

PLANO MUNICIPAL DE TURISMO – BOM RETIRO
Serra Catarinense

MINISTÉRIO DO
TURISMO



PLANO MUNICIPAL DE TURISMO – BOM RETIRO
Serra Catarinense

Bom Retiro, SC

Fevereiro, 2021

DIRETORIA DO SEBRAE/SC

Diretor Superintendente - Carlos Henrique Ramos Fonseca

Diretor Técnico - Luciano Pinheiro

Diretor de Administração e Finanças - Anacleto Angelo Ortigara

CONSELHO DELIBERATIVO SEBRAE/SC

Presidente - Alaor Francisco Tissot

Vice-Presidente - Bruno Breithaupt

ENTIDADES QUE COMPÕEM O CONSELHO DELIBERATIVO

Agência de Fomento do Estado de Santa Catarina – BADESC

Banco do Brasil S.A.

Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul – BRDE

Caixa Econômica Federal – CAIXA

Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras – CERTI

Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina – FACISC

Federação da Agricultura e Pecuária do Estado de Santa Catarina – FAESC

Federação das Associações de Micro e Pequenas Empresas de Santa Catarina –
FAMPESC

Federação das Câmeras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina – FCDL

Federação do Comércio do Estado de Santa Catarina – FECOMÉRCIO

Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina – FIESC

Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável – SDS

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI/DR-SC

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Unidade de Desenvolvimento Regional

Gerente - Paulo Cesar Sabbatini Rocha

Coordenador Estadual de Turismo - Alan David Claumann

Gerência Regional da Serra – Altenir Agostini



DIRETORIA E EQUIPE TÉCNICA DO CISAMA

Ademilson Conrado - Prefeito de Cerro Negro - Presidente
Antônio Ceron - Prefeito de Lages - 1º Vice - Presidente
Erlon Tancredo Costa - Prefeito de Rio Rufino - 2º Vice-Presidente
Selênio Sartori - Diretor Executivo
Neide Rodrigues da Silva - Coordenadora de Recursos Humanos
Pedro Jovane da Silva - Coordenador Contábil
Ana Vieira – Coordenadora Técnica do PDITS da Serra Catarinense

Equipe Técnica da empresa

Esp. Tadeu Monte - Coordenador do projeto
Dra. Susana Bianchini Simon - Especialista em Patrimônio Histórico
MSc. Carlos Cappelini - Especialista em Planejamento Turístico
Bel. Diego Armentano - Especialista em Urbanismo
Dr. Amarildo Felipe Kanitz - Especialista em Meio Ambiente
MSc. Carlos Cappelini - Especialista em Fortalecimento da Gestão Municipal
Dr. Francisco dos Anjos – Especialista em Desenvolvimento Territorial e Turismo
Dr. Marcelo Santos Oliveira - Especialista em Estudos e Análise de Viabilidade
Esp. Alessandra Koerich - Especialista em Programação e Monitoramento
Esp. Claudia Regina Gomes – Consultoria Jurídica
MSc. Alexandre Neumayr – Mestre em Turismo e Hotelaria
Esp. Rafael Clauberg – Especialista em Planejamento Estratégico
Debora Berlatto Moura – Turismóloga
José Marcos Hack Barreto - Turismólogo

SUMÁRIO

1 ANÁLISE DO MERCADO TURÍSTICO (DEMANDA E OFERTA) DA ÁREA TURÍSTICA.....	9
1.1 Análise da oferta turística.....	11
1.1.1 Meios de hospedagem.....	12
1.1.2. Alimentos e Bebidas.....	15
1.1.3 Agências de turismo emissivo e receptivo.....	17
1.1.4 Espaços de eventos.....	17
1.1.5 Atrativos turísticos (Oferta Original).....	17
1.1.5.1 Artesanato.....	22
1.1.6 Segmentos da oferta turística de Bom Retiro.....	23
1.2 Análise da demanda turística potencial da área turística.....	28
1.3 Análise da necessidade de capacitação de mão de obra para o turismo, em função dos subsetores de atividade turística.....	32
2 ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA BÁSICA E DOS SERVIÇOS GERAIS ENCONTRADOS NA ÁREA TURÍSTICA.....	39
2.1 Rede viária de acesso à área e principais atrativos.....	39
2.1.1 Acesso rodoviário.....	39
2.1.2 Terminal Rodoviário.....	40
2.1.3 Acesso aéreo.....	40
2.2 Sistema de abastecimento de água.....	44
2.3 Nível de cobertura do sistema de esgotamento sanitário.....	45
2.4 Nível de atendimento do sistema de limpeza urbana.....	45
2.5 Situação da rede de drenagem pluvial e áreas urbanas atendidas.....	46
2.6 Sistema de telecomunicação.....	46
2.7 Fornecimento de energia.....	47
2.8 Sistema de saúde.....	48
2.9 Sistema de segurança.....	49
2.10 Sistema de Educação.....	50
3 ANÁLISE DO QUADRO INSTITUCIONAL DA ÁREA TURÍSTICA.....	53
3.1 Órgãos e instituições públicas e privadas, que atuam na gestão do turismo na área Turística.....	53
3.1.1 Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina – SANTUR.....	53
3.1.2 Conselho de Turismo da Serra Catarinense - CONSERRA.....	55
3.1.3 Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo – SET.....	56
3.2 Organização e coordenação do processo de planejamento e gestão do turismo.....	57

3.3 Legislação urbanística, ambiental, cultural e turística.....	57
4 ANÁLISE DOS ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS NA ÁREA TURÍSTICA.....	65
4.1 Identificação e avaliação dos impactos no meio ambiente que já tenham sido causados por atividades turísticas.....	65
4.1.1 Identificação de áreas degradadas.....	65
4.2 Gestão ambiental pública.....	66
4.3 Gestão ambiental nas empresas privadas.....	66
5 ESTRATÉGIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO.....	69
5.1 Análise SWOT do Turismo de Bom Retiro.....	69
5.2 Estratégias para o desenvolvimento do turismo de Bom Retiro.....	71
6 PLANO DE AÇÕES.....	73
6.1 Infraestrutura e serviços básicos.....	73
6.2 Produto Turístico.....	79
6.3 Comercialização Turística.....	84
6.4 Sustentabilidade Socioambiental.....	86
6.5 Fortalecimento do Quadro Institucional.....	89
REFERÊNCIAS.....	91

1 ANÁLISE DO MERCADO TURÍSTICO (DEMANDA E OFERTA) DA ÁREA TURÍSTICA¹

A história de Bom Retiro remete ao ano de 1787, época em que o Alferes Antônio Marques Arzão foi incumbido, pelo então Governo da Capitania de Santa Catarina, a abrir uma estrada ligando o litoral e o planalto. A estrada iniciava-se em São José e terminava em Lages sendo que as estimativas indicam que sua conclusão tenha ocorrido em 1790.

Ao longo de sua construção, os campos de Bom Retiro foram descobertos e requeridos por Antônio Marques Arzão, responsável também por batizar as terras com o nome Bom Retiro. No processo de colonização de Bom Retiro, ressalta-se a construção de uma estrada de pedras com seis quilômetros de extensão, na localidade conhecida como Guarda Velha. Supostamente construída com mão de obra escrava, os vestígios da antiga estrada ainda podem ser encontrados atualmente, em meio à vegetação.

Contudo, relatos históricos apontam que o abandono da estrada na Guarda da Velha ocasionou isolamento dos campos, contribuindo assim para o fracasso do empreendimento colonizador. Com alterações no traçado original, a estrada foi reaberta somente anos mais tarde, fato que ocasionou um lento processo de povoamento da localidade de Bom Retiro.

Com parte de seu território desmembrado dos municípios de Palhoça e Lages, o Distrito de Bom Retiro foi elevado à categoria de município no dia 04 de outubro de 1922, por meio da Lei Estadual N° 1408, assinada pelo então Governador Hercílio Luz. Já a instalação oficial do município ocorreu em 14 de janeiro de 1923. Conforme divisão territorial datada de 14 de maio de 2001, o município é constituído pelos distritos de Bom Retiro e Canoas.

Distante cerca de 140 km da capital Florianópolis, o município está inserido na microrregião serrana (IBGE). Bom Retiro encontra-se à 890 metros acima do nível do mar, contando com uma área territorial de 1.055,5 km², apresentando as seguintes coordenadas geográficas: Latitude 27°47'50" Sul e Longitude 49°29'21" Oeste. Bom Retiro faz divisa com os municípios de Urubici, Rio Rufino, Bocaina do Sul, Otacílio Costa, Petrolândia, Chapadão do Lageado, Alfredo Wagner e Anitápolis (AMURES, 2019).

A população de Bom Retiro em 2018 é estimada pelo IBGE em 9.870 habitantes, apresentando uma densidade demográfica de 8,47 habitantes/km².

Por vários anos, a economia de Bom Retiro baseou-se em atividades como exploração de reservas florestais, principalmente araucária, sendo que ao longo dos tempos a agricultura e a pecuária se fortaleceram no município. Atualmente, o cenário econômico da cidade se destaca pela produção de milho, soja, maçã, tomate, cebola, além da avicultura, pecuária bovina, ovina e leiteira. Por fim, Bom Retiro apresenta-se como um dos principais produtores catarinenses de mel e o maior produtor nacional de leite de cabra (PMBR, 2019).

¹ Texto desenvolvido com base em: IBGE (2019).

O Produto Interno Bruto - PIB municipal superou o valor de R\$ 278,3 milhões em 2016, R\$ 45,6 milhões a mais do que registrado no ano anterior. Já o PIB per capita anual do município, registrado no mesmo ano, correspondeu à R\$ 20.696,79 por habitante, colocando Bom Retiro na 133ª posição entre todos os municípios catarinenses (IBGE, 2019).

No ano de 2011, o município de Bom Retiro contava 617 empresas formais, responsáveis pela geração de 1.635 postos de trabalho (Sebrae, 2013). A população ocupada no ano de 2016 correspondia à 17,8%, totalizando 1.727 pessoas, números que colocam o município na 148ª posição em Santa Catarina e 6ª colocação entre os municípios da microrregião serrana.

Em relação à renda, o salário médio mensal dos trabalhadores formais em Bom Retiro alcançou, em 2016 o montante de 1,8 salários-mínimos, 248ª colocação entre as 295 cidades catarinenses (IBGE, 2019).

No que diz respeito ao Índice de Desenvolvimento Humano - IDH de Bom Retiro, dados referentes ao ano de 2010 indicam o índice de 0,699. Em níveis comparativos, o município apresenta o mesmo índice do Brasil, porém consideravelmente abaixo do IDH de Santa Catarina (0,770).

Em relação aos aspectos referentes ao saneamento básico e meio ambiente, pouco mais de 77,7% dos domicílios de Bom Retiro contam com sistema de esgotamento sanitário adequado, colocando o município na 83ª posição em Santa Catarina e na 1.046ª entre os 5570 municípios brasileiros (IBGE, 2019).

No âmbito da saúde, Bom Retiro registra a média de 37,04 óbitos/ mil nascidos vivos, (2014). A taxa é extremamente superior à média registrada no Estado de Santa Catarina e no Brasil. Dados do CNES (2019) apontam a existência de 09 entidades ligadas à saúde e credenciadas junto ao Sistema Único de Saúde - SUS, incluindo hospital, unidades sanitárias, APAE, SAMU e laboratório de análises clínicas.

Em relação à educação, a taxa de escolarização de crianças entre 06 e 14 anos em Bom Retiro é de 96,3%, sendo que o município totaliza 1.310 estudantes matriculados no ensino fundamental e 214 no ensino médio. Quanto ao desempenho escolar dos estudantes dos anos iniciais da rede pública de ensino, o município alcançou o índice de 5,1 no IDEB de 2015, posicionando Bom Retiro na 264ª posição no Estado de Santa Catarina. Atualmente, o município conta de 13 estabelecimentos educacionais, sendo 12 escolas de ensino fundamental e 01 destinada ao ensino médio.

No âmbito do turismo, o município de Bom Retiro está inserido na Região Turística da Serra Catarinense, juntamente com outras 17 cidades. De acordo com a Prefeitura Municipal, a cidade apresenta atrativos como as Cachoeiras de Costãozinho, Barbacué, Ubiratã e Sítio

da Serrinha, a Calçada de Pedra do Século XVIII, Monumento Mirante ao Pai Eterno, Morro da Cruz, entre outros atrativos ligados ao turismo rural e ecoturismo (PMTBR, 2019).

Atualmente, Bom Retiro está inserido na “categoria D” do **Mapa do Turismo Brasileiro**, juntamente com outros 147 municípios de Santa Catarina. Atualizado periodicamente pelo Ministério do Turismo, a categorização dos municípios é obtida mediante o cruzamento de dados referentes ao número empresas e de ocupações formais no setor de hospedagem, estimativas de fluxo turístico doméstico e internacional (MTUR, 2019).

Por fim, é importante ressaltar que os destinos turísticos classificados na categoria D estão aptos a pleitear até R\$ 150.000,00 junto ao Ministério do Turismo - MTur, com o intuito de desenvolver projetos ligados ao setor turístico.

1.1 Análise da oferta turística

A oferta turística de um município ou área turística é composta por equipamentos e atrativos turísticos. De acordo com Ignarra (2003) os [equipamentos e] serviços turísticos, são aqueles serviços que atendem quase que exclusivamente os turistas. Para Barreto (2001, p. 52) os “equipamentos turísticos são aquelas instalações básicas para o turismo, sem as quais ele não existe” e por fim, para Beni (2003, p. 331) os equipamentos e serviços turísticos correspondem ao “[...] conjunto de edificações, de instalações e serviços indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística”. Conforme Ignarra (2003) os equipamentos e serviços turísticos compreendem:

- Agenciamento (agências e operadoras de turismo);
- Alimentação (restaurantes, lanchonetes, sorveterias / docerias, cafés / casas de sucos, cervejarias etc.);
- Comércio turístico (*souvenires*, artesanato, produtos típicos);
- Eventos (organizadores de eventos, prestadores de serviços para eventos);
- Espaços de eventos (centros de convenções e áreas de exposições e feiras);
- Meios de Hospedagem (hotéis, pousadas, campings, acampamentos, cama e café, hostel, entre outros);
- Passeios (*city-tour*, cavalo, barco, helicóptero, buggy etc.);
- Recreação e lazer (áreas de lazer e instalações desportivas, parques de diversões, pistas de esqui, patinação etc.); e
- Transportes turísticos (aéreo, ferroviário, marítimo, lacustre, fluvial, rodoviário).

Na sequência será apresentada a oferta de meios de Hospedagem, equipamentos de alimentação, as agências de viagens/ passeios, artesanato, calendário de eventos de fluxo turístico e os espaços de eventos de Bom Retiro.

1.1.1 Meios de Hospedagem

De acordo com o IBGE (2016) o Brasil possui 31.299 meios de Hospedagem com uma oferta total de 1.011.254 unidades habitacionais, isto é, na média a oferta de unidades habitacionais no Brasil é de 1 uh para cada 206,17 habitantes.

Destas, apenas 2,23% são adaptadas para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, apesar da Lei 13.146 de 2015 definir, em seu art. 45, § 1 que os estabelecimentos já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível.

A oferta total destes meios de Hospedagem é de 2.407.692 leitos, dos quais 42,83% são leitos simples e 57,17% são leitos duplos.

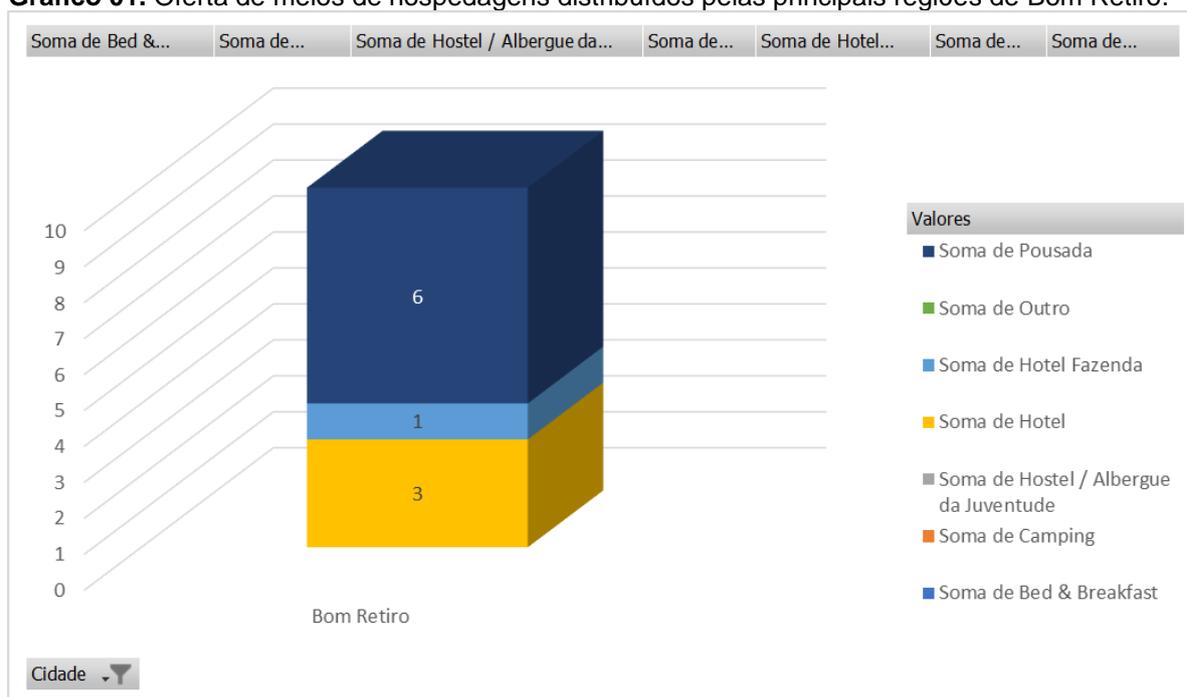
Especificamente em relação a Bom Retiro², **o município dispõe de uma reduzida oferta turística** composta por 10 meios de Hospedagem³, dos quais 60% correspondem a pousadas, 10% hotéis fazenda e 30% hotéis. Porém, apesar de ser uma exigência legal e não gerar custos financeiros, apenas **10% destes meios de hospedagem possuem CADASTUR⁴**.

² Os dados se referem a pesquisa realizada, pela equipe de consultoria, no período de abril a julho de 2019 com estabelecimentos que atendem a turistas. Nota-se que alguns estabelecimentos não estavam funcionando no período e outros não tiveram interesse em compartilhar informações para a realização da pesquisa.

³ O número de estabelecimentos se refere aqueles com CNPJ.

⁴ CADASTUR é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo. O cadastro garante diversas vantagens e oportunidades aos seus cadastrados e é também uma importante fonte de consulta para o turista. O programa é executado pelo Ministério do Turismo, em parceria com os órgãos oficiais de turismo, nos 26 estados e no Distrito Federal.

Gráfico 01. Oferta de meios de hospedagens distribuídos pelas principais regiões de Bom Retiro.

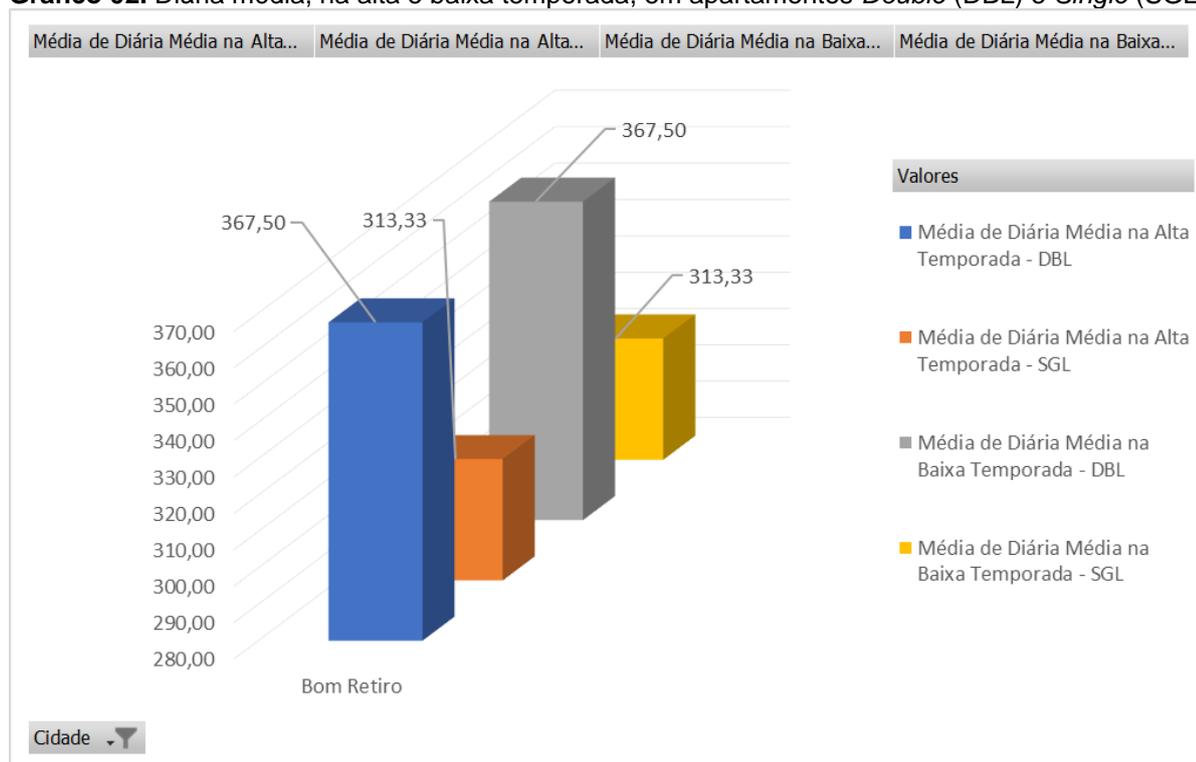


Fonte: Elaborado pelo autor.

Os 10 meios de hospedagem do município contam com 134 unidades habitacionais, totalizando 375 leitos. Em níveis comparativos, Bom Retiro dispõe de uma unidade habitacional para cada 73,66 habitantes, índice consideravelmente superior à média nacional. Quanto aos aspectos de acessibilidade, 40% dos meios de hospedagem são adaptados para receber pessoas com deficiência.

O valor da **diária média** dos meios de hospedagem de Bom Retiro, em apartamento duplo, durante a alta e baixa temporada, é de R\$ 367,50. Já o apartamento individual tem como valor médio da diária tanto na alta, como na baixa temporada, o valor de R\$ 313,33.

Gráfico 02. Diária média, na alta e baixa temporada, em apartamentos *Double* (DBL) e *Single* (SGL).



Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação à ocupação, os meios de hospedagem de Bom Retiro apresentam uma **taxa média de 62,86% na alta temporada e 49,17% no período de baixa temporada.**

O setor emprega 23⁵ pessoas no período de baixa temporada e 72 no período de alta temporada. Além disso, gera 10 empregos temporários.

No que diz respeito aos serviços, 100% dos meios de hospedagem oferecem internet Wi-Fi gratuita, possui estacionamento próprio e **aceita crianças**; e 90% oferecem café da manhã incluso no valor da diária.

Um aspecto relevante refere-se aos empreendimentos **“pet friendly”**. Nesse quesito, **40% dos meios de hospedagem pesquisados aceitam a presença de animais de estimação** em suas dependências.

Por fim, quanto às formas de pagamento, entre os 10 meios de hospedagem pesquisados, 80% aceitam cartões de crédito ou débito, percentual que pode ser considerado baixo, tendo em vista ser uma forma de pagamento segura e cada vez mais utilizada por turistas nacionais e internacionais.

Também se verificou que nenhum meio de hospedagem faz parte de associações de classe ligadas ao turismo, como as Associações Comerciais, Associações de Meios de Hospedagem e *Convention and Visitors Bureau* (ver imagem a seguir).

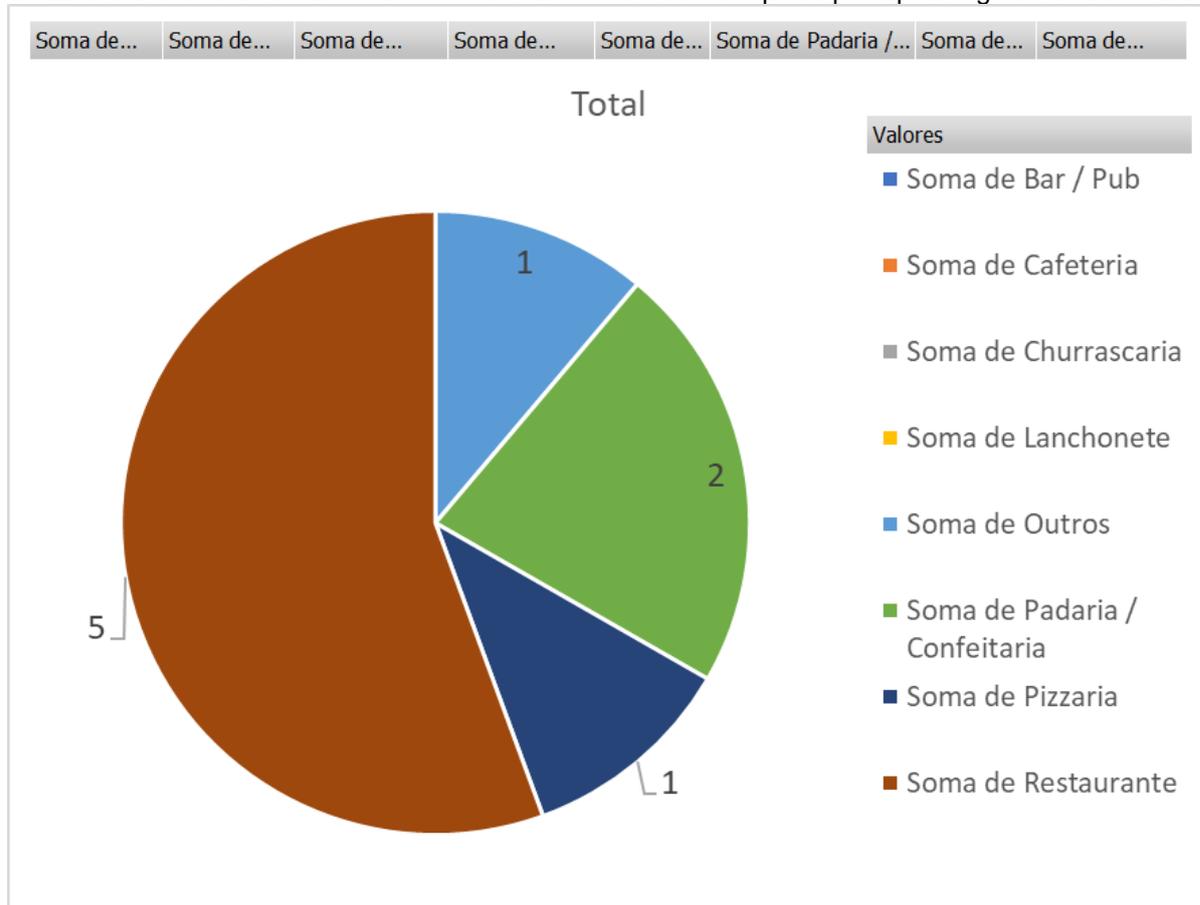
⁵ O número de colaboradores é uma estimativa calculada a partir da razão da quantidade média de colaboradores pela quantidade de unidades habitacionais dos estabelecimentos do município.

