

**PLANO MUNICIPAL DE TURISMO – LAGES**  
**Serra Catarinense**

MINISTÉRIO DO  
TURISMO





**PLANO MUNICIPAL DE TURISMO – LAGES**  
**Serra Catarinense**

**Lages, 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

<b>1 ANÁLISE DO MERCADO TURÍSTICO (DEMANDA E OFERTA) DA ÁREA TURÍSTICA.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Análise da oferta turística.....</b>	<b>12</b>
1.1.1 Meios de hospedagem.....	12
1.1.2. Alimentos e Bebidas.....	15
1.1.3 Agências de turismo emissivo e receptivo.....	18
1.1.4 Espaços de eventos.....	19
1.1.5 Atrativos turísticos (Oferta Original).....	19
1.1.5.1 Artesanato.....	26
1.1.6 Segmentos da oferta turística de Lages.....	27
<b>1.2 Análise da demanda turística potencial.....</b>	<b>32</b>
<b>1.3 Análise da necessidade de capacitação de mão de obra para o turismo, em função dos subsetores de atividade turística .....</b>	<b>36</b>
<b>2 ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA BÁSICA E DOS SERVIÇOS GERAIS ENCONTRADOS NA ÁREA TURÍSTICA.....</b>	<b>43</b>
<b>2.1 Rede viária de acesso à área e principais atrativos.....</b>	<b>43</b>
2.1.1 Acesso rodoviário.....	43
2.1.2 Terminal Rodoviário.....	44
2.1.3 Acesso aéreo.....	46
<b>2.2 Sistema de abastecimento de água.....</b>	<b>49</b>
<b>2.3 Nível de cobertura do sistema de esgotamento sanitário.....</b>	<b>50</b>
<b>2.4 Nível de atendimento do sistema de limpeza urbana.....</b>	<b>50</b>
<b>2.5 Situação da rede de drenagem pluvial e áreas urbanas atendidas.....</b>	<b>51</b>
<b>2.6 Sistema de telecomunicação.....</b>	<b>51</b>
<b>2.7 Fornecimento de energia.....</b>	<b>52</b>
<b>2.8 Sistema de saúde.....</b>	<b>53</b>
<b>2.9 Sistema de segurança.....</b>	<b>55</b>
<b>2.10 Sistema de Educação.....</b>	<b>58</b>
<b>3 ANÁLISE DO QUADRO INSTITUCIONAL DA ÁREA TURÍSTICA.....</b>	<b>59</b>
<b>3.1 Órgãos e instituições públicas e privadas, que atuam na gestão do turismo na área Turística.....</b>	<b>59</b>
3.1.1 Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina – SANTUR.....	59
3.1.2 Conselho de Turismo da Serra Catarinense - CONSERRA.....	61
3.1.3 Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo.....	62
<b>3.2 Organização e coordenação do processo de planejamento e gestão do turismo.....</b>	<b>64</b>

3.3 Legislação urbanística, ambiental, cultural e turística.....	64
4 ANÁLISE DOS ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS NA ÁREA TURÍSTICA.....	73
4.1 Gestão ambiental pública.....	73
4.2 Gestão ambiental nas empresas privadas.....	74
5 ESTRATÉGIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO.....	78
5.1 Análise SWOT do Turismo de Lages.....	78
5.2 Estratégias para o desenvolvimento do turismo de Lages.....	80
6 PLANO DE AÇÕES.....	83
6.1 Infraestrutura e serviços básicos.....	83
6.2 Produto Turístico.....	90
6.3 Comercialização Turística.....	96
6.4 Sustentabilidade Socioambiental.....	98
6.5 Fortalecimento do Quadro Institucional.....	101
REFERÊNCIAS.....	103



## 1 ANÁLISE DO MERCADO TURÍSTICO (DEMANDA E OFERTA) DA ÁREA TURÍSTICA<sup>1</sup>

Até o século XVIII, o território do atual município de Lages era habitado por povos indígenas das tribos Kaingang e Xokleng, sendo que o início da história de Lages remete à construção da estrada de ferro que ligava as províncias do Rio Grande do Sul e São Paulo. A execução da obra da estrada de ferro culminou com a vinda de colonos para a região e a criação de fazendas de gado e de exploração de erva mate.

A presença dos colonos ocasionou a ocorrência de disputas com os indígenas que habitavam a localidade, tendo os pinheirais como principal objeto dos conflitos. Cabe destacar que o pinhão, fruto gerado pelos pinheirais, constituía-se como a principal fonte alimentar dos povos indígenas.

Atribuída ao bandeirante paulista Antônio Correia Pinto de Macedo, a fundação do povoado de Lages ocorreu em 1766, por solicitação do então governador da Capitania de São Paulo, Luiz Antônio de Sousa Botelho Mourão. A localidade tinha por finalidade funcionar como estalagem para a rota de comércio entre Rio Grande do Sul e São Paulo, com ênfase na passagem do gado oriundo do território gaúcho e destinado ao abastecimento dos mineiros que atuavam na extração de ouro em Minas Gerais. Somado a isso, Lages deveria servir como ponto de defesa contra a invasão dos espanhóis que pretendiam conquistar as terras da região.

A fundação do Povoado de Nossa Senhora dos Prazeres dos Campos de Lajes foi oficializada em 22 de novembro de 1766, sendo que o nome batizado pelo bandeirante Correia Pinto se origina da “pedra laje”, tipo de arenito abundante na região. Em meados de 1771, o povoado foi elevado à categoria de vila.

Em 09 de setembro de 1820, por desígnio do Rei Dom João VI, o território de Nossa Senhora dos Prazeres dos Campos de Lajes foi transferido da capitania de São Paulo, passando a fazer parte da Capitania de Santa Catarina. Cabe ressaltar que, somente em 1960 estabeleceu-se o topônimo de Lages com a letra “G”, grafia imprópria, conforme o léxico da língua portuguesa.

Quase 45 anos após o final da Revolução Farroupilha, o primeiro paço municipal de Lages foi edificado, obra que se iniciou em 1898 e foi concluída quatro anos mais tarde. Em meados do século XX, mais precisamente entre 1950 e 1960, o ciclo de exploração de madeira viveu seu auge em Lages, sendo que a indústria madeireira ainda ocupa posição de grande destaque no cenário econômico da cidade. Nesse período histórico, o município

---

<sup>1</sup> Texto desenvolvido com base em: AMURES (2019); GUIA SANTA CATARINA (2019); e IBGE (2019).

prosperou economicamente e tornou-se um dos polos políticos e culturais do Estado de Santa Catarina.

Cabe destacar que alguns dos municípios que compõem o mapa geográfico de Santa Catarina foram desmembrados de Lages, dentre eles Bocaina, São Joaquim, Anita Garibaldi, Cerro Negro, Correia Pinto, Palmeira, Campo Belo do Sul e outros. Conforme divisão territorial de 2003, o município de Lages é constituído por três distritos: Lages, Índio e Santa Terezinha do Salto.

Distante cerca de 230 km da capital do Estado, o município de Lages está inserido na microrregião (IBGE) Campos de Lages. O município encontra-se à uma altitude de 930 metros, contando com uma área territorial de 2.631.504 km<sup>2</sup>. Geograficamente, Lages apresenta as seguintes coordenadas: Latitude 27°49'00" Sul e Longitude 50°19'35" Oeste. No que tange os limites territoriais, Lages faz divisa com os seguintes municípios: Bocaina do Sul, Capão Alto, Campo Belo do Sul, Correia Pinto, Otacílio Costa, Paineira, Palmeira, São Joaquim, São José do Cerrito, além do município gaúcho de Bom Jesus.

Com população estimada pelo IBGE em 157.743 habitantes, Lages é o 10º município com maior população no Estado de Santa Catarina. Devido a grande extensão territorial, Lages apresenta apenas a 77ª maior densidade demográfica entre os municípios catarinenses, totalizando 59,56 habitantes/km<sup>2</sup>.

Lages registra 15,31 óbitos para cada mil nascidos vivos, taxa de mortalidade infantil amplamente superior à média estadual de 8,8 óbitos/mil nascidos vivos, e pouco maior do que a média nacional que gira em torno de 13,3 óbitos/ mil nascidos vivos.

No que diz respeito ao cenário econômico do município, nota-se que o Produto Interno Bruto (PIB) no ano de 2016 superou a cifra de R\$ 4,74 bilhões, número que coloca Lages como uma das 10 maiores economias de Santa Catarina. Já o PIB per capita anual do município, registrado no mesmo ano, correspondeu à R\$ 29.930,95 por habitante, colocando Lages na 123ª posição em relação aos demais municípios catarinenses (IBGE, 2019).

Ainda em relação à economia de Lages, dados do SEBRAE (2017), apontam que o setor de prestação serviços é responsável por gerar 33,3% PIB municipal, seguido pela indústria (25,4%), administração pública (14%) e comércio (13,2%). Somado a isso, o setor de comércio exterior também gerou importantes receitas, totalizando US\$ 178 milhões em 2016. Dentre os principais destinos dos produtos exportados pelo município, destacam-se a Alemanha e os Estados Unidos.

Dados referentes à 2015 e que são apresentados no relatório do SEBRAE (2017), apontam que o município de Lages contava com 2.227 empresas do setor de comércio varejista, sendo elas responsáveis pela geração de mais de 7.600 empregos. De acordo com o IBGE (2019), a população ocupada em Lages no ano de 2016 correspondia à 30,6%,

totalizando 48.518 pessoas, número que coloca o município na 11ª posição em Santa Catarina. Em relação à renda média, o salário médio mensal dos trabalhadores formais em Lages alcançou 2,2 salários-mínimos, 95ª em relação aos 295 municípios catarinenses.

Outro aspecto relevante diz respeito ao Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Nesse sentido, dados referentes ao ano de 2010 indicam que o município de Lages registra o índice de 0,770. É importante ressaltar que o índice de Lages supera a média nacional, uma vez que o IDH do Brasil corresponde à 0,699. Por outro lado, o índice é levemente inferior à média catarinense, cujo IDH atinge 0,774.

Quanto aos aspectos referentes ao saneamento básico e meio ambiente, aproximadamente 85% dos domicílios de Lages contam com esgotamento sanitário adequado, colocando o município na 49ª posição em Santa Catarina e na 714ª entre os 5570 municípios brasileiros (IBGE, 2019).

