ATA DA 7ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DAS CÂMARAS TEMÁTICAS DO CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO DE BELO HORIZONTE – COMTUR BH – 11 de julho/2023.

Aos onze dias do mês de julho de dois mil e vinte e três, às 9h30, via videoconferência por meio do link https://meet.google.com/zmi-iuot-pob realizou-se a 7ª Reunião Ordinária das Câmaras Temáticas do Conselho Municipal de Turismo de Belo Horizonte – COMTUR BH com a presença dos membros, convidados e sob a coordenação do Diretor de Políticas de Turismo e Inovação da Belotur, Sr. Marcos Boffa, que deu boas vindas a todos e passou a palavra para a Gerente de Desenvolvimento Turístico da Belotur, Sra. Karla Bilharinho Guerra. A Sra. Karla Guerra iniciou sua apresentação sobre a Formação dos Grupos de Trabalho - Câmaras Temáticas de Turismo - COMTUR BH e esclareceu que a formação dos grupos foi uma demanda que surgiu nas duas primeiras reuniões ordinárias do Conselho Municipal de Turismo de Belo Horizonte-COMTUR BH de 2023 e apresentou os temas dos grupos de trabalho sugeridos que são: Grandes Eventos: Carnaval, Festivais e Esportivos; Hospitalidade: Hotéis, Bares e Restaurantes; Desenvolvimento de Demanda e Reestruturação do COMTUR e Câmaras Temáticas. A Sra. Karla Guerra informou as propostas de temas de outros grupos de trabalho que foram sugeridas através do formulário *online* enviado os conselheiros, conselheiras e membros das câmaras temáticas para a construção dos grupos, foram elas: Treinamento no setor de serviços – Capacitação e Sensibilização; Articulação entre Secretarias da PBH e Gastronomia. Em seguida a Sra. Karla Guerra, apresentou os participantes de cada grupo de trabalho e esclareceu que os mesmos são auto-organizados, ou seja, os próprios membros devem se organizar para encontros, sistematizar os pontos de debate, para posteriormente aprofundar estes assuntos com a articulação entre instituições privadas e órgãos da PBH, formular propostas para as questões levantadas e apresentá-las ao Conselho Municipal de Turismo de Belo Horizonte COMTUR BH bem como o debaté-las de forma mais ampla e integrada ao Plano Estratégico de Turismo de Belo Horizonte 2023/2027. A Sra. Karla Guerra informou que, após a apresentação sobre a formação dos grupos ocorrida na 25ª Reunião Ordinária do Conselho Municipal de Turismo de Belo Horizonte – COMTUR BH, houve alterações nos grupos de trabalho relacionadas a composição e que o quadro geral será atualizado e enviado posteriormente a todos. Em seguida, passou-se ao ponto seguinte e a Gerente de Estudos e Pesquisas da Belotur, Sra. Maria Thereza Saez Magalhães, começou a apresentação sobre o Observatório do Turismo, informando que está à disposição e explicou sobre as pesquisas realizadas, que foi feito um comparativo das últimas pesquisas de demanda turística e que foi estabelecido que esta pesquisa será bianual. Em seguida a Sra. Maria Thereza Saez Magalhães continuou sua fala e citou a missão e visão do Observatório do Turismo e seus principais objetivos. Apontou os indicadores disponíveis no site https://prefeitura.pbh.gov.br/belotur/observatorio-do-turismo, bem como citou sobre as atualizações, mencionou a execução de outras pesquisas e estudos, as parcerias e fontes e a importância delas. Em seguida, o membro da Câmara Temática de Oferta Turística, Sr. Helder Primo, pediu a palavra e citou que diante da sua grande circulação por Belo Horizonte, por ser

