Possibilidade dos operadores integrarem o destino ao seu portfólio



Os três dias de roteiro proporcionaram grande interação com o território, seus empresários e certamente contribuiu com a possibilidade de desenhar novas experiências a partir da estrutura existente e de eventuais ajustes necessários.

Figura 13: Fotos do Famtour

3.3. ENCONTRO DE NEGÓCIOS

No dia 17 de agosto de 2018, após a finalização do Famtour, os 8 operadores participaram de um encontro de negócios no clube da Pousada Villas da Serra em Serra de São Bento.

Figura 14: Entrada da Rodada de Negócios

O espaço foi totalmente ambientado com elementos locais e muitas fotos dos atrativos, valorizando o território e suas riquezas com o intuito de promover um ambiente mais propício a efetivação de negócios e atração de turistas.

Entre os 20 equipamentos assistidos no território, 12 deles demonstraram interesse em estabelecer novas parcerias comerciais, prepararam seus tarifários e participaram do encontro de negócios:

1. Sra. Adriana Crisanto - Café Serrano
2. Sr. Wadme Bezerra - Doce Café Bistrô
3. Sra. Maria Lucia de Melo Rodrigues - Pousada Lá na Roça
4. Sra. Virgínia Cavalari - Pousada Lajedo da Serra
5. Sra. Maria Leonice Miguel - Pousada Manaim
6. Sr. Ari França - Panificadora Paris
7. Sr. Flavio Mousinho - Pousada Villas da Serra
8. Sr. Alexandre Magnos - Paradise Camp
9. Sra. Maria dos Prazeres da Silva Santos - Pousada Princesa do Agreste
10. Sra. Rosina Angelica Silva - Pousada Recanto do Nordeste
11. Sra. Janine Feliciano Ramos - Serras Tour Viagens e Turismo
12. Sra. Maria das Graças Fernandes - Feira de Artesanato do Bento

Cada um desses equipamentos pode realizar negociação exclusiva com os 8 operadores participantes por um período de 10 minutos. O tempo de cada rodada foi projetado em formato grande e visível para que os participantes pudessem organizar suas negociações. O processo foi mediado por uma profissional, responsável por

conduzir a rotação dos participantes e assegurar que todos os operadores tivessem contato com todos os empreendimentos locais em 12 rodadas consecutivas.

Durante aproximadamente 2 horas e 30 minutos, foram realizadas 96 negociações individuais, incluindo meios de hospedagem, equipamentos de alimentação, operadores receptivos e artesãos.

Figura 15: Imagens do Encontro Comercial

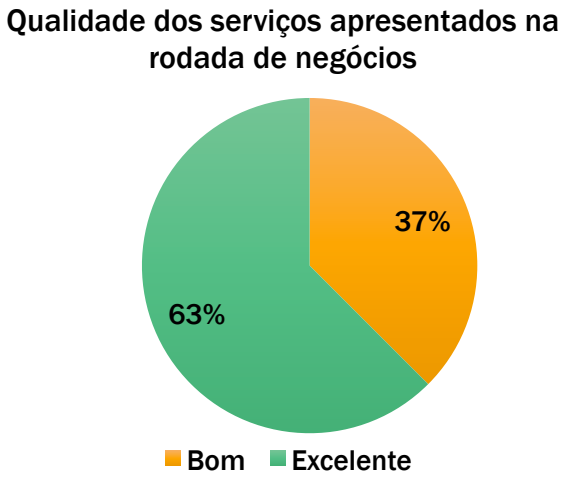
Os operadores receberam também um portfólio comercial do destino, entregue em versão digital, formato pdf, contendo as principais informações turísticas da Serras do Agreste Potiguar, atrativos, equipamentos e informações úteis. Esse portfólio também é apresentado como anexo.

O encontro comercial foi avaliado por todos os participantes e seus resultados foram agrupados em dois blocos distintos, separando as percepções dos operadores e dos empreendedores locais.