No âmbito da saúde, o município registra a taxa de 15,38 óbitos a cada 1.000 nascidos vivos, índice que supera em 10% a taxa média brasileira (14 óbitos/1000 nascidos vivos). Em relação a estrutura para atendimento médico no município, dados do CNES (2019) apontam a existência de 166 estabelecimentos de saúde credenciados junto ao Sistema Único de Saúde.

Já em relação à educação, Lages registra uma taxa de escolarização de crianças entre 06 e 14 anos na casa de 97,3%, sendo que o município totaliza 21.346 estudantes matriculados no ensino fundamental. Quanto ao desempenho escolar dos estudantes dos anos iniciais da rede pública de ensino, Lages alcançou o índice de 5,3 no IDEB de 2015, nota que coloca Lages apenas na 252ª posição em relação aos demais municípios de Santa Catarina. Cabe destacar que o município conta com 112 estabelecimentos educacionais, sendo 87 escolas de ensino fundamental e 25 escolas de ensino médio.

Além das atividades ligadas à agropecuária, indústria e comércio, o município de Lages também se destaca no cenário turístico de Santa Catarina. Inserida na Região Turística da Serra Catarinense, o município apresenta opções ligadas ao turismo rural, ecoturismo, turismo de aventura e turismo de eventos. Dentre os principais atrativos destacam-se: Festa Nacional do Pinhão, hotéis fazenda, Coxilha Rica, Museu do Batalhão Ferroviário, passeio de Maria Fumaça, Parque Natural José Teodoro, Teatro Municipal Marajoara, entre outros (PMTL, 2019)

Lages está inserido na “categoria B” do **Mapa do Turismo Brasileiro**, juntamente com outros 12 municípios de Santa Catarina. É importante destacar que os destinos turísticos classificados na categoria B estão aptos a pleitear até R\$ 500.000,00 junto ao Ministério do Turismo, com o intuito de desenvolver projetos ligados ao turismo.

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).

## 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 hospedagens, equipamentos de alimentação, as agências de viagens/ passeios, artesanato, calendário de eventos de fluxo turístico e os espaços de eventos de Lages.

### 1.1.1 Meios de hospedagem

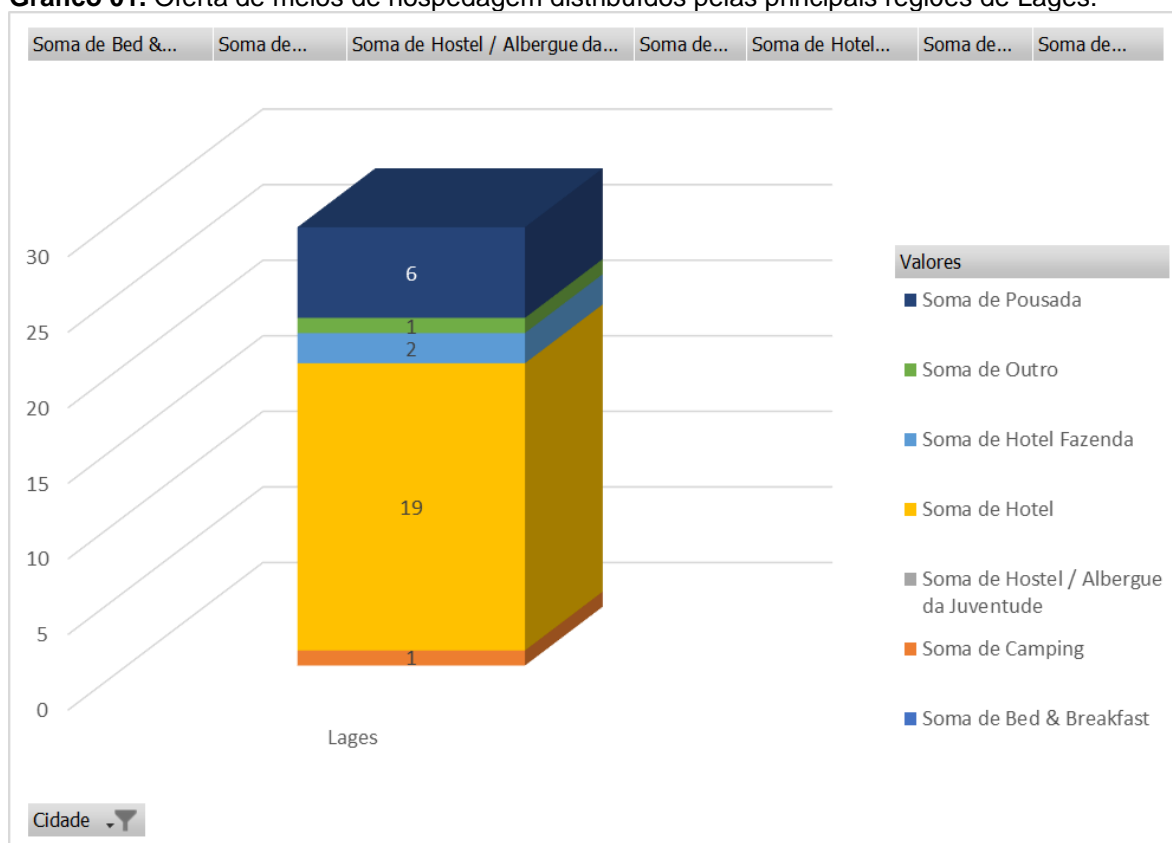
De acordo com o IBGE (2016) o Brasil possui 31.299 meios de hospedagem com uma oferta total de 1.011.254 unidades habitacionais, isto é, na média a oferta de unidades habitacionais no Brasil é de **1 uh para cada 206,17 habitantes**.

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 Lages<sup>2</sup>, o município dispõe de uma ampla e variada oferta turística composta por 29 meios de hospedagem<sup>3</sup>, dos quais 66% correspondem a hotéis, 21% pousadas, 7% hotéis-fazenda, 3% camping e 3% outros. Do total de meios de hospedagem do município, **76% possuem CADASTUR**<sup>4</sup>.

**Gráfico 01.** Oferta de meios de hospedagem distribuídos pelas principais regiões de Lages.



Fonte: Elaborado pelo autor.

<sup>2</sup> 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.

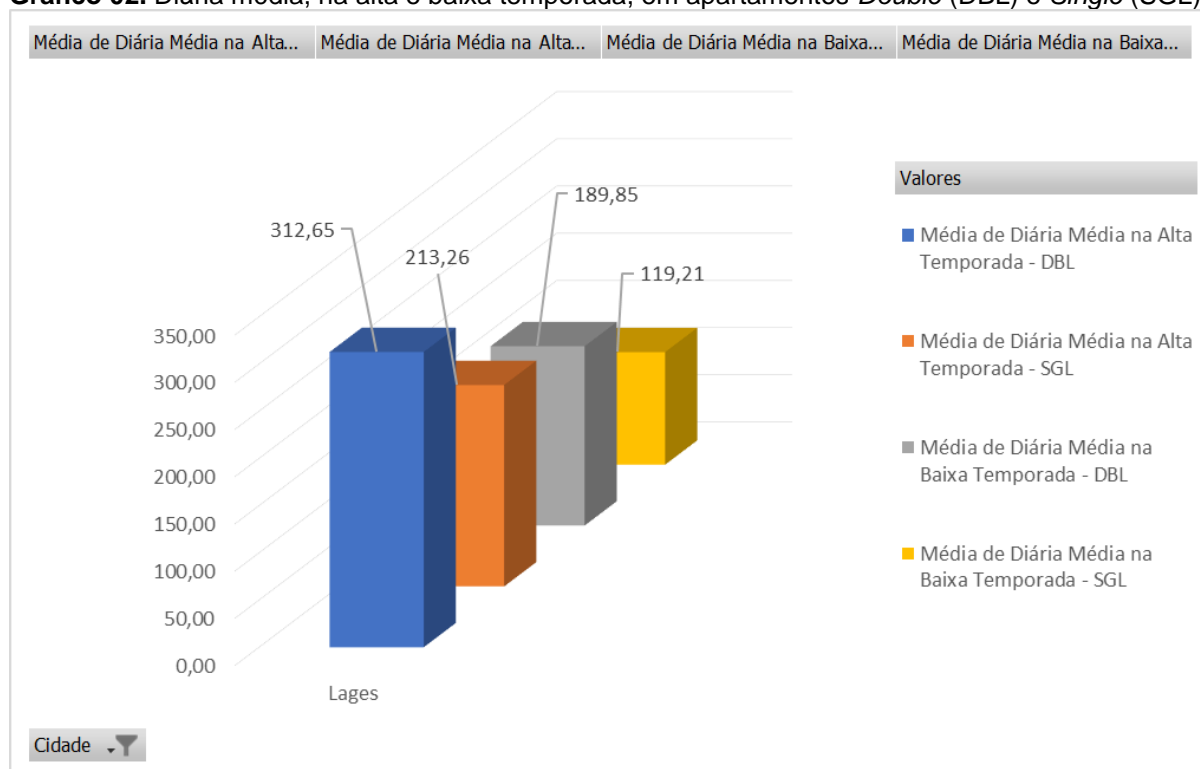
<sup>3</sup> O número de estabelecimentos se refere aqueles com CNPJ.

<sup>4</sup> 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.

Os 29 meios de hospedagem do município contam com 1.265 unidades habitacionais, totalizando 2.918 leitos. Em níveis comparativos, Lages dispõe de uma unidade habitacional para cada 124,54 habitantes, índice que supera em mais de 60% à média nacional. Quanto aos aspectos de acessibilidade, 60% dos meios de hospedagem são adaptados para receber pessoas com deficiência.

O valor da **diária média** dos meios de hospedagem de Lages, em apartamento duplo, durante a alta temporada, é de R\$ 312,65. Já na baixa temporada, o valor médio da diária para duas pessoas é de R\$ 189,85.

**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 Lages apresentam uma **taxa média de 71,63% na alta temporada e 41,63% no período de baixa temporada.**

O setor emprega 336<sup>5</sup> pessoas no período de baixa temporada e 383 no período de alta temporada. Além disso, gera 32 empregos temporários.

No que diz respeito aos serviços, 72% dos empreendimentos pesquisados disponibilizaram tais informações. Destes 95% dos meios de hospedagem oferece internet Wi-Fi gratuita, 91% possui estacionamento próprio, **95% aceita crianças** e 81% oferece café da manhã incluso no valor da diária.