guia de turismo, não viu a aplicação de pesquisas. Sugeriu incluir nas pesquisas uma questão sobre contratação de agências de receptivos pois, turistas em Belo Horizonte utilizam aplicativos de transporte e serviços de táxi para fazerem *city tours* e isso prejudica os receptivos de turismo bem como os turistas, que ficam com uma experiência incompleta pois não são atendidos da forma adequada e ficam com a impressão que não existem agências de receptivo em Belo Horizonte. A Sra. Maria Thereza Saez Magalhães explicou que as pesquisas são feitas por amostragem, sendo assim executadas em locais e momentos estratégicos, falou também que tanto a pesquisa de demanda de Belo Horizonte quanto a de Minas Gerais aborda a questão sobre a contratação de agências de viagens e guias de turismo. A Sra. Maria Thereza Saez Magalhães esclareceu que nas pesquisas não são oferecidos os serviços de agências de turismo e a contratação de guias de turismo e sim questionada a percepção das pessoas sobre os serviços prestados. Ratificou que é necessário realizar um trabalho assertivo, baseado nos dados já coletados pelo Observatórios do Turismo para melhorar a estratégia de divulgação dos serviços, bem como aumentar o engajamento dos envolvidos para somar esforços nas ações. O Sr. Helder Primo falou da importância das pesquisas para entender as questões do turismo em Belo Horizonte, comentou sobre a qualidade dos *city tours*, sugeriu uma ação de qualificação para os guias de turismo e citou que Minas Gerais foi contemplada com apenas 12 de 400 vagas em um curso sobre atrativos culturais oferecido pelo Ministério do Turismo. Em seguida o Sr. Maarten Van Sluys, coordenador da Câmara Temática de Oferta Turística, parabenizou o trabalho do Observatório do Turismo, citou o crescimento da diária média, comentou sobre a necessidade de capacitação do setor da hotelaria, bem como o alto índice de rotatividade de mão de obra, situação comum no setor. Em seguida, a Sra. Karla Delfim, coordenadora da Câmara Temática de Demanda Turística comentou a fala do Sr. Helder Primo sobre capacitação e citou que são necessárias outras estratégias de comunicação sobre Belo Horizonte acerca da programação cultural, informações sobre atrativos turísticos bem como os serviços oferecidos e que os conteúdos devem ser disponibilizados em vários meios e formatos acessíveis ao público. Em seguida a Sra. Maria Thereza Saez Magalhães continuou sua apresentação e abordou as perspectivas para o ano de 2024, citou sua equipe de trabalho e finalizou sua fala colocando o Observatório do Turismo à disposição inclusive na preparação das pautas futuras. Em seguida o Sr. Renato Lana, membro da Câmara Temática de Gestão do Destino e Governança, parabenizou o trabalho do Observatório do Turismo, comentou sobre os números da hotelaria e que a cadeia produtiva turismo está no melhor momento para se unir e de fato trabalhar de forma intensa para a qualificação dos serviços turísticos de Belo Horizonte, reforçou o compromisso do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE com Belo Horizonte e se colocou à disposição. Em seguida a Sra. Karla Delfim falou sobre a Jornada do Turista 4.0, que objetiva proporcionar ao turista mais informações sobre Belo Horizonte com agilidade em todos os momentos e sobre todos os assuntos relacionados ao turismo na cidade, falou também em adotar um formato de eventos que oportunizem mais tempo livre para que os participantes

possam conhecer Belo Horizonte, bem como nivelar as informações entre os diversos elos da cadeia produtiva do turismo (melhorar os serviços oferecidos e o número de fornecedores). Sugeriu a aproximação com *startups* com o objetivo de ~~para~~ agilizar a difusão das informações e a prestação de serviços por meio da inovação com a elaboração de um aplicativo, pontuou que a comunidade de *starups* reunida na chamada "San Pedro Valley" pode ser um possível parceiro desta ação. A Sra. Karla Delfim falou sobre a parceria com a BH *Airport* para atendimento a um evento com participantes internacionais onde serão instalados no aeroporto monitores com informações sobre Belo Horizonte e um balcão de atendimento com recepcionistas trilíngues, mencionou parcerias com a Universidade Federal de Minhas Gerais - UFMG e com o Serviço Social do Comércio - SESC. Em seguida passou para o próximo ponto da pauta, o "Beagá BUSTour" para fazer os roteiros na cidade, mencionou uma experiência que teve em outro Estado onde haviam ônibus disponibilizados com guias de turismo trafegando pela cidade, citou também um momento em São João Del Rei no qual foi ofertado o mesmo tipo de serviço, porém executado em vans mediante ~~ao~~ pagamento de uma taxa. O Sr. Marcos Boffa comentou sobre a ação de aproximação com as *startups* realizada pela Belotur, informou que já realizou projetos com esse objetivo e que a Prefeitura Municipal de Belo Horizonte instalou no P7 Criativo, o BHLab, estrutura de governança que coordena a política de inovação aberta do município composta pelas Secretarias Municipais de Desenvolvimento Econômico; de Planejamento, Orçamento e Gestão; PBH Ativos, Prodabel e Belotur. O Sr. Marcos Boffa ratificou que a Belotur continuará atuando nas questões ligadas a inovação visto que acredita ser uma forma de desenvolver o turismo em Belo Horizonte, citou a metodologia espanhola que vem sendo trabalhada no Brasil pelo Ministério do Turismo sobre destinos turísticos inteligentes e em seguida passou a palavra ao Gerente de Inovação Turística, Sr. Eduardo Cruvinel que discorreu sobre o tema. O Sr. Eduardo Cruvinel contextualizou a atuação da Gerência de Inovação Turística desde 2017, contou sobre o processo de trabalho com o Instituto *Ciudades del Futuro - ICF*, referência na América Latina em Destinos Turísticos Inteligentes – DTI e como a Belo Horizonte, por meio da Belotur, está conseguindo aplicar a metodologia DTI Brasil do Ministério do Turismo. Informou que no momento Belo Horizonte cumpriu 63% de requisitos do Plano de Transformação Digital e que são necessários 80% para obter a certificação de Destino Turístico Inteligente fornecida pelo Ministério do Turismo. Explicou sobre o edital lançando pelo SEBRAE e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID que ofereceu uma consultoria para auxiliar na implantação dos pontos trabalhados com o Ministério do Turismo e Instituto *Cidades del Futuro - ICF* e que Belo Horizonte foi uma das 12 cidades selecionadas entre 300 concorrentes, informou ainda que as ações decorrentes deste edital estão em fase inicial de desenvolvimento junto a consultoria contratada. O Sr. Eduardo Cruvinel citou que o desenvolvimento do Plano de Transformação Digital é composto das Jornadas de Inovação e Turismo de Belo Horizonte, que buscam oferecer o conhecimento de boas práticas internacionais na metodologia de gestão de destinos turísticos inteligentes por meio de treinamentos com reconhecidos especialistas internacionais. A primeira