AVALIAÇÃO DOS OPERADORES TURÍSTICOS

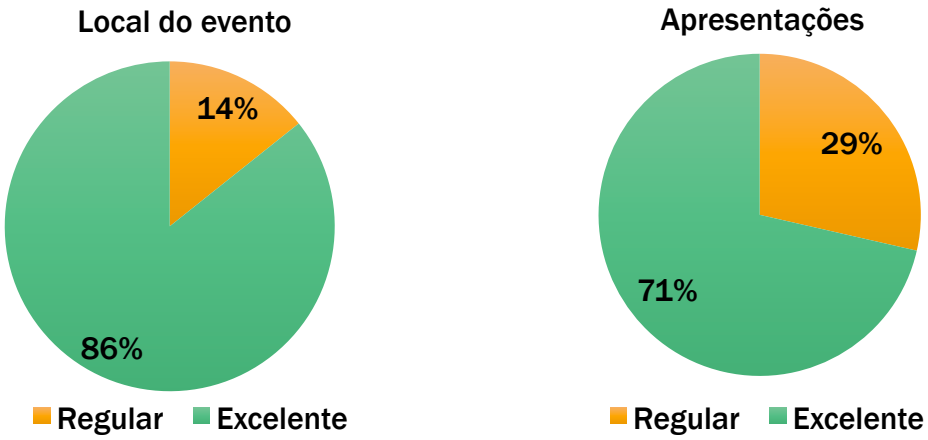
De uma maneira geral, a avaliação dos operadores sobre a rodada de negócios foi extremamente positiva. A maior parte dos operadores (63%) consideraram os serviços como de excelente qualidade (Figura 16).

Figura 16: Avaliação dos operadores participantes da rodada de negócios sobre a qualidade dos serviços



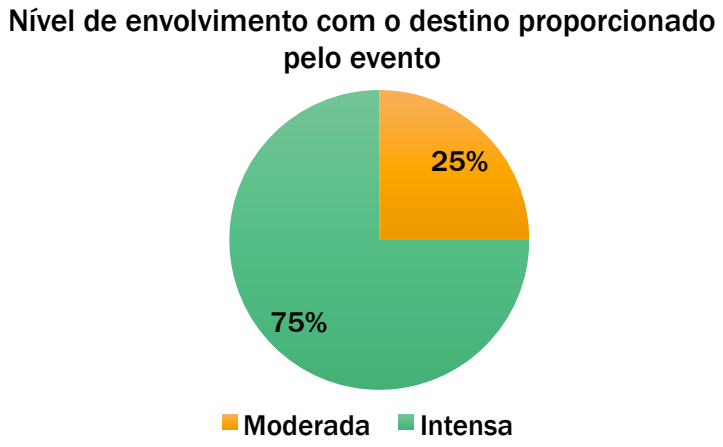
Todos os participantes consideraram o processo de mobilização eficiente e aprovaram a organização do evento, tanto no que se refere ao local quanto a qualidade das apresentações comerciais realizadas pelos equipamentos.

Figura 17: Avaliação da organização da Rodada de Negócios por parte dos operadores



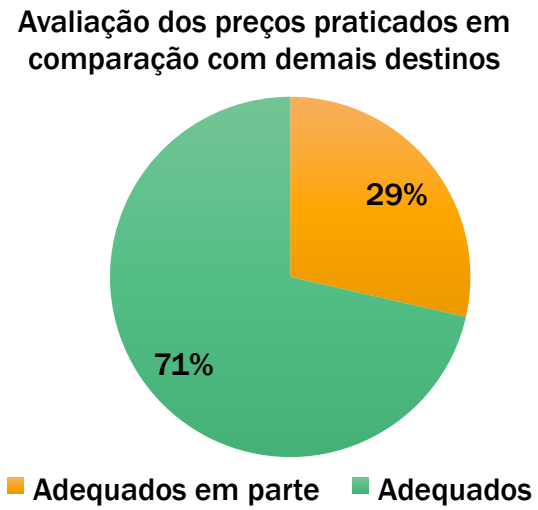
A rodada no território também proporcionou um envolvimento mais intenso com o destino para 75% dos operadores, conforme apresentado na Figura 18.

Figura 18: Nível de envolvimento com o destino proporcionado pela rodada de negócios aos operadores



Os preços também foram considerados adequados para 71% dos operadores. Importante ressaltar que 29% deles consideraram que algum aspecto relacionado à precificação ainda precisa ser ajustado, mas nenhum operador considerou inadequado.