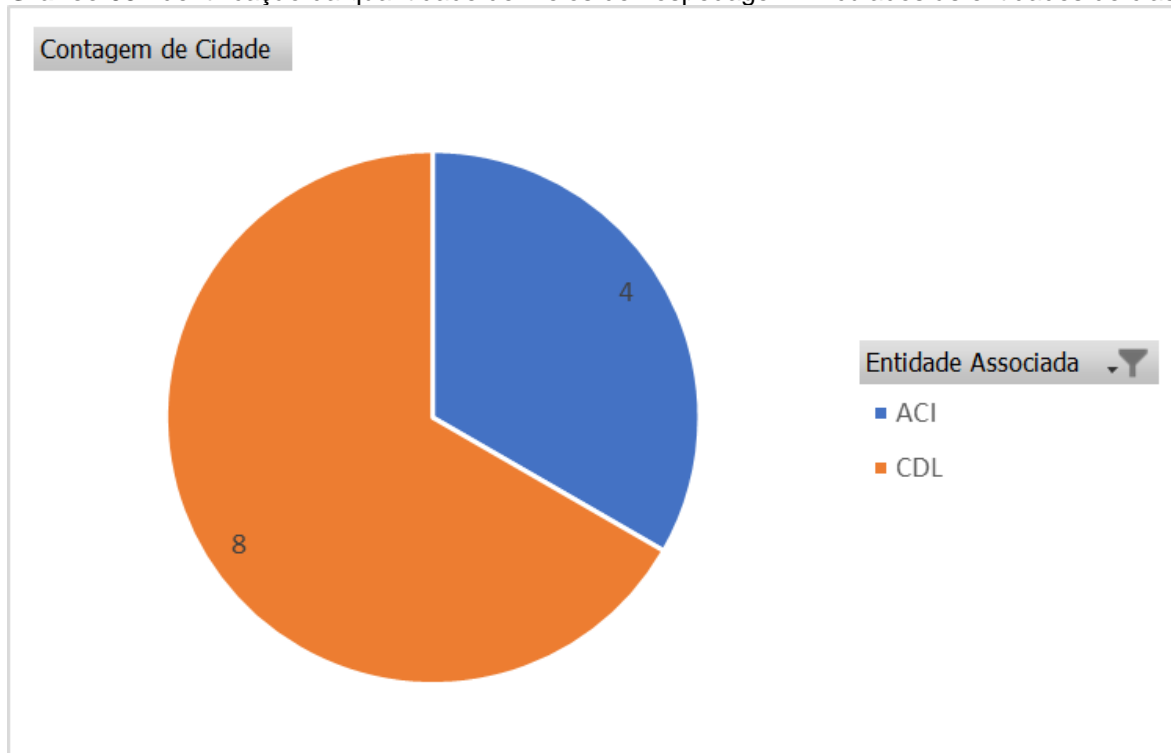
<sup>5</sup> O número de colaboradores é uma estimativa calculada a partir da razão da quantidade média de colaboradores pela quantidade de unidades habitacionais dos estabelecimentos do município.

Um aspecto relevante refere-se aos empreendimentos **“pet friendly”**. Nesse quesito, **91% dos meios de hospedagem pesquisados aceitam a presença de animais de estimação** em suas dependências.

Por fim, quanto às formas de pagamento, 100% aceitam cartões de crédito ou débito.

Também se verificou que 41% dos meios de hospedagem fazem 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).

**Gráfico 03.** Identificação da quantidade de meios de hospedagem vinculados às entidades de classe.



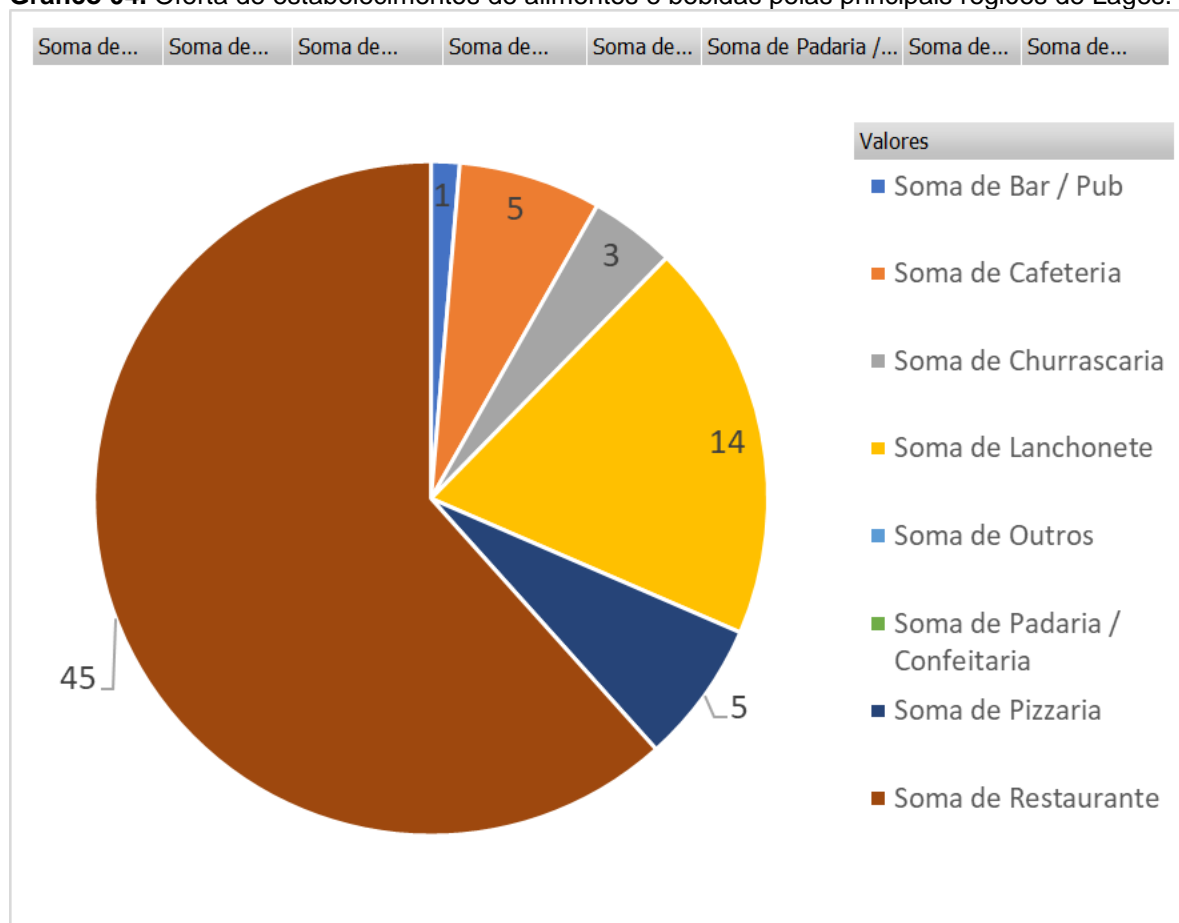
Fonte: Elaborado pelo autor.

Este fato demonstra uma razoável integração entre as empresas da região 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 do rateio dos custos para a realização de ações de promoção e comercialização.

### 1.1.2 Alimentos e Bebidas

A oferta de estabelecimentos de alimentos e bebidas no município é composta por 73 empresas identificadas como potenciais prestadoras de serviços aos turistas, sendo 1 bar / pub, 5 cafeterias, 3 churrascarias, 14 lanchonetes, 5 pizzarias e 45 restaurantes (ver gráfico a seguir).

**Gráfico 04.** Oferta de estabelecimentos de alimentos e bebidas pelas principais regiões de Lages.



Fonte: Elaborado pelo autor.

A **ampla e diversificada oferta de estabelecimentos de alimentos e bebidas** possui 1.268 mesas e capacidade para atender 5.852<sup>6</sup> pessoas. No período de baixa temporada, os estabelecimentos empregam em torno de 544 colaboradores, já na alta temporada, o número de colaboradores é de aproximadamente 627 pessoas.

Outro aspecto relevante refere-se aos serviços oferecidos nos estabelecimentos de A&B. Nesse contexto, 31 estabelecimentos disponibilizaram tais informações. Destes, 100% oferecem a possibilidade de pagamento com cartão de crédito e/ou débito, 94% aceitam crianças, 87% oferecem sinal de internet Wi-Fi gratuito, 77% **possui estrutura para receber pessoas com deficiência** e 23% possui estacionamento próprio.

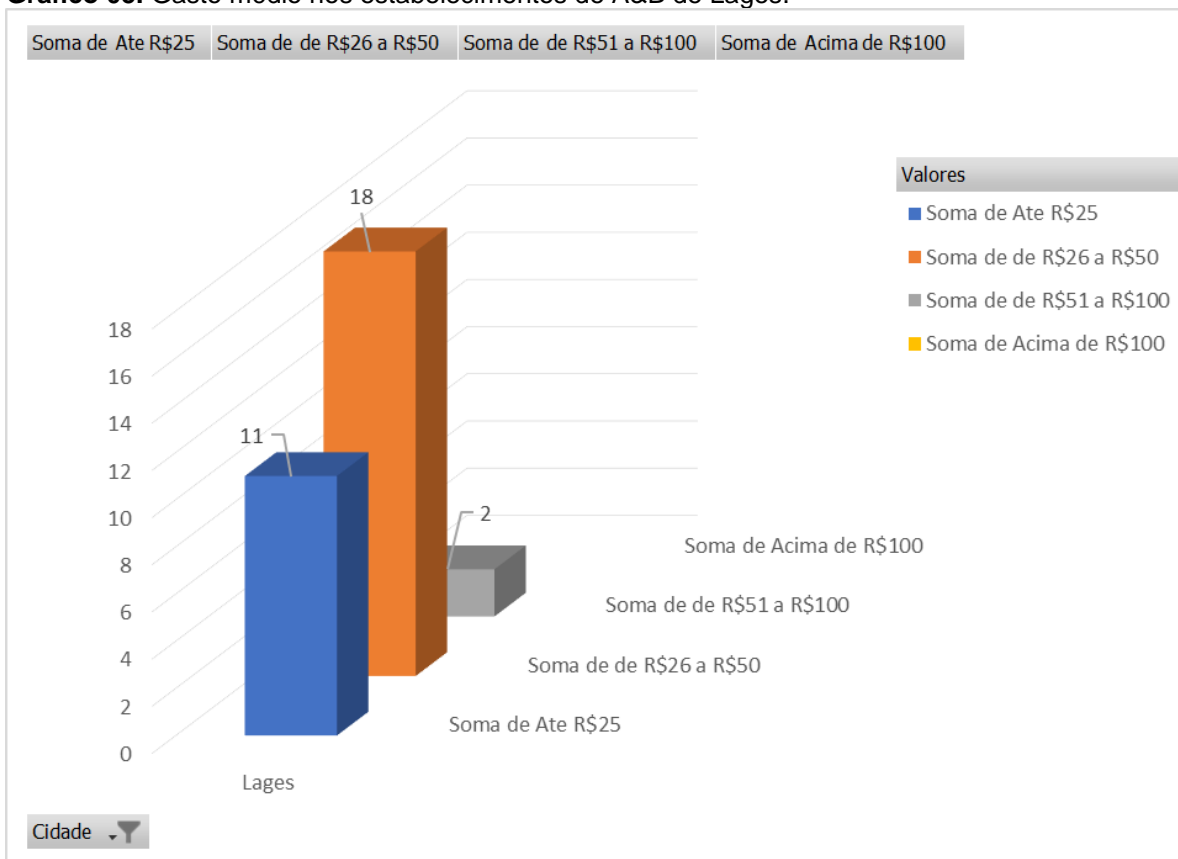
Em relação aos dados relacionados ao gasto médio, dentre os 31 estabelecimentos de A&B que responderam as informações, 35% deles apontaram um gasto médio de até R\$25, outros 58% apontam um gasto médio entre R\$ 26,00 à R\$ 50,00 por cliente e 6%