conferência das Jornadas de Inovação e Turismo de Belo Horizonte será realizada nos dias 28, 29 e 30 de agosto com a condução da convidada internacional, Edurne Vidal López Tormos, especialista na metodologia DTI, Presidente Diretora da Empresa Municipal de Turismo de Santander na Espanha. O Sr. Eduardo Cruvinel informou que há poucas vagas disponíveis para esta oficina, mas que gostaria muito que os membros do Conselho Municipal de Turismo de Belo Horizonte e das Câmaras Temáticas participassem dada a importância do tema para o setor, falou que será enviado o convite com mais informações para todos. Citou que as Jornadas de Turismo e Inovação terão duas ações a serem executadas no primeiro semestre de 2024 e que, neste primeiro momento, haverá participação de gestores de outras pastas da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte e do curso de graduação em Turismo da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG com o objetivo do poder público, por meio da Belotur, contribuir com a formação acadêmica dos alunos. A Sra. Rosangela Míriam, da Câmara Temática Gestão do Destino e Governança pediu a palavra e solicitou a participação da Universidade Estadual de Minas Gerais - UEMG, citou os projetos nos quais a Universidade participa, a existência da Empresa Júnior e que é necessário interagir com os projetos de turismo da cidade, o Sr. Eduardo Cruvinel se desculpou e informou que o convite foi enviado para alguns alunos da UEMG que já participaram de trabalhos com a Belotur mas que preparará um material para ser divulgado de maneira mais ampla, falou que gostaria de conversar sobre os apontamentos feitos pela Sra. Rosangela Míriam acerca dos *hackathons*, se disponibilizou ~~para~~ colaborar com os projetos dos alunos da UEMG, citou que a Diretoria de Políticas de Turismo e Inovação está à procura de estagiários de Design e mencionou o trabalho que será executado com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC sobre a gastronomia mineira e que a UEMG participará do mesmo projeto. A Sra. Rosangela Míriam comentou que está orientando um trabalho sobre gastronomia para pessoas que possuem limitações alimentares e uma das etapas do trabalho é um questionário e falou que gostaria de contar com a participação de todos e disponibilizou seu *email* para contato rosangela.mendonca@uemg.br. Em seguida a Sra. Karla Guerra deu sequência ao próximo assunto da pauta da reunião, o Portal Belo Horizonte e comentou que não se sente à vontade para falar sobre, visto que é uma atividade da Assessoria de Comunicação da Belotur junto com a Fundação Municipal de Cultura e que no momento o Portal Belo Horizonte está em reformulação. Sugeriu que os envolvidos com o Portal Belo Horizonte sejam convidados para a próxima reunião das Câmaras Temáticas para falarem sobre o assunto. Comentou também sobre a extensão da pauta e que era sábio que não seria possível contemplar todos os temas e que os assuntos poderiam já serem levados para discussão nos grupos de trabalho, falou também sobre as agências de turismo se articularem com os promotores de eventos da cidade para a venda de passeios turísticos em Belo Horizonte durante os eventos. A Sra. Karla Delfim explicou que já existe a comercialização de serviços turísticos durante os eventos e que o turismo em Belo Horizonte deveria envolver também o munícipe e citou o sucesso das iniciativas que já foram feitas para os moradores da cidade. O Sr. Helder Primo citou que, no caso dos eventos os passeios