Este fato demonstra a razoável integração entre as empresas da região o que pode resultar, entre outros, numa maior facilidade de apoio e integração com o poder público; e numa maior facilidade de acesso a mercados distantes em função da possibilidade de rateios dos custos para a realização de ações de promoção integradas.

1.1.2. Alimentos e Bebidas

A oferta de estabelecimentos de alimentos e bebidas no município é composta por 09 empresas identificadas como potenciais prestadoras de serviços aos turistas, sendo 2 padarias / confeitarias, 1 pizzaria, 5 restaurantes e 2 outros (ver gráfico a seguir).

Gráfico 03. Oferta de estabelecimentos de alimentos e bebidas pelas principais regiões de Bom Retiro.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Estes **estabelecimentos de alimentos e bebidas** possuem 169 mesas, capacidade para atender 907 pessoas e empregam 88 pessoas.

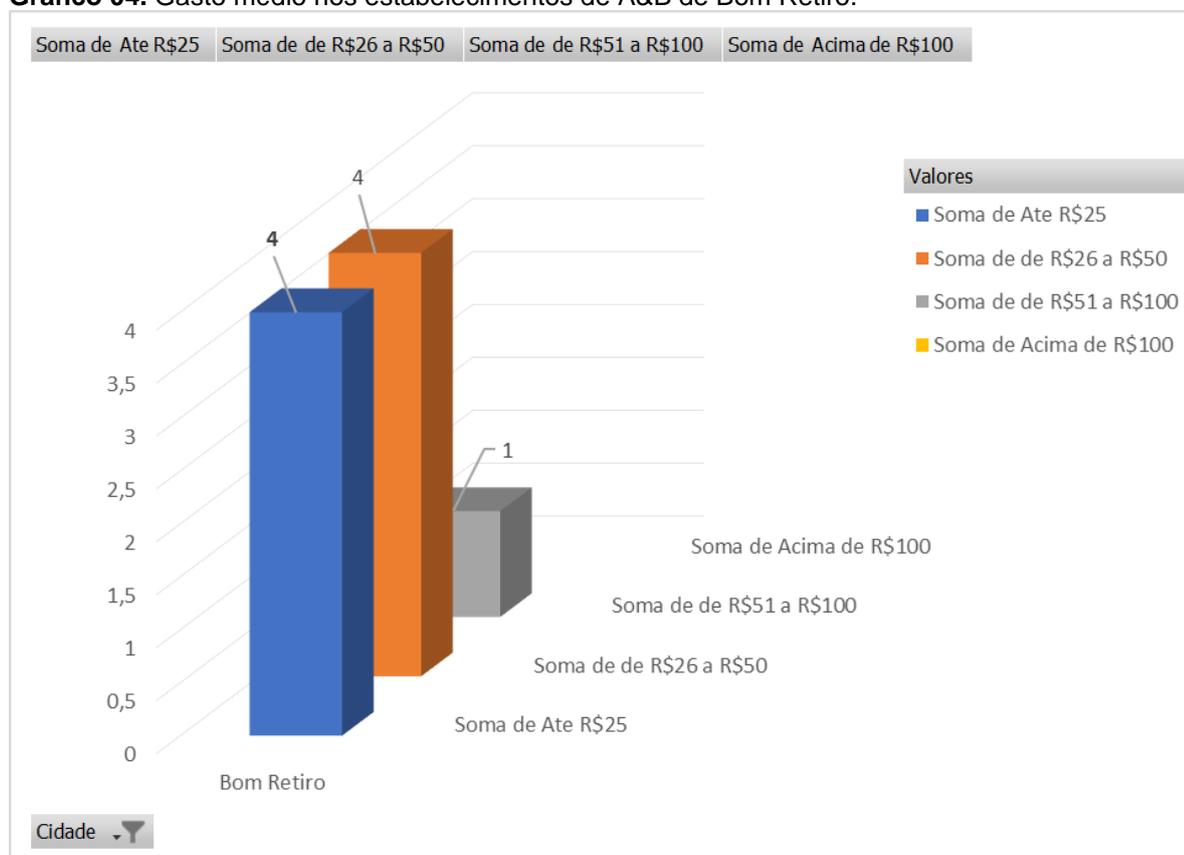
Quanto à capacidade para eventos, somados, os estabelecimentos de A&B de Bom Retiro dispõem de 75 lugares.

Outro aspecto relevante refere-se aos serviços oferecidos nos estabelecimentos de A&B. Nesse contexto, dos 09 empreendimentos mapeados, 100% aceitam crianças, 89%

oferecem a possibilidade de pagamento com cartão de crédito e/ou débito e, também, oferecem sinal de internet Wi-Fi gratuito, 67% **possuem estrutura para receber pessoas com deficiência** e 33% possuem estacionamento próprio.

Em relação aos dados relacionados ao gasto médio, dentre os 09 estabelecimentos de A&B pesquisados, 44% deles apontaram um gasto médio de até R\$25, outros 44% apontam um gasto médio entre R\$ 26,00 à R\$ 50,00 por cliente e 11% apontam um gasto entre R\$50 e R\$100. Cabe ressaltar ainda o fato de nenhum dos estabelecimentos registrar um gasto médio superior a R\$ 100,00 (ver gráfico a seguir).

Gráfico 04. Gasto médio nos estabelecimentos de A&B de Bom Retiro.



Fonte: Elaborado pelo autor.

A pesquisa identificou ainda que nenhum estabelecimento está vinculado às entidades de classe do setor. Ademais, nota-se que ainda que seja facultativo, nenhuma empresa de Alimentos e Bebidas do município possui registro no CADASTUR.

Tais fatos, da mesma forma como identificado em relação aos meios de hospedagem do município, demonstram a falta de integração entre as empresas da região o que pode resultar, entre outros, na dificuldade de apoio e integração com o poder público; e numa maior dificuldade de acesso a mercados distantes em função dos custos para a realização de ações de promoção individuais.

1.1.3 Agências de turismo emissivo e receptivo

Conforme pode ser observado no **Capítulo 1.1.6**, a oferta turística original de Bom Retiro contempla 09 atrativos ligados à natureza e cultura. Nesse contexto, cabe destacar a importância da atuação de agências de turismo receptivo no processo de formatação e oferta de produtos e serviços turísticos que contribuam para o incremento do fluxo de turistas no município.

Entretanto, conforme pesquisa realizada em junho de 2019 junto ao Cadastur, bem como TripAdvisor e Google, verificou-se a existência de apenas 01 agência de turismo em Bom Retiro, a **Ecotrilhas Serra Catarinense**.

A empresa é especializada em realizar atividades como *Trekking* (caminhadas), expedições fotográficas, cicloturismo e *birdwatching* (observação de aves). Dentre as principais trilhas em que a empresa opera, destacam-se a do Cânion do Funil (Bom Retiro), Cânion do Espreado (Urubici), Garganta do Bugio (Bom Retiro), Pedra Furada (Urubici), entre outras.

Por fim, apesar da oferta considerável de atrativos e uma demanda turística crescente, o número reduzido de agências de turismo receptivo acarreta numa limitada oferta de experiências turísticas no município.

1.1.4 Espaços de Eventos

No que se refere à infraestrutura para a realização de eventos em Bom Retiro, foram identificados 02 espaços para eventos, o Parque de Exposições Dieter Hornung e a Vinícola Di Buratto. Cabe ressaltar o fato de não haver dados oficiais sobre a capacidade de público dos referidos espaços.

Além disso, conforme dados obtidos junto aos 10 Meios de Hospedagem de Bom Retiro a capacidade instalada para eventos nos referidos empreendimentos corresponde à 640 pessoas.

1.1.5 Atrativos turísticos (Oferta Original)

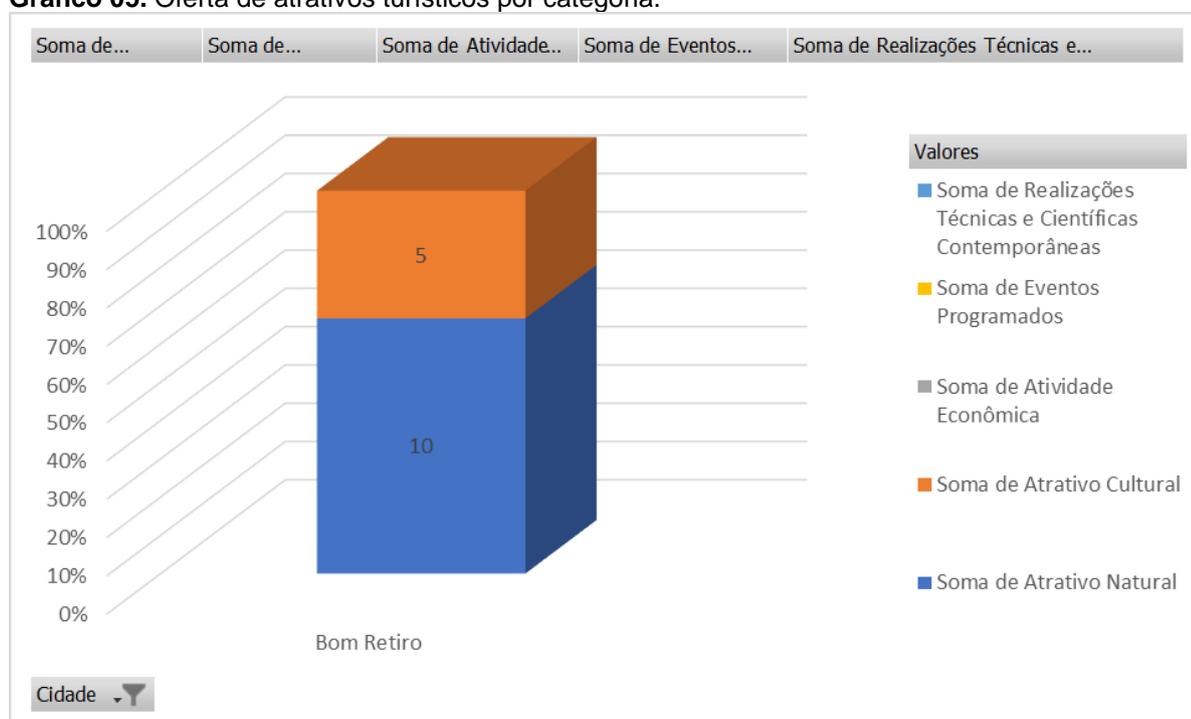
O atrativo turístico pode ser caracterizado como todo recurso turístico dotado de infraestrutura capaz de atender as necessidades e exigências dos visitantes e que seja capaz de, individualmente ou em conjunto com outros atrativos turísticos, motivar a visita turística a um determinado local.

De acordo com o Ministério do Turismo (2007) os atrativos turísticos podem ser classificados em:

- Atrativos naturais;
- Atrativos culturais;
- Atividades econômicas;
- Realizações técnicas e científicas contemporâneas; e
- Eventos programados.

A oferta turística original de Bom Retiro é caracterizada por atrativos naturais e culturais. No total, a oferta turística do município é composta por 15 atrativos, sendo eles 10 atrativos naturais e 05 atrativos culturais (ver gráfico a seguir).

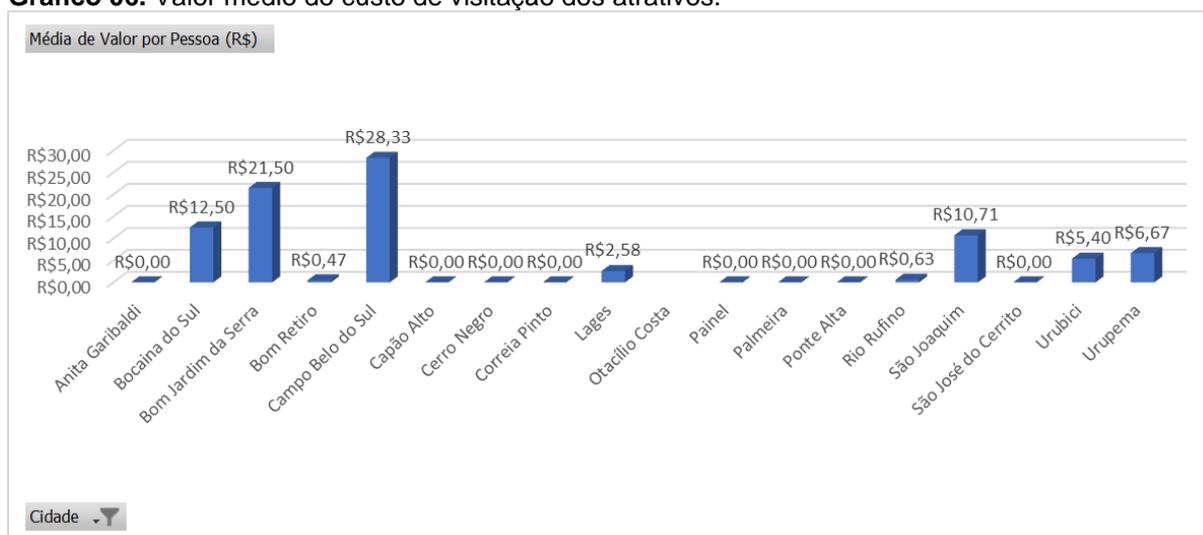
Gráfico 05. Oferta de atrativos turísticos por categoria.



Fonte: Elaborado pelo autor.

No que se refere ao custo para a visita dos atrativos de Bom Retiro, verificou-se que o **valor médio corresponde à R\$ 0,47**, ou seja, a maior parte dos atrativos possui entrada gratuita, assim como acontece com a maior parte dos atrativos da Serra Catarinense (ver gráfico a seguir).

Gráfico 06. Valor médio do custo de visitação dos atrativos.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre os 15 atrativos identificados em Bom Retiro, 73% contam com visitação turística atualmente. Em relação à estrutura e serviços oferecidos aos visitantes, apenas 13% dos atrativos dispõem de centro de recepção / guarita e nenhum oferece atendimento em outro idioma.

Quanto à sinalização turística, 64% dos atrativos possuem algum tipo de sinalização. Além disso, 33% possuem lixeiras, 27% deles são equipados com banheiros e 27% contam com estacionamento para veículos.

Por fim, somente **20% dos atrativos contam com estrutura para atender pessoas com deficiência.**

Dentre os 15 atrativos turísticos encontrados em Bom Retiro, 09 (nove) são considerados atrativos de **hierarquia III** e 06 (seis) atrativos de **hierarquia IV**.

No que diz respeito aos atrativos de **hierarquia III**, estes são:

“[...] atrativos com algum aspecto expressivo, capaz de interessar visitantes oriundos de lugares distantes, dos mercados internos e externos, que tenham chegado à área por outras motivações turísticas ou de motivar correntes turísticas locais (atuais ou potenciais (MTUR, 2007).”

É o caso dos seguintes atrativos:

- Cachoeira do Costãozinho
- Cachoeira de Barbacué
- Cachoeira do Ubiratã
- Cachoeira do Sitio da Serrinha
- Cachoeira Rio Frederico
- Costão do Frade - Morro

- Morro da Cruz
- Cachoeira Papuã
- Caminho das Nuvens - Rampa do Voo Livre

Dentre os atrativos de hierarquia III, é importante destacar a **Cachoeira do Sítio da Serrinha**, atrativo situado em propriedade particular e que oferece aos visitantes serviços como acompanhamento de guia durante a trilha, café colonial e outras opções de passeios.

Figura 01. Cachoeira do Sítio da Serrinha.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Destacam-se ainda os atrativos de **hierarquia IV**, os quais são considerados:

“[...] atrativos sem mérito suficiente para serem incluídos nas hierarquias superiores, mas que formam parte do patrimônio turístico, como elementos que podem complementar a outros de maior hierarquia no desenvolvimento e funcionamento [...] do espaço turístico que, em geral, podem motivar correntes turísticas locais, em particular, a demanda de recreação popular (MTUR, 2007)”.

Nesse grupo pode-se incluir:

- Museu da Memória dos Imigrantes Alemães da Entrada e Igreja Adventista do 7 dia;
- Monumento do Fundador Antônio Marques D’arção;
- Igreja Matriz Nossa Senhora do Perpétuo Socorro;
- Igreja Nosso Senhor Bom Jesus – Paraíso da Serra;
- Gruta Nossa Senhora de Lourdes Costão do Frade;

- Santuário Diocesano Nossa Senhora Aparecida e Monumento ao Pai Eterno;

Ao analisar-se a oferta de atrativos (15), percebe-se que **poucos estão devidamente estruturados e habilitados para atender as expectativas dos visitantes**. A maior parte dos atrativos carece de sinalização turística, acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, banheiro, estacionamento e lixeiras. Por outro lado, a gratuidade em 93,3% dos atrativos de Bom Retiro pode ser considerado um aspecto positivo para os turistas, uma vez que estimula a visitação e uso público dos atrativos. Todavia, a gratuidade não permite a sustentabilidade econômica dos atrativos, bem como a manutenção da estrutura necessária para atender visitantes e turistas.

Ainda no âmbito dos atrativos, foram identificados, também, os eventos complementares à oferta turística original de Bom Retiro. De acordo com informações da Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo (SET), os eventos de fluxo turístico de maior visibilidade que ocorrem em Bom Retiro estão relacionados no Quadro a seguir:

Quadro 01. Calendário de Eventos de Bom Retiro.

Calendário oficial de eventos de Bom Retiro	Período / Data
XIV Festa do Churrasco	17 a 19 de maio
IV Fenatruta	23 de agosto a 29 de setembro
III Pedal da Independência	07 de setembro
Festa do Santuário Diocesano Nossa Senhora Aparecida	10 a 13 de outubro

Fonte: Elaborado pelo autor.

O calendário oficial de eventos é composto por 03 eventos, sendo 02 deles gastronômicos. Nesse sentido, cabe destacar a Festival Nacional da Truta – Fenatruta, evento que também conta com o envolvimento do municípios de Urubici e que tem por objetivo valorizar a truta como um produto que representa as potencialidades da região. Somente na edição de 2019, a Fenatruta contou com a participação de 15 estabelecimento gastronômicos e foi prestigiado por cerca de 10 mil pessoas⁶ ao longo dos 30 dias de evento.

Apesar disso, é relevante mencionar o fato do Calendário de Eventos do município, não contemplar um evento alavancador da demanda turística, à exemplo do **IronMan Florianópolis** (2 mil inscritos e mais de 10 mil visitantes entre equipe, amigos e familiares) ou da **Festa da Gastronomia Típica Italiana** em Nova Veneza/SC (100 mil visitantes por ano).

⁶ Fonte: Revista Portal Visão (2019). Disponível em: <<http://www.portal..revistavisao.com.br/>>.

1.1.5.1 Artesanato

Embora sejam produzidos diferentes tipos de artesanato na Serra Catarinense, **não foi possível identificar um conjunto de produtos artesanais com identidade cultural serrana, capaz de expressar a identidade típica do municípios da região**. Dentre os itens artesanais produzidos nos municípios serranos, destacam-se as inúmeras peças (produção manual) à base de lã de ovelha, tendo em vista que a região dispõe de um rebanho significativo de ovinos. Itens como mantas, gorros, luvas, meias, pantufas e cachecóis estão entre as peças artesanais, ou mais propriamente manualidades, produzidas com lã de carneiro na Serra Catarinense.

Além disso, utensílios em madeira (porta retrato, porta-chaves, tábuas de carne) e, novamente, uma série de produções manuais, como a pintura em tecido, peças em crochê, arranjos de flores, chaveiros e bonecos de lã estão entre as peças identificadas ao longo do diagnóstico da área turística.

Um dos destaques do artesanato regional e que possui relação direta com a história e a cultura local, são as peças e pinturas criadas a partir do nó de pinho, a parte do galho do pinheiro que fica embutida no tronco da árvore.

Figura 02. Pintura sobre nó de pinho comercializada pela Casa do Artesão de Lages.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Cabe destacar ainda as peças em vime, produzidas e comercializadas em Rio Rufino, município em que está instalada a maior fábrica de cestas de vime do país⁷. O local

⁷ Fonte: Portal Municipal de Turismo de Rio Rufino (2019). Disponível em: <https://turismo.riorufino.sc.gov.br/equipamento/index/codEquipamento/2626>

recebe a visita de turistas interessados não somente em adquirir, mas também em conhecer o processo de produção de diferentes modelos de cestas.

No que diz respeito à comercialização, a principal forma de escoamento das peças de artesanato na região da Serra Catarinense ocorre por meio de exposições e feiras realizadas em alguns municípios, bem como em espaços administrados por associações de artesãos. Nesse cenário, cabe ressaltar a Associação Bomjardinense de Artesãos (ABA), localizada em Bom Jardim da Serra e a loja de artesanato da Exponeve Artesanatos, em São Joaquim.

Espaço de destaque na exposição e comercialização de peças artesanais na Serra Catarinense, a Associação Bomjardinense de Artesãos (ABA) está localizada no Mirante da Serra do Rio do Rastro. Sediada próxima à um dos pontos turísticos mais visitados em toda a região da Serra Catarinense, a ABA é administrada por 14 associados que confeccionam e comercializam peças artesanais, incluindo itens elaborados com lã de ovelha (goros, luvas, cachecóis, meias, entre outros) artesanatos em madeira, bem como licores, doces e geleias artesanais. Somado a isso, são comercializados variados tipos de produtos alimentícios artesanais, com destaque para geleias e licores à base de ingredientes típicos da região.

Outro ponto de destaque na comercialização de artesanatos da Serra Catarinense refere-se à Exponeve Artesanatos, situado em um dos pavilhões do Parque Nacional da Maçã. O local funciona com uma feira permanente de produtos do artesanato regional, sendo mantida pelos membros da Associação de Artesãos do município de São Joaquim. Na Exponeve, são confeccionados e comercializados diversos produtos à base de lã de ovelha, incluindo peças confeccionadas em teares manuais.

Por fim, de acordo com o diagnóstico da área turística, verifica-se a necessidade de promover capacitações que auxiliem os artesãos no aprimoramento das peças produzidas, **bem como o desenvolvimento de técnicas que auxiliem na criação e produção de peças artesanais que expressem, de maneira mais intensa, a identidade cultural dos municípios da Serra Catarinense.**

Neste sentido é fundamental destacar a atuação do SEBRAE, na região, no incentivo à inovação e melhoria do design do artesanato e da produção associada ao turismo; por meio de projetos executados a partir da Coordenadoria Regional de Lages.

1.1.6 Segmentos da oferta turística do destino

O desenvolvimento da atividade turística se dá através da troca que se estabelece entre a demanda (turistas) e a oferta (quantidade de bem ou serviço oferecido no mercado pelos prestadores de serviços turísticos).

O mercado turístico é constituído, portanto, “[...] pelo conjunto de turistas e empresas que ofertam bens e serviços que satisfazem os desejos desses turistas no ato de sua viagem (IGNARRA, 2003)”.

Porém, a oferta não possui a mesma característica em todas as localidades e a demanda também não possui a mesma necessidade e desejo, por isso é necessário que o mercado seja segmentado, tanto em relação a oferta quanto em relação à demanda, de modo a oferecer produtos adequados às necessidades dos clientes.

A segmentação da oferta diz respeito a definição de “[...] uma oferta turística que tenha uma identidade comum, baseada [em um] tipo de experiência e que atenda as expectativas do segmento de demanda que queremos atrair (BRASIL, 2009)”.

A oferta turística em Bom Retiro é composta por 5 segmentos prioritários, isto é, segmentos turísticos com maior potencial de atratividade e maior competitividade junto ao mercado turístico, considerando as especificidades da oferta de atrativos e, também, os serviços e equipamentos turísticos do município (meios de hospedagem, estabelecimentos de alimentos e bebidas, agências de turismo receptivo, entre outros). São eles:

- Ecoturismo (Turismo de Observação de Vida Selvagem);
- Turismo de Aventura;
- Turismo Desportivo;
- Turismo Rural;
- Turismo Religioso; e
- Enoturismo.

O **ecoturismo** é um segmento com grande potencial de desenvolvimento no município, em função do clima e das características naturais do território, com destaque para as diversas cachoeiras situadas na área rural, dentre elas a do Costãozinho e Corredores de Pedra, Cachoeira do Barbacué e Cachoeira Três Pontas. De acordo com dados do Ministério do Turismo (MTUR, 2010) o ecoturista possui as seguintes características:

- A maioria do sexo masculino;
- Idade entre 18 e 29 anos;
- Solteiros;
- Ensino médio completo e ensino superior incompleto;
- Classe social B;
- Hábitos de viajar em grupos;
- Contribui para o planejamento da sua viagem;
- Demonstra respeito pelo ambiente natural e social;
- Exige qualidade, segurança, acessibilidade e informação.

Ainda no âmbito do Ecoturismo, destaca-se o nicho⁸ de mercado do **Turismo de Observação de Vida Selvagem**. Segundo a UNWTO (2015, p.9) trata-se de um

“[...] tipo de turismo que é organizado e realizado para assistir ou encontrar animais selvagens. O turismo de observação da vida selvagem está relacionado exclusivamente a formas não-consuntivas de atividades baseadas na vida silvestre, como a observação e às vezes o toque ou a alimentação de animais, em contraste com formas consuntivas como a caça e a pesca”.

A prática da Observação da Vida Selvagem é considerada uma das atividades mais sustentáveis entre todas as que são identificadas com o ecoturismo e, destas, a observação de aves (*birdwatching*) constitui a mais difundida e a mais amplamente praticada em todo o mundo, principalmente, nos países desenvolvidos. No Brasil, estima-se que a atividade atraia aproximadamente 30 mil observadores (MTUR, 2017) e, ainda que não existam dados oficiais de observação no município, se percebe um grande potencial de atratividade turística em Bom Retiro, haja vista já terem sido identificadas 229 (duzentas e vinte e nove) espécies diferentes de aves no município (WIKIAVES, 2019).

Ainda em relação à Observação de Aves, a atividade apresenta inúmeros impactos positivos, incluindo:

- Atrai incentivos financeiros para a conservação da vida selvagem;
- Gera menos impacto e maior renda do que o turismo tradicional;
- Fomenta a visitação de áreas fora dos itinerários turísticos tradicionais;
- Melhora a proteção de áreas não protegidas institucionalmente que contenham espécies desejadas;
- Promove a valorização do conhecimento local de história natural;
- Fomenta a educação e emprego de guias locais. (DIAS e FIGUEIRA apud SEKERCIOGLU, 2002).