<sup>6</sup> Dados de capacidade e mão de obra empregada se refere a uma estimativa, baseado na média identificada nos 34 estabelecimentos de alimentos e bebidas do município que responderam à pesquisa realizada no período de abril a agosto de 2019.



apontam um gasto entre R\$50 e R\$100<sup>7</sup>. Cabe ressaltar ainda o fato de nenhum dos estabelecimentos registrar um gasto médio superior a R\$ 100,00 (ver gráfico a seguir).

**Gráfico 05.** Gasto médio nos estabelecimentos de A&B de Lages.

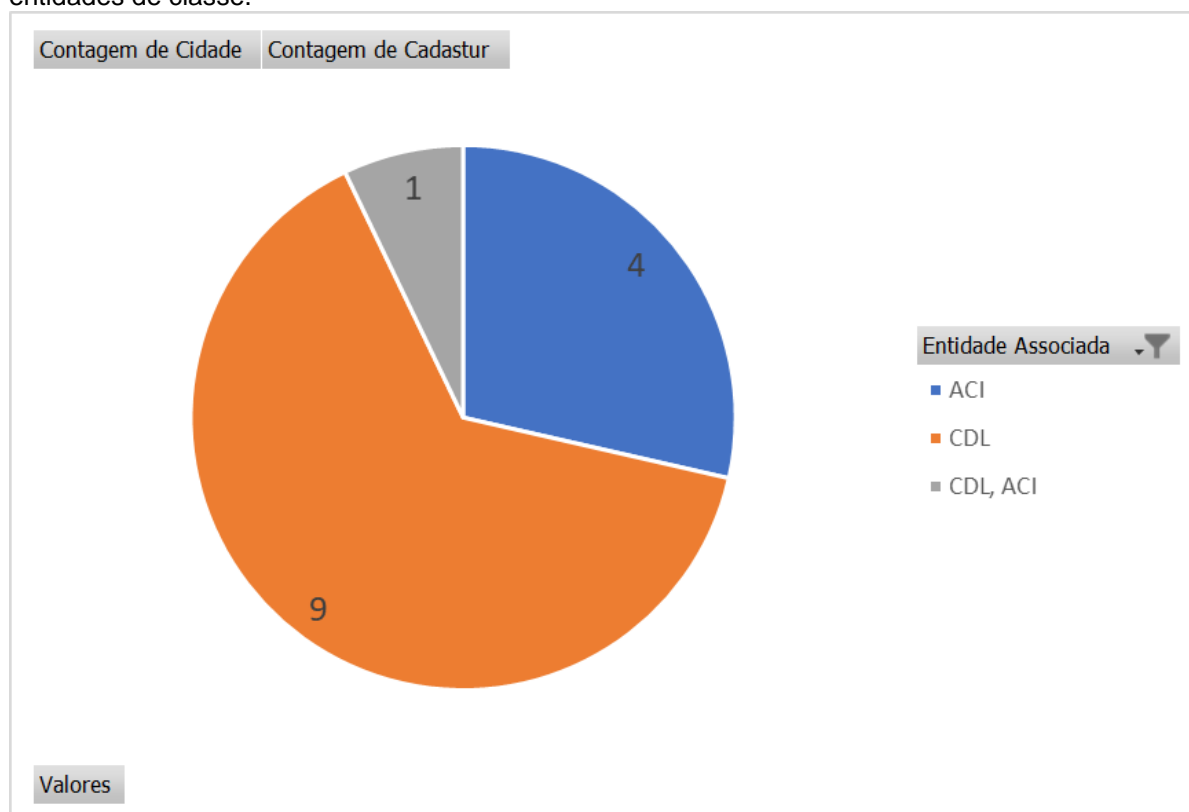


Fonte: Elaborado pelo autor.

A pesquisa também identificou que 34 estabelecimentos fazem parte do Núcleo de Gastronomia da ACIL/CDL. Ademais, nota-se que ainda que seja facultativo, 54 empresas de Alimentos e Bebidas do município possuem registro no CADASTUR, um índice bastante considerável.

<sup>7</sup> Nota-se que 21% dos estabelecimentos não souberam responder ou não responderam este questionamento.

**Gráfico 06.** Identificação da quantidade de estabelecimentos de alimentos e bebidas vinculados a entidades de classe.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Tais fatos demonstram uma considerável 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 execução de ações promocionais e de comercialização.

### 1.1.3 Agências de turismo emissivo e receptivo<sup>8</sup>

Conforme pode ser observado no **Capítulo 1.1.6**, a oferta turística original de Lages contempla 31 (trinta e um) atrativos ligados à natureza, cultura e economia. 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.

Conforme pesquisa realizada em junho de 2019 junto ao Cadastur, verificou-se a atuação de 13 agências no município de Lages, porém apenas 02 atuam como agências de turismo receptivo, a **Coxilha Rica Turismo Equestre** e a **WTUR Turismo**. Destaca-se, ainda,

<sup>8</sup> As informações referentes aos pacotes e serviços oferecidos pelas agências de turismo receptivo foram obtidas através de consultas nos *websites* e *fanpages* das respectivas empresas.

outras duas empresas sediada em Lages, a **Amaral Tur** e **Unidas Tur** - agências de turismo receptivo que atuam no ramo de fretamento para viagens e excursões.

A agência **Coxilha Rica Turismo Equestre** é especializada na oferta de roteiros turísticos realizados a cavalo, percorrendo o histórico caminho das tropas na região da Coxilha Rica. Os roteiros têm duração de 01 a 06 dias e são realizados com grupos formados por até 15 cavaleiros, utilizando cavalos da raça Crioulo Brasileiro. Os roteiros oferecidos incluem a passagem por diferentes fazendas da região de Lages, sendo que algumas delas servem como ponto de apoio para refeições e pernoite.

A agência **WTUR Turismo** atua como agência de turismo emissor e receptivo. No que tange o turismo receptivo, a agência oferece City Tours, cavalgadas, excursões para visitação nas vinícolas da região, roteiros que incluem a Coxilha Rica e Vacas Gordas, além de passeios para São Joaquim, Urubici e Bom Jardim da Serra.

Apesar da identificação dos roteiros citados acima, nota-se que o número reduzido de agências de turismo receptivo acarreta numa limitada oferta de experiências turísticas, ainda que exista uma oferta considerável de atrativos e que se verifique uma demanda turística crescente em Lages e na região da Serra Catarinense.

#### 1.1.4 Espaços de eventos

No que se refere à infraestrutura para a realização de eventos, foram identificados 05 espaços no município de Lages, sendo eles:

- Centro de Eventos UNIPLAC;
- Centro Serra Convention Center;
- Movimento Tradicionalista Gaúcho - SC;
- Parque de Exposições Conta Dinheiro;
- Teatro Marajoara;

Cabe ressaltar que não foram disponibilizadas informações referentes à capacidade total de público dos espaços mencionados. Além disso, de acordo com dados obtidos junto aos Meios de Hospedagem de Lages, os referidos empreendimentos contam com 17 salas de eventos, sendo que a capacidade simultânea corresponde a 3.865 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

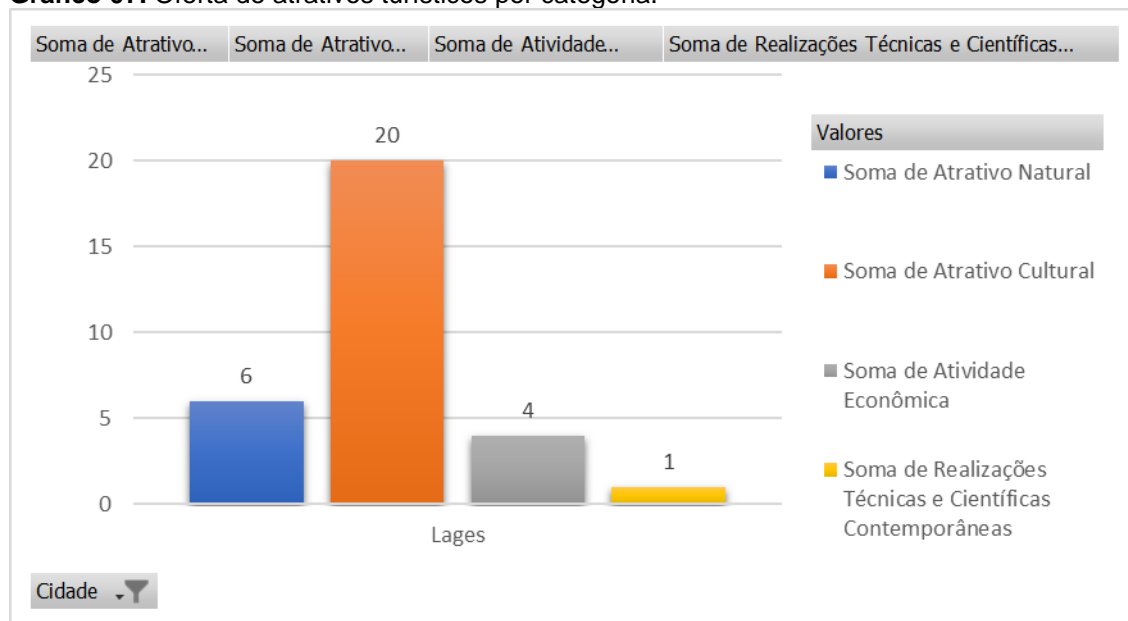
de, individualmente ou em conjunto com outros atrativos turísticos, motivar a visitação turística a um determinado local.