devem ser vendidos antes dos turistas chegarem na cidade e que na programação dos eventos deve ter um tempo livre para que o público possa conhecer a cidade. A Sra. Karla Delfim disse que assim que o congressista faz sua inscrição nos eventos que ela organiza é enviado por *email* um guia com informações sobre Belo Horizonte. A Sra. Karla Guerra sugeriu que seja trabalhado dentro dos grupos de trabalho uma forma mais assertiva de oferecer os serviços turísticos para o público dos eventos e passou para o próximo ponto da pauta, que foi a competitividade para atrair turismo de negócios. A Sra. Karla Delfim falou que alguns pontos deste assunto já haviam sido falados e que é necessário ter um olhar holístico sobre o turismo em Belo Horizonte e promover reuniões com os interessados para agregar valor aos eventos realizados a cidade. A Sra. Karla Guerra falou da importância de alinhar as ideias de todos e colocá-las em prática no âmbito do Plano Municipal de Turismo de Belo Horizonte 2023-2027 e que a ideia dos Grupos de Trabalho e das Câmaras Temáticas é criar ambientes de diálogo para a construção do Plano Operacional de Turismo de Belo Horizonte coordenado por uma monitoria que será contratada pela Belotur. A Sra. Karla Delfim citou sobre reuniões presenciais que eram realizadas mensalmente promovidas pelo Belo Horizonte *Convention &Visitors Bureau* - BHCVB. Segundo a Sra. Karla Delfim as reuniões aconteciam em vários locais de Belo Horizonte com os associados do Belo Horizonte *Convention &Visitors Bureau* - BHCVB e que a cada mês os associados convidavam mais pessoas e nestas ocasiões todos eram incentivados a participar de ações sobre o turismo na cidade. O Sr. Marcos Boffa sugeriu que, no primeiro momento, fossem priorizadas algumas ações para que o trabalho seja factível, informou que será necessário traçar estratégicas com os coordenadores das câmaras temáticas em um encontro presencial para definir os temas prioritários a serem tratados pelos grupos de trabalho e ratificou que os mesmos devem se movimentem de forma independente. O Sr. Marcos Boffa, agradeceu a presença dos participantes, e finalizou a 7ª Reunião Ordinária das Câmaras Temáticas do Conselho Municipal de Turismo de Belo Horizonte – COMTUR BH.

LISTA DE PRESENÇA	
NOME	**ENTIDADE**
Andrea Souza de Andrade Silva	PBH – Regional Centro Sul
Eduardo Henrique de Paula Cruvinel	Belotur
Flávio Dornas	Movimento Distrito Guaicurus
Gisele Assis Mafra	Fundação de Parques Municipais e Zoobotânica - FPMZB
Helder Primo	Primotur
Hernani de Castro Junior	Belo Horizonte *Convention &Visitors Bureau* - BHCVB
José Eugênio de Aguiar	Sindicato das

	Empresas de Turismo no Estado de MG - SINDETUR
Jose Geraldo Dolabela	Belotur
Karla Bilharinho Guerra	Belotur
Karla Delfim	Sindicato das Empresas de Promoção, Organização e Montagem de Feiras, Congressos e Eventos de Minas Gerais - SINDIPROM
Kelly Leão	Belotur
Leonardo Soares	Sindicato das Empresas Locadoras de Automóveis do Estado de Minas Gerais - SINDLOC MG
Lucas Davis	Sette Turismo
Maarten Van Sluys	Associação Brasileira de Jornalistas e Escritores de Turismo - ABRAJET
Marcos Boffa	Belotur
Maria Helena Alves Ferreira	Associação de Guias de Turismo do Brasil - AGTURB
Maria Thereza Saez Magalhães	Belotur
Michele Andrade	Secretaria de Estado de Cultura e Turismo de Minas Gerais - SECULT MG
Neusa Fonseca	PBH – Regional Pampulha
Nicole Costa de Miranda Santos	Serviço Social do Comércio - SESC MG
Renato Lana	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE
Ricardo Campos	Associação Brasileira de Agências de Viagens - ABAV MG
Rosângela Mendonça	Universidade Estadual de Minas Gerais - UEMG
Tharcio Elizio dos Santos Silva	Câmara de Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte - CDL BH
Ygor Teles Lauar	Belotur

164