Por outro lado, é importante mencionar que, por se tratar de uma prática realizada totalmente em áreas naturais, é fundamental a preocupação com a conservação deste recurso, pois se a atividade não for realizada adequadamente, de forma organizada e responsável, acarretará a degradação do ambiente e, por conseguinte, o desaparecimento das espécies.

⁸ Um nicho de mercado, de um modo geral, nada mais é do que um sub-mercado onde uma pequena parcela dos clientes e consumidores de um mercado maior provavelmente não estão sendo atendidos pelos fabricantes principais de um determinado produto ou serviço (EMPREENDEDORDIGITAL.COM, 2019).

O **Turismo de Aventura**, cujo segmento inclui as atividades de canionismo⁹, cavalgada, cicloturismo, montanhismo¹⁰, entre outras, “[...] compreende os movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo (MTUR, 2010 p.14)”.

As atividades de aventura as quais este segmento se refere podem ser caracterizadas como as “[...] experiências físicas e sensoriais recreativas que envolvem desafio, riscos avaliados, controláveis e assumidos, que podem proporcionar sensações diversas como liberdade, prazer e superação [...] (MTUR, 2010 p. 16)” e possuem amplo potencial de desenvolvimento no território do município.

O turismo de aventura é praticado por pessoas com as seguintes características (MTUR, 2010):

- Idade entre 18 e 40;
- Poder aquisitivo médio;
- Estudante de nível superior;
- Hábito de viajar em grupos;
- Permanece aproximadamente 10 dias em destinos internacionais e 4 dias nos nacionais;
- Contribui para o planejamento da sua viagem;
- Demonstra respeito pelo ambiente natural e social; e
- Exige qualidade, segurança, acessibilidade e informação.

Conforme a mesma fonte, são motivações do praticante do turismo de aventura:

- Recreação ativa, desafios e emoção;
- Vivências e experiências memoráveis;
- Diferenciação em relação à escolha dos locais; e
- Interação com outros praticantes.

O **Turismo Desportivo** caracteriza-se pelo deslocamento de viajantes para destinos fora do domicílio habitual, com o intuito de praticar esportes por lazer ou competição, observar competições desportivas de lazer ou competição, bem como visitar atrativos turísticos ligados ao esporte (HUDSON, 2003).

Em virtude do relevo e das paisagens naturais do município, atividades como *trekking*, *Mountain biking* e voo livre estão são algumas das atrações para os turistas que visitam a cidade. Cabe ressaltar o fato de os eventos desportivos contribuírem para o incremento do fluxo turístico não somente em Bom Retiro, mas também nos municípios do entorno.

⁹ Descida em cursos d’água, usualmente em cânions, sem embarcação, com transposição de obstáculos aquáticos ou verticais. O curso d’água pode ser intermitente.

¹⁰ Atividade de caminhada ou escalada praticada em ambiente de montanha.

O **Turismo Rural** compreende [...] “o conjunto de atividades turísticas desenvolvidas no meio rural, comprometido com a produção agropecuária, agregando valor a produtos e serviços, resgatando e promovendo o patrimônio cultural e natural da comunidade”(MTUR, 2010).

Tais atividades podem incluir:

- Hospedagem;
- Alimentação;
- Recepção à visitação em propriedades rurais;
- Recreação, entretenimento e atividades pedagógicas vinculadas ao contexto rural;
- Outras atividades complementares às acima listadas, desde que praticadas no meio rural, que existam em função do turismo ou que se constituam no motivo da visitação.

É importante mencionar que o meio rural se caracteriza não somente pela atividade agropecuária, mas também pela manutenção das tradições, estilo de vida, artesanato, além dos aspectos arquitetônicos característicos das populações rurais. Além disso, um aspecto importante é a agregação de valor a produtos e serviços, através da transformação de produtos *in natura* sob a forma de conservas, geleias, compotas, entre outros. Tais atributos dão valor a ruralidade, que é fator determinante para o desenvolvimento deste segmento.

Em Bom Retiro este segmento fica evidenciado pela presença de fazendas, parte delas funcionando como meios de hospedagem, onde o visitante pode ter contato com as atividades do dia a dia no campo, degustar a gastronomia campeira e vivenciar a cultura do ambiente rural.

O **Turismo Religioso**, consiste em [...] “atividades turísticas decorrentes da busca espiritual e da prática religiosa em espaços e eventos relacionados às religiões institucionalizadas” (MTur, 2010). O referido segmento está relacionado à diversas religiões institucionalizadas, como às de origem oriental, afro-brasileiras, protestantes, espíritas, católica, as quais são constituídas por doutrinas, hierarquias, estruturas, templos, rituais e sacerdócio (MTUR, 2010).

Ainda conforme o Ministério do Turismo (2010), a prática do Turismo Religioso caracteriza-se pelo deslocamento para a participação em eventos com a finalidade de peregrinações e romarias, retiros espirituais, festas e comemorações religiosas, apresentações artísticas de caráter religioso, entre outros.

Em Bom Retiro, o segmento do Turismo Religioso está fortemente ligado ao catolicismo, com destaque para o Santuário Diocesano Nossa Senhora Aparecida, a Igreja Matriz Nossa Senhora do Perpétuo Socorro, a Igreja Nosso Senhor Bom Jesus - Paraíso da Serra e a Gruta Nossa Senhora de Lourdes.

No que tange os impactos econômicos do Turismo Religioso no Brasil, conforme divulgado pelo Portal Estado de Minas (2019), o Ministério do Turismo estima que o segmento poderá superar a casa de R\$20 bilhões em 2019, demonstrando a relevância do Turismo Religioso no mercado de viagens e turismo nacional.

No que diz respeito ao **Enoturismo**, Campassi (2009) menciona a atividade como:

[...] Um segmento do fenômeno turístico, que pressupõe deslocamento de pessoas, motivadas pelas propriedades organolépticas [sabores, cores e aromas], e por todo contexto da degustação e elaboração de vinhos, bem como a apreciação das tradições, de cultura, gastronomia, das paisagens e tipicidades das regiões produtoras de uvas e vinhos.

Já para Hall (2004, p. 3, *apud* Valduga, 2012), o Enoturismo consiste na “visitação a vinhedos, vinícolas, festivais de vinhos e vivenciar na prática as características de uma região de uvas e vinhos”

Assim como outros municípios da Serra Catarinense, Bom Retiro vem se destacando no segmento de Enoturismo, com destaque para empreendimentos que oferecem ao turista experiências gastronômicas, degustação de vinhos de altitude, visita aos vinhedos, hospedagem e outras atividades ligadas à natureza. Nesse cenário, destacam-se a Vinícola Thera e a Vinícola Di Buratto.

1.2 Análise da demanda turística potencial da área turística

Conforme abordado anteriormente, a demanda turística não possui a mesma necessidade e desejo, por isso é necessário que a demanda seja segmentada, de modo a oferecer produtos adequados às necessidades dos clientes. Segmentar a demanda consiste em “[...] definir a parcela de pessoas que compartilham as mesmas características, necessidades e expectativas” (MTUR, 2009)¹¹.

Em relação à demanda no mercado doméstico brasileiro, destaca-se que mais de 17% dos turistas atuais e potenciais planejam suas viagens com mais de 16 e menos de 30 dias de antecedência e mais de 30% destes turistas planejam suas viagens entre 31 e 180 dias de antecedência, o que demonstra a importância da realização de ações planejadas para atrair esta demanda durante diferentes períodos do ano (ver Quadro abaixo)¹².

¹¹ Fonte: Ministério do Turismo. **Segmentação do Turismo e o Mercado**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Segmentacao_do_Mercado_Versao_Final_IMPRESSAO.pdf>. Acesso em 02 Ago. 2019.

¹² Quadro elaborado com base no **Levantamento dos Hábitos de Consumo do Turismo Brasileiro (Ministério do Turismo)**, referente ao ano de 2009. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/noticias/todas_noticias/Noticias_download/13.11.09_Pesquisa_Hxbitos_2009.pdf>. Acesso em: 02 Ago. 2019.

Quadro 02. Dados sobre o hábito de viagem de turistas domésticos atuais e potenciais.

Você costuma programar a sua viagem com antecedência? Com quanto tempo de antecedência?		
	Cliente Atual	Cliente Potencial
Com antecedência	69,20%	68,80%
Até 15 dias	7,70%	7,80%
De 16 a 30 dias	18,00%	17,20%
De 31 a 60 dias	11,60%	7,90%
De 61 a 90 dias	8,90%	8,10%
De 91 a 180 dias	15,80%	17,00%
Mais de 181 dias	6,30%	10,60%
NS/NR	1,00%	0,20%
Sem antecedência	30,80%	31,20%

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir do Levantamento dos Hábitos de Consumo do Turismo Brasileiro (MTUR, 2009).

A mesma pesquisa demonstra que mais de 78% dos turistas domésticos (atuais e potenciais) organizam suas viagens por conta própria e menos de 22% deles compram pacotes turísticos.

Por fim, destaca-se que a maior parte dos clientes atuais e potenciais possui como principal fator de motivação para a realização de uma viagem no Brasil, aspectos ligados à beleza natural e a natureza local (ver Quadro a seguir), aspectos esses, evidentemente, muito representativos na oferta turística de Bom Retiro.

Quadro 03. Dados sobre o hábito de viagem de turistas domésticos atuais e potenciais.

Principal motivo da escolha do destino turístico?		
	Cliente Atual	Cliente Potencial
Beleza Natural	33,90%	37,90%
Praia	21,20%	24,40%
Cultura local/população	13,20%	13,60%
Perfil do local	12,50%	6,60%
Festa Popular	6,30%	3,80%
Rever familiares/amigos	3,90%	4,00%
Gastronomia	2,70%	3,10%
História/artes/museus	1,90%	2,90%
Observação da fauna/flora	1,00%	0,90%
Lazer em geral	0,30%	0,60%
Outras respostas	3,30%	2,30%

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir do Levantamento dos Hábitos de Consumo do Turismo Brasileiro (MTUR, 2009).

No que se refere a demanda turística de Bom Retiro, inicialmente destaca-se o grupo constituído pelos **Atletas Amadores**. Estes turistas fazem parte do segmento de Turismo Desportivo, já que realizam viagens motivadas pela prática de atividades desportivas, para participar de eventos ou acompanhar pessoas que participam de competições ou eventos esportivos, sem que haja remuneração para a participação nos mesmos.

Sabe-se que o perfil do público pode variar de acordo com a característica da atividade ou evento, entretanto, independentemente da prática esportiva desenvolvida, os turistas desportivos fazem parte da demanda que apresenta grande potencial para ser atraída para o município. Em Bom Retiro, identifica-se a potencialidade para o desenvolvimento de atividades desportivas como *trekking*, *Mountain biking* e voo livre, aproveitando as características geográficas e belezas naturais encontradas no território.

Destaca-se ainda o público da “**terceira idade**” haja vista que este mercado está viajando cada vez mais e, em função do aumento da longevidade da população mundial, este público possui potencial de consumo para todos os segmentos aqui apresentados, incluindo as atividades dos segmentos de aventura e ecoturismo.

Outro aspecto importante relacionado aos segmentos da demanda refere-se aos principais mercados emissores de turistas. Em relação à Bom Retiro e demais municípios da Serra Catarinense, informações obtidas junto às agências de turismo receptivo que atuam na

região apontam os Estados de Santa Catarina, São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul como os principais polos emissores.

Tal afirmação pode ser corroborada pela Pesquisa Fecomércio de Turismo - Inverno na Serra Catarinense (Fecomércio-SC, 2018). De acordo com o estudo, aproximadamente 66% das pessoas que visitam a região são oriundos do Estado de **Santa Catarina**. Nesse cenário, destacam-se os turistas provenientes das cidades de Florianópolis (14,4%) Joinville (5,4%), Criciúma (4,1%), Blumenau (3,9%), Palhoça (3,1%), Balneário Camboriú (2,9%), Morro da Fumaça (2,3%), Brusque (2,3%) e São José (2,1%).

Na sequência, identificou-se os turistas provenientes do Estado de **São Paulo**, principal emissor de turistas no país e que representa 10,9% dos fluxos de turistas na Serra Catarinense (Fecomércio-SC, 2018). Tal fato também pode ser atribuído à oferta de voos entre os principais aeroportos de São Paulo (Guarulhos/GRU, Campinas/VCP e Congonhas/CGH) e os aeroportos catarinenses, dentre eles o Aeroporto de Lages/SC.

Destacam-se ainda os turistas provenientes de cidades do **Paraná e Rio Grande do Sul**, polos emissores que representam cerca de 16% do total de turistas que visitam a Serra Catarinense (Fecomércio-SC, 2018). É importante mencionar que a localização geográfica, bem como as facilidades de acesso rodoviário podem ser considerados fatores que contribuem para o fluxo de turistas oriundos dos Estados citados.

Em relação ao perfil socioeconômico dos turistas que visitam a Serra Catarinense, o estudo da Fecomércio-SC (2018) aponta as seguintes características:

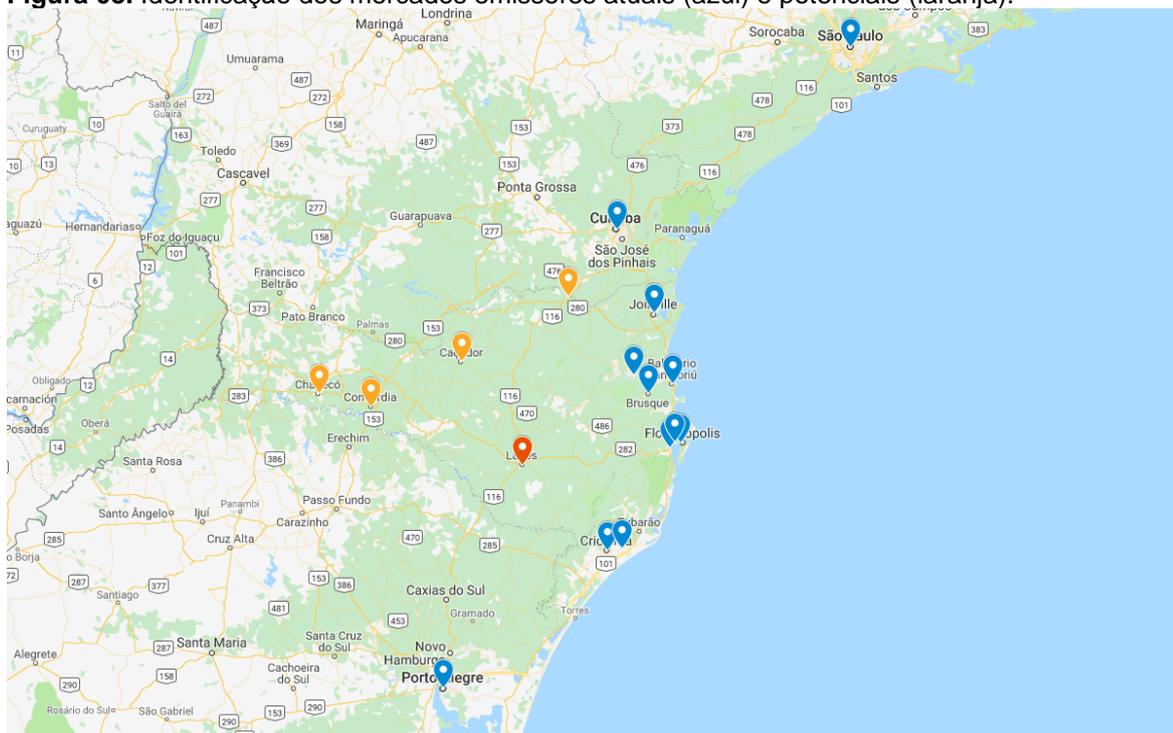
- Cerca de 28% possuem idades entre 31 e 40 anos;
- Em torno de 29,5% possuem renda entre 2 e 5 salários-mínimos; e
- 82,5% utilizam o próprio veículo para chegar à Serra Catarinense.

No que diz respeito ao tipo de hospedagem, 60% dos turistas que visitam a Serra Catarinense optam por hotéis, pousadas ou albergues, sendo que 1,2% dos turistas escolhem a cidade de Bom Retiro como local de pernoite (FECOMÉRCIO, 2018).

Ainda em relação à demanda, além do público atual, entende-se que existam mercados, principalmente em Santa Catarina, com grande potencial de atratividade para o município de Bom Retiro. Isso se dá em virtude da proximidade geográfica com Urubici (destino turístico já consolidado), assim como o potencial de crescimento na oferta de novos empreendimentos turísticos no território de Bom Retiro. Dentre os mercados potenciais, destacam-se os seguintes:

- Planalto Norte Catarinense,
- Região de Chapecó e Concórdia;
- Região de Caçador.

Figura 03. Identificação dos mercados emissores atuais (azul) e potenciais (laranja).



Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de Google MyMaps.

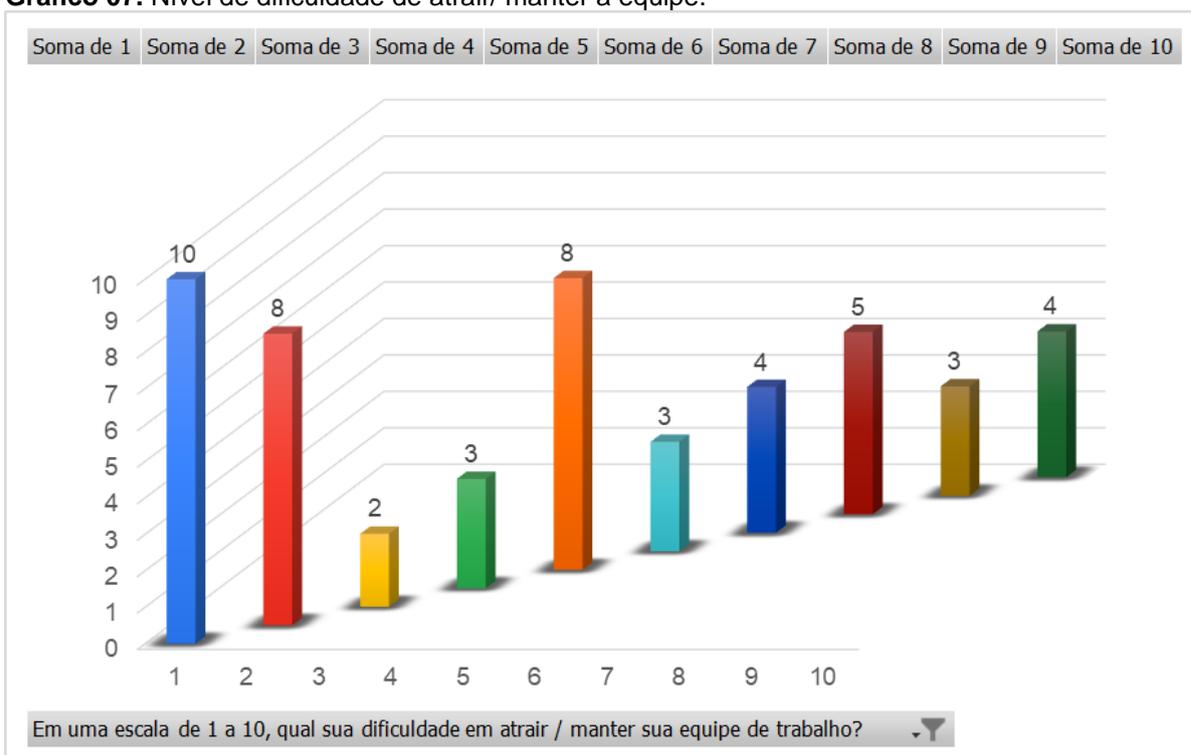
Cabe ressaltar ainda o potencial de Bom Retiro para integrar uma Rede Regional de Campismo, juntamente com os demais municípios da Serra Catarinense. Tal afirmação se deve em virtude das grandes propriedades situadas nas imediações de atrativos turísticos naturais da Serra Catarinense. Somado a isso, os baixos índices de criminalidade tornam a região um destino seguro para campistas “nômades”, bem como para os “caravanistas” (campistas que se deslocam a bordo de veículos trailers, Overland, entre outros).

Por fim, nota-se que as informações apresentadas demonstram a oportunidade que Bom Retiro possui para, a partir da oferta turística e infraestrutura existente em seu território, atrair uma demanda consistente de turistas, apesar da necessidade de melhorias, tanto em termos de infraestrutura, quanto em estruturação e formatação de produtos turísticos.

1.3 Análise da necessidade de capacitação de mão de obra para o turismo, em função dos subsetores de atividade turística

De acordo com a pesquisa realizada junto aos empresários que atuam no setor nos municípios da Serra Catarinense, incluindo Bom Retiro, 40% informam que não possuem muita dificuldade em atrair ou manter sua equipe de trabalho (dificuldade 1 a 3). Outros 36% informam que possuem dificuldade mediana (dificuldade 4 a 7) e 25% informam que possuem grande dificuldade em atrair ou manter a equipe (dificuldade 8 a 10).

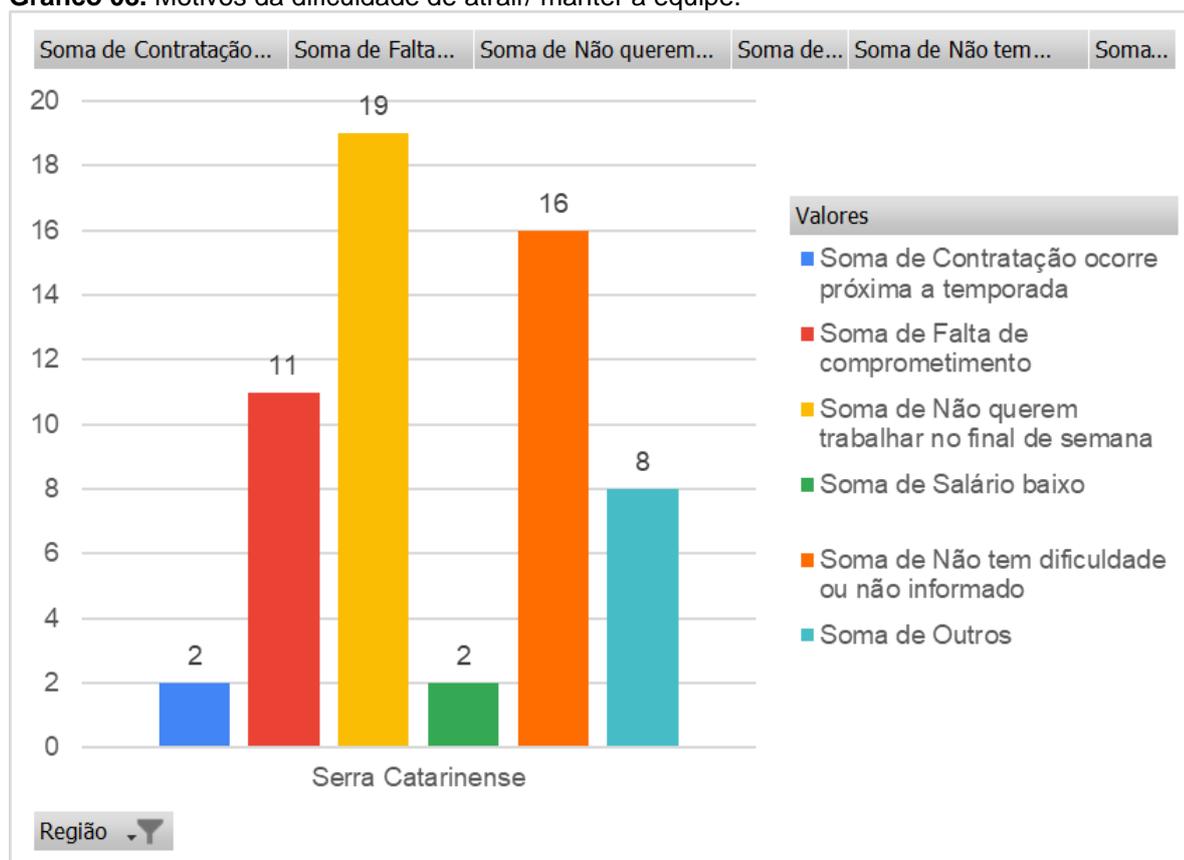
Gráfico 07. Nível de dificuldade de atrair/ manter a equipe.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre os principais motivos citados para a dificuldade encontrada, destaca-se a aversão ao trabalho aos finais de semana (38%) e a falta de comprometimento dos colaboradores (22%). Nota-se que 32% dos respondentes informaram que não possuem dificuldade em atrair e manter seus colaboradores.

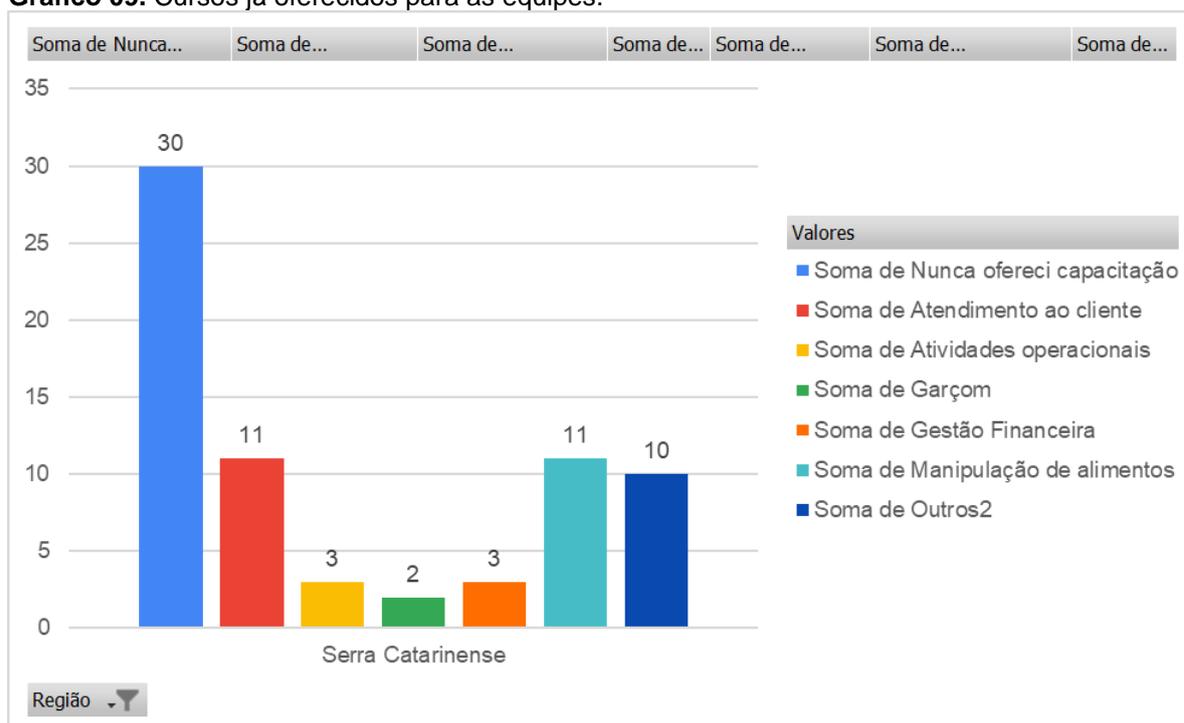
Gráfico 08. Motivos da dificuldade de atrair/ manter a equipe.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Conforme relato das empresas, 60% destas nunca ofereceu capacitação para seus colaboradores. Por outro lado, dentre os cursos oferecidos destacam-se os cursos de atendimento (11), cursos de manipulação de alimentos (11), curso de atividades operacionais (3), cursos de gestão financeira (3) e curso de garçom (2).