De acordo com o Ministério do Turismo (2017) 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 do município de Lages é caracterizada por atrativos naturais, culturais, atividades econômicas e realizações técnicas e científicas contemporâneas. No total a oferta turística de Lages é composta por 31 atrativos, sendo eles 6 atrativos naturais, 20 atrativos culturais, 4 atividades econômicas e 1 realização técnica e científica contemporânea (ver gráfico a seguir).

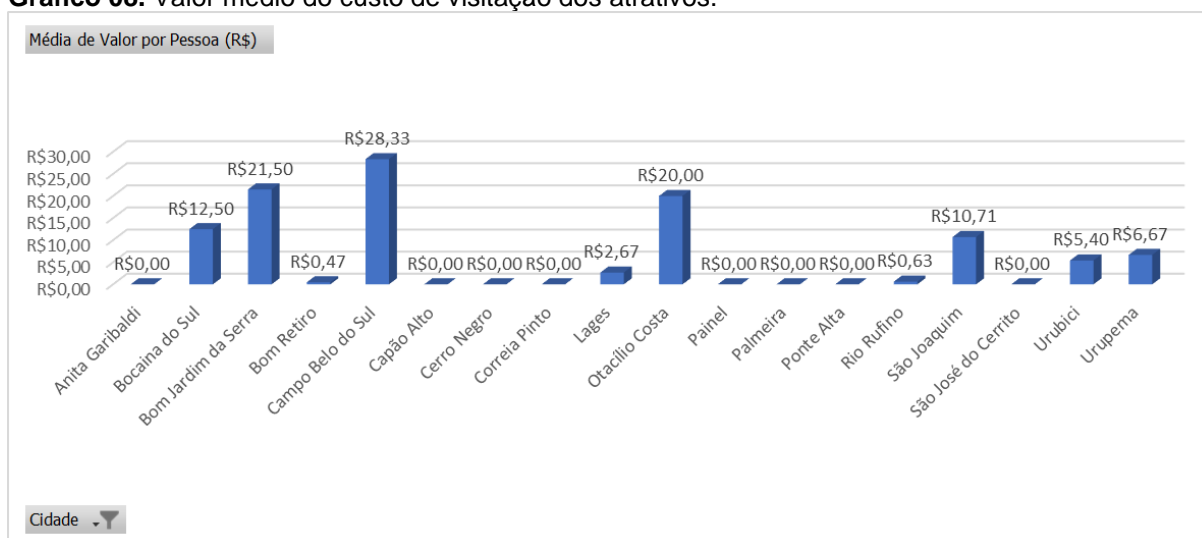
**Gráfico 07.** Oferta de atrativos turísticos por categoria.



Fonte: Elaborado pelo autor.

No que se refere ao custo para a visitação dos atrativos de Lages, verificou-se que o **valor médio corresponde à R\$ 2,67**, 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 08.** Valor médio do custo de visitação dos atrativos.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre os 31 atrativos identificados em Lages, 93,5% contam com visitação turística atualmente. Em relação à estrutura e serviços oferecidos aos visitantes, apenas 32% dos atrativos dispõem de centro de recepção / guarita e apenas um atrativo oferece atendimento em outro idioma.

Quanto à sinalização turística, 39% dos atrativos possui algum tipo de sinalização. Além disso, 74% possui lixeiras, 61% deles são equipados com banheiros e 48% contam com estacionamento para veículos.

Por fim, **84% dos atrativos contam com estrutura para atender pessoas com deficiência.**

Dentre os 31 atrativos encontrados em Lages, foi identificado 01 (um) atrativo de **hierarquia II**, além de 09 (nove) de **hierarquia III** e 21 (vinte e um) atrativos de **hierarquia IV**.

No que se refere aos atrativos de **hierarquia II**, estes são:

“[...] atrativos com aspectos excepcionais em um país, capaz de motivar uma corrente atual ou potencial de visitantes dos mercados internos e externos, seja por si só, seja em conjunto com outros atrativos contíguos (MTUR, 2007)”.

Este é o caso da Coxilha Rica, planície localizada na zona rural do município de Lages, cuja área se estende por 100 km. Situada à 1000 metros acima do nível do mar, a planície abriga inúmeras fazendas de relevância no contexto histórico da região, sendo a pecuária uma atividade econômica muito comum na localidade. Atualmente, algumas atividades turísticas são desenvolvidas na Coxilha Rica, incluindo caminhadas, cicloturismo e,

principalmente, cavalgada, esta última responsável pela atração, frequente, de grupos de turistas internacionais.

**Figura 01.** Coxilha Rica - Lages



Fonte: Evandro Klimpel Balmant

Com relação 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:

- Alto do Morro Grande - Mirante Morro da Cruz;
- Catedral Diocesana;
- Centro Cultural Vidal Ramos;
- Convento Franciscano;
- Mesquita Islâmica;
- Monumento O Tropeiro;
- Morro da Cruz – Mirante;
- Parque de Aventuras Pedras Brancas;
- Prefeitura do Município de Lages (Edificação);

Dentre os atrativos de hierarquia III, é importante destacar o Alto do Morro Grande - Mirante Morro da Cruz, situado em um dos pontos mais altos do município de Lages e que atrai um número considerável de visitantes.

Por fim, existem 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:

- Biblioteca Pública;
- Calçadão da Praça João Costa;
- Calçadão Túlio Fiusa de Carvalho;
- Igreja do Navio;
- Igreja Presbiteriana;
- Igreja Santa Cruz;
- Memorial Nereu Ramos;
- Monumento Correia Pinto;
- Museu Batalhão Ferroviário;
- Museu Histórico Thiago de Castro;
- Museu Malinverni Filho;
- Museu Reche;
- Parque Ecológico - Parque Natural Municipal João José Theodoro da Costa Neto;
- Parque Jonas Ramos;
- Praça dos Bandeirantes;
- Praça João Ribeiro;
- Praça Joca Neves;
- Salto Caveiras;
- Serra Shopping;
- Shopping Gardem;
- Praça Vidal Ramos Sênior;

Nota-se que apesar da ampla oferta de atrativos (31), **parte dos atrativos não estão estruturados e habilitados para atender as expectativas dos visitantes**. Nesse sentido, um montante considerável dos atrativos carece de itens como sinalização turística,

centro de recepção/guarita e estacionamento. Por outro lado, um aspecto positivo para turistas e visitantes consiste na gratuidade de 96,7% do total de atrativos, fato que estimula a visitação e o uso público dos mesmos. Porém, a gratuidade não permite a sustentabilidade econômica dos atrativos e a manutenção da estrutura de atendimento ao visitante.

Ainda no âmbito dos atrativos, também foram identificados eventos complementares à oferta turística original de Lages. Conforme informações da Secretaria Municipal de Turismo, os eventos de fluxo turístico de maior visibilidade que ocorrem em Lages estão relacionados no quadro a seguir.



**Quadro 01.** Calendário de eventos de fluxo turístico de Lages.

Calendário Oficial de Lages	Período / Data
Copa Arrancada da Serra 2019	17/fev
Trekking Coxilha Rica	17/fev
3º Desafio Extreme	23 e 24/fev
Caminhada da Lua Cheia	03/mar
3º LagesTattoo Fest	8,9e10 /mar
2º Unlimited Race	17/mar
Copa Lages de Automobilismo	16e17/mar
Festivalde Churrasco BBQ	23/mar
3º encontro de Carros Antigos	6/abr
Copa Arrancada de carros II Etapa de Motos	7/abri
6o Passeio dosTrilheiros Ginetena Lama	09/jun
Catarinense de Arrancada de Carros na Terra	15 e 16/jun
Festa do Pinhão	14 a 22/jun
5º Frescal e Pinhão e Cavalgada Desfile	15/jun
Rally Caminho das Neves	07/jul
XXIV Motoneve	12/jul e 14/jul
4º Serra Catarina	01/jul/19
Festival Internacional Música na Serra	15 a 21/jul
Festival de Inverno da Serra	Jul e ago
Festival Gastronômico Sabores de Lages	9 a 25 de agosto
Passeio da Maria Fumaça	31/ ago a 8/set
Encontro de Carros antigos	3 e 4/Ago
III Etapa Copa Arrancada de Carros	08/set
Semana Farroupilha	14 a 22/set
II Etapa Copa Lages de Automobilismo	6/out
Expolages 2018	08 a13/out
III Copa Arrancada de motos	10/nov
Natal Felicidade	6/dez a 6/jan

Fonte: Elaborado pelo autor.

O Calendário Turístico apresentado é composto por eventos desportivos (14), culturais (09), enogastronômicos (04) e de negócios (01). Nesse cenário, cabe destacar a **Festa Nacional do Pinhão**, evento realizado anualmente e que atrai cerca de 250 mil visitantes e turistas ao longo dos 08 dias de festa. O evento reúne inúmeros atrativos gastronômicos, culturais e shows musicais de renome nacional, gerando impactos positivos para a rede hoteleira e o comércio em geral.

### 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 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 país<sup>9</sup>. O local

<sup>9</sup> 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 loja de artesanato da Exponeve Artesanatos, localizado no município de São Joaquim e Associação Bomjardinense de Artesãos (ABA), situada em Bom Jardim da Serra.

Situado em um dos pavilhões do Parque Nacional da Maçã, a Exponeve Artesanato constitui-se como uma feira permanente de produtos do artesanato regional, sendo mantida pelos membros da Associação de Artesãos do município de São Joaquim. No local, são confeccionados e comercializados diversos produtos à base de lã de ovelha, incluindo peças confeccionadas em teares manuais. 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 espaço de destaque na exposição e comercialização de peças artesanais na Serra Catarinense refere-se à Associação Bomjardinense de Artesãos (ABA), localizada no Mirante da Serra do Rio do Rastro. Sediada próxima a 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 (gorros, luvas, cachecóis, meias, entre outros) artesanatos em madeira, bem como licores, doces e geleias artesanais.