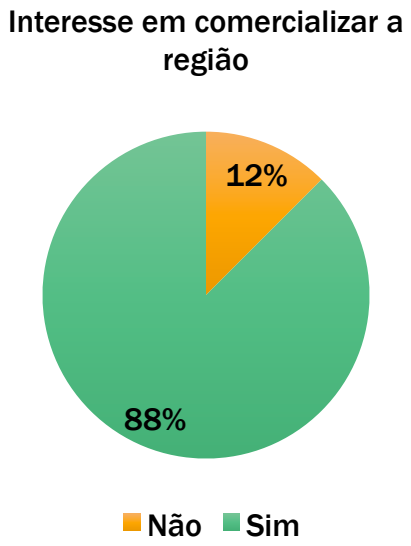
Figura 19: Percepção dos operadores em relação aos preços praticados



Em relação às perspectivas comerciais, 88% dos operadores possuem interesse em comercializar a região. Os serviços e atrativos que mais lhe interessaram foram:

gastronomia, atrativos naturais, hotéis/ pousadas e os serviços das condutoras para atrativos e passeios. Os 12% restante não mostraram interesse em comercializar a região com a justificativa de que ainda não têm público para esse destino.

Figura 20: Perspectivas de comercialização do destino por parte dos operadores



A avaliação geral da rodada também foi positiva, sendo que 57% dos operadores consideraram excelente e 43% bom.

Figura 21: Avaliação geral da rodada de negócios por parte dos operadores

AVALIAÇÃO DOS EMPREENDEDORES LOCAIS

A avaliação do encontro de negócios por parte dos empreendedores locais, beneficiários diretos do projeto, foi ainda mais positiva do que a dos operadores. Todos os 12 participantes consideraram EXCELENTE os seguintes itens:

- Qualidade dos serviços e dos operadores participantes;
- Processo de mobilização e preparação para o evento;
- Intenso envolvimento dos participantes com o destino;
- Local de realização da rodada;
- Qualidade das apresentações realizadas;
- Dinâmica de trabalho adotada

Em relação à satisfação com os resultados da rodada, 83% dos empreendedores locais consideraram excelente e outros 17% consideraram bom .

Figura 22: Avaliação dos resultados da rodada por parte dos empreendedores locais participantes

4 – EVENTO DE ENCERRAMENTO

Após a finalização das negociações, o encontro encerrou com uma aula-show realizada pelo Chef Timóteo Domingos, conhecido pelo seu trabalho com ingredientes da Caatinga. Os pratos foram preparados exclusivamente com ingredientes da central de comercialização – estruturada no âmbito do projeto para valorização da produção loca, da agricultura familiar e da qualidade da experiência turística. O Almoço contou com a participação de empresários locais, operadores regionais, autoridades do estado e dos municípios e agricultores familiares. Após o almoço, seis equipamentos que mais contribuíram com a central de comercialização, receberam o selo da Central de Comercialização da Agricultura Familiar da Serras do Agreste Potiguar. Os equipamentos reconhecidos foram:

1. Pousada Villas da Serra
2. Pousada Manaim
3. Paradaise Camp
4. Restaurante e Pousada Lá na Roça
5. Panificadora Paris
6. Café Serrano

Figura 23: Imagens da Aula-Show

Figura 24: Imagens da Premiação de apoio à Central de Comercialização

5 - CONCLUSÃO

O Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos municípios de Passa e Fica, Monte das Gameleiras e Serra de São Bento busca promover o desenvolvimento do território por meio do turismo, valorizando os aspectos de sustentabilidade em serviços que dinamizem a economia local a partir da valorização de elementos típicos. Todas as ações desenvolvidas tiveram como fundamento o diagnóstico realizado e pretendem estimular a inovação, a melhoria e o fortalecimento dos negócios locais com respeito ao seu estágio de desenvolvimento, ao contexto regional e ao posicionamento de destino desejado pelos atores locais.

A comercialização do destino de forma sustentável e com maior agregação de valor é um dos grandes desafios do projeto e a realização desse encontro comercial é uma consequência de todo o trabalho desenvolvido anteriormente.

A participação de operadores segmentados, em conjunto com um período de imersão na realidade local constitui uma etapa importante para o maior reconhecimento e divulgação do destino no mercado regional e nacional. A presença de influenciadores digitais fortalece ainda mais essa ação, principalmente pela crescente tendência de fortalecimento da comunicação digital em detrimento das mídias tradicionais.

