



SEMINÁRIO DAS AMÉRICAS SOBRE GESTÃO DE RISCOS E CRISES NO SETOR DO TURISMO

Data: 23 e 24 de setembro de 2010

Horário: das 8:30 às 18:30

Local: Centro de Convenções Ulysses Guimarães - SDC Eixo Monumental, Lote 5, Ala Norte, Mezanino - Brasília/DF

INTRODUÇÃO

Constantemente, impactos resultantes de crises mundiais, tais como: oscilações financeiras, caos aéreo, terrorismo, guerra, greves, calamidades naturais, epidemia e pandemia, e outras adversidades causam prejuízos para o turismo. Por este motivo é importante investir na formação de gestores visando prepará-los para identificar, evitar ou enfrentar e superar uma situação de risco e/ou de crise, principalmente, tendo em vista que o Brasil sediará grandes eventos como a Copa do Mundo e as Olimpíadas. Nesta perspectiva, a Organização Mundial do Turismo (OMT) e o Ministério do Turismo (MTur) estão organizando o Seminário das Américas sobre Gestão de Riscos e Crises no Setor do Turismo, com o apoio da Secretaria de Turismo do Distrito Federal.

O evento abordará as necessidades do turismo receptivo e emissor e será composto por dois momentos, um expositivo, onde renomados palestrantes internacionais e nacionais compartilharão conhecimentos sobre teorias e práticas para a gestão eficiente de riscos e de crises, tais como políticas, responsabilidades, procedimentos e estruturas organizacionais necessárias. No outro momento - interativo, que será desenvolvido por meio de oficinas, os participantes terão a oportunidade de intercambiar experiências através de debates e proposições, tanto dos procedimentos, quanto das ações necessárias para impedir ou combater as potenciais crises.

Em função da programação e do modelo adotado, a organização do evento informa ser fundamental a participação de todos em tempo integral nos dois dias do seminário.

OBJETIVOS

- Fortalecer a capacidade dos membros da OMT das Américas – Norte, Central e Sul, para enfrentar os múltiplos riscos e crises que afetam o Setor de Turismo.
- Sensibilizar para o processo de identificação, análise e busca de soluções rápidas e eficientes para situações de riscos e crises no turismo.
- Apresentar ferramentas que minimizem impactos e desdobramentos negativos para o setor.
- Coletar informações que possibilitem a qualificação de multiplicadores para atuarem na gestão responsável de riscos e crises no turismo.

PARTICIPANTES

Gestores públicos brasileiros responsáveis pelo planejamento do turismo e, pela gestão de riscos e crises em nível nacional, estadual e local, representantes do *Trade* que integram o Conselho Nacional de Turismo, além dos representantes dos países membros da Comissão Regional da OMT para as Américas.

PROGRAMAÇÃO DO SEMINÁRIO

23 SETEMBRO - QUINTA-FEIRA

08:30 – 09:00 **Recepção e credenciamento dos participantes**

09:00 – 09:30 **CERIMÔNIA DE ABERTURA**

Boas vindas

- Sr. **Rogério Schumann Rosso** - Governador do Distrito Federal
- Sr. **Carlos Vogeler** - Diretor Regional para as Américas da Organização Mundial do Turismo - OMT
- Sr. **Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho** - Ministro de Estado do Turismo – MTur e Presidente do Conselho Nacional do Turismo - CNT

09h30 – 10:50 **SESSÃO I: IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS AMEAÇAS (PARTE 1)**

- **Estabelecendo as bases: ameaças/riscos potenciais para um destino**
Sr. **Dirk Glaesser**, Gerente de Risco e o Programa de Gestão de Crises, da Organização Mundial do Turismo - OMT
- **Monitoramento e análise dos riscos para a saúde a nível nacional e internacional**
Sr. **Daniel Menucci**, Diretor Técnico de Viagens e Transportes, da Organização Mundial da Saúde – OMS - Suíça
- **Monitoramento e avaliação de riscos para o setor turístico**
Sr. **Marcel Brandt**, Diretor de *Marketing* e Comunicação da A3M Proteção Pessoal Móvel, Alemanha

Debate

10:50 - 11:20 **Pausa para Café e Fotos de Grupo**

11:20 – 13:00 **SESSÃO I: IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS AMEAÇAS (PARTE 2)**

- **Estrutura Institucional para Gestão de Crise do Governo Brasileiro**
Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - Gabinete de Crise
- **Identificação de riscos e medidas preventivas para um desenvolvimento turístico resiliente**
Secretaria Nacional de Defesa Civil, Ministério da Integração Nacional (à confirmar)
- **Identificação de riscos, monitoramento e resposta às Emergências de Saúde Pública**
Sr. **André Lacerda**, representante da Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde
- **Debate**

13:00 - 14:00 **Almoço**

14:00 - 16:15 **SESSÃO II: COORDENAÇÃO E PLANEJAMENTO**

- **Os mecanismos de coordenação a nível internacional**
Sr. **Dirk Glaesser**, Gerente do Programa de Gerenciamento de Riscos e Crises da Organização Mundial do Turismo – OMT
- **Coordenação das redes nacionais**