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 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 de Lages

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 Lages 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:

- Turismo de Negócios e Eventos (Viagens Corporativas);
- Ecoturismo e Turismo de Observação de Vida Selvagem (nicho);
- Turismo de Aventura;
- Turismo Rural; e
- Turismo Cultural.

De acordo com o Ministério do Turismo (Brasil, 2010, p.14), o **Turismo de Negócios & Eventos** “[...] compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social” (BRASIL, 2010).

Ainda conforme o Ministério do Turismo, o segmento de Turismo de Eventos & Negócios apresenta diversas particularidades, com destaque para as seguintes:

- Oportunidade de equacionamento de períodos sazonais, contribuindo para equilibrar a relação entre oferta e demanda ao longo do ano;
- Rentabilidade elevada, já que o gasto médio do turista de eventos & negócios supera o turista do segmento de lazer;
- Possibilita a interiorização das atividades turísticas, já que podem ser realizados em cidades de menor porte;
- Aumento na arrecadação de tributos para o Poder Público, tendo em vista que o turista de eventos e negócios necessita da emissão de notas fiscais e comprovação de despesas;
- Entre outras.

Em Lages, o Turismo de Eventos & Negócios apresenta-se como um segmento que gera um importante fluxo turístico, com destaque para as **viagens corporativas** realizadas em virtude do significativo número de empresas e indústrias instaladas no município e seu entorno. Somado a isso, a oferta de leitos e equipamentos gastronômicos, as facilidades de acesso rodoviário e o aeroporto apresentam-se como fatores relevantes para o segmento corporativo.

Com relação aos eventos, Lages apresenta um calendário consolidado, incluindo eventos corporativos, gastronômicos e culturais, com destaque para a Festa Nacional do Pinhão. Dados da Fecomércio (2019) apontam que na 31ª edição, realizada em 2018, o ticket médio de visitantes e turistas no setor hoteleiro de Lages foi superior a R\$ 234,00, montante que demonstra a importância do segmento de Turismo de Eventos & Negócios para a economia local.

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 a Coxilha Rica, Salto Caveiras e o Parque Ecológico - Parque Natural Municipal João José Theodoro da Costa Neto.

De acordo com dados do Ministério do Turismo (2010) o segmento de ecoturismo possui as seguintes características:

- Público:
  - Entre 25 e 50 anos;
  - Poder aquisitivo médio e alto;
  - Escolaridade de nível superior;
  - Profissão de caráter liberal.
  - Viaja sozinho ou em pequenos grupos.
- Permanência média no destino:
  - Nacional: 4 dias.
  - Internacional: 10 dias.
  - Procedência de grandes centros urbanos.
  - Desejo de contribuir para a conservação do meio ambiente.

Ainda no âmbito do Ecoturismo, destaca-se o nicho<sup>10</sup> de mercado do **Turismo de Observação de Vida Selvagem**. Segundo a UNWTO (2015, p.9) trata-se de um

---

<sup>10</sup> 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).

“[...] 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 Lages haja vista já terem sido identificadas 261 (duzentos e sessenta e um) 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.

O **Turismo de Aventura**, cujo segmento inclui as atividades de cavalgada, cicloturismo, montanhismo<sup>11</sup>, 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

---

<sup>11</sup> Atividade de caminhada ou escalada praticada em ambiente de montanha.

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.

Em Lages, o Turismo de Aventura apresenta uma oferta relevante, incluindo a prática de cavalgadas, com destaque para os roteiros realizados na da Coxilha Rica. Além disso, cabe ressaltar os atrativos oferecidos por empreendimentos privados, incluindo tirolesa, rapel, pêndulo e escalada.

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 Lages este segmento fica evidenciado pela presença de inúmeras 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.

Por fim, o segmento de **Turismo Cultural** caracteriza-se pelas “[...] atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura (MTUR, 2010).

Cabe ressaltar ainda os conceitos e aspectos intrínsecos ao significado de Turismo Cultural, sendo eles: atividades turísticas, vivência, patrimônio histórico-cultural e eventos culturais, valorização e promoção dos bens materiais e imateriais da cultura.

Em relação à Lages, o segmento de Turismo Cultural apresenta uma significativa oferta de atrativos, incluindo, teatros, igrejas, museus e centros culturais. Nesse sentido, cabe destacar a Catedral Diocesana Nossa Senhora dos Prazeres, Centro Cultural Vidal Ramos, Teatro Municipal Marajoara, Museu do Batalhão Ferroviário, Museu Histórico Thiago de Castro, entre outros.

## 1.2 Análise da demanda turística potencial

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)<sup>12</sup>.

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 a seguir)<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup>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\\_Versxo\\_Final\\_IMPRESSxO\\_.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Segmentacao_do_Mercado_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf)>. Acesso em 02 Ago. 2019.

<sup>13</sup>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](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.

<b>Você costuma programar a sua viagem com antecedência? Com quanto tempo de antecedência?</b>		
	<b>Cliente Atual</b>	<b>Cliente Potencial</b>
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 Lages.

**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).

Destaca-se, inicialmente, 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 Lages 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 representam 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 o Aeroporto de Lages e de outras cidades catarinenses.

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:

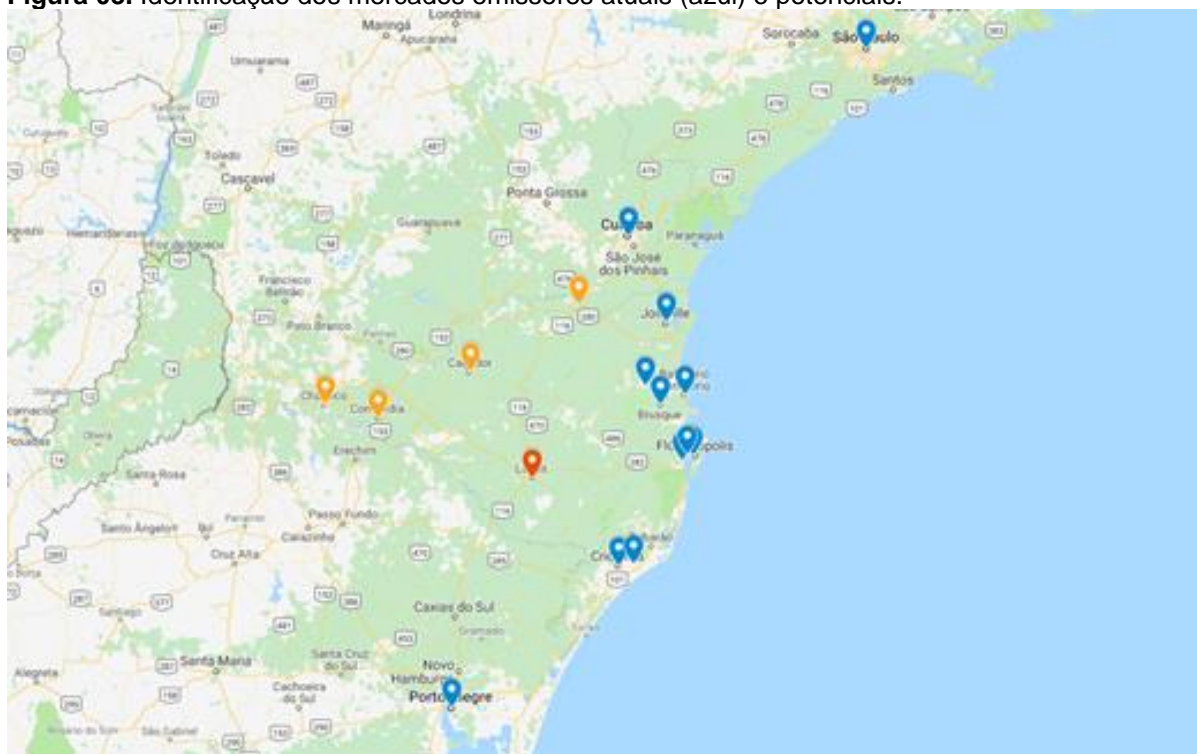
- Cerca de 28% possuem idades entre 31 e 40 anos;
- Em torno de 29,5% possuem renda entre 2 e 5 salários-mínimos; e
- 82,5% utilizam o próprio veículo para chegar à Serra Catarinense.

No que diz respeito ao tipo de hospedagem, 60% dos turistas que visitam a Serra Catarinense optam por hotéis, pousadas ou albergues, sendo que **28,6% dos turistas escolhem a cidade de Lages** 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 município de Lages. Isso se dá em virtude da oferta de atrativos ligados ao turismo rural e turismo de aventura (cavalgadas). 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.



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

Destaca-se ainda o potencial de Lages em fazer parte de uma **Rede Regional de Campismo**, juntamente com os demais municípios da Serra Catarinense. Tal afirmação se deve em virtude das grandes propriedades situadas nas proximidades 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 Lages 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.

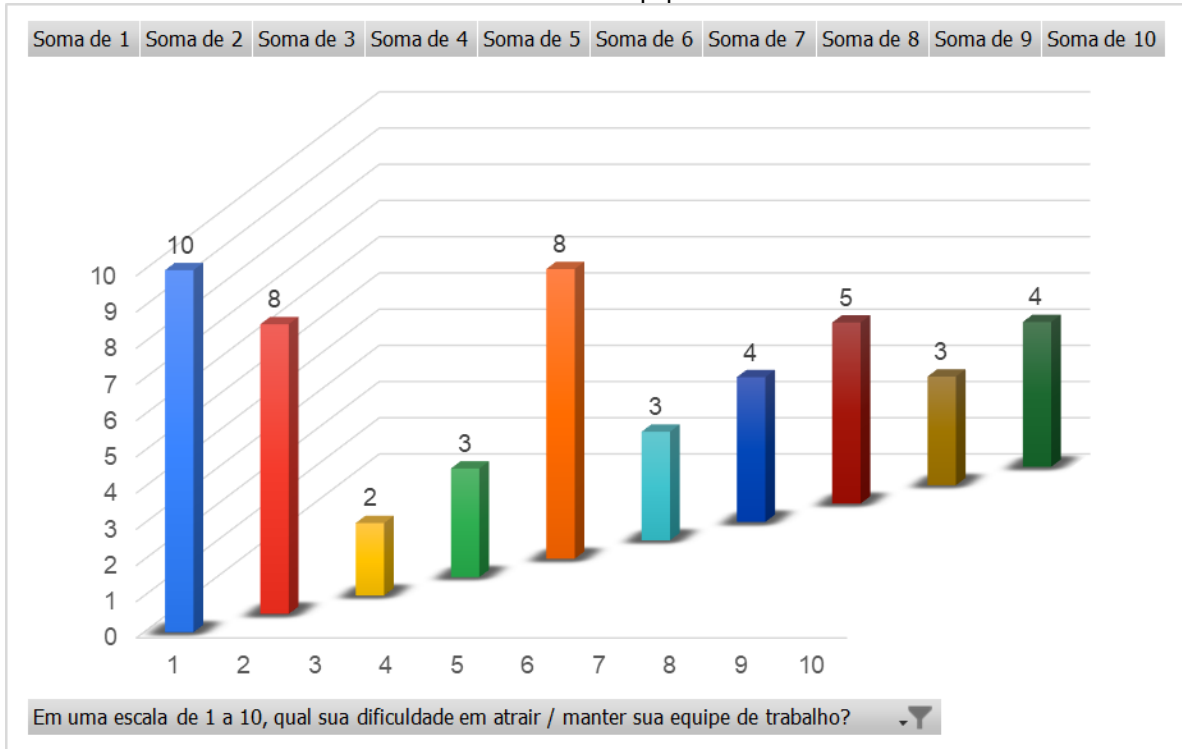
### **1.3 Análise da necessidade de capacitação de mão de obra para o turismo, em função dos subsetores de atividade turística<sup>14</sup>**