Gráfico 09. Cursos já oferecidos para as equipes.

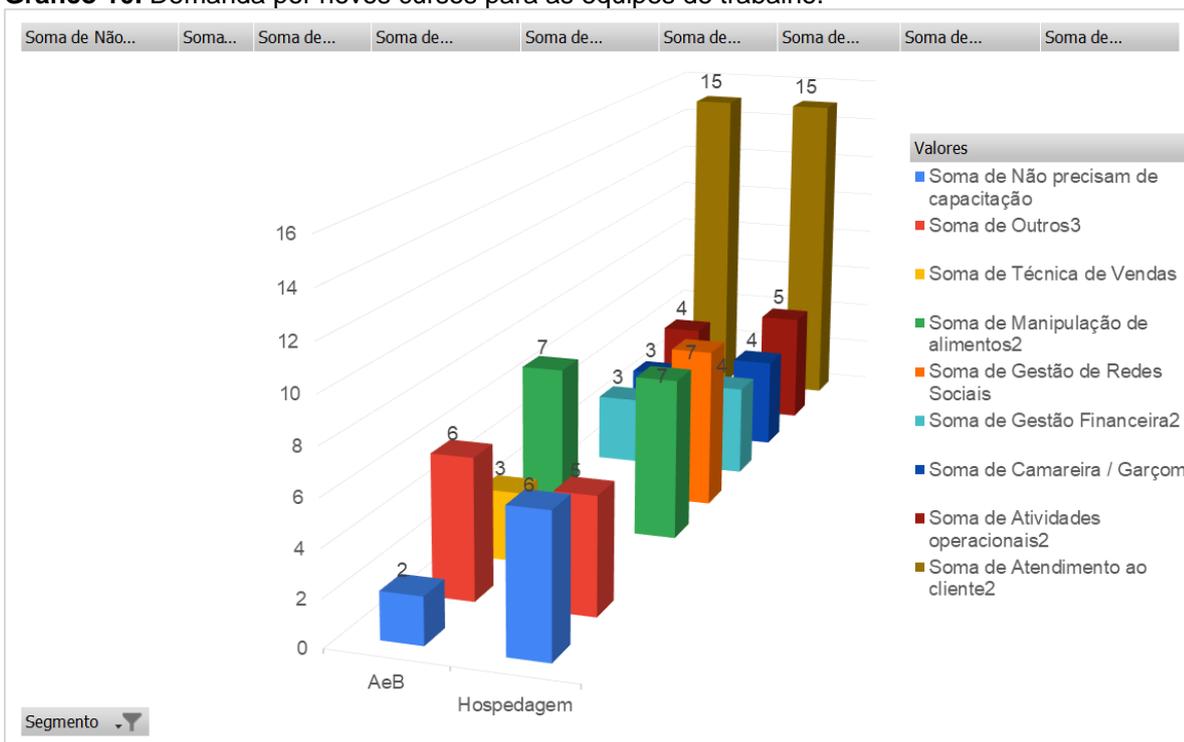


Fonte: Elaborado pelo autor.

Com relação às novas demandas de cursos de capacitação, destaca-se, em relação ao segmento de Alimentos e Bebidas – A&B, a demanda pelo curso de atendimento ao turista (62,5%), seguido pelo curso de manipulação de alimentos (29%), atividades operacionais (16,7%) e os cursos de técnicas de vendas, camareira/garçom e gestão financeira ambos selecionados por 12,5% dos respondentes.

Em relação ao segmento de hospedagem, as principais demandas por capacitação são relacionadas aos cursos de atendimento ao turista (57,7%), seguido pelo curso de manipulação de alimentos (27%), atendimento ao cliente (23%), atividades operacionais (19,2%), e os cursos de camareira/garçom e gestão financeira, ambos selecionados por 15,4% dos respondentes.

Gráfico 10. Demanda por novos cursos para as equipes de trabalho.

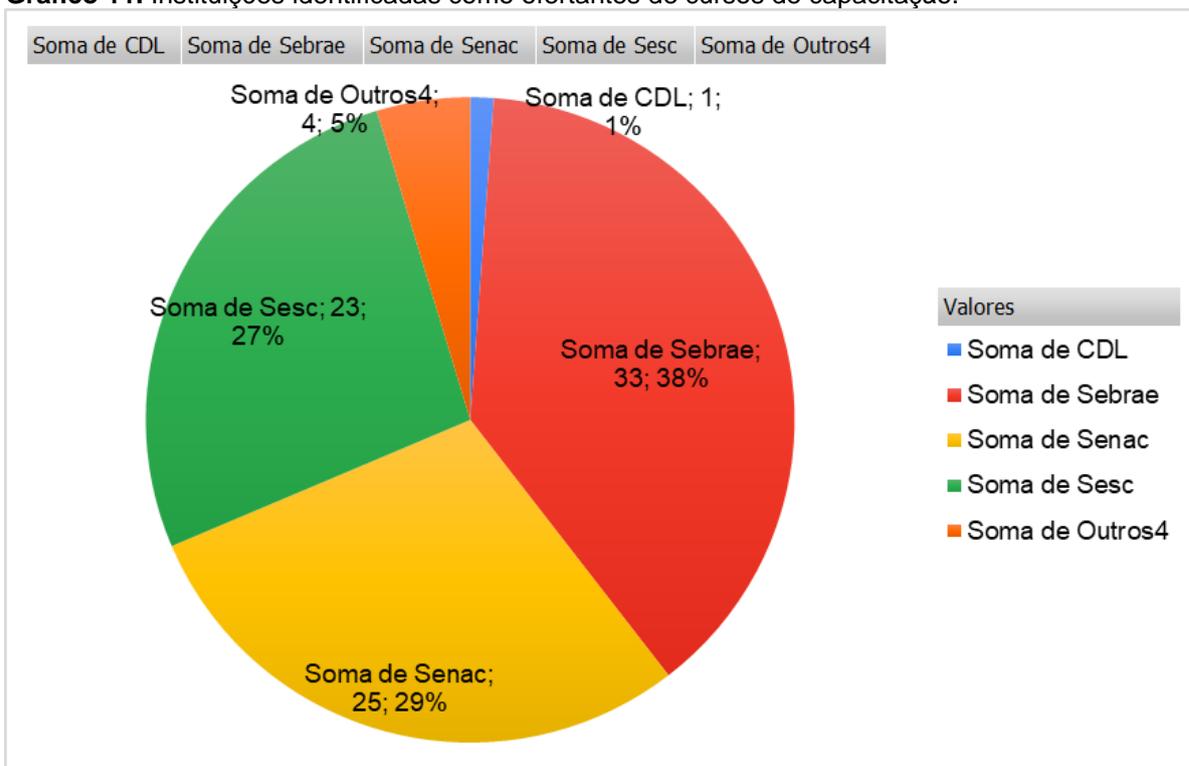


Fonte: Elaborado pelo autor.

Por fim, é importante ressaltar que 8,3% das empresas de A&B e 23,1% dos meios de hospedagem informaram não haver nenhum tipo de necessidade de capacitação para seus respectivos quadros funcionais, um fato que pode demonstrar a **falta de percepção sobre as reais necessidades e expectativas dos clientes** e a falta de interesse, das empresas, pelo aprimoramento dos serviços oferecidos.

A pesquisa também identificou que o SEBRAE é a instituição mais lembrada (38%), pelos respondentes, como ofertante de cursos de capacitação, seguida pelo SENAC (29%), SESC (27%), CDL (1%) e outros (4%).

Gráfico 11. Instituições identificadas como ofertantes de cursos de capacitação.



Fonte: Elaborado pelo autor.

De maneira geral, os resultados da pesquisa evidenciam a necessidade de melhoria de uma série de fatores relacionados à capacitação dos profissionais que atuam em setores ligados ao turismo na Serra Catarinense, haja vista que, como identificado na pesquisa, a **maioria absoluta das empresas nunca ofereceu curso de capacitação aos seus colaboradores** e um número considerável não entende que a capacitação seja necessária.

Tais fatores corroboram a identificação de parte das dificuldades de atração de mão de obra, já que a falta de comprometimento dos colaboradores pode estar relacionada com a ausência de perspectiva de crescimento na empresa, a falta de motivação e a falta de incentivo, as quais estão diretamente relacionadas à oferta de capacitação e de investimento no desenvolvimento profissional das equipes de trabalho. Desse modo, é importante mencionar que a capacitação e qualificação profissional se tornou um tema de destaque em diversos ramos econômicos, incluindo as atividades turísticas, uma vez que o capital humano é considerado um dos principais diferenciais nesse setor.

Apesar de Bom Retiro não dispor de um sistema educacional capaz de atender a demanda de capacitação turística, ressalta-se o fato de existirem na Serra Catarinense, diversas instituições de ensino com cursos técnicos, superiores e de pós-graduação, presenciais e à distância, relacionados ao segmento da hospitalidade. Além disso, são oferecidos cursos no âmbito da gestão, capacitação técnica ligada direta e indiretamente à hospitalidade, capacitação operacional e qualificação profissional, à exemplo de instituições

como o IFSC. Somado a isso, o SENAC se destaca no âmbito da capacitação operacional; e o SEBRAE, no âmbito da capacitação gerencial.

Cabe mencionar também a importância do desenvolvimento de estratégias e ações voltadas à capacitação dos profissionais, por meio de parcerias entre a iniciativa privada, poder público, entidades educacionais e outras entidades, dentre elas os Organismos Públicos de Turismo, SEBRAE/SC, SENAC/SC, universidades e Associações Comerciais e Empresariais (ACI's).

Destaca-se, neste sentido, as ações de capacitação de gestores de empresas turísticas e de fomento à gastronomia local executadas, pelo Sebrae/SC em projetos pontuais em algumas cidades da Serra Catarinense e, também, em projetos regionais, como no caso do Projeto **Serra Catarinense em Todos os Sentidos**¹³.

¹³ Para maiores informações acessar: <http://serracatarinense.tur.br/projeto/>

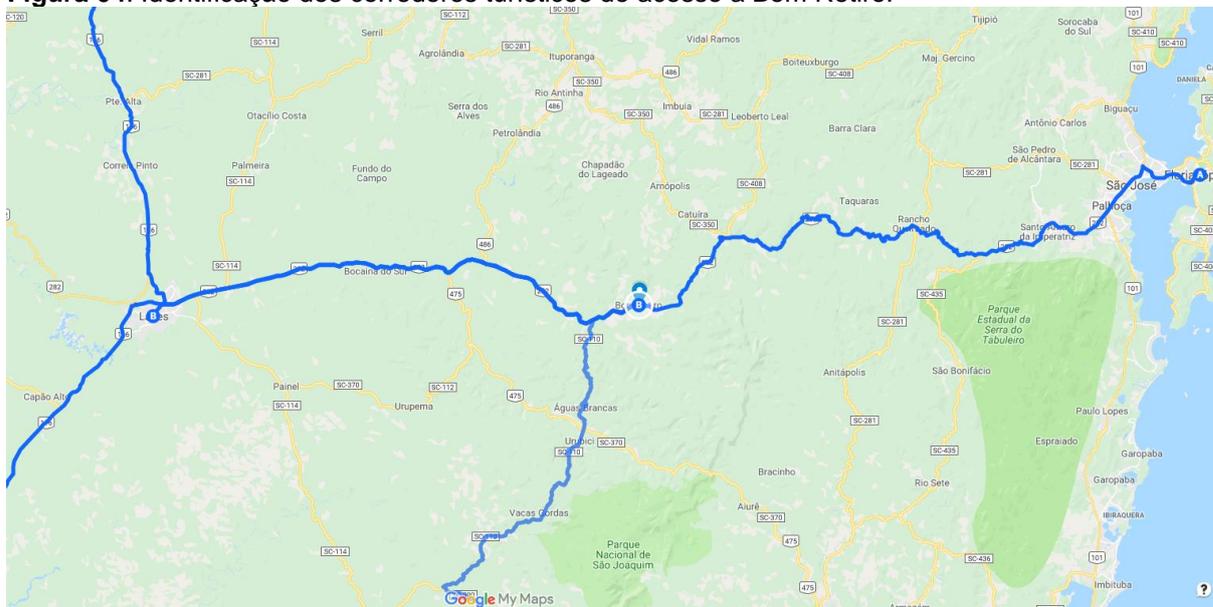
2 ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA BÁSICA E DOS SERVIÇOS GERAIS ENCONTRADOS NA ÁREA TURÍSTICA

2.1 Rede viária de acesso à área e principais atrativos

2.1.1 Acesso rodoviário

O acesso rodoviário à Bom Retiro se dá pela Rodovia BR282, que cruza o Estado de Santa Catarina no sentido leste / oeste, conectando os turistas que se deslocam da região da Grande Florianópolis para os municípios do Oeste catarinense, estendendo-se até a divisa com a Argentina.

Figura 04. Identificação dos corredores turísticos de acesso a Bom Retiro.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

A partir de Florianópolis, a principal via de acesso ao centro do município é a rodovia BR282, seguindo até a Rua Frontino Vieira de Souza. O mesmo acesso é utilizado por viajantes provenientes de Lages e região Oeste catarinense.

Para os viajantes oriundos do Norte catarinense e Curitiba/PR, o acesso se dá pela BR101 e BR282, seguindo até a Rua Frontino Vieira de Souza. Os viajantes do Planalto Norte de Santa Catarina e Serra Gaúcha utilizam as rodovias BR116 e BR282, seguindo até a rua citada anteriormente.

Viajantes provenientes da região Sul catarinense se deslocam pela SC390, SC110 e BR282, seguindo até a Rua Frontino Vieira de Souza. Por fim, os viajantes provenientes da

região de Porto Alegre utilizam a BR290, BR101, BR475, SC370, SC110 e BR282, seguindo até a Rua Frontino Vieira de Souza

Com relação ao acesso às diversas localidades de Bom Retiro, foram identificados os seguintes corredores turísticos:

- BR282 possibilita o acesso ao centro do município, bem como ao Santuário Nossa Senhora Aparecida;
- Avenida Major Generoso;
- Rua Santa Teresa;
- Estrada Geral da Lomba Alta.

No que tange os principais polos emissores de turistas no Brasil, o acesso rodoviário dos visitantes oriundos das regiões metropolitanas de São Paulo/SP e Rio de Janeiro/RJ se dá pela Rodovia BR101 e BR282. Já o acesso para os visitantes provenientes de Belo Horizonte/MG, ocorre pelas rodovias BR381 e BR101 e BR282.

A fim de conceituação as vias citadas acima são consideradas como os principais corredores turísticos de Bom Retiro, ou seja, “são as vias de conexão entre as zonas, as áreas, os complexos, os centros, os conjuntos, os atrativos turísticos, os portos de entrada do turismo receptivo e as praças emissoras do turismo interno, que funcionam como elemento estruturador do espaço turístico (BOULLÓN, 2002 p. 97)”.

É justamente nestas vias que a maior parte dos turistas faz seu deslocamento, quer seja para o acesso ao município ou, ainda, para a visitação e uso dos equipamentos, serviços e atrativos turísticos municipais.

2.1.2 Terminal Rodoviário

O Terminal Rodoviário de Bom Retiro está localizado na Praça Dorvalino Philippi, nº100, área central do município.

De acordo com o Deter (2019), a Reunidas Transportes Coletivos, Real e a Auto Viação Catarinense operam linhas intermunicipais com paradas em Bom Retiro, tendo como principais destinos Lages, Florianópolis e cidades do Meio Oeste e Oeste catarinense.

2.1.3 Acesso aéreo

O município de Bom Retiro é atendido pelo Aeroporto Federal Antônio Correia Pinto de Macedo - Lages, distante aproximadamente 88 km do centro da cidade. Além disso, o município é atendido pelo Aeroporto Internacional de Florianópolis, situado num raio inferior à 142 km de Bom Retiro. Embora ainda não receba voos comerciais regulares, cabe destacar

o Aeroporto Regional do Planalto Serrano, situado na cidade de Correia Pinto, distante cerca de 113 km do centro do município de Bom Retiro.

Localizado na Rodovia BR-282 – Bairro Guarujá, Lages/SC, o **Aeroporto Antônio Correia Pinto de Macedo** é administrado desde junho de 2018 pela empresa INFRACEA - Controle do Espaço Aéreo, Aeroportos e Capacitação Ltda, conforme portaria nº1.911/SIA (ANAC, 2019).

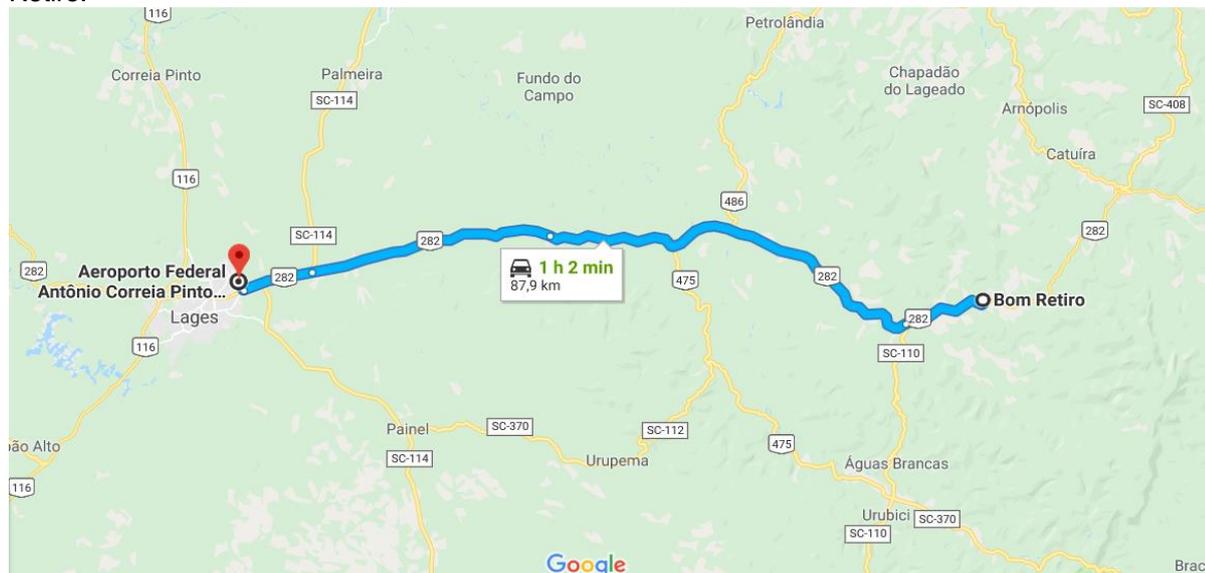
O Aeroporto de Lages conta com um terminal de passageiros de 525m² de área construída, dotado de sala de embarque e desembarque, saguão, posições de check-in, canal de inspeção, lanchonete, áreas comerciais, banheiros, área administrativa e estacionamento de veículos. Somado a isso, o aeroporto conta ainda com posto de abastecimento de aeronaves e serviço de prevenção, salvamento e combate a incêndio aeroportuário (atendimento em horários em que há voos regulares) (INFRACEA, 2019).

Atualmente o Aeroporto Antônio Correia Pinto de Macedo recebe voos regulares da companhia aérea Azul, operando com aeronave turboélice do modelo ATR 72-600, com capacidade para 70 passageiros. Desde agosto de 2018, a companhia aérea oferece seis voos semanais (exceto aos sábados) entre Bom Retiro e o Aeroporto Internacional de Campinas/SP – Viracopos. Os voos partindo de Bom Retiro decolam às 15h35 e aterrissam em Campinas/SP às 17h15. O voo partindo do aeroporto paulista partem às 13h10 e aterrissam em Bom Retiro às 15h05 (AZUL LINHAS AÉREAS 2018).

De acordo com informações da INFRACEA, o Aeroporto Antônio Pinto de Macedo apresenta as seguintes características:

- Siglas IATA/ICAO: LAJ / SBLJ
- Sítio aeroportuário: N/D
- Pátio de Aeronaves: 7.800m²
- Pista (dimensões – comprimento x largura): 1.532m x 30m
- Terminal de Passageiros: 525 m²
- Capacidade/ano: N/D
- Estacionamento de veículos - Capacidade: N/D

Figura 05. Imagem da localização do Aeroporto Antônio Correia Pinto de Macedo em relação à Bom Retiro.



Fonte: Elaborado pelo autor.

O **Aeroporto Internacional de Florianópolis / Hercílio Luz** é administrado pela Floriga Airport desde janeiro de 2018. Localizado na Rodovia Deputado Diomício Freitas, 3393, Carianos – Florianópolis/SC, o atual terminal de passageiros conta com uma área total de 9.440m², sendo que a capacidade operacional é de 4,17 milhões de passageiros/ano.

Previsto para ser inaugurado em outubro de 2019, o novo Aeroporto Internacional de Florianópolis contará com um terminal de passageiros de 41.000m², sendo que a nova estrutura terá capacidade para atender uma demanda de 08 milhões de passageiros/ano.

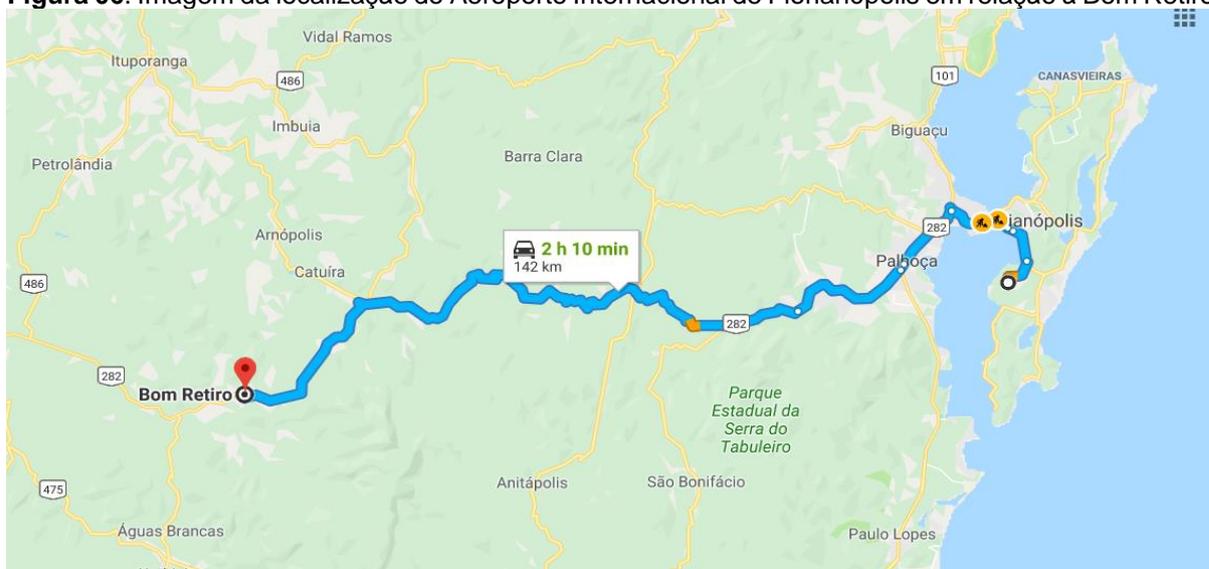
O novo terminal de passageiros será dividido em dois andares, um destinado ao embarque e outro para desembarque, além de 10 *fingers* para conexão de passageiros e aeronaves. A estrutura contará com estacionamento para 2.530 veículos, 40 posições de guichês, 08 esteiras de restituição de bagagens, sendo 02 internacionais, 05 domésticas e 01 reversível. Somado ao isso, o terminal irá contar com 14 portões de embarque e desembarque, sendo 03 para voos internacionais e 11 portões destinados aos voos domésticos (FLORIPA AIRPORT,2019).

De acordo com dados da Floriga Airport (2019), o complexo aeroportuário do Aeroporto Internacional Hercílio Luz apresenta as seguintes características atualmente:

- Siglas IATA/Infraero: FLN / SBFL
- Sítio Aeroportuário: 9.086.589 m²
- Pátio de Aeronaves: 20.187 m²
- Estacionamento de aeronaves:
 - 09 para aeronaves da aviação regular
 - 05 para aeronaves da aviação geral

- Pista (dimensões – comprimento x largura): 2.300m x 45m e 1.500m x 45m
- Terminal de Passageiros: 9.440 m²
- Capacidade/ano: 4.177.800 passageiros
- Estacionamento de veículos - Capacidade: 539 vagas

Figura 06. Imagem da localização do Aeroporto Internacional de Florianópolis em relação à Bom Retiro.



Fonte: Elaborado pelo autor.

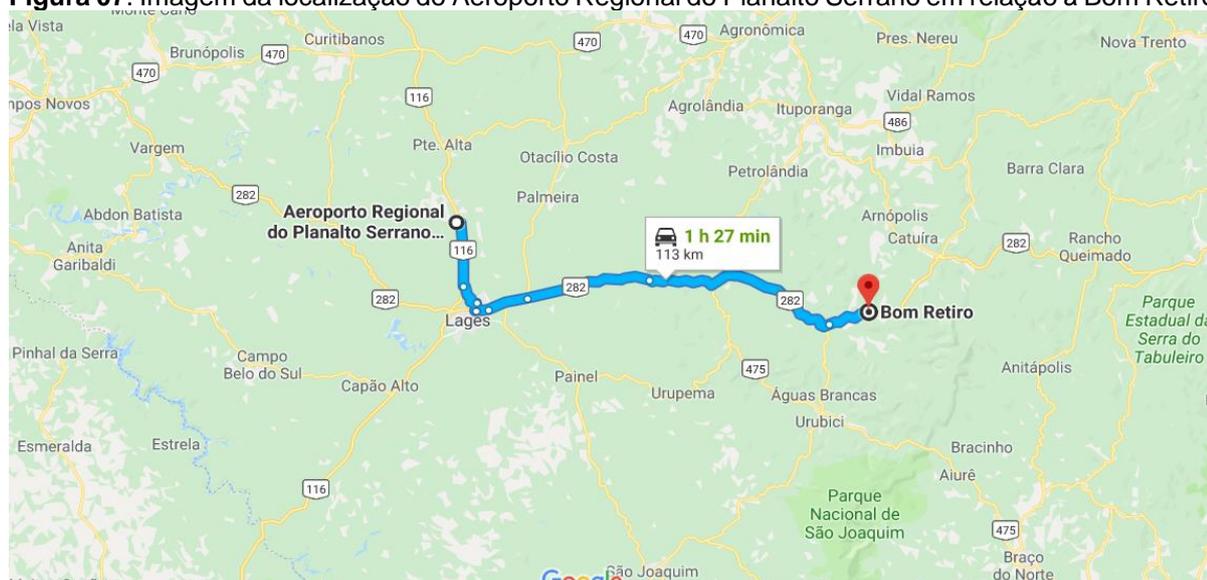
Localizando na rodovia BR116, km 226 – Localidade de Águas Sulfurosas, município de Correia Pinto, o **Aeroporto Regional do Planalto Serrano** teve sua construção iniciada em 2002 e ainda se encontra em fase de homologação.