Sr. **Germain Porras**, ex-Secretário Geral de Turismo da Espanha e Consultor da OMT

- **Continuidade empresarial a nível nacional**

Sra. **Annette Hearn**, Diretora de Planejamento Regional da Coordenação de Pandemia de Influenza – PIC - do Escritório de Coordenação de Assuntos Humanitários das Nações Unidas – ONU - OCAH, Panamá

- **Relato de Experiências dos Países**

- Peru
- Chile
- Cuba
- **Brasil** – Defesa Civil do Estado de Santa Catarina (à confirmar)

- **Debate**

16:15 - 16: 35 **Pausa para Café**

16: 35-18:00 **OFICINAS PARALELAS SOBRE MEDIDAS ORGANIZATIVAS E DE PLANEJAMENTO**

As oficinas serão centradas nos principais elementos necessários para planejar e, criar uma estrutura eficaz de gestão de crises. De forma interativa, os participantes determinarão as medidas a serem tomadas, os elementos a serem considerados para a estruturação do processo de planejamento, baseado nas informações recebidas no dia anterior, nas suas próprias experiências e, também, levando em conta as diferenças entre os países. Cada grupo será liderado por especialistas nacionais e/ou internacionais na área, visando garantir que a oficina proporcione uma experiência de aprender-fazendo.

O ponto de vista do receptor

Os participantes devem centrar-se na integração do setor de turismo e de viagens nas estruturas de emergência nacional em conexão com outros planos, e em relação para com outros atores envolvidos. O debate abordará também a implantação de células de gestão da crise vinculadas a Ministérios ou demais instituições. Os participantes deverão identificar os papéis, as responsabilidades e obrigações dos agentes públicos e privados, assim como de outros atores relevantes dos países emissores.

O ponto de vista do emissor

Os participantes devem focar nos turistas nacionais que viajam ao exterior, bem como nas estruturas necessárias para coordenar e responder eficazmente a essas pessoas. O debate abordará as funções e as responsabilidades de um centro de crise, em âmbito nacional, de coordenação dos agentes público e privado, como por exemplo: operadores turísticos e companhias de seguros e assistência, entre outros.

24 DE SETEMBRO - SEXTA - FEIRA

09:00 – 10:30 SESSÃO III: PESQUISA DE MERCADO E ELABORAÇÃO DE ORÇAMENTOS EM MOMENTOS DE CRISES

- **Requisitos e tipos de pesquisa de mercado em momentos de crises**
Sr. **Dirk Glaesser**, Gerente do Programa de Gerenciamento de Riscos e Crises da Organização Mundial do Turismo – OMT
- **Tradicionais e novas abordagens do orçamento de medidas de recuperação**
Sr. **Germain Porras**, ex-Secretário-Geral de Turismo da Espanha e Consultor da OMT
- **Relato de Experiências de Países sobre pesquisa de mercado e elaboração de orçamentos em momentos de crises**
 - **Brasil** - Célia Corrêa, Secretária de Orçamento Federal – SOF / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
 - **México** -
- **Debate**

10:30 - 11:00 Pausa para o Café

11:00 – 13:00 SESSÃO IV: INSTRUMENTOS DE GESTÃO DE CRISES

- **Instrumentos eficazes para a gestão de crise no setor de turismo e de viagens**
Sr. **Dirk Glaesser**, Gerente do Programa de Gerenciamento de Riscos e Crises da Organização Mundial do Turismo - OMT
- **Monitor Brasil**
EMBRATUR
- **Relato do Setor Privado sobre Instrumentos de Gestão de Crise no Turismo**
Guilherme Paullus – Presidente da CVC Turismo
- **Relato do Setor Privado sobre Instrumentos de Gestão de Crise no Turismo**
Eng. **Ricardo Gondim** – Consultor do Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias – SNEA
- **Debate**

13:00 -14:00 Almoço

14:00 - 16:00 OFICINAS PARALELAS DE INSTRUMENTOS PARA A GESTÃO DE CRISES

Os participantes irão debater e compartilhar experiências focando nos instrumentos de gestão de crises. Serão tratadas questões como adequação, disponibilidade e custos dos componentes, bem como, o momento e o tempo de emprego dos mesmos.

16:00 - 16:20 • Pausa para Café

16:20 - 18:00 SESSÃO V: GERENCIANDO OS DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO

- **Crise: A visão da Comunicação**
Sr. **Jorge Duarte** – Assessor Especial da Secretaria Executiva da SECOM da Presidência da Republica
Sr. **Rodrigo de Lima Baena** Soares- Assessor Especial da Secretaria Executiva da SECOM da Presidência da Republica
- **What About travel: uso de páginas da web na comunicação de crise e comunicações bi-direcionais segmentadas**
Sra. **Lorna Hartantyo**, Programa de Gerenciamento de Riscos e Crises da Organização Mundial do Turismo - OMT

Trabalhar com a mídia social em tempos de crise

Sr. **Dirk Glaesser**, Gerente do Programa de Gerenciamento de Riscos e Crises da Organização Mundial do Turismo - OMT

Debates e Encaminhamentos

18:00 - 18:30 CERIMONIA DE ENCERRAMENTO