De acordo com a pesquisa<sup>15</sup> realizada junto aos empresários que atuam no setor nos municípios da Serra Catarinense, incluindo Lages, 40% informa que não possui muita dificuldade em atrair ou manter sua equipe de trabalho (dificuldade 1 a 3). Outros 36%

<sup>14</sup> Pesquisa realizada com amostra de 50 empresas dos segmentos de “Alimentos e Bebidas” e “Hospedagem” da Serra Catarinense no período de setembro e outubro de 2019.

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).

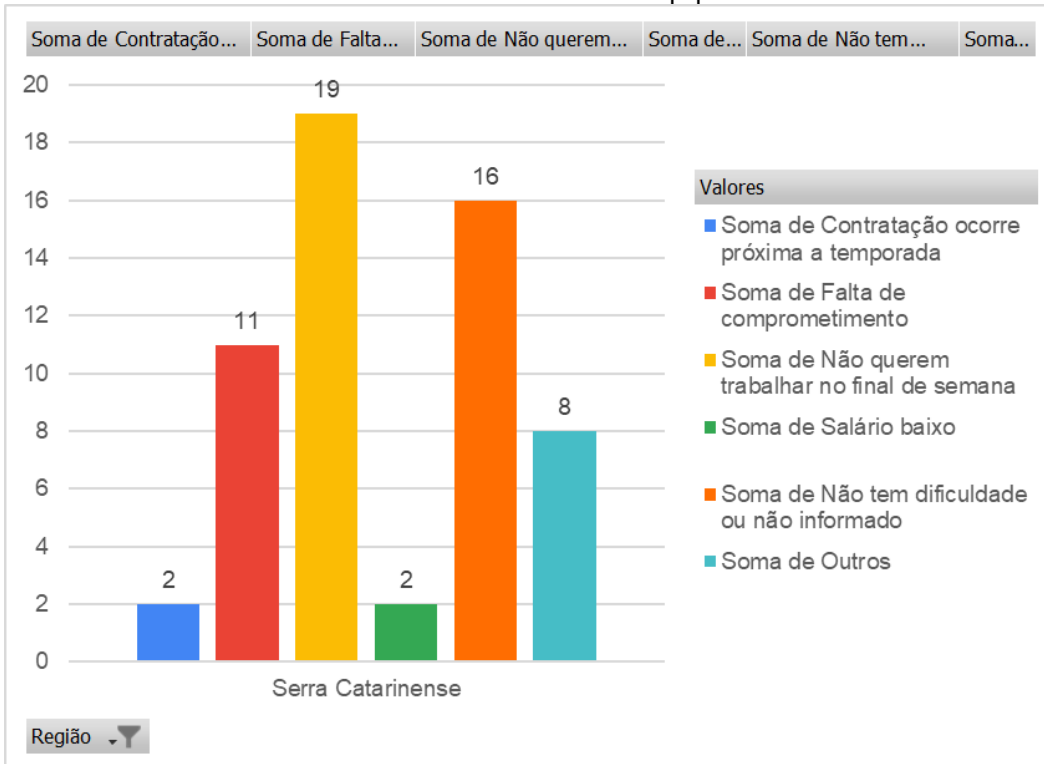
**Gráfico 09.** Nível de dificuldade de atrair/ manter a equipe.



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.

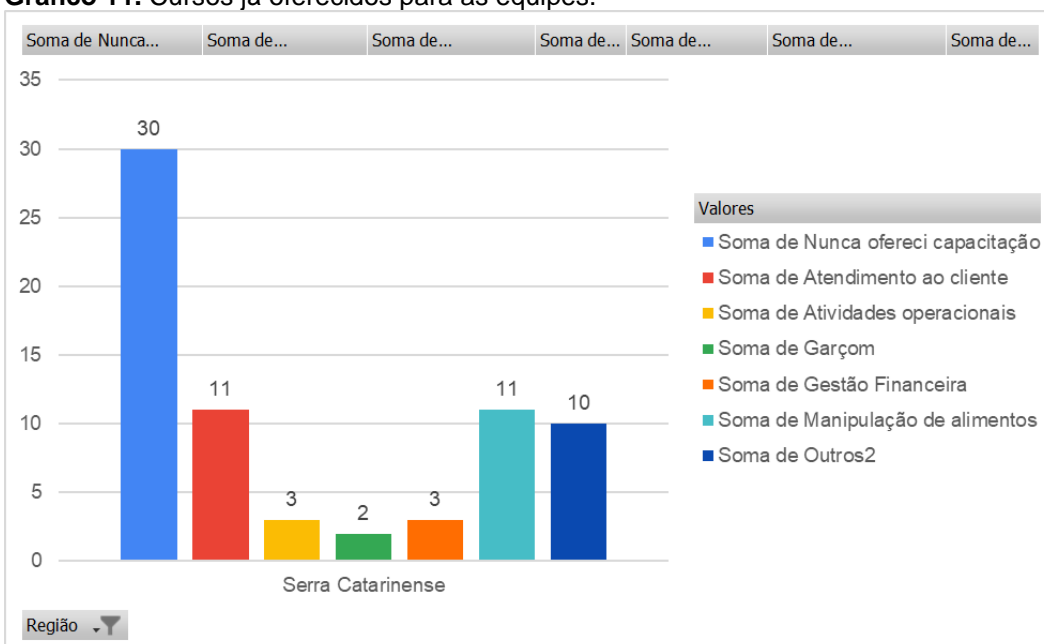
**Gráfico 10.** Motivos da dificuldade de atrair/ manter a equipe.



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 11.** Cursos já oferecidos para as equipes.

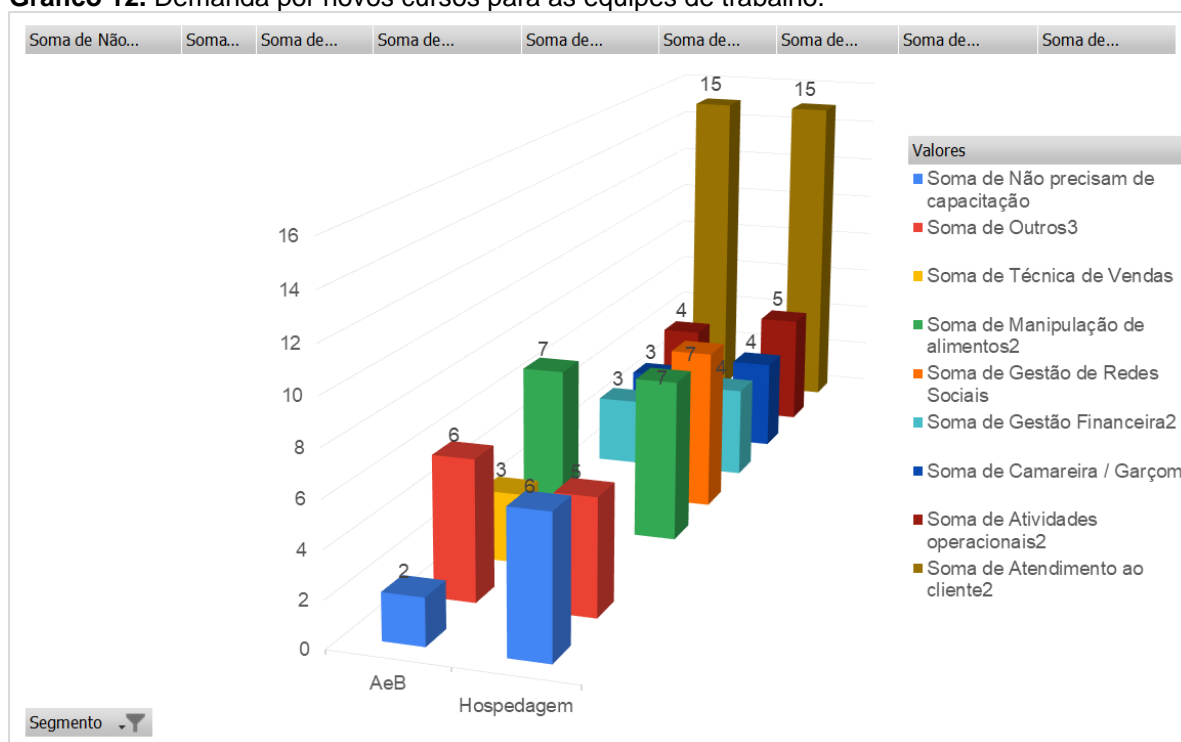


Fonte: Elaborado pelo autor.

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 12.** Demanda por novos cursos para as equipes de trabalho.