De acordo com informações publicadas no Portal Correio Lageano em janeiro de 2019, o Comando da Aeronáutica aprovou o Plano Básico de Zona de Proteção do Aeródromo, passo importante no processo de homologação do aeroporto. Conforme a mesma republicação, o Aeroporto Regional do Planalto Serrano já dispõe de equipamentos que permitem a operação de voos por instrumentos, porém a estrutura do terminal de passageiros necessita de reparos, além da necessidade de conclusão do acesso localizado na BR116.

De acordo com o relatório do Ministério dos Transportes (2019), o Aeroporto Regional do Planalto Serrano apresenta as seguintes características:

- Siglas IATA/ICAO: Ainda não dispõe
- Sítio aeroportuário: N/D
- Pátio de Aeronaves: 14.872m²
- Pista (dimensões – comprimento x largura): 1.800m x 30m
- Terminal de Passageiros: 1.800m²
- Capacidade/ano: N/D
- Estacionamento de veículos – Área: 3.000m

Figura 07. Imagem da localização do Aeroporto Regional do Planalto Serrano em relação à Bom Retiro.



Fonte: Elaborado pelo autor.

2.2 Sistema de abastecimento de água

Conforme informações do Censo (2010), o município de Bom Retiro conta com 2.715 domicílios particulares permanentes. De acordo com dados referentes ao ano de 2008, o número de economias abastecidas¹⁴ em Bom Retiro é de 2.292, montante que corresponde a 84,41% dos domicílios do município. Nota-se que o percentual registrado em Bom Retiro é inferior ao registrado em âmbito estadual, porém supera a média nacional, cujos índices alcançam 99,32% e 79,43%, respectivamente (IBGE, 2008).

Em termos comparativos, dentre os 18 municípios da Serra Catarinense Bom Retiro apresenta o 5º maior índice de domicílios ligados à rede pública de abastecimento de água. O ranking é liderado por Lages, cidade cujo número de economias abastecidas supera o total de domicílios permanentes mapeados pelo Censo de 2010¹⁵.

Por fim, é importante ressaltar a necessidade de ampliação de investimentos no setor, tendo em vista que o sistema de abastecimento de água apresenta-se como um dos principais fatores que influenciam o desenvolvimento turístico, pois tanto o aumento da demanda turística, bem como a ampliação na oferta de estabelecimentos turísticos e de apoio ao turismo acarretam o aumento na demanda por água tratada.

¹⁴ De acordo com o Glossário do IBGE, as “Economias Abastecidas” correspondem às moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água.

¹⁵ Dados do Censo de 2010 apontam que o município de Lages conta com 49.323 domicílios permanentes. Já os dados da Pesquisa Nacional de Saneamento Básico, referente ao ano de 2008, indica que Lages dispõe de 51.707 economias abastecidas.

2.3 Nível de cobertura do sistema de esgotamento sanitário

Em relação às questões relacionadas ao saneamento básico, dados referentes ao ano de 2010, apontam que 77,7% dos domicílios do município de Bom Retiro contam com sistema de esgotamento sanitário adequado (IBGE, 2010).

Se comparado aos demais municípios da Serra Catarinense, Bom Retiro apresenta o 4º maior percentual de domicílios com sistema de esgotamento sanitário adequado. Nesse critério, os municípios de Otacílio Costa e Lages apresentam os maiores percentuais na região, já que ambos apresentam índices superiores à 85% de domicílios com sistema de esgotamento sanitário adequado.

Figura 08. Esgotamento sanitário adequado

Esgotamento sanitário adequado

77,7 %

Comparando a outros municípios



Fonte: IBGE (2019)

Embora ocupe posição de destaque entre os demais municípios da Serra Catarinense, é importante destacar a necessidade da ampliação dos investimentos em saneamento básico em Bom Retiro, uma vez que o município ocupa a 83ª posição entre as 295 cidades catarinenses e 1.046ª entre as 5.570 cidades brasileiras.

Por fim, assim como o abastecimento de água, a coleta e tratamento adequado do esgoto apresenta-se como fator de grande importância para o desenvolvimento turístico de uma localidade, bem como para a melhoria da qualidade de vida dos moradores locais

2.4 Nível de atendimento do sistema de limpeza urbana

Segundo dados do IBGE (2017) a cobertura de lixo no Brasil atinge 82,9% da população. Em Bom Retiro, dados do Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento (SNIS), referentes ao ano de 2017, apontam que a taxa de cobertura da coleta resíduos domiciliares em relação à população total é de 82,69% (SNIS, 2019).

Ainda de acordo com o SNIS, 90% da coleta de resíduos em Bom Retiro é realizada de 2 a 3 vezes por semana, enquanto 10% ocorrem apenas 01 vez. No total, 8.100 moradores são atendidos com a referida coleta.

Com relação à coleta seletiva de resíduos, dados do SNIS, referentes à 2017, apontam que Bom Retiro ainda não oferece este tipo de serviço,

2.5 Situação da rede de drenagem pluvial e áreas urbanas atendidas

No que diz respeito a urbanização de vias públicas (presença de bueiro, calçada, pavimentação e meio-fio), dados do IBGE (2010) apontam que a média de domicílios urbanos contemplados com urbanização adequada, incluindo o sistema de drenagem pluvial, equivalia à 26% em Bom Retiro.

Em termos comparativos, Bom Retiro (26%) apresenta o 4º maior percentual de domicílios urbanos atendidos pelo sistema de drenagem pluvial na Região da Serra Catarinense, ranking liderado por Rio Rufino (49,8%).

2.6 Oferta de serviços de telecomunicação

Conforme dados publicados pela Agência IBGE Notícias (2018), 93,2% dos domicílios brasileiros possuem acesso a aparelhos de telefonia celular, sendo que 97% dos usuários acessam a internet utilizando dispositivos móveis.

No caso do turismo, 65% dos viajantes de lazer e 69% dos viajantes de negócios recorrem a internet na busca inicial por informações sobre o destino. Da mesma forma, 78% dos turistas de viagens de negócios e 67% dos turistas de lazer afirmam que utilizam seus *smartphones* durante todo o processo de viagem (THINKWITHGOOGLE, 2014). Além disso, no Brasil 67% dos usuários de smartphone utilizam seus aparelhos, no destino, para se localizar (*Op. cit*, 2018). Tal cenário corrobora a relevância do sistema de comunicação para promover o destino e ainda, promover a segurança, o bem-estar e uma melhor experiência turística dos visitantes.

Neste sentido, verifica-se que o município de Bom Retiro é atendido pelos serviços de telefonia fixa, móvel, internet móvel, fixa e via satélite, através das seguintes empresas:

Quadro 04. Empresas prestadoras de serviços de telefonia em Campo Belo do Sul.

Telefonia	Empresa
Telefonia fixa	CLARO, OI
Telefonia móvel	OI, LCARO, TIM e VIVO
Internet móvel / fixa / via satélite	CLARO, TIM, VIVO, OI, Hughesnet

Fonte: Elaborado pelo autor, com base no site Melhor Escolha (2019)

Ainda em relação ao Sistema de Comunicação, observa-se que o município dispõe de serviços de TV aberta, bem como opções de TV por assinatura, sendo este último disponibilizado pelas empresas: SKY, OI TV, Claro TV.

2.7 Fornecimento de energia elétrica

De acordo com dados do IBGE (2019), 99,5% dos municípios possuem energia elétrica. Em relação à Bom Retiro, a distribuição de energia elétrica no município é realizada pela CELESC, principal distribuidora de energia do Estado da Santa Catarina.

Conforme pode ser observado na Quadro a seguir, em 2010, o município de Bom Retiro contava com 3.345 unidades consumidoras, responsáveis pelo consumo total de aproximadamente 14,3 milhões de KW/h.

Quadro 05. Número de consumidores e demanda de energia elétrica, segundo tipologia da unidade consumidora de Bom Retiro, em 2010.

Tipo de consumidor	Nº de unidades consumidoras	Consumo total (kW/h)	Representatividade no consumo
Residencial	1.969	3.596.972	25,12%
Industrial	71	1.317.322	9,20%
Comercial	268	4.889.347	34,15%
Rural	1.126	3.589.793	25,07%
Poderes Públicos	54	263.451	1,84%
Iluminação Pública	1	542.388	3,79%
Serviço Público	5	114.470	0,80%
Consumo Próprio	1	3.749	0,03%
Outros	-		
Total	3495	14.317.492	100%

Fonte: Fonte: Relatórios Municipais SEBRAE (2013).

Do total de unidades consumidoras, aproximadamente 88,5% representam unidades residenciais e rurais, responsáveis por 50,2% do consumo de energia do município. As

unidades comerciais do município correspondem à 7,66% das unidades consumidoras e são responsáveis por 34,1% do consumo total de energia. Por fim, as unidades industriais representam apenas 2,03% das unidades consumidoras, sendo responsáveis por 9,2% do consumo total de energia.

2.8 Sistema de saúde

De acordo com o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), dados referentes ao mês de abril de 2019 apontam que o município de Bom Retiro conta com 155 profissionais ligados à saúde, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, entre outros. Ainda de acordo com o CNES (2019), Bom Retiro dispõe de 19 estabelecimentos de saúde, sendo eles:

- 01 Hospital Geral;
- 05 Clínicas/Centros de Especialidades;
- 02 Centros de Apoio Diagnose e Terapia;
- 06 Consultórios Isolados;
- 01 Posto de Saúde;
- 02 Centro de Saúde/Unidade Básica;
- 01 Unidade móvel de nível pré-hospitalar na área de urgência
- 01 Central de Gestão em Saúde;

Dentre os estabelecimentos citados, cabe destacar o Hospital Nossa Senhora das Graças, localizado na Rua Major Generoso, 65, Centro – Bom Retiro/SC. Com gestão estadual, o hospital realiza atendimentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e por convênios particulares. Com um quadro funcional composto por 20 profissionais (07 médicos), o hospital conta com 50 leitos, sendo 30 de clínica geral, 07 de obstetrícia clínica/cirúrgica, 08 de pediatria clínica, 04 de cirurgia geral e 01 de psiquiatria (CNES, 2019).

De acordo com informações repassadas pela Secretaria Municipal de Saúde de Bom Retiro, no caso de ocorrências médicas de maior gravidade, incluindo aqueles relacionados aos visitantes, os pacientes são encaminhados pelo SAMU para os hospitais localizados no município de Lages/SC.

Somado a isso, cabe destacar os dados relacionados ao índice de mortalidade infantil no município. De acordo com informações do IBGE referentes ao ano de 2014, Bom Retiro apresenta uma taxa de 19,23 óbitos / mil nascidos vivos, considerado o maior índice entre os 18 municípios da Serra Catarinense.

Figura 09. Mortalidade infantil em Bom Retiro.

Mortalidade Infantil
19,23 óbitos por mil
nascidos vivos

Comparando a outros
municípios



Fonte: IBGE (2019)

Em relação aos 295 municípios de Santa Catarina, Bom Retiro apresenta o 54º maior número de óbitos/100 nascidos vivos, enquanto à nível nacional o município encontra-se na 1.199ª posição entre as cidades brasileiras com os maiores índices de mortalidade infantil, conforme apresentado na figura anterior.

2.9 Sistema de segurança pública

O município de Bom Retiro conta com unidades da Polícia Civil, Polícia Militar, e Corpo de Bombeiros (PM-SC, 2019; PC-SC, 2019; CBM-SC, 2019), conforme informações a seguir:

a) Polícia Civil:

- 18ª Delegacia de Polícia da Comarca, localizada na Rua João Pedro de Souza, 240 – Bela Vista, Bom Retiro/SC.

Telefone: (49) 3233 8450

E-mail: dpbomretiro@pc.sc.gov.br

b) Polícia Militar

- 2º RPM / 6º BPM / 2ª Cia. / 4º Pel. – 2º Grupamento de Polícia Militar, localizado na Av. Henrique Eduardo Boell, 715, Bela Vista – Bom Retiro/SC.

Telefone: (49) 3233 8382 / 3233 8380

E-mail: 6bpm2c4p2g@pm.sc.gov.br

c) Corpo de Bombeiros

CBM - Corpo de Bombeiros Militar de Bom Retiro, localizado na Av. Henrique Eduardo Boell, s/nº Bela Vista – Bom Retiro/SC.

Telefone: (49) 3233 8486

Ainda com relação ao sistema de segurança no município, o Quadro a seguir apresenta a evolução do número das principais ocorrências policiais em Bom Retiro, entre janeiro de 2014 e setembro de 2018:

Quadro 06. Evolução do número de ocorrências policiais em Bom Retiro, no período de 2015 a 2018.

Tipo de Ocorrência	Bom Retiro			
	2015	2016	2017	2018
Homicídio doloso	2	1	2	2
Lesão corporal seguida de morte	0	0	0	0
Latrocínio (roubo seguido de morte)	0	0	0	0
Estupro consumado	6	3	6	9
Roubo de veículos	1	1	0	2
Tráfico de drogas	5	23	5	20
Total	14	28	13	33

Fonte: SSP/SC (2019).

Em relação as mortes violentas (homicídios dolosos, latrocínios, lesão corporal seguida de morte), Bom Retiro registrou sete ocorrências entre os anos de 2015 e 2018, conforme estatísticas da SSP/SC (2019). Em termos comparativos, no mesmo período, os 18 municípios da Serra Catarinense registraram um total de 122 homicídios dolosos, sendo 68% registrados em Lages, Urubici e São Joaquim.

Por fim, assim como em grande parte dos municípios catarinenses, Bom Retiro se destaca nacionalmente por apresentar baixos índices de criminalidade, fato que contribui positivamente para o desenvolvimento turístico local

2.10 Sistema de educação

No que tange o Sistema de Educação, informações do IBGE (2019) apontam que o município de Bom Retiro conta com 09 estabelecimentos de ensino fundamental e 01 estabelecimentos de ensino médio¹⁶.

No total, 1.243 estudantes estão matriculados nas escolas de ensino fundamental e 277 estudantes matriculados em escolas de ensino médio. Somado a isso, 99 professores atuam nos estabelecimentos de ensino no município de Bom Retiro.

¹⁶ Dados de estabelecimentos de ensino fundamental e médio, referentes ao ano de 2018.

A taxa de escolarização das crianças com idades entre 06 e 14 anos é de 96,3%, considerado o 12º maior índice da Serra Catarinense. Somado a isso, Bom Retiro apresenta o 269º maior índice do Estado Santa Catarina e 4.359º maior índice entre os 5.570 municípios brasileiros.

Figura 10. Taxa de Escolarização.

**Taxa de escolarização
de 6 a 14 anos de idade**

96,3 %

Comparando a outros
municípios



Fonte: IBGE (2019)

Em relação ao desempenho escolar, o município de Bom Retiro alcançou a nota 5,1 no IDEB – Anos Iniciais do Ensino Fundamental (Rede Pública) e a nota 4,2 no IDEB – Anos Finais do Ensino Fundamental (Rede Pública). Em termos comparativos, os estudantes dos anos iniciais e dos anos finais do ensino fundamental alcançaram, respectivamente, a 14ª e a 13ª maior nota entre os 18 municípios que integram a microrregião (IBGE).

3 ANÁLISE DO QUADRO INSTITUCIONAL DA ÁREA TURÍSTICA

3.1 Órgãos e instituições públicas e privadas, que atuam na gestão do turismo na área Turística

A gestão do turismo, na área turística onde se encontra Bom Retiro, é realizada por órgãos públicos e entidades de direito privado sem fins econômicos.

O planejamento e gestão do turismo no âmbito estadual estão sob a responsabilidade da Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina – SANTUR, entidade da Administração Pública Estadual Indireta.

Já no âmbito regional, encontra-se o Conselho de Turismo da Serra Catarinense – CONSERRA, órgão que desempenha o papel de Instância de Governança Regional. A entidade tem por finalidade propor, desenvolver e executar ações de planejamento e promoção das atividades turísticas na região da Serra Catarinense.

Em Bom Retiro, a gestão do turismo é realizada pela Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo - SET. Somado a isso, a gestão turística municipal conta com o apoio do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR.

3.1.1 Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina – SANTUR

A história da Santur inicia por volta de 1968 com o Departamento Autônomo de Turismo (Deatur). Paralelamente a este órgão, o governo do Estado mantinha uma estrutura de apoio ao turismo junto ao Banco do Estado de Santa Catarina (Besc), denominada de Besc Empreendimentos e Turismo S/A. Em 1974 foi alterado seu nome para Besc Turismo S/A e, posteriormente, em 1975, foi extinto o Besc Turismo e criada a Empresa de Turismo e Empreendimentos de Santa Catarina (Turesc), reconhecida pelo governo estadual como empresa de economia mista.

Em 28 de junho de 1977, resultante da fusão da Turesc e da Citur/Rodofeira de Balneário Camboriú, surge a Companhia de Turismo e Empreendimentos de Santa Catarina (Citur). Este nome perdurou até 28 de outubro de 1987, quando, a fim de promover uma maior relação com o nome do Estado, passou a denominar-se Santa Catarina Turismo S/A (Santur).

No decorrer dos anos, a entidade teve um desenvolvimento significativo. Entre os avanços, destacam-se a criação da Diretoria de Informação e a contratação de uma empresa pública especializada na promoção dos destinos turísticos de Santa Catarina, o que deu origem à Área de Promoção e Marketing e permitiu a internacionalização do trabalho

promocional. Além disso, foi implantada a segmentação turística no estado, em trabalho conjunto com a extinta Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte – SOL.

Até o final de 2018 as atenções da entidade estavam voltadas à instituição do Plano Catarina, plano promocional que visa desenvolver o potencial turístico de Santa Catarina até 2020, tornando o Estado um destino competitivo no âmbito nacional e no internacional; o SC Rural, programa que visa melhorar as vendas e a produtividade no campo, com aplicação de 2011 a 2016; e novas pesquisas de fluxo e demanda de regiões turísticas e segmentos.

Em 12 de junho de 2019, por meio da Lei Complementar nº 741, a Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte – SOL foi extinta, sendo a gestão do turismo estadual transferida para a responsabilidade da SANTUR, autarquia com a denominação de **Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina** (SANTA CATARINA, 2019). Ligada diretamente ao Gabinete do Governador do Estado, a SANTUR possui as seguintes competências:

I- planejar, formular, normatizar, supervisionar, acompanhar e estimular políticas e iniciativas na área do turismo;

II- promover, executar e apoiar a ampliação e diversificação da infraestrutura turística estadual e manifestações e eventos para a geração de fluxo turístico;

III- elaborar e realizar pesquisas, estudos e análises sobre as áreas turísticas do Estado, de modo a propor diretrizes para o desenvolvimento e a inovação do turismo;

IV- planejar e coordenar, junto com organismos nacionais e internacionais, públicos e privados, ações voltadas à captação de recursos para financiamento dos projetos relativos ao desenvolvimento do turismo no Estado;

V- Promover o potencial turístico do Estado e apoiar a comercialização de produtos turísticos catarinenses em âmbito nacional e internacional;

VI- planejar ações que envolvam o inventário e a hierarquização dos espaços turísticos e de lazer;

VII- normatizar e consolidar critérios para estudos e pesquisas de demanda turística;

VIII- celebrar contratos, convênios, acordos e demais instrumentos congêneres com órgãos ou entidades públicos ou privados, nacionais e internacionais, com vistas a intercambiar experiências e fomentar atividades turísticas e inovação do setor turístico;

IX- elaborar programas, projetos e ações na área de turismo voltados a garantir a inclusão de pessoas com deficiência;

X- estimular a criação e o desenvolvimento de mecanismos de regionalização e segmentação do turismo no Estado;

XI- coordenar e executar as diretrizes, os planos e os programas estaduais de turismo e compatibilizá-los à política nacional de desenvolvimento do turismo;

XII- estruturar e operacionalizar os meios de atendimento ao turista; e

XIII- estabelecer áreas especiais de interesse turístico no Estado de Santa Catarina.

De acordo com o Parágrafo 1º, as atividades da SANTUR devem compatibilizar-se tecnicamente com os órgãos da Administração Pública Estadual Direta, numa gestão articulada e integrada com os demais órgãos e as demais entidades da Administração Pública Estadual, a fim de atender às diretrizes gerais fixadas pelo Governador do Estado (SANTA CATARINA, 2019).

Por fim, o Parágrafo 2º determina que a **SANTUR poderá pleitear financiamentos ou outras operações de crédito, nacionais e internacionais, mediante estudos de viabilidade**, que deverão ser submetidos à aprovação do Governador do Estado e à prévia apreciação da Secretaria de Estado da Fazenda, visando ao cumprimento de programas relativos às suas finalidades (SANTA CATARINA, 2019).

3.1.2 Conselho de Turismo da Serra Catarinense - CONSERRA

O Conselho de Turismo da Serra Catarinense – CONSERRA constitui-se como uma associação sem fins lucrativos e que desempenha o papel de Instância de Governança da Região Turística da Serra Catarinense. Atualmente, o CONSERRA é composto por representantes dos 18 municípios da região, sendo eles: Anita Garibaldi, Bocaina do Sul, Bom Jardim da Serra, Bom Retiro, Campo Belo do Sul, Capão Alto, Cerro Negro, Correia Pinto, Lages, Otacílio Costa, Paineira, Palmeira, Ponte Alta, Rio Rufino, São Joaquim, São José do Cerrito, Urubici e Urupema.

O CONSERRA dispõe de regimento interno, sendo que o organograma contempla as seguintes funções:

- Presidente;
- Vice-Presidente;
- Diretor Financeiro;
- Diretor de Comercialização e Infraestrutura;
- Diretor de Segmentação e Roteirização;
- Diretor de Legislação e Projetos;
- Conselho Fiscal.

A Missão do Conselho de Turismo da Serra Catarinense consiste em: “Desenvolver e promover a Serra Catarinense, encantando com sua hospitalidade e biodiversidade, superando as expectativas dos turistas”.

Já a visão consiste em: “Ser um destino turístico referência em preservação, qualidade de vida e geração de renda da Região Sul do Brasil”.

3.1.3 Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo - SET

A Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo integra o modelo de gestão e a estrutura organizacional da administração pública municipal de Bom Retiro.

A estrutura organizacional do município de Bom Retiro é composta da seguinte forma (PMBR, 2019):

- Gabinete;
- Secretaria Municipal de Administração e Fazenda (ADM);
- Secretaria Municipal de Agricultura e Meio-Ambiente (SMA);
- Secretaria Municipal de Bem-Estar Social (SAS);
- Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Esporte (SED);
- **Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo (SET);**
- Secretaria Municipal de Saúde (SMS);
- Secretaria Municipal de Transportes e Obras (STO);

A Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo (SET) está subordinada diretamente ao Prefeito Municipal, tendo como objetivos o planejamento, programação, organização, coordenação e controle da execução das atividades que visam (PMBR, 2019):

I - Fomentar e apoiar as atividades industriais e comerciais;

II - Desenvolvimento do turismo;

III - Fomento das potencialidades turísticas do Município;

IV - Divulgação das atrações turísticas;

Parágrafo único: Compete, ainda, especificamente:

I - Promover ações no sentido de avaliar o potencial econômico do município;

II - Viabilizar projetos industriais, visando atrair novas indústrias para o município;

III - Estimular a instalação de microempresas, criando tratamento simplificado e favorecido nos campos administrativo e tributário, articulando com a Secretaria Municipal da Administração e Fazenda;

IV - Compilar, catalogar e divulgar dispositivos legais, que estabeleçam benefícios relacionados às atividades industriais e comerciais, a níveis estadual e federal, que venham beneficiar a nível municipal;

V - Elaborar planos e projetos concernentes ao desenvolvimento industrial e comercial do Município, em articulação com o Gabinete;

VI - Divulgar as potencialidades que o Município oferece ao investidor, visando atrair empreendimentos voltados para a geração de novos empregos; e

VII - orientar os possíveis investidores quanto as melhores áreas de atuação no Município.

Ainda em relação à gestão municipal, foi identificada a existência do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR., instituído pela Lei Ordinária N° 2354, de 11 de julho de 2017 (PMBR, 2017).

3.2 Organização e coordenação do processo de planejamento e gestão do turismo

O processo de planejamento do turismo em Bom Retiro é conduzido pela Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo, sendo que o atual quadro funcional da entidade é composto somente pelo Secretário Municipal (interino), Sr. Sergio Valdir Hemkmaier;

Com relação ao planejamento do turismo, Bom Retiro faz parte do mapeamento dos atrativos turísticos das 18 cidades da região, trabalho que vem sendo desenvolvido pela AMURES. Somado a isso, o município dispõe de um Plano Municipal de Turismo e está inserido no Plano Integrado de Desenvolvimento Turístico da Serra Catarinense.

No que se refere à cooperação regional, a Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo integra o Conselho de Turismo da Serra Catarinense – CONSERRA e se faz presente nas reuniões de planejamento, bem como na execução de ações do grupo.

3.3 Legislação urbanística, ambiental, cultural e turística

O país possui um amplo arcabouço legal que orienta o processo de desenvolvimento da atividade em todas as Unidades da Federação e nos municípios brasileiros. O Quadro a seguir apresenta uma síntese das principais leis e decretos relacionados ao setor turístico.

Quadro 07. Síntese de leis e decretos relacionados ao desenvolvimento do turismo.