Toda a preparação prévia, com acompanhamento técnico para elaboração dos tarifários ilustra um aprendizado coletivo do destino em relação ao mercado turístico. Além disso, há o acúmulo de experiência na abordagem comercial, permitindo ao destino construir novos caminhos comerciais e aprimorar seu posicionamento no mercado.

Outro fator importante dessa etapa foi a realização do Famtour, a partir de uma demanda espontânea dos próprios empreendedores locais. Essa ação permitiu que muitos empreendedores pudessem entender as diferenças nos perfis dos turistas e avaliar novas oportunidades de investimentos para atender clientes com exigências diferentes dos que são atendidos atualmente. Essa visão ampliada do mercado, em conjunto com ações coletivas e um crescente envolvimento dos atores locais, promove maior qualidade nos serviços, aumento dos impactos sociais e econômicos da atividade turística e consequentemente, um fortalecimento do destino e dos profissionais do setor.

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, elaboração do portfólio de serviços turísticos do destino e organização do encontro comercial.

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 produtores locais, assessoria técnica aos empreendimentos e organização do encontro comercial.

d. **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: Assessoria técnica aos empreendimentos para a rodada comercial, elaboração de tarifários e organização do encontro comercial..

e. **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: Elaboração de roteiros, assessoria técnica aos empreendimentos, organização da agenda e da rodada de negócios.

f. **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; Organização e ambientação da rodada de negócios.

g. **Marianne Costa**

Mini-currículo: empreendedora social. Fundadora da Vivejar, operadora especializada em experiências comunitárias no Brasil que acredita no turismo como ferramenta de transformação positiva. Co-fundadora da Raízes Desenvolvimento Sustentável, atuou na empresa durante 9 anos em projetos públicos e privados. É consultora em projetos de desenvolvimento local, sustentabilidade e turismo. Pós graduada em Inovação Social, especialista em Gestão de Projetos Sociais e graduada em Turismo. Grande entusiasta do empoderamento feminino e do empreendedorismo social.

Responsabilidades na atividade: Organização da Rodada de negócios, moderação das mesas e definição dos critérios de participação.

h. **Kimiko Matsumoto**

Mini-currículo: No IABS desde 2012 integra o Núcleo de Turismo Sustentável, e atuou na formatação de roteiros para o desenvolvimento do turismo sustentável no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses.

Responsabilidades na atividade: Estruturação dos roteiros de vivência e melhoria do turismo, com foco na autenticidade da experiência.

ANEXO I – LISTA DE PRESENÇA

GOVERNO CIDADÃO
DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

①

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras	
Local: TITANIC SERRA SÃO BENTO	16/08/2018
III REUNIÃO COMITÊ LOCAL	Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
01- João Paulo Pereira Costa	Condutor	98750-0332	
02- Rafael Pereira Costa	condutor	987789831	
03- ROGÉRIO CLÁUDIO DE OLIVEIRA	CONDUTOR	(84)987436889	
04- MANOEL LUCAS NETO	SOC. AGRICULTURA	84984610597	
05- Fabiola da Silva	Agricultora	9878/1377	
06- Severina Pereira da Silva	Agricultora	988186436	
07- ANA LUCIA LINS DE M MONTEIRO	PROFESSORA DO CAMPO	8719-9071	
08- Leandro Moura do Nascimento	EMATER-RN	8132-4012	leandro.emater@hotmail.com
09- Antonio Faustino da Silva	POUSADA	32882058	
10- Rosina Dias Silva	Pousada	98603-3619	Pousada-recanto-dormedeste.