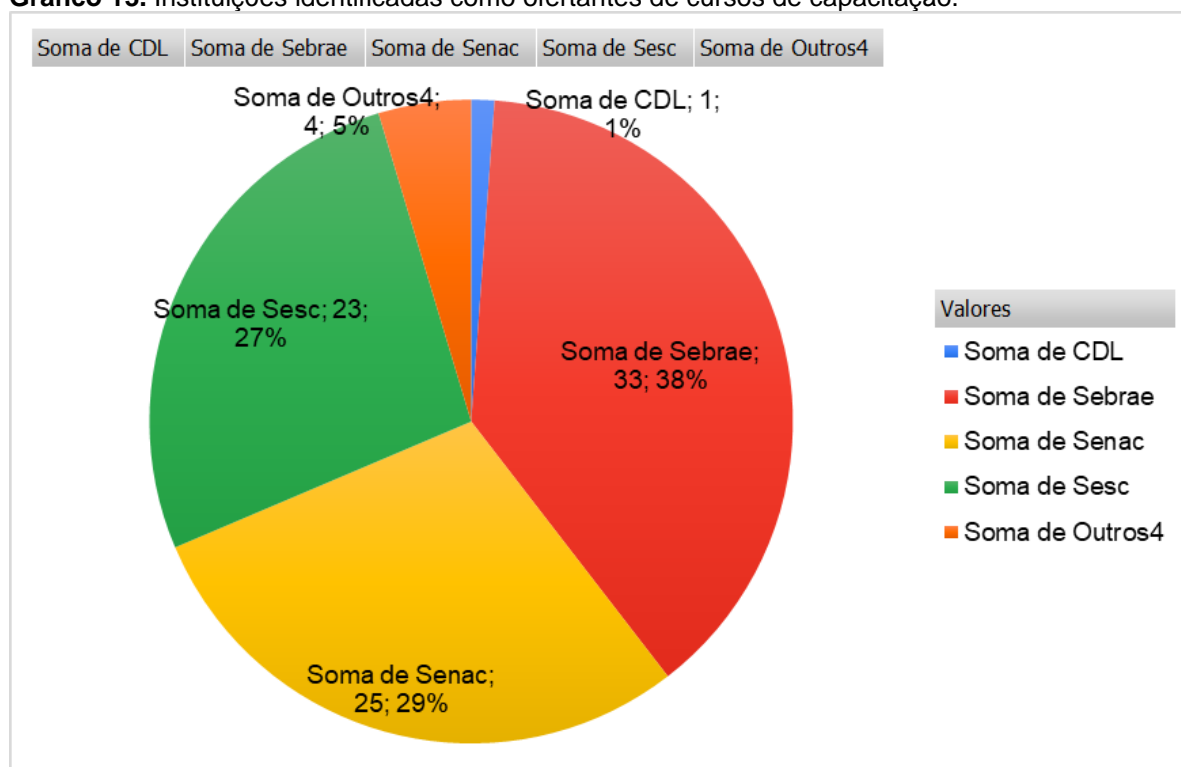


Fonte: Elaborado pelo autor.

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 13.** 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. Assim, 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.

Em relação aos cursos de capacitação voltados ao turismo, é relevante citar o fato de o município de Lages dispor de instituições de ensino que oferecem cursos de nível técnico, superior e pós-graduação ligados às temáticas do turismo, hospitalidade e gestão. Nesse cenário, cabe mencionar instituições como o IFSC, UFSC, Uniplac, Uninter, Uniasselvi, UniCesumar, entre outras. Já no âmbito dos cursos de capacitação técnica, operacional e gerencial, cabe destacar entidades como o SENAC e o SEBRAE.



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**<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Para maiores informações acessar: <http://serracatarinense.tur.br/projeto/>





Por fim, o principal acesso de visitantes provenientes do Rio Grande do Sul ao centro de Lages se dá pela BR116, seguindo pela Av. Santa Catarina, Av. Marechal Floriano Peixoto, Rua Lauro Müller até a Rua Frei Rogério.

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

- BR282 possibilita o acesso ao Lages Garden Shopping;
- Av. Vidal Ramos Junior, principal acesso ao Museu Thiago de Castro, à Catedral Nossa Senhora dos Prazeres e ao Memorial Nereu Ramos;
- Av. Duque de Caxias, via de conexão entre a BR282 e o centro da cidade;
- Av. Luiz Camões, principal acesso ao Parque Conta Dinheiro.

No que se refere aos 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 BR116. Já o acesso para os visitantes provenientes de Belo Horizonte/MG, ocorre pelas rodovias BR381 e BR116.

A fim de conceituação as vias citadas acima são consideradas como os principais corredores turísticos de Lages, 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 visita e uso dos equipamentos, serviços e atrativos turísticos municipais.

### 2.1.2 Terminal Rodoviário<sup>17</sup>

O Terminal Rodoviário de Lages está localizado no Bairro Universitário, distante cerca de 1,5 km da área central do município. Inaugurado em 1992, a estrutura do Terminal Rodoviário Dom Honorato Piazeria conta com 20 plataformas de embarque e desembarque, lanchonetes, bares, lojas de conveniências, guarda volumes, área administrativa, sanitários, caixas eletrônicos e outras facilidades.

O Terminal Rodoviário recebe diariamente cerca de 2.000 passageiros de diversos destinos intermunicipais e interestaduais, com destaque para cidades de Santa Catarina.

Dentre as empresas de ônibus que operam linhas intermunicipais e interestaduais em Lages, destacam-se:

- Reunidas S/A Transportes Coletivos;

---

<sup>17</sup> Informações obtidas no Portal Rodoviária Online (2019).

- Auto Viação Catarinense;
- Nossa Senhora da Penha;
- Brasil Sul;
- Tiquin;
- Nevatur;

O Terminal Rodoviário de Lages - Dom Honorato Piazeria está localizado na Rua Roseno Frederico Vieira – Bairro Universitário, Lages/SC

**Figura 05.** Terminal Rodoviário de Lages.



Fonte: Google.

A rede de transporte público municipal é operada pela empresa Transul, cuja frota atual alcança 72 ônibus. No total, são oferecidas 31 linhas que atendem a área central e diversos bairros do município. Mensalmente, cerca de 480.000 passageiros utilizam o transporte público no município de Lages (TRANSUL, 2019).

Dentre as áreas atendidas pelo transporte público urbano em Lages, destacam-se as linhas 321 - Rodoviária / Via Av. Brasil, Linha 202 – Especial Shopping e Linha 251 – Aeroporto.

O Terminal Urbano do município está localizado na Praça Vidal Ramos Sênior, 110 – Centro, Lages/SC.

### 2.1.3 Acesso aéreo

O município de Lages é atendido pelo Aeroporto Federal Antônio Correia Pinto de Macedo, distante aproximadamente 08 km do centro da cidade. Além disso, o município é atendido pelo Aeroporto Internacional de Florianópolis, situado num raio inferior à 250 km de Lages. Embora ainda não receba voos comerciais regulares, cabe destacar o Aeroporto Regional do Planalto Serrano, situado na cidade de Correia Pinto, distante cerca de 28 km do centro do município de Lages.

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 525m<sup>2</sup> 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. A companhia aérea oferece seis voos semanais (exceto aos sábados) entre Lages e o Aeroporto Internacional de Curitiba/PR. Os voos partindo de Lages decolam às 15h10 e aterrissam em Curitiba/PR às 16h25. O voo partindo do aeroporto paranaense partem às 13h35 e aterrissam em Lages às 14h40 (Azul Linhas Aéreas 2019). No que tange a movimentação, os voos operados pela Azul registram a média de 70% de ocupação<sup>18</sup> dos assentos disponíveis, totalizando cerca de 600 passageiros por semana.

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

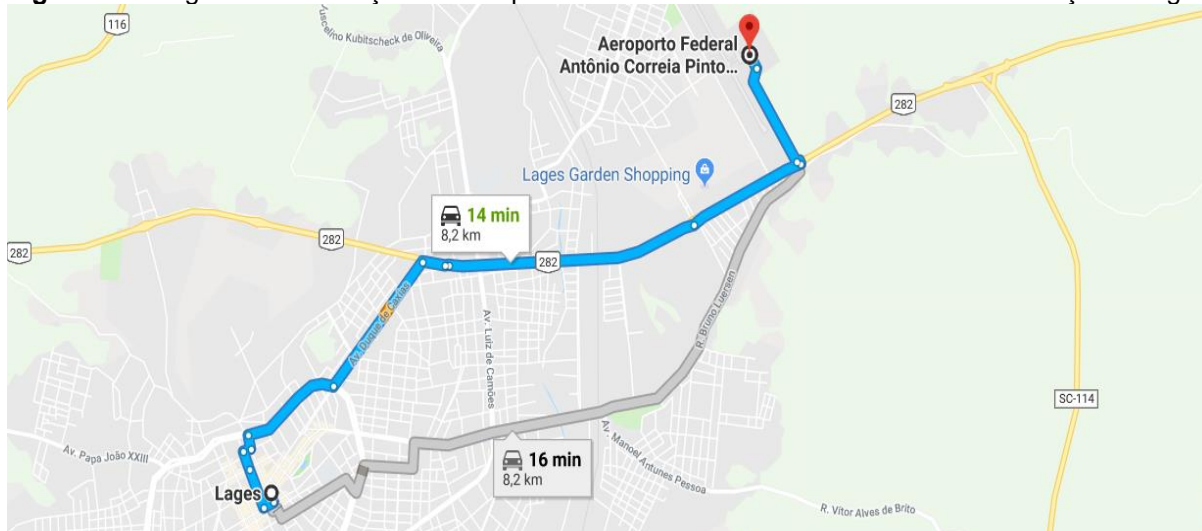
- Siglas IATA/ICAO: LAJ / SBLJ
- Sítio aeroportuário: N/D
- Pátio de Aeronaves: 7.800m<sup>2</sup>
- Pista (dimensões – comprimento x largura): 1.532m x 30m
- Terminal de Passageiros: 525 m<sup>2</sup>
- Capacidade/ano: N/D

---

<sup>18</sup> Fonte: Portal Wikiwand (2019). Disponível em: <[https://www.wikiwand.com/pt/Aeroporto\\_de\\_Lages](https://www.wikiwand.com/pt/Aeroporto_de_Lages)>.

- Estacionamento de veículos - Capacidade: N/D

**Figura 06.** Imagem da localização do Aeroporto Antônio Correia Pinto de Macedo em relação à Lages.



Fonte: Elaborado pelo autor.

O **Aeroporto Internacional de Florianópolis / Hercílio Luz** é administrado pela Floripa 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 9.440m<sup>2</sup>, sendo que a capacidade operacional é de 4,17 milhões de passageiros/ano. Em 2018, o aeroporto registrou a movimentação de 3,83 milhões de passageiros.<sup>19</sup>

Previsto para ser inaugurado em outubro de 2019, o novo Aeroporto Internacional de Florianópolis contará com um terminal de passageiros de 41.000m<sup>2</sup>, 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).