DECRETO-LEI N° 1.439, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1975.	Dispõe sobre a concessão de incentivos fiscais e outros estímulos à atividade turística nacional , altera disposições dos Decretos-leis nº 1.376, de 12 de dezembro de 1974 e 1.338, de 28 de julho de 1974, e dá outras providências.
LEI N° 8.623, DE 28 DE JANEIRO DE 1993	Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências.
LEI N° 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008	Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo , define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências.
DECRETO N° 7.381, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2010.	Regulamenta a Lei no 11.771 , de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências.
LEI N° 12.974, DE 15 DE MAIO DE 2014	Dispõe Sobre as Atividades das Agências de Turismo .
LEI N° 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

LEI Nº 13.171, DE 21 DE OUTUBRO DE 2015	Dispõe sobre o empregador rural ; altera as Leis n.º 8.023, de 12 de abril de 1990, e 5.889, de 8 de junho de 1973; e dá outras providências.
LEI Nº 13.315, DE 20 DE JULHO DE 2016.	Altera as Leis nos 12.249, de 11 de junho de 2010, 9.779, de 19 de janeiro de 1999, e 9.481, de 13 de agosto de 1997, para dispor sobre a incidência do imposto de renda retido na fonte sobre remessas ao exterior de valores destinados à cobertura de gastos pessoais, à promoção de produtos, serviços e destinos turísticos brasileiros e de rendimentos provenientes de aposentadoria e pensão. Válida até 31 de dezembro de 2019
LEI Nº 13.419, DE 13 DE MARÇO DE 2017.	Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, para disciplinar o rateio, entre empregados, da cobrança adicional sobre as despesas em bares, restaurantes, hotéis, motéis e estabelecimentos similares.
LEI Nº 13.467, DE 13 DE JULHO DE 2017.	Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. [Permitiu o trabalho intermitente – uma demanda antiga do setor de turismo – e permitirá a geração de mais de 2 milhões de novos empregos no setor de alimentação fora do lar nos próximos cinco anos (PNT, 2018)]
LEI Nº 13.785, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2018	Determina o registro de veículo pelo guia de turismo que for adquirente de veículo ou que utilizar veículo próprio, de cônjuge ou de dependente, no desempenho de suas atividades profissionais e estabelece regras a serem observadas pelo guia-motorista na execução dos serviços de transporte turístico.

Fonte: Elaborado pelo autor.

Também faz parte desse arcabouço legal, uma série de portarias, emitidas pelo MTUR que possuem papel fundamental no desenvolvimento da atividade turística em âmbito nacional e local (ver Quadro a seguir).

Quadro 08. Síntese de portarias relacionados ao desenvolvimento do turismo.

PORTARIA Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011	Institui o Sistema Brasileiro de Classificação De Meios de Hospedagem (SBCLASS) , estabelece os critérios de classificação destes, Cria o conselho técnico nacional de Classificação de meios de hospedagem (CTCLASS) e dá outras providências.
PORTARIA Nº 27, DE 30 DE JANEIRO DE 2014	Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências.
PORTARIA 8 DE 6 DE JANEIRO DE 2017	Institui o Programa de Qualificação Internacional em Turismo e Hospitalidade
PORTARIA 46, DE 4 DE ABRIL DE 2017	Institui o Canal Braços Abertos , com o objetivo de promover a elevação da qualidade no atendimento ao turista e aperfeiçoamento profissional, no âmbito da plataforma de engajamento e aprendizagem – PEA, destinadas aos profissionais que atuam na linha de frente do turismo.
PORTARIA Nº 47, DE 12 DE ABRIL DE 2017	Art. 1º fica instituída comissão técnica interministerial para dar cumprimento ao disposto no item 9.1 do acórdão nº 311/2017 - plenário, do tribunal de contas da união, que recomenda ao Ministério do Turismo que elabore, em conjunto com os ministérios do meio ambiente e da cultura, uma Política Nacional de Gestão do Patrimônio Mundial da Humanidade.

PORTARIA MTUR Nº 39, DE 10 DE MARÇO DE 2017,	Estabelece regras e critérios para a formalização de instrumentos de transferência voluntária de recursos, para execução de projetos e atividades integrantes do Programa Turismo e respectivas Ações Orçamentárias, e dá outras providências.
PORTARIA Nº 30, DE 7 DE FEVEREIRO DE 2018	Altera os arts. 1º, 2º e 7º da Portaria MTur nº 144, de 27 de agosto de 2015, que estabelece a categorização dos municípios pertencentes às regiões turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro , definido por meio da Portaria MTur nº 313, de 3 de dezembro de 2013, e dá outras providências.
PORTARIA Nº 74, DE 2 DE ABRIL DE 2018	Institui o Programa Nacional de Desenvolvimento e Estruturação do Turismo - Prodetur+Turismo , aprova o documento com as Diretrizes Estratégicas do Programa e institui o Selo+Turismo.
PORTARIA Nº 105, DE 20 DE JUNHO DE 2018	Disciplina o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur instituído pela Portaria MTur nº 130, de 26 de julho de 2011, e dá outras providências.
PORTARIA Nº 171, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2018	Altera a Portaria nº 74, de 2 de abril de 2018, que institui o Programa Nacional de Desenvolvimento e Estruturação do Turismo - Prodetur+Turismo , aprova o documento com as Diretrizes Estratégicas do Programa e institui o Selo+Turismo.
PORTARIA INTERMINISTERIAL Nº 182, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2018	Institui o Código de Conduta destinado à proteção e ao enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes .

Fonte: Elaborado pelo autor.

No âmbito estadual, destaca-se a **Lei Nº 13.792 de 18 de julho de 2006**, a qual institui o **Plano Estadual da Cultura, do Turismo e do Desporto do Estado de Santa Catarina - PDIL**, em conformidade com os objetivos estratégicos de governo definidos no Plano Plurianual, visando estabelecer as políticas, as diretrizes e os programas para a cultura, o turismo e o desporto do Estado de Santa Catarina.

Conforme o Artigo 2º, o Plano Estadual da Cultura, do Turismo e do Desporto do Estado de Santa Catarina - PDIL, baseia-se na aplicação dos seguintes critérios (SANTUR, 2019):

- I - Incentivo e valorização de todas as formas de expressão cultural;
- II - Integração com as políticas de comunicação, ecológica, educacional e de lazer;
- III – Proteção das obras, objetos, documentos, monumentos naturais e outros bens de valor histórico, artístico, científico e cultural;
- IV - Criação de espaços e equipamentos públicos e privados, destinados a manifestações artístico-culturais;
- V - Preservação da identidade e da memória catarinense;
- VI - Concessão de apoio administrativo, técnico e financeiro às entidades culturais municipais e privadas, em especial à Academia Catarinense de Letras e ao Instituto Histórico e Geográfico de Santa Catarina;

- VII - Concessão de incentivos, nos termos da lei, para a produção e difusão de bens e valores culturais, como forma de garantir a preservação das tradições e costumes das etnias formadoras da sociedade catarinense;
- VIII - integração das ações governamentais no âmbito da cultura, esporte e turismo;
- IX - abertura dos equipamentos públicos para as atividades culturais;
- X - criação de espaços públicos equipados para a formação e difusão das expressões artístico-culturais;
- XI - autonomia das entidades desportivas dirigentes e associações quanto a sua organização e funcionamento;
- XII - destinação de recursos públicos para a promoção prioritária do desporto educacional e, em casos específicos, para o desporto de alto rendimento;
- XIII - tratamento diferenciado para o desporto profissional e não profissional;
- XIV - proteção e incentivo às manifestações desportivas de criação nacional;
- XV - educação física como disciplina de matrícula obrigatória;
- XVI - fomento e incentivo à pesquisa no campo da educação física;
- XVII - promoção e incentivo ao turismo como fator de desenvolvimento social e econômico;
- XVIII - preservação, recuperação e manutenção dos recursos naturais, artísticos e históricos do Estado de Santa Catarina;
- XIX - incentivo às vocações turísticas locais que favoreçam o ingresso ou reingresso das pessoas na vida econômica pela criação de emprego e renda;
- XX - incentivo e apoio ao desenvolvimento de sistemas produtivos locais na direção de uma maior agregação de valor, com a incorporação de novas tecnologias, cultura, design e conhecimento;
- XXI - incentivo à integração da cultura, turismo e esporte;
- XXII - promoção turística do Estado de Santa Catarina de forma regional; e
- XXIII - promoção e incentivo ao turismo como fator de desenvolvimento econômico e social, de divulgação, de valorização e preservação do patrimônio cultural e natural, respeitando as peculiaridades locais, coibindo a desagregação das comunidades envolvidas e assegurando o respeito ao meio ambiente e à cultura das localidades exploradas, estimulando sua auto sustentabilidade.

Ressalta-se ainda as diretrizes básicas que norteiam as ações de implementação do Plano Estadual da Cultura, do Turismo e do Desporto do Estado de Santa Catarina - PDIL, no que tange o turismo e a cultura:

I - para o turismo:

- a) estruturar os atrativos turísticos do Estado;
- b) implementar o Programa Nacional de Regionalização do Turismo no Território Catarinense;

- c) garantir a sustentabilidade das destinações turísticas do Estado;
- d) apoiar os serviços e consolidar as pesquisas sobre o turismo de Santa Catarina;
- e) estimular, apoiar e conceder incentivos à participação de empresas e da população do Estado nos empreendimentos turísticos; e
- f) conscientizar a comunidade para o turismo em sentido amplo.

II - para a cultura:

- a) organizar o mercado cultural do Estado;
- b) viabilizar a implantação de uma rede integrada sobre cultura no Território Estadual;
- c) resgatar a herança cultural e o patrimônio imaterial no Estado; e
- d) difundir a cultura, tanto interna como externamente, do Estado de Santa Catarina;

Destaca-se por fim o fato de Bom Retiro possuir um arcabouço legal em prol do desenvolvimento urbano e turístico ordenado e da conservação do meio ambiente e do patrimônio cultural local.

Quadro 09. Identificação das principais políticas públicas ligadas ao urbanismo, meio ambiente, cultura e turismo.

<p>LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE BOM RETIRO.</p>	<p>Artigo 9º - Compete, ainda, ao Município, em concorrência com a União ou o Estado, ou supletivamente a eles:</p> <p>III - promover o ensino, a educação e a cultura;</p> <p>VIII - Impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e outros bens de valor histórico e cultural;</p> <p>XIII - incentivar o comércio, a indústria, a agricultura, o turismo e outras atividades que visem ao desenvolvimento econômico;</p> <p>Artigo 17º - Os imóveis adquiridos para fins especiais de urbanização e estímulo à agricultura, à indústria ou ao turismo, serão alienados na forma que dispuser lei específica,</p> <p>Artigo 149º - A política urbanística atenderá ao pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade, com vistas à garantia e melhoramento da qualidade de vida de seus habitantes, adequando a distribuição especial da população, das diferentes atividades socioeconômicas e dos equipamentos urbanos e comunitários, como também promovendo a integração e complementaridade das atividades urbanas e rurais.</p> <p>Parágrafo único. As funções sociais da cidade são compreendidas como o direito de todo cidadão ao acesso à moradia, transporte público, saneamento básico, energia elétrica, abastecimento de gás, iluminação pública, saúde, educação, cultura, creche, lazer, água potável, coleta de lixo, drenagem das vias de circulação, contenção de encostas, segurança e preservação do patrimônio ambiental e cultural.</p> <p>Artigo 151º - O Plano Diretor, aprovado pela Câmara Municipal, instrumento básico da política de desenvolvimento, expansão e reforma urbana, é parte integrante de um processo contínuo de planejamento, conduzido pelo município, abrangendo a totalidade do respectivo território e contendo as seguintes diretrizes:</p> <p>I – Conservação dos bens e valores históricos, culturais, paisagístico-naturais, arquitetônicos, arqueológicos, turísticos e outros elementos decorrentes das inúmeras vocações do município;</p> <p>Artigo 157º - No estabelecimento de diretrizes e normas relativas ao desenvolvimento urbano, o Município assegurará meios para:</p>
---	---

	<p>IV -Preservação, proteção e recuperação do meio-ambiente urbano e cultural;</p> <p>V - Criação de áreas de especial interesse urbanístico, ambiental, de lazer, turístico e de utilização pública;</p> <p>Artigo 172º - O município instituirá Política de Turismo, definindo as diretrizes a observar nas ações públicas e privadas que visem a promovê-lo e incentivá-lo como forma de desenvolvimento.</p> <p>Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto neste artigo o Poder Executivo promoverá:</p> <p>I – infraestrutura básica necessária à prática do turismo, apoiando e realizando os investimentos na produção, criação e qualificação dos empreendimentos, equipamentos e instalações ou serviços turísticos;</p> <p>II – disciplina, supervisão e fiscalização do turismo;</p> <p>III – a definição de locais para a implantação de complexos turísticos, bem como: a regulamentação do uso, ocupação e fruição dos bens naturais e culturais de interesse turístico;</p> <p>IV – O incentivo ao turismo rural no Município;</p> <p>V – O incentivo das competições desportivas locais;</p> <p>VI – O incentivo à realização de eventos artísticos, esportivos e culturais que divulguem o Município;</p> <p>VII – A implementação de ações que visem ao permanente controle de qualidade dos bens e serviços turísticos;</p> <p>VIII – Medidas específicas para desenvolvimento dos recursos humanos para o setor;</p> <p>IX- Elaboração sistemática de pesquisa sobre a oferta e demanda turística, com análise dos fatores de oscilação do mercado;</p> <p>X – Fomento ao intercâmbio permanente com outras cidades e com o exterior.</p> <p>Artigo 175º - Ao município compete manter e garantir o meio ambiente equilibrado, como bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao poder público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo</p> <p>Artigo 177º - Caberá ao Poder Público Municipal incentivar e apoiar a criação de parques ecológicos, hortos, jardins botânicos, hortas e pomares comunitários e áreas de lazer em todo o território municipal para as futuras gerações.</p> <p>Artigo 184º - Fica proibida a supressão de mata nativa em área declarada de preservação permanente.</p> <p>Art. 185º - O município criará e instalará o Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente, cuja constituição e competência serão definidas em lei.</p>
<p>LEI Nº 2.354, DE 11 DE JULHO DE 2017 - CRIAÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO DE BOM RETIRO – COMTUR.</p>	<p>Cria o Conselho Municipal de Turismo - COMTUR, que será nomeado por decreto, se constitui em órgão local na conjugação de esforços entre o Poder Público e a Sociedade Civil, de caráter consultivo e deliberativo para o assessoramento da municipalidade em questões referentes ao desenvolvimento turístico da cidade de Bom Retiro.</p>
<p>LEI Nº 1.575/01 DE 21 DE AGOSTO DE 2001.</p>	<p>Cria o Conselho Municipal do Meio Ambiente – COMDEMA e dá outras providências.</p>
<p>DECRETO FEDERAL Nº 50.922, DE 6 DE JULHO DE 1961.</p>	<p>Cria o Parque Nacional de São Joaquim no Estado de Santa Catarina, e dá outras providências. O Parque Nacional abrange os municípios de São Joaquim, Urubici, Bom Retiro e Orleans;</p>
<p>LEI COMPLEMENTAR Nº 07, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2004</p>	<p>Institui o Plano Diretor e Código de Obras do Município de Bom Retiro em consonância com a Lei Federal 10.257 de 10 de julho de 2001 (Estatuto da Cidade) e dá outras providências.</p>

LEI COMPLEMENTAR Nº 35, DE 13 DE JULHO DE 2011.	Dispõe sobre a Política Municipal de Saneamento Básico , cria o Conselho Municipal de Saneamento e o Fundo Municipal de Saneamento Básico , e dá outras providências.
LEI Nº 2.325, DE 09 DE NOVEMBRO DE 2016.	Institui a Política Municipal de Resíduos Sólidos de Bom Retiro e dá outras providências.
LEI Nº 2.326, DE 09 DE NOVEMBRO DE 2016.	Adesão ao Plano Intermunicipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos , destinado a articular, integrar e coordenar recursos tecnológicos, humanos, econômicos e financeiros, com vistas ao alcance dos objetivos da política municipal de resíduos sólidos.
PLANO DE MANEJO DA RESERVA PARTICULAR DO PATRIMÔNIO NATURAL CURUCACA 01	O Condomínio Curucaca vilas de campo conta ainda com a presença de um mosaico, de áreas protegidas, formado pelas áreas de preservação permanente, reserva legal e unidades de conservação na categoria de RPPN – Reserva Particular do Patrimônio Natural , contendo remanescentes consideráveis de floresta nativa, formando os chamados corredores ecológicos, considerados importantes para o fluxo gênico de espécies, garantindo assim a preservação da fauna e flora e o equilíbrio ambiental.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A análise deste arcabouço legal possibilitou identificar que o município possui um conjunto de políticas públicas que contribuem com o processo de desenvolvimento sustentável do turismo, porém, para que os resultados sejam satisfatórios para a sociedade, faz se necessário a implantação das diretrizes e ações previstas neste arcabouço e, acima de tudo, a fiscalização de todo o processo de desenvolvimento turístico, de modo a potencializar a geração de resultados positivos para a sociedade e para os turistas.

4 ANÁLISE DOS ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS NA ÁREA TURÍSTICA

4.1 Identificação e avaliação dos impactos no meio ambiente que já tenham sido causados por atividades turísticas

4.1.1 Identificação de áreas degradadas

De acordo com o Art. 1º da Resolução CONAMA nº 001/86, considera-se impacto ambiental como:

“(…) qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente, causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas que, direta ou indiretamente, afetam:
I - a saúde, a segurança e o bem-estar da população;
II - as atividades sociais e econômicas;
III - a biota;
IV - as condições estéticas e sanitárias do meio ambiente;
V - a qualidade dos recursos ambientais”

Em razão das visitas realizadas no período de maio de 2019 a setembro de 2019, foram identificadas poucas áreas com alguma degradação em função do uso público, incluindo o uso turístico. Tal fato pode ser explicado em virtude da vasta área territorial de Bom Retiro, em torno de 1.056 km², ou seja, praticamente a mesma extensão territorial de países como São Tomé e Príncipe (1.001 km²) ou o território de Hong Kong (1.099 km²), e a reduzida demanda de turistas, ao longo do ano, na maior parte do território.

Figura 11: Pisoteamento do acesso à uma das cachoeiras de Bom Retiro.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Entre os principais impactos identificados em Bom Retiro, destaca-se o descarte inadequado de lixo e pisoteamento nos acessos à algumas cachoeiras existentes no município.

4.2 Gestão Ambiental Pública

Gestão Ambiental do município de Bom Retiro está sob responsabilidade da Secretaria Municipal de Agricultura, e Meio Ambiente, localizada na Av. Major Generoso, 19 - Centro - Telefone: (49) 3277 0843.

No âmbito estadual, a gestão ambiental está a cargo Instituto do Meio Ambiente (IMA), sediado em Florianópolis/SC, entidade que conta com 16 Gerências Regionais distribuídas no território catarinense.

O instituto atua na gestão de 10 Unidades de Conservação, na fiscalização para evitar a degradação dos recursos naturais do Estado, no licenciamento ambiental, em programas de prevenção e atendimentos à acidentes com cagas perigosas, em atividades de geoprocessamento, na elaboração de estudos e pesquisas ambientais e na realização de levantamentos de balneabilidade (IMA, 2019).

Cabe ressaltar as 16 Gerências de Desenvolvimento Ambiental do IMA, situadas nos seguintes municípios catarinenses: Blumenau, Caçador, Canoinhas, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Florianópolis, Itajaí, Jaraguá do Sul, Concórdia, Joinville, Lages;, Mafra;, Rio do Sul, São Miguel do Oeste e Tubarão.

O município de Bom Retiro é atendido pela Gerência de Desenvolvimento Ambiental (GDA) de Lages/SC, juntamente com outros os 17 municípios da região.

GDA – Lages/SC

Endereço: Rua Otacílio Vieira da Costa, nº 412 – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 6339

E-mail: lages@ima.sc.gov.br

4.3 Gestão ambiental nas empresas privadas

Existe, na região turística da Serra Catarinense, aproximadamente **1.186**¹⁷ empresas de hospedagem e alimentação (MINISTÉRIO DO TRABALHO, 2019), das quais 485 foram identificadas com potencial para atender a demanda turística dos 18 municípios que compõem a região.

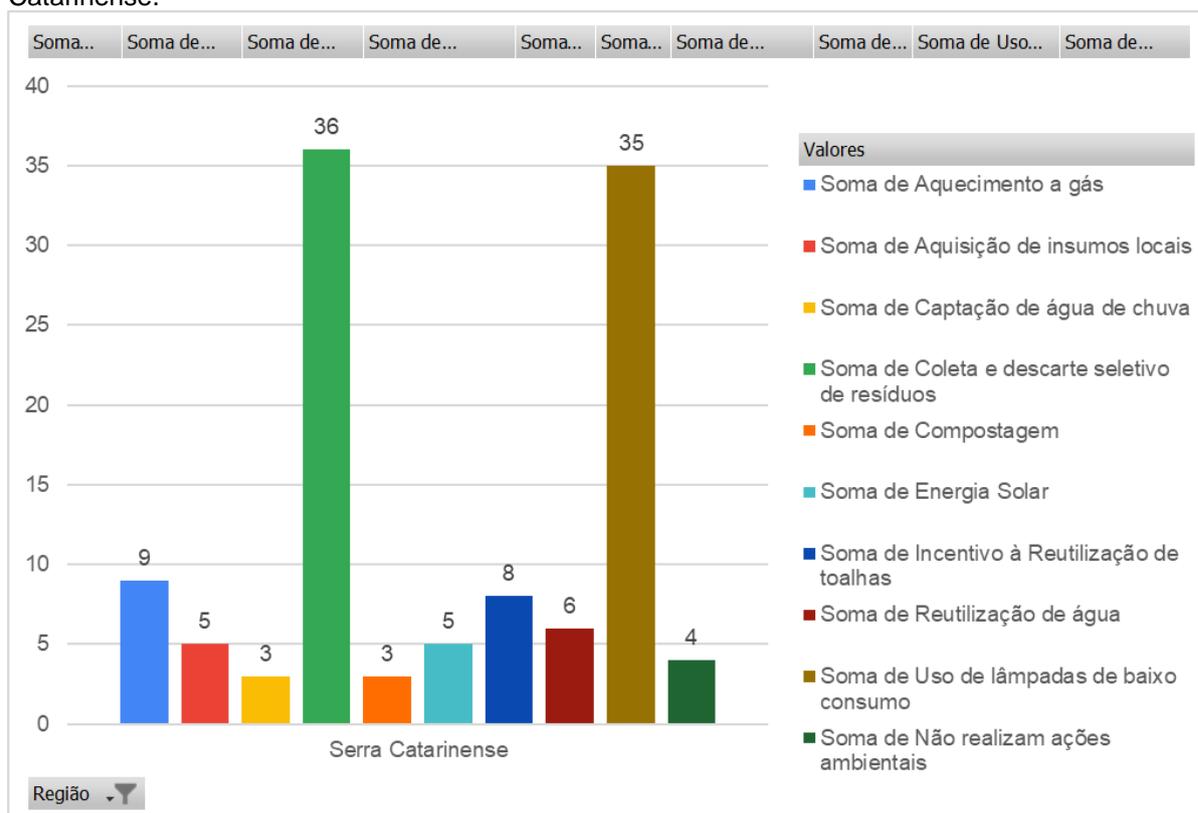
¹⁷ Subsetor IBGE: Alimentos e Bebidas; e Alojamento e Comunicação.

Para identificar a gestão ambiental nas empresas privadas, aplicou-se, no mês de outubro de 2019, uma pesquisa junto aos meios de hospedagem e estabelecimentos de alimentos & bebidas dos 18 municípios integrantes da região turística. Nesse cenário, obteve-se o retorno de 50 empresas, das quais 88% afirmaram possuir gestão familiar, enquanto 12% delas possuem gestão realizada por profissionais do mercado.

No âmbito da gestão ambiental, verificou-se que 68,18% das empresas pesquisadas avaliam o seu desenvolvimento ambiental entre o nível 6 e 10, sendo que 1 equivale à “precário” e 10 equivale à “altamente desenvolvido”.

Dentre as empresas pesquisadas, 92% realizam algum tipo de ação ambiental em suas operações. De acordo com o levantamento, dentre as ações ambientais executadas pelas empresas respondentes, destacam-se a coleta e descarte seletivo de resíduos (31,57%), uso de lâmpadas de baixo consumo (30,7%), aquecimento à gás (7,89%), incentivo à reutilização de toalhas (7,01%), reutilização da água (5,26%), uso de energia solar e aquisição de insumos locais (4,38%) e captação da água da chuva (2,36%).

Gráfico 12. Identificação das ações ambientais realizadas pelas empresas situadas na Serra Catarinense.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Estas iniciativas identificadas demonstram que a maioria das empresas que participou da pesquisa¹⁸ possui algum engajamento em relação à sustentabilidade ambiental e que estão colocando ao menos uma ação ambiental em prática em suas operações.

Porém, a mesma pesquisa identificou que as empresas da Serra Catarinense **não possuem um plano de gestão ambiental**. Além disso, não foi identificado, por parte das empresas, nem mesmo nas entidades e instituições ligadas aos segmentos de hospitalidade da região turística da Serra Catarinense, qualquer tipo de iniciativa ou **Programa de Certificação Ambiental** nas empresas turísticas na região.

Identificou-se apenas, no âmbito do **Projeto Serra Catarinense em todos os Sentidos**, sob gestão do Sebrae/SC, a certificação de 11 empresas com o Certificado de Excelência **Serra Catarinense em todos os Sentidos** o qual, dentre os requisitos para a obtenção do certificado exigiu a implantação de ao menos uma ação ambientalmente sustentável.

Figura 12. Empresários da Serra Catarinense recebendo o Certificado de Excelência Serra Catarinense em Todos os Sentidos.



Fonte: SerraSul Ecoturismo

A certificação ocorreu em dezembro de 2018 e não há informação de qual será a frequência de atualização do referido certificado.

¹⁸ Nota-se que a amostra da pesquisa representa cerca de 10% das empresas identificadas como empresas turísticas, mas demonstra um padrão das empresas da região turística da Serra Catarinense.

5 ESTRATÉGIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO

5.1 Análise SWOT do Turismo de Bom Retiro

A Análise SWOT - Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*) objetiva identificar as forças e fraquezas do turismo na localidade, com o intuito de estabelecer o diagnóstico completo da atividade no destino, além das oportunidades e ameaças para o desenvolvimento da atividade no curto e médio prazo.

Figura 13. Quadro esquemático para identificação das forças internas e externas que interferem no desenvolvimento do trabalho no destino

Análise S.W.O.T



Fonte: Elaborado pelo autor.

A identificação destas forças internas e externas permite, portanto, a definição de uma série de ações com o intuito de:

- tirar proveito das forças do destino;
- fortalecer os aspectos identificados como fraquezas;
- tirar proveito das forças para investir nas oportunidades identificadas no ambiente externo;
- identificar as ameaças e agir para neutralizá-las ou diminuir a sua interferência no desenvolvimento do destino.