GRUPO BANCO MUNDIAL

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Planejamento e das Finanças - SEPLAN
Secretaria de Turismo - SETUR

Emprotur
EMPRESA POTIGUAR DE PROMOÇÃO TURÍSTICA

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO
DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

②

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras	
Local: TITANIC - Serra de São Bento	16 / 08/2018
III Reunião Comitê Local	Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
01- Priscilla Medeiros	Senac/Professora	84.99904461 8	priscillakamedeiros@gmail.com
02- Maria de Nazaré Gomes dos Novais	condutora	(84)988155240	mnazaregomes@gmail.com
03- Cristiane Soares C. A. Gomes	SETUR/RN (subcoordenadora)	84.98853.7866	crisdgsetur@Gmail.com
04- Mauro Knuffer Coutinho	IABS	(84) 98180-4215	mauro@iabs.org.br
05- Carmen Vera Cruz	SETUR/RN	(84)99854-2000	cvera1ccruz@gmail.com
06- Maria Leonilde de Marinho	Pousada Manaim	(84) 988301345	Pousada e Restaurante manaim@bol.com.br
07- Suerda Melo de Lo. Ribeiro	Pousada e Rest. Lá na Roça	(84) 98786-1086	suerdamelo1@hotmail.com lanaroca restaurante@outlook.com
08- Ana Suely R. dos Santos	pousada mato grosso	98717-3707	hotelpousadamatogrosso@gmail.com
09- Vitalina G. da Silva Morais	Secretaria de Assistência	986026769	vitalinagomesmorais@gmail.com
10- José Humberto B. Costa	CONDUTOR	987165925	HUMBERTOPEDRADABOCA@GMAIL.COM

GRUPO BANCO MUNDIAL

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Planejamento e das Finanças - SEPLAN
Secretaria de Turismo - SETUR

Emprotur
EMPRESA POTIGUAR DE PROMOÇÃO TURÍSTICA

Parceiro Executor: IABS

GOVERNO CIDADÃO
DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras	
Local: TITANIC - Serra de São Bento	16 / 08/2018
III Reunião Comite Local	Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
01- Theone Vicente Ballerino dos Santos	Secretaria de Educação e cultura	(084) 987287915	theone-vicente2010@live.com
02- Maria dos Graços Fernandes	Casa do Artesão/Reformadora	84-98737-4232	graafernandes@hotmail.com
03- Luciclaudia Bertelina Mendonça	Casa do artesão Cidade Cabaceiras	84-98636 0250	mendonca claudia74@hotmail.com
04- Lucelia dos Santos Frazão	Secretaria de Turismo	84-987454012	turismo@passaefica.rn.gov.com.br
05- Maria dos Prazeres da Silva Santos	Pousada P. do Agreste	84 987855300	pprincesadoagreste@gmail.com
06- Lindemberg Ribeiro Santos	Cultura: Balé Terras Potiguares	(84) 98721-3567	llbergnilbeiro@gmail.com
07- Maria Gerlone Jorge dos Santos	Pousada P. do Agreste	(83) 98851.9776	gerloneyasto@gmail.com
08- Danielle da Silva Araújo	Secretaria Assistência Social	P.F. 84 988958472	Danielleamaza@hotmail.com
09- Genaldo Carolino Bezerra Neto	Sec. Turismo	84-988377983	genaldoneto123@hotmail.com
10- CARLOS [illegible] FERREIRA	CONDUTOR.	" 999544177	[illegible]@gmail.com

4

GOVERNO CIDADÃO
DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

Projeto de Dinamização e Sustentabilidade do Turismo nos Municípios de Passa e Fica, Serra de São Bento e Monte das Gameleiras	
Local: TITANIC - Serra de São Bento	16 / 08/2018
III Reunião Comitê Local	Lista de Presença

NOME	EMPRESA/ ÁREA DE ATUAÇÃO	TELEFONE	E-MAIL
01- Diel Figueiredo	SECTUR-SSB	(84) 999830735	SECTURSSB@GMAIL.COM
02- WADME JUNIO BEZERRA	DOCE CAFÉ	(84) 988290917	WADME_MG@HOTMAIL.COM
03- Janini Juliano Ramos	Sertrostur	(84) 987952722	sertrosturviagensetturismo@gmail.com janini.j.ramos@gmail.com
04- Kimiko Matsumoto	IABS	(82) 33134130	Kimiko@iabs.org.br
05- TIMOTEO DOMINGOS MARTINS	IABS	(79) 99920-5209	TIMOTEO@IABS.ORG.BR
06-			
07-			
08-			
09-			
10-			

GRUPO BANCO MUNDIAL

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
Secretaria de Planejamento e Gestão Pública - SEPLAN
Secretaria de Turismo - SETUR

Emprotur
EMPRESA POTIGUAR DE PROMOÇÃO TURÍSTICA

Parceiro Executor: IABS