A Análise SWOT do Turismo de Bom Retiro foi elaborado de modo a identificar a atual situação do turismo na localidade, levando em consideração os aspectos relacionados direta e indiretamente com o desenvolvimento da atividade turística, incluindo os aspectos relacionados à infraestrutura, produto turístico, fortalecimento institucional, comercialização turística e sustentabilidade (ver quadro a seguir).

Quadro 10. Análise SWOT.

Tendências - Bom Retiro (ameaças e oportunidades)	
<ul style="list-style-type: none"> • Turismo rural cresce no Brasil e movimenta economia de pequenas propriedades. (Summit Agro, 2019) • Prepare-se para as tendências: o turismo pós-pandemia aponta para os destinos de natureza no Brasil. (Venturas, 2020) • Turismo religioso movimenta bilhões de reais. (Portal Estado de Minas, 2019) • Aumento da demanda pela atividade de cicloturismo (Ciclo Vivo, 2016) • Brasil ganhará programa de revitalização para o ecoturismo (Panrrotas, 2019) • Sustentabilidade cada vez mais valorizada pelo viajante. (Blog Panrrotas, 2019) • Mercado online de turismo cresce 73% em cinco anos (Meio e Mensagem, 2017) • Cultura POP em alta (Booking, 2017) • Expansão da economia compartilhada e hospedagem alternativa em alta (Fonte: Midiaturis, 2018) • 65% dos viajantes de lazer e 69% dos viajantes de negócios recorrem à internet na busca inicial de informações sobre o destino (THINKWITHGOOGLE, 2018) • 78% dos turistas de viagens de negócios e 67% dos turistas de lazer afirmam utilizar smartphones durante todo o processo de viagem (THINKWITHGOOGLE, 2018) • No Brasil, 67% dos usuários de smartphones utilizam seus aparelhos, no destino, para se localizar (THINKWITHGOOGLE, 2018) • Aumento das viagens de carro para destinos mais próximos (Girus, 2020) • Aumento das exigências por higiene e segurança (Girus, 2020) • Reforço da valorização da sustentabilidade pelo viajante – maior valor aos produtos locais, as atividades ligadas à cultura e tradições; a conservação da natureza (Girus, 2020) • Demanda por maior profissionalização (empresas legalizadas, certificadas, profissionais habilitados etc.) (Girus, 2020) • Mercado financeiro prevê cotação do dólar em R\$ 5,77 ao final de 2020 (UsdForecast, março de 2020) • Senado aprova linha de crédito de R\$ 190 bilhões para micro e pequenas empresas (UOL, 2020) • Ministério do Turismo libera R\$ 5 bilhões na maior operação de crédito da história para o setor (MTUR, 2020). 	
Forças - Bom Retiro	Fraquezas - Bom Retiro
Infraestrutura Acesso aéreo Proximidade de grandes centros emissivos de turistas Segurança e serviço de proteção ao turista	Infraestrutura Qualidade dos serviços de telecomunicação Acesso rodoviário (rodovias não duplicadas) Estrutura urbana nas áreas turísticas Capacidade de atendimento médico ao turista
Produto Espaço para eventos Atrativos naturais Atrativos culturais Eventos programados	Produto Diversidade e capacidade dos meios de hospedagem Diversidade e capacidade dos restaurantes Sinalização turística (somente 64% dos atrativos possuem) Centro de Atendimento ao Turista – CAT Atividades econômicas Realizações técnicas e científicas Estrutura de qualificação para o turismo
Fortalecimento Institucional Planejamento para o destino e atividade turística (PDITS) Pesquisa de Oferta (PDITS) Estrutura regional para apoio ao turismo (CONSERRA) Pesquisa de Demanda (Levantamento da Fecomércio) Projetos de cooperação regional (PDITS Regional) Planejamento turístico regional (PDITS Regional) Grau de cooperação com o Governo Federal (AMURES)	Fortalecimento Institucional Grau de cooperação com o Governo Estadual Grau de cooperação público-privada Sistema de estatísticas do turismo Roteirização Promoção e apoio à comercialização Estrutura e legislação municipal de apoio ao turismo
Sustentabilidade Aspectos da economia local (PIB R\$ 278,3 milhões - 2016) Coleta e destinação pública de resíduos Acesso à educação Uso de atrativos e equipamentos turísticos pela população Ações de cunho ambiental nas empresas de turismo Unidades Conservação no território municipal	Sustentabilidade Produção cultural associada ao turismo Empregos gerados pelo turismo Sensibilização turística da comunidade Rede pública de coleta e tratamento de esgoto Acessibilidade nos serviços e equipamentos públicos e privados Patrimônio histórico e cultural
Comercialização	Comercialização Divers. e capacidade de atendimento do turismo receptivo – Agenciamento Planejamento de marketing Participação em feiras e eventos Promoção do destino Website do destino ¹⁹ Uso eficiente das redes sociais para promoção turística ²⁰

Fonte: Elaborado pelo autor.

¹⁹Bom Retiro utiliza o Portal Municipal de Turismo padrão FECAM (<https://turismo.bomretiro.sc.gov.br/>).

²⁰Embora o site oficial de turismo do município possua links diretos para o Instagram e Facebook, as referidas redes sociais não atualizadas com conteúdo voltados ao turista.

5.2 Estratégias para o desenvolvimento do turismo de Bom Retiro

As estratégias podem ser compreendidas como objetivos de médio prazo (1 a 3 anos), capazes de conduzir a organização/ destino a atingir a sua visão de longo prazo e foram estabelecidas com base nas definições do **Plano de Desenvolvimento Territorial do Turismo da Serra Catarinense** e organizadas em 5 macrodimensões: Infraestrutura e Serviços Básicos, Produto Turístico, Comercialização Turística, Sustentabilidade Socioambiental e Fortalecimento Institucional.

Com relação à **Infraestrutura e serviços básicos** são apresentadas as seguintes estratégias:

- Estratégia 1. **Articular a melhoria da qualidade da infraestrutura de transporte e a mobilidade turística do município.**
- Estratégia 2. **Ampliar a oferta de infraestrutura e serviços públicos nas áreas turísticas do município.**
- Estratégia 3. **Maximizar o sistema de Sinalização de Orientação e Interpretação Turística do município.**

Com relação à **Produtos Turísticos** são apresentadas as seguintes estratégias:

- Estratégia 4. **Potencializar a qualidade dos serviços prestados pelo setor turístico.**
- Estratégia 5. **Criar produtos e serviços inovadores, segmentados e integrados à oferta turística regional.**
- Estratégia 6. **Criar e apoiar políticas de incentivo ao desenvolvimento turístico integrado à região da Serra Catarinense.**

Com relação à **Comercialização Turística** são apresentadas as seguintes estratégias:

- Estratégia 7. **Potencializar o Marketing Turístico do município.**
- Estratégia 8. **Criar e apoiar uma maior presença digital do turismo.**

Com relação à **Sustentabilidade Socioambiental** são apresentadas as seguintes estratégias:

- Estratégia 9. **Garantir o desenvolvimento sustentável do turismo.**
- Estratégia 10. **Implantar e incentivar a acessibilidade nos atrativos e equipamentos turísticos.**

- Estratégia 11. **Sensibilizar a população local e turistas sobre a conservação ambiental e o turismo.**

Com relação ao **Fortalecimento Institucional** é apresentada a seguinte estratégia:

- Estratégia 12. **Viabilizar o apoio institucional e financeiro para o desenvolvimento sustentável do turismo no município.**

6 PLANO DE AÇÕES

A seguir são apresentadas as ações a serem executadas no âmbito do Plano Municipal de Turismo de Bom Retiro. As ações são apresentadas de acordo com as 5 macro dimensões apresentadas anteriormente: 1) Infraestrutura básica e serviços; 2) Produto Turístico; 3) Comercialização Turística; 4) Sustentabilidade socioambiental; e 5) Fortalecimento do Quadro Institucional.

6.1 Infraestrutura e serviços básicos

Quadro 11. Articular a melhoria da qualidade da infraestrutura de transporte e a mobilidade turística do município.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Articulação institucional para agilizar concessões e obras de infraestrutura regional.	Participar da articulação da conclusão do aeroporto de Correia Pinto – Aeroporto Regional do Planalto Serrano; e do Aeroporto Regional de São Joaquim; e a concessão da operação à iniciativa privada – Plano de Desenvolvimento Territorial do Turismo da Serra Catarinense (PDTT)	Órgão Municipal de Turismo; CONSERRA; ANAC; Infraero; e Secretaria de Infraestrutura de Santa Catarina	Sem custo direto.	Não se aplica
	Participar da articulação para a criação de sistema de transporte turístico integrado da Serra Catarinense – Plano Regional	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA, Órgão Municipal de Infraestrutura e Transporte	Sem custo direto	Não se aplica
	Participar da articulação para a implantação de nova sinalização viária na BR282 – Plano Regional	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA e DNIT	Sem custo direto	Não se aplica
	Custo total:	Sem custo direto		
Descrição da ação: Participar da articulação da conclusão do aeroporto de Correia Pinto – Aeroporto Regional do Planalto Serrano, a conclusão do Aeroporto Regional de São Joaquim e a concessão da operação à iniciativa privada; Apoiar a criação de sistema de transporte turístico integrado na Serra Catarinense; e Participar da articulação da implantação de nova sinalização viária na BR282. Ações integrantes do Plano de Desenvolvimento Territorial do Turismo da Serra Catarinense.				
Objetivo: Oferecer maior e melhor conectividade da Serra Catarinense com os principais mercados emissores de turismo.				

Justificativa: A Serra Catarinense possui grande atratividade turística e, também, grande demanda de viagens de negócios, contudo, a principal via de conexão rodoviária entre o litoral de Santa Catarina com a Serra Catarinense (BR282) não possui bom estado de conservação e ainda oferece um precário sistema de sinalização.

Da mesma forma, apesar da região possuir 3 aeroportos (Lages, Correia Pinto e São Joaquim), em função de suas estruturas limitadas ou falta de conclusão e homologação, não operam voos comerciais (exceção do Aeroporto de Lages que possui limitada oferta de voos).

Ademais, apesar de ser um território com medidas similares a da Irlanda do Norte 16 mil km², a região não possui um sistema de transporte turístico, fato que limita o deslocamento, permanência e gasto médio dos visitantes.

Benefícios e beneficiários: Ampliação da demanda, permanência e gasto médio de visitantes; estímulo às viagens de negócios. **Beneficiários:** moradores e visitantes.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Pavimentação asfáltica de corredores turísticos da Serra Catarinense	Participar da articulação para a Pavimentação asfáltica dos 10,4km restantes da Rota Caminho das Neves (PDTT)	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA, Órgão Municipal de Infraestrutura e Transporte e DEINFRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica
	Participar da articulação para a pavimentação asfáltica da Rota Caminho dos Cânions (BJ050) (PDTT)	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA, Órgão Municipal de Infraestrutura e Transporte e DEINFRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica
	Custo total:	R\$ 0,00		
Descrição da ação: Apoiar a elaboração dos projetos básicos e executivos de pavimentação asfáltica da Rota Caminho das Neves, Caminho dos Cânions, Rodovia Rio Rufino – Urubici (contorno de Urubici), Rodovia Rio Rufino Urubici; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
Objetivo: Promover uma melhor integração e mobilidade da Serra Catarinense.				
Justificativa: As vias Caminho das Neves e Caminhos dos Cânions são importantes vias de integração da Serra Catarinense com a Serra Gaúcha e, portanto, são fundamentais para estimular uma maior demanda a criação de produtos turísticos integrados; já a Rodovia Rio Rufino – Urubici é uma importante via de integração entre Urubici e Rio Rufino/ Urupema e muito utilizada pelos visitantes que visitam a região, portanto, é fundamental a oferta de uma estrutura viária de melhor qualidade para estimular o deslocamento dos visitantes.				
Benefícios e beneficiários: Maior facilidade, conforto e segurança para o deslocamento de visitantes pelas vias citadas. Moradores e visitantes.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Implantação da rota de cicloturismo de Bom Retiro e apoio à elaboração do projeto e implantação da rota de	Projeto básico e executivo da rota de cicloturismo que integre os atrativos de Bom Retiro aos atrativos regionais da Serra Catarinense (30 km)	Órgão Municipal de Infraestrutura e Transporte, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$10.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)

cicloturismo da Serra Catarinense (420 km) (PDIT)	Obras		30 km de ciclofaixas rurais R\$7.500,00 02 áreas de parada e descanso para os cicloturistas (R\$30.000,00) Sinalização (30 placas) R\$10.500,00 2 <i>bike station repair</i> (R\$9.000,00) 2 <i>Bike station</i> (R\$3.000,00) 1 mapa do circuito (R\$2.000,00)	
	Capacitação de prestadores de serviços turísticos da região sobre o atendimento aos cicloturistas	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$ 10.000,00	Orçamento do Órgão Municipal de Turismo
	Apoio à elaboração do projeto e implantação da rota de cicloturismo da Serra Catarinense (420 km) (PDIT)	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica.
	Custo total:	R\$ 82.000,00		
Descrição da ação: Elaboração de Projeto básico e executivo da rota de cicloturismo que integre os atrativos de Bom Retiro aos atrativos regionais da Serra Catarinense (30 km) o qual deverá prever a implantação de sinalização viária; 02 áreas de parada e descanso para os cicloturistas (pergolado com bancos e mesa para lanche rápido); instalação de 02 <i>bike station</i> ²¹ e <i>bike station repair</i> ²² ; instalação de 1 mapa dos circuito nos centro turístico do município; Implantação da sinalização e das estruturas; Capacitação de prestadores de serviços turísticos da região sobre o atendimento aos cicloturistas; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
Objetivo: Implantar uma rota de cicloturismo no município e integrá-la a futura rota de cicloturismo da Serra Catarinense.				
Justificativa: A demanda pelo cicloturismo tem crescido no Brasil e no mundo, assim como as Rotas e Roteiros que são comercializados e divulgados, tanto em Santa Catarina, como no Brasil. Para se destacar no mercado, é necessário se diferenciar e oferecer produtos e serviços que atendam as expectativas dos visitantes.				
Benefícios e beneficiários: Oferecer um novo produto de Bom Retiro e da Serra Catarinense no mercado; e oferecer maior segurança e conforto para os cicloturistas em viagem pela Serra Catarinense.				

²¹ Área de estacionamento de bicicletas.

²² Área de estacionamento e reparo rápido de bicicletas.

Quadro 12. Ampliar a oferta de infraestrutura e serviços públicos nas áreas turísticas do município.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Elaboração de Infraestrutura Básica e de Infraestrutura de Apoio ao Turismo	Projeto básico e executivo da ampliação dos sistemas de tratamento de esgoto	CASAN e Órgão Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos; e CONSERRA	Projeto: R\$57.500,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Obras de implantação		R\$1.150.000,00 (5 mil habitantes) R\$230,00 por habitante	
	Custo total:		R\$ 1.207.500,00	
Descrição da ação: Elaboração dos projetos básicos e executivos de ampliação dos sistemas de tratamento de esgoto; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
Objetivo: Oferecer ao morador uma melhor qualidade de vida e, ao visitante, uma melhor experiência turística.				
Justificativa: A jornada do turista no território turístico é valorizada quando os serviços básicos de abastecimento de água e esgoto atendem as necessidades dos moradores e visitantes. Além disso, estes serviços são fundamentais para a saúde humana e para a sustentabilidade do turismo.				
Benefícios e beneficiários: Ampliar a experiência do turista por meio da oferta de uma melhor infraestrutura básica. Moradores e visitantes.				
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Licença Prévia (LP) e Licença de Instalação (LI), conforme estabelecido na Lei Federal 6.938/81 que institui a Política Nacional de Meio Ambiente e na lista de atividades constantes na Resolução CONAMA 237 de 1997.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Elaboração e implantação de projeto de revitalização urbanística das áreas turísticas do município (5 km)	Projeto básico e executivo de revitalização urbanística nas áreas turísticas do município	Órgão Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos; Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Projeto: R\$437.500,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Obras de implantação		R\$8.750.000,00 (R\$1.750.000,00 por km linear)	
	Custo total:		R\$ 9.187.500,00	
Descrição da ação: Elaboração dos projetos básicos e executivos de revitalização urbanística da área central do município; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
Objetivo: Oferecer ao morador uma melhor qualidade de vida e, ao visitante, uma melhor experiência turística.				
Justificativa: A jornada do turista no território turístico é valorizada quando, ao utilizar as áreas turísticas, o visitante percebe a preocupação da cidade no sentido de oferecer conforto e atratividade, por meio de ambientes acolhedores e planejados para o uso público.				
Benefícios e beneficiários: Ampliar a experiência do turista por meio da oferta de uma melhor infraestrutura de apoio ao turismo. Moradores e visitantes.				
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Licença Prévia (LP) e Licença de Instalação (LI), conforme estabelecido na Lei Federal 6.938/81 que institui a Política Nacional de Meio Ambiente e na lista de atividades constantes na Resolução CONAMA 237 de 1997.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Fomentar e apoiar a elaboração e implantação de Plano de Gestão de Riscos para a região da Serra Catarinense, com foco no setor turístico. (PDIT)	Elaboração do Plano de Gestão de Riscos do segmento de ecoturismo e turismo de aventura.	Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica.
	Capacitação de voluntários em Gestão de Riscos.	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica.
	Custo total:	R\$ 0,00		
Descrição da ação: Apoiar a elaboração e implantação do Plano de Gestão de Riscos do segmento de ecoturismo e turismo de aventura na Serra Catarinense.				
Objetivo: Oferecer mais segurança e profissionalismo na gestão do ecoturismo e turismo de aventura.				
Justificativa: Os segmentos de ecoturismo e turismo de aventura colocam o visitante em situações de risco potencial e, portanto, se faz mister ter um plano capaz de orientar todas as ações necessárias para o atendimento de incidentes e acidentes que possam ocorrer com visitantes e moradores que estejam realizando atividades no âmbito destes segmentos.				
Benefícios e beneficiários: Diminuir ao máximo a ocorrência de incidentes e acidentes que possam gerar riscos à saúde de moradores e visitantes.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Apoiar a elaboração e institucionalização do Serviço de Proteção ao Turista da Serra Catarinense (PDIT)	Definição do escopo do projeto e limites operacionais do serviço.	Polícia Militar, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica.
	Implantação.			
	Custo total:	R\$0,00		
Descrição da ação: Apoiar a elaboração de convênio com a PM e Polícia Civil para elaboração e institucionalização do Serviço de Proteção ao Turista, prioritariamente nos municípios categoria B (Lages e Urubici) e C (Bom Jardim da Serra e São Joaquim); Definição do escopo do projeto e limites operacionais do serviço, incluindo treinamento, sinalização de delegacias e aquisição de 4 carros; Implantação do serviço.				
Objetivo: Oferecer uma percepção de maior segurança aos visitantes que circulam pela Serra Catarinense.				
Justificativa: Apesar de a Serra Catarinense apresentar números relativamente baixos de criminalidade, se comparado à outras regiões turísticas brasileiras, a segurança pública é um aspecto fundamental para o fortalecimento das atividades turísticas. Nesse sentido, o Serviço de Proteção ao Turista visa justamente oferecer ao visitante maior comodidade, rapidez e hospitalidade ao visitante, de modo a ampliar a percepção de segurança e, com isto, a satisfação do visitante.				
Benefícios e beneficiários: Oferta de um serviço diferenciado para o atendimento de visitantes da Serra Catarinense, vítimas de crimes.				

Quadro 13. Maximizar o sistema de Sinalização de Orientação e Interpretação Turística do município.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Elaboração e implantação de novo sistema de sinalização turística	Projeto básico e executivo de sinalização de orientação turística (15 Placas e Pórticos)	DEINFRA, DNIT, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Projeto – R\$14.250,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantação		R\$285.000,00 (R\$19.000,00 por placa com pórtico)	
	Projeto básico e executivo de Sinalização de Interpretação Turística (15 placas)	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Projeto – R\$2.362,50	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
Implantação	R\$47.250,00 (R\$3.150,00 por placa)			
	Custo total:	R\$ 348.862,50		
Descrição da ação: Realização de diagnóstico, seguido da elaboração de projeto básico e executivo do sistema de sinalização de orientação e interpretação turística, em português, inglês e espanhol; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
Objetivo: Implantar o Sistema de Sinalização de Orientação e Interpretação Turística do município, de forma a proporcionar maior satisfação e segurança aos visitantes.				
Justificativa: O Sistema de Sinalização Turística permite, ao morador e ao visitante, terem maior facilidade de acesso e, também, maior compreensão sobre a oferta turística, de modo a ampliar sua consciência turística, sua experiência e a satisfação com a visita.				
Benefícios e beneficiários: Facilitar o deslocamento, estimular as visitas e ampliar a satisfação do visitante. Moradores e turistas.				
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Não se aplica.				

6.2 Produto Turístico

Quadro 14. Potencializar a qualidade dos serviços prestados pelo setor turístico.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Capacitação de pessoal e melhoria da qualidade do artesanato, de modo a expressar a identidade cultural e histórica do município de Bom Retiro	Diagnóstico de demanda por cursos de qualificação para os gestores e profissionais do turismo.	Órgão Municipal de Turismo, Órgão Municipal de Cultura, CONSERRA e COMTUR	R\$30.000,00 (6 cursos)	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Realização de capacitação.			
	Elaboração do Programa de Design de Artesanato com identidade cultural da Serra Catarinense.	Órgão Municipal de Turismo, Órgão Municipal de Cultura, CONSERRA e COMTUR	R\$30.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantação.			
Custo total:		R\$ 60.000,00		
Descrição da ação: Realizar atualização do diagnóstico de demanda por cursos de capacitação e qualificação para os gestores, profissionais do turismo e artesãos; e promover 06 cursos de capacitação.				
Objetivo: Ampliar a qualidade dos serviços prestados e a qualidade do artesanato produzido no município.				
Justificativa: O turista atual está cada vez mais exigente com o serviço prestado e, portanto, se torna fundamental qualificar a prestação dos serviços e ampliar a qualidade do artesanato, de modo a ampliar a satisfação do visitante e o gasto médio no destino.				
Benefícios e beneficiários: Ampliação da qualidade do serviço turístico e do artesanato produzido no município. Profissionais do turismo e visitantes.				
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Não se aplica.				

Quadro 15. Criar produtos e serviços inovadores, segmentados e integrados à oferta turística regional.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Implantação da Rota Turística das Cachoeiras e apoio à implantação das Rotas Turísticas da Serra Catarinense (PDTT)	Elaborar Projeto Básico e Executivo da Rota Turística das Cachoeiras	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA e Órgão Municipal de Infraestrutura	R\$7.500,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantar modelo de gestão das rotas e proposta de ações de melhoria, para as empresas de turismo integrantes		R\$30.000,00	
	Obras de implantação		03 Mapas Panorâmico (R\$12.000,00) 02 Parklets (R\$60.000,00) 02 paradores (R\$30.000,00) Total: R\$102.000,00	
	Apoio à elaboração do Projeto básico e executivo das Rotas Turísticas da Serra Catarinense – Caminhos das Tropas (Lages e Capão Alto); Caminhos Rurais; Cicloturismo (350km de ciclofaixas) e Enoturismo.	DNIT, DEINFRA, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA e Órgão Municipal de Infraestrutura	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	
Custo total:		R\$ 139.500,00		
Descrição da ação: Elaboração do Projeto Básico e Executivo da Rota Turística das Cachoeiras; Implantação de modelo de gestão da rota e proposta de ações de melhoria, para as empresas de turismo integrantes; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra. Apoio à realização do Projeto básico e executivo das Rotas Turísticas da Serra Catarinense – Caminhos das Tropas (Lages e Capão Alto); Caminhos Rurais; Cicloturismo (350km de ciclofaixas) e Enoturismo.				
Objetivo: Implantar a rota turística de Bom Retiro e apoiar a implantação das rotas turísticas da Serra Catarinense, com vistas a gerar maior atratividade, segurança e conforto para os turistas.				
Justificativa: Para se destacar no mercado, é necessário se diferenciar e oferecer produtos e serviços que atendam as expectativas dos visitantes. Desta forma, se torna essencial implantar a infraestrutura das rotas turísticas de modo a criar a identificação destas rotas, no território, e assim estimular a visitação, além de oferecer maior conforto e segurança para quem se desloca pela região.				
Benefícios e beneficiários: Oferecer um novo produto de Bom Retiro no mercado; e oferecer maior segurança e conforto para os turistas em viagem pela Serra Catarinense.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Implantação do Centro Inteligente de Atendimento ao Turista – CIAT.	Projeto básico e executivo de Centro Inteligente de Atendimento ao Turista – CIAT.	Órgão Municipal de Turismo; COMTUR.	R\$10.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Obras de implantação		R\$120.000,00 (implantação)	
	Custo total:		R\$240.000,00 - R\$60.000,00 por ano (gestão 2021 a 2024)	
Custo total:		R\$ 370.000,00		
Descrição da ação: Elaboração dos projetos básico e executivo do Centro Inteligente de Atendimento ao Turista – CIAT; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
Objetivo: Oferecer a moradores e visitantes um espaço inovador e ponto de referência para a busca de informações a respeito do turismo; onde seja possível, também, promover a cultura e o artesanato do município; e fomentar a comercialização de produtos e serviços turísticos.				
Justificativa: Os Centros de Atendimento ao Turista – CAT são locais muito procurados por visitantes quando de sua chegada ao município ou, ainda, quando o visitante está em busca de informações sobre as atividades turísticas, eventos etc. Desta forma, se faz fundamental a implantação do Centro Inteligente de Atendimento ao Turista, preferencialmente em imóvel na região central, ou a beira da BR282, o qual seja concebido de modo a ser um espaço inovador, com amplo uso de recursos tecnológicos e grande ênfase à promoção da cultura e aspectos históricos de Bom Retiro e de toda a Serra Catarinense.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Elaboração do Calendário Permanente de Eventos alavancadores de turismo	Identificação e reorganização temporal do Calendário de Eventos atual	Órgão Municipal de Cultura, Esporte e Turismo; COMTUR e CONSERRA		Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Análise do potencial do mercado e definição de novos eventos alavancadores			
	Elaboração dos projetos de 1 novo evento de fluxo turístico para o município		R\$ 20.000,00	
	Captação de recursos e execução dos eventos		R\$ 300.000,00	
	Custo total:		R\$ 320.000,00	
Descrição da ação: Identificação e reorganização temporal do Calendário de Eventos atual do município; Análise do potencial do mercado e definição de novos eventos alavancadores; Elaboração do projeto do novo evento; Captação de recursos; e Execução do evento.				
Objetivo: Criar um Calendário Permanente de Eventos alavancadores de fluxo turístico distribuído ao longo de todo o ano, de modo a gerar demanda turística ao longo de todo o ano.				

Justificativa: Os eventos turísticos têm papel importante na geração de atratividade e estímulo para a visita turística e, portanto, devem ser planejados e executados em períodos adequados para atrair o maior número de visitantes e, da mesma forma, para promover a distribuição do fluxo turístico ao longo do ano.

Benefícios e beneficiários: Ampliar a atratividade e o número de participantes dos eventos de fluxo turístico do município. **Beneficiários:** organizadores dos eventos, empresários envolvidos com eventos e proprietários de estabelecimentos de turismo e de apoio ao turismo.

Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Não se aplica.

Quadro 16. Criar e apoiar políticas de incentivo ao desenvolvimento turístico integrado à região da Serra Catarinense.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Criação de incentivos para atrair investimentos e eventos para o município	Criação de Programas de incentivo e fomento à iniciativa privada	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA e Câmara de Vereadores	R\$5.000,00	Orçamento dos Órgão Municipal de Turismo
	Criação de Áreas de Especial Interesse Ecológico e Turístico no território do município e definição dos incentivos ao investimento turístico	Órgão Municipal de Turismo, Órgão Municipal Do Meio Ambiente, COMTUR, CONSERRA e Câmara de Vereadores	R\$15.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Custo total:	R\$20.000,00		
Descrição da ação: Diagnóstico da situação atual do município; Identificação das opções de elaboração de programas de incentivo e fomento à iniciativa privada; e de Projetos de lei de criação de Áreas de Especial Interesse Ecológico e Turístico no território do município; Elaboração dos Programas e Projetos de Lei das “Áreas de Especial Interesse Ecológico e Turístico no território do município”; Acompanhamento da tramitação na Câmara de Vereadores até a aprovação do Projeto de Lei; e Implantação do Programa.				
Objetivo: Incentivar a implantação, ampliação e melhoria dos equipamentos e serviços turísticos; e a atração de eventos para o município.				
Justificativa: O investimento privado é fundamental para promover o desenvolvimento turístico do município. Desta forma, se torna fundamental a criação de estímulos para atrair os investimentos e integrar as ações do poder público com as intervenções da iniciativa privada. Da mesma forma, é fundamental orientar e planejar o desenvolvimento do turismo de modo a concentrar a demanda por infraestrutura turística, o que pode ser potencializado com a criação das Áreas de Especial Interesse Ecológico e Turístico no território do município.				
Benefícios e beneficiários: Aumento dos investimentos em implantação, ampliação e melhoria dos equipamentos e serviços turísticos do município; e aumento do número de eventos realizados no município. Moradores, visitantes e investidores.				

6.3 Comercialização Turística

Quadro 17. Potencializar o Marketing Turístico do município.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Elaboração e implementação do Plano de Comunicação e Marketing de cada um dos segmentos prioritários do turismo	Elaboração do Plano de Comunicação e Marketing	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$50.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implementação do Plano de Comunicação e Marketing (5 anos)		R\$150.000,00	
	Criação da marca turística do município		R\$30.000,00	
	Custo total:		R\$230.000,00	
Descrição da ação: Elaborar o Plano de Comunicação e Marketing.				
<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criar posicionamento do destino turístico focado numa experiência ativa e diversificada, baseada nos segmentos turísticos prioritários; • Criar marca turística do município, baseado no novo posicionamento mercadológico; • Criar banco de imagens; • Criar e implantar campanha de promoção turística (folder, flyer; e vídeos de promoção turística); • Criar calendário de participação em feiras e eventos ligados aos segmentos turísticos prioritários; • Organizar a política de participação em feiras e eventos para divulgação e comercialização turística e participar de ao menos 5 eventos anuais (2021 a 2025); <p>e</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorar os resultados obtidos. 				
<p>Justificativa: O município precisa criar um novo posicionamento no mercado turístico, de modo a abranger e integrar toda a diversidade turística do município e deste com a diversidade regional e, ao mesmo tempo, atuar de forma eficiente na comunicação e promoção do destino, com vistas a atingir seus clientes potenciais, manter um relacionamento frequente com esse público e estimular a visita à região.</p>				
<p>Benefícios e beneficiários: Criação de novo posicionamento turístico e campanha de comunicação integrada. Empresários do turismo e turistas.</p>				

Quadro 18. Criar e apoiar uma maior presença digital do turismo.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Criação e manutenção de maior presença digital do turismo do município na internet	Criação do site oficial e das páginas oficiais de turismo nas redes sociais; e integração com as OTA's	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$30.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Atualização periódica de dados e informações turísticas no site e redes sociais, baseadas na definição do Plano de Comunicação e Marketing (5 anos)			
	Produção de 5 vídeos de divulgação (1 minuto e 30 segundo cada)		R\$15.000,00	
	Sensibilização dos gestores de atrativos e equipamentos turísticos para atuação com as OTA's e compartilhamento das postagens oficiais do município e da Serra Catarinense, em suas próprias páginas nas redes sociais.		Sem custo direto	
	Custo total:		R\$45.000,00	
Descrição da ação: Criação da nova presença digital do turismo do município.				
Objetivo: Fortalecer o relacionamento do turismo municipal com o mercado turístico (empresas e turistas).				
Justificativa: 65% dos viajantes de lazer e 69% dos viajantes de negócios recorrem à internet na busca inicial de informações sobre o destino. Da mesma forma, 78% dos turistas de viagens de negócios e 67% dos turistas de lazer afirmam utilizar <i>smartphones</i> durante todo o processo de viagem (THINKWITHGOOGLE, 2014), portanto é necessário manter uma presença digital ativa e permanente com os usuários, de modo a gerar atratividade e negócios para o turismo do município.				
Benefícios e beneficiários: Fortalecimento da imagem turística do município; ampliação da demanda turística; e ampliação dos gastos dos visitantes. Empresas de turismo do município e turistas.				

6.4 Sustentabilidade Socioambiental

Quadro 19. Garantir o desenvolvimento sustentável do turismo.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Sustentabilidade ambiental no turismo	Criação de Plano de Gestão Ambiental para as empresas e atrativos turísticos do município	Órgão Municipal de Turismo, Órgão Municipal do Meio Ambiente, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto	Não se aplica
	Criação de Campanha de Cidade Lixo Zero no município	Órgão Municipal do Meio Ambiente e CONSERRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica.
	Apoio e participação na Criação e regulamentação de “Política Regional de comercialização e execução de atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura”	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR; CONSERRA; agências de receptivo da Serra Catarinense	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica
	Criação e regulamentação de grupo de fiscalização do desenvolvimento imobiliário e turístico do município	Órgão Municipal de Turismo, Órgão Municipal de Obras, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto	Não se aplica
	Custo total:	R\$ 0,00		
<p>Descrição da ação: Articulação com o Órgão Municipal do Meio Ambiente para a Criação de Plano de Gestão Ambiental Modelo para as empresas e atrativos turísticos do município; Definição, em conjunto com o Órgão Municipal do Meio Ambiente, do escopo da Campanha, produção de material de comunicação e execução da Campanha de Cidade Lixo Zero; Criação, em conjunto com representantes das agências de receptivo do município, da “Política Regional de comercialização e execução de atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura” e definição da forma de regulamentação; Criação e regulamentação de grupo de fiscalização do desenvolvimento imobiliário e turístico do município.</p>				
<p>Objetivo: Estabelecer uma série de atividades, em conjunto com empresas, órgãos públicos municipais e órgãos públicos federais, que promovam o desenvolvimento sustentável do turismo do município.</p>				
<p>Justificativa: Para que o município possa vender uma imagem de destino turístico sustentável, se faz necessário o desenvolvimento de ações que muitas vezes não estão ligadas diretamente com a atividade, mas que contribuem ou ainda são alicerces para a sustentabilidade do turismo, tais como a Campanha Lixo Zero, o grupo de fiscalização do desenvolvimento imobiliário e turístico e, por fim, a existência da Pasta de Meio Ambiente. Estas ações estão ligadas diretamente com o turismo e são fundamentais para que empreendimentos e atrativos turísticos possam atuar de forma sustentável na gestão de seus negócios.</p>				
<p>Benefícios e beneficiários: Incorporação de ações sustentáveis nos empreendimentos e atrativos turísticos do município; redução da geração de resíduos; ampliação da oferta de serviços e produtos turísticos; ampliação da segurança dos visitantes; diminuição dos impactos ambientais no território. Beneficiários: moradores e visitantes.</p>				

Quadro 20. Implantar e incentivar a acessibilidade nos atrativos e equipamentos turísticos.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Acessibilidade no turismo	Realização de palestra de sensibilização dos gestores dos atrativos e equipamentos turísticos para fomentar a adaptação às necessidades das PcD e mobilidade reduzida	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$5.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Custo total:	R\$ 105.000,00		
Descrição da ação: Realização de palestra de sensibilização dos gestores dos atrativos e equipamentos turísticos para fomentar a adaptação às necessidades das PcD e mobilidade reduzida.				
Objetivo: Promover a adaptação da oferta turística à acessibilidade das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, conforme Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004.				
Justificativa: Dados do Censo de 2010 apontam que 24% da população brasileira possui algum tipo de deficiência ou dificuldade de locomoção (IBGE, 2019) e, da mesma forma como ocorre com as demais pessoas, esta parcela da população possui todas as características necessárias para empreender o ato da viagem. Porém as cidades e os destinos turísticos brasileiros ainda não estão adaptados para atender as necessidades e expectativas deste público, o que cria uma oportunidade para a atração deste público.				
Benefícios e beneficiários: Oferecer atrativos e equipamentos turísticos acessíveis para qualquer tipo de pessoa, sejam elas moradores ou turistas.				

Quadro 21. Sensibilização da população local e turistas sobre a conservação ambiental e o turismo.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Programa de sensibilização turística e ambiental da população local, turistas e governos municipais	Elaboração de campanha de sensibilização da população local, turistas e governo municipal sobre a o turismo e a conservação ambiental.	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$13.500,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Execução da Campanha			
	Elaboração do Programa de Certificação de Excelência das Empresas Turísticas (Inovação, ações ambientais e acessíveis). (2021 a 2025)	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica.
	Execução do Programa			
	Elaboração da campanha de “Educação no turismo” para as escolas municipais de ensino básico do município	Órgão Municipal de Educação e Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$13.500,00	Orçamento do Órgão Municipal de Turismo e Órgão Municipal de Educação
	Execução da campanha			
Custo total:	R\$ 27.000,00			
Descrição da ação: Elaboração do escopo e limites operacionais do Programa de Sensibilização Turística e Ambiental, composto pela Campanha de Sensibilização, Programa de Certificação e Campanha “Educação no Turismo”; Elaboração dos materiais de apoio; e Execução do Programa.				
Objetivo: Sensibilizar a população local, turistas, empresários e colaboradores das empresas ligadas direta e indiretamente com o turismo, sobre os benefícios e perspectivas de desenvolvimento sustentável da atividade turística.				
Justificativa: A atividade turística tem uma participação ainda muito pequeno no processo de desenvolvimento econômico e social do município e, por esta razão, não há uma sensibilização da sociedade em relação aos benefícios e perspectivas de desenvolvimento sustentável da atividade turística. Desta forma se faz mister promover ações de sensibilização de alunos do ensino fundamental e dos atores envolvidos direta e indiretamente com a atividade turística, de modo a estimular o apoio e participação no processo de desenvolvimento turístico sustentável.				
Benefícios e beneficiários: Ampliação do uso do patrimônio turístico pela população local; ampliação dos impactos positivos e diminuição dos impactos negativos gerados pelo turismo; fomento à melhoria e a inovação no turismo; ampliação da satisfação do visitante; maior apoio da população local ao desenvolvimento do turismo. Beneficiários: população local; empresários e colaboradores das empresas de turismo; e visitantes.				

6.5 Fortalecimento do Quadro Institucional

Quadro 22. Viabilizar o apoio institucional e financeiro para o desenvolvimento sustentável do turismo no município.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Criação e implantação de Sistema de Monitoramento do Turismo no município.	Elaboração do Projeto e do edital do sistema de monitoramento do turismo no município (2020 a 2025)	Órgão Municipal de Turismo e COMTUR.	R\$6.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantação		R\$120.000,00	
	Custo total:	R\$ 126.000,00		
Descrição da ação: Elaboração do Projeto do Sistema de Monitoramento do Turismo; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Implantação.				
Objetivo: Monitorar o processo de desenvolvimento do turismo no município.				
Justificativa: Apesar do potencial turístico do município, o Órgão Municipal de Turismo possui recursos escassos e insuficientes para monitorar o desenvolvimento turístico do município e, desta forma, se torna incapaz de gerenciar a atividade de forma eficaz e eficiente.				
Benefícios e beneficiários: Organização e produção de informações para subsidiar a tomada de decisões.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Fortalecimento da Governança	Articular a ampliação da estrutura, recursos e quadro de colaboradores que atuam com o Turismo, de modo a ampliar a atuação e os resultados no município	Órgão municipal de turismo; COMTUR.	Sem custo direto.	Orçamento do órgão municipal de turismo.
	Implantação		Salário mensal de 01 colaborador: R\$2.500,00 (Total de 2021 a 2024 = R\$120.000,00) Equipamentos: 04 computadores/notebooks. 04 tablets para pesquisas, 01 máquina fotográfica, 01 datashow, 01 telão, 01 drone e 01 GoPro. (R\$30.000,00)	
	Custo total:	R\$ 150.000,00		
Descrição da ação: Articular a ampliação da estrutura, recursos e quadro de servidores da Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo e empreender ações de fortalecimento da Governança do turismo no município de Bom Retiro.				
Objetivo: Ampliar a eficiência do planejamento e gestão do turismo no município de Bom Retiro.				

Justificativa: A Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo possui recursos escassos e insuficientes para alavancar o desenvolvimento do setor. Desse modo, se faz necessário ampliar os recursos do órgão e implantar um novo modelo de gestão que possa gerar maiores resultados para o município.

Benefícios: Melhora do processo de planejamento e gestão do turismo, gerando resultados positivos para o desenvolvimento socioeconômico de Bom Retiro. Beneficiários: Trade turístico, população local e visitantes.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS. **Sala de Imprensa:** PNAD Contínua TIC 2017: Internet chega a três em cada quatro domicílios do país. Disponível em:

<<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais>>. Acesso em: 13 jun. 2019.

AMURES. Associação dos Municípios da Região Serrana. **Municípios:** Bom Retiro. Disponível em: <<https://www.amures.org.br/index/detalhes-municipio/codMapaltem/41772/codMunicipio/42>>. Acesso em: 25 fev. 2019.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. **Assuntos:** Legislação. Portaria nº 1911/SAI, 20/06/2018. Disponível em: <<http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/2018/portaria-no-1911-sia-20-06-2018>> Acesso em: 07 mar. 2019.

AZUL LINHAS AÉREAS. **Seleção de voo.** Disponível em: <<https://viajemas.voeazul.com.br/Availability.aspx>>. Acesso em: 07 mar. 2019.

BLOG VENTURAS. **Prepare-se para as tendências:** o turismo pós-pandemia aponta para os destinos de natureza no Brasil. Disponível em: < <https://blog.venturas.com.br/tendencias-pos-pandemia-no-turismo-apontam-para-turismo-de-natureza/>>. Acesso: 15 mai. 2020.

BLOG PANROTAS. **MKT Destinos:** 5 Tendências para 2020. Disponível em: <<https://blog.panrotas.com.br/mktdestinos/>>. Acesso em 15 Mai. 2020.

CADASTUR. **Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos.** Disponível em: <<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/sou-turista/inicio>>. Acesso em: 21 jun. 2019.

CAMPASSÍ, Maiko Roberto. **O Enoturismo Como Veículo Turístico e Sua Atual Importância para o Vale dos Vinhedos e Bento Gonçalves.** 2009. Disponível em: <<https://www.webartigos.com/artigos/o-enoturismo-como-veiculo-turistico-e-sua-atual-importancia-para-o-vale-dos-vinhedos-e-bento-goncalves/27399/#ixzz27toyaj45>>. Acesso em: 31 Jul. 2019.

CICLO VIVO. **Mobilidade:** Mesmo com pouca estrutura, cicloturismo cresce no Brasil e no mundo. Disponível em: < <https://ciclovivo.com.br/arq-urb/mobilidade/mesmo-com-pouca-estrutura-cicloturismo-cresce-no-brasil-e-no-mundo/>>. Acesso em: 15 Mai. 2020.

CNES, Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde. **Consulta.** Disponível em: <<http://cnes.datasus.gov.br/pages/estabelecimentos/consulta.jsp>>. Acesso em: 25 fev. 2019.

CNES, Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde. Extração de Dados **de Profissional.** Disponível em: <<http://cnes.datasus.gov.br/pages/profissionais/extracao.jsp>>. Acesso em: 10 jun. 2019.

CNES, Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde. **Consulta:** Tipo de Estabelecimentos. Disponível em: <http://cnes2.datasus.gov.br/Mod_Ind_Unidade.asp?VEstado=>>. Acesso em: 10 jun. 2019.

DETER. Departamento Estadual de Transportes e Terminais. **Consulta Linhas:** Horários disponíveis: <<http://www3.deter.sc.gov.br/cgi-bin/users/relatorio.pl?localo=ANITA+GARIBALDI&locald=LAGES>>. Acesso em: 07 mar. 2019.

DIAS E FIGUEIRA. O turismo de Observação de Aves: **Um Estudo de Caso do Município de Ubatuba/SP-Brasil**. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-99112010000200006>. Acesso: 31 Jul. 2019.

FECOMÉRCIO SC, Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina. Pesquisa Fecomércio de Turismo: **Inverno na Serra de Santa Catarina 2018**. Disponível em: <[file:///C:/Users/Alexandre%20Neumayr/Downloads/TUR_Inverno-2018_relatorio%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Alexandre%20Neumayr/Downloads/TUR_Inverno-2018_relatorio%20(2).pdf)>. Acesso em: 01 Ago. 2019.

FLORIPA AIRPORT. **Novo Terminal**. Disponível em: <https://floripa-airport.com/novo-terminal.html>. Acesso em: 07 mar. 2019.

GIRUS SOLUÇÕES EM TURISMO. **Pesquisa sobre o comportamento dos turistas potenciais durante a Pandemia do Covid-19**. Disponível em: <<https://girus.wordpress.com/2020/04/28/pesquisa-sobre-o-comportamento-dos-turistas-potenciais-durante-a-pandemia-do-covid-19-2/>>. Acesso em: 25 Mai. 2020.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades: Bom Retiro**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/bom-retiro/panorama>>. Acesso em: 10 jun. 2019.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Bom Retiro: Panorama**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/bom-retiro/panorama>>. Acesso em: 25 fev. 2019.

IGNARRA, Luiz R. **Fundamentos do Turismo**. São Paulo: Pioneira, 2003.

IMA, Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina. **O Instituto: O que é**. Disponível em: <<http://www.ima.sc.gov.br/index.php/o-instituto/organizacao/o-que-e>>. Acesso em: 18 jul. 2019.

INFRACEA. Infraestrutura em Controle do Espaço Aéreo e Aeroportos. **Aeroportos: Aeroporto de Lages**. Disponível em: <<https://infracea.com.br/#filter=.aeroportos>> Acesso em: 07 mar. 2019.

MEIO E MENSAGEM. **Últimas Notícias: Mercado online de turismo cresce 73% em cinco anos**. Disponível em: <<https://www.meioemensagem.com.br/home/ultimas-noticias/2017/09/06/mercado-online-de-turismo-cresce-73-em-cinco-anos.html>>. Acesso em: Mai. 2020.

MELHOR ESCOLHA. **TV por assinatura**. Disponível em: <<https://melhorescolha.com/tv-por-assinatura/?cidade=bom-retiro-sc>>. Acesso em: 10 jun. 2019.

MIDIATURIS. **Trade: A economia compartilhada revoluciona o turismo**. Disponível em: <<http://www.midiaturis.com.br/a-economia-compartilhada-revoluciona-o-turismo/>>. Acesso em: 15 Mai. 2020.

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES. **Aeroporto de Correia Pinto: Planejamento da Infraestrutura Aeroportuária**. Disponível em: <file:///C:/Users/Alexandre%20Neumayr/Downloads/Rel%20Infra-Correia%20Pinto-20161219_vrs1.0.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2019.

MTUR, Ministério do Turismo. **Categorização dos Municípios das Regiões Turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro**. Disponível em: <<http://www.mapa.turismo.gov.br/mapa/init.html#/home>>. Acesso em 22 fev. 2019.

MTUR, Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Caderno e Manuais de Segmentação**: Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/assuntos/5292-caderno-e-manuais-de-segmenta%C3%A7%C3%A3o.html>>. Acesso em: 30 de jul. de 2019.

MTUR, Ministério do Turismo, **Conceitos Básicos e Apoio à Comercialização de Produtos Segmentados. Ministério do Turismo**. Secretaria Nacional De Políticas De Turismo. MTUR: Florianópolis: 2009, 208 P.

MTUR, Ministério do Turismo. **Ecoturismo: orientações básicas**. Ministério do Turismo. Brasília: MTUR, 2010. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Ecoturismo_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf>. Acesso em : 01 Ago. 2019.

MTUR, Ministério do Turismo (2020). **Últimas Notícias**: Ministério do Turismo libera R\$ 5 bilhões na maior operação de crédito da história para o setor. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/13500-minist%C3%A9rio-do-turismo-libera-r%-5-bilh%C3%B5es-na-maior-opera%C3%A7%C3%A3o-de-cr%C3%A9dito-da-hist%C3%B3ria-para-o-setor.html>>. Acesso em: 20 Mai. 2020.

PANROTAS. **Mercado**: Brasil ganhará programa de revitalização para o ecoturismo. Disponível em: <https://www.panrotas.com.br/mercado/economia-e-politica/2019/09/brasil-ganhara-programa-de-revitalizacao-para-o-ecoturismo_167292.html>. Acesso em: 15 Mai. 2020.

PC-SC, Polícia Civil de Santa Catarina. **Informações**: Endereços. Disponível em: <<http://www.pc.sc.gov.br/informacoes/enderecos/24-lages-08-drp>>. Acesso em: 21 mai. 2019.

PM-SC, Polícia Militar de Santa Catarina. **Endereços das Unidades**. Disponível em: <<http://www.pm.sc.gov.br/cidadao/endereco-das-unidades.html>>. Acesso em: 21 mai. 2019.

PMBR. Prefeitura Municipal de Bom Retiro. **Apresentação**. Disponível em: <<https://www.bomretiro.sc.gov.br/municipio/index/codMapaltem/11952>>. Acesso em: 25 fev. 2019.

PMBR, Prefeitura Municipal de Bom Retiro. (2017). **Legislação**: Lei Ordinária2354/2017. Integra da Norma. Disponível em: <<https://www.bomretiro.sc.gov.br/legislacao/index/detalhes/codMapaltem/15703/codNorma/329125>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

PMTBR. Portal Municipal de Turismo de Bom Retiro. **O que fazer**. Disponível em: <<https://turismo.bomretiro.sc.gov.br/o-que-fazer>>. Acesso em: 25 fev. 2019.

PMBR. Prefeitura Municipal de Bom Retiro. **Governo**: Estrutura Organizacional. Disponível em: <<https://www.bomretiro.sc.gov.br/estruturaorganizacional/index/index/codMapaltem/16294>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

PORTAL ESTADO DE MINAS. Economia: **Turismo Religioso Movimenta Bilhões de Reais**. Disponível em <https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2019/04/26/internas_economia,1049070/turismo-religioso-movimenta-bilhoes-de-reais.shtml>. Acesso em: 30 de jul. 2019.

SANTA CATARINA. **Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019**. Dispõe sobre a estrutura organizacional básica e o modelo de gestão da Administração Pública Estadual, no âmbito do Poder Executivo, e estabelece outras providências. Diário Oficial Eletrônico do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 12 de jun. 2019. Disponível em: <<http://www.doe.sea.sc.gov.br/Portal/VisualizarCanal.aspx?cdCanal=37>>. Acesso em: 17 jun. 2019.

SEBRAE, Serviço Nacional de Apoio às Médias e Pequenas Empresas. **Santa Catarina em Números: Relatórios Municipais**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sc/quem_somos/santa-catarina-em-numeros,2fedd49dc3246410VgnVCM2000003c74010aRCRD>. Acesso em: 10 jun. 2019.

SEBRAE. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Relatórios Municipais: Bom Retiro em Números**. Disponível em: <<https://www.dropbox.com/sh/sx0qe3wg8tphfb2/AABQtKRSkpNZoMZRVwxkCKmCa?dl=0&preview=Relat%C3%B3rio+Municipal+-+Bom+Retiro.pdf>>. Acesso em: 25 fev. 2019.

SNIS, Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento. **Diagnóstico do manejo de Resíduos Sólidos Urbanos - 2017**. Disponível em: <<http://www.snis.gov.br/diagnostico-residuos-solidos/diagnostico-rs-2017>>. Acesso em: 23 mai. 2019.

SINOPSE DO CENSO DEMOGRÁFICO 2010. **Domicílios particulares permanentes, por existência de energia elétrica, segundo as Grandes Regiões e as Unidades da Federação – 2010**. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=P13&uf=00>>. Acesso em: 22 mai. 2019.

SUMMIT AGRO. **Notícias do Campo: Turismo Rural cresce no Brasil e movimentada economia de pequenas propriedades**. Disponível em: <<https://summitagro.estadao.com.br/turismo-rural-cresce-e-movimentada-economia/>>. Acesso em: 25 Mai. 2020

SSP-SC. Secretaria de Segurança Pública de Santa Catarina. **Painel de Dados Estatísticos**. Disponível em: <<http://www.ssp.sc.gov.br/index.php/component/content/article/88-servicos/184-seguranca-em-numeros-2?Itemid=437>>. Acesso em: 21 mai. 2019.

THINKWITHGOOGLE. **A estrada do viajante para a tomada de decisão**. Mountain View, Califórnia, 2014.

THINKWITHGOOGLE. **A influência dos smartphones na jornada de quem viaja**. Disponível em: <<https://www.thinkwithgoogle.com/intl/pt-br/advertising-channels/busca/influencia-dos-smartphones-na-jornada-de-quem-viaja/>>. 2018. Acesso, junho 2019.

UNWTO. **Tourism4sdgs**. Disponível em: <<https://www.unwto.org/tourism4sdgs>>. Acesso em: mar. 2020. United Nations World Tourism Organization. Spain: Madrid, 2020.

UOL. **Economia: Senado aprova linha de crédito de R\$ 190 bilhões para micro e pequenas empresas**. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/04/24/senado-aprova-linha-de-credito-de-r-190-bi-para-micro-e-pequenas-empresas.htm>>. Acesso em: 26 Mai. 2020.

USD FORECAST. **Brasil:** Previsões do dólar e do euro. Disponível em:
<<http://usdforecast.com/br/previs%C3%A3o-do-d%C3%B3lar.html>>. Acesso em: 25 Mai. 2020.

WIKIAVES. **Painel de Bom Retiro/SC.** Disponível em:
<https://www.wikiaves.com.br/municipio_4202602>. Acesso em: 30 jul. 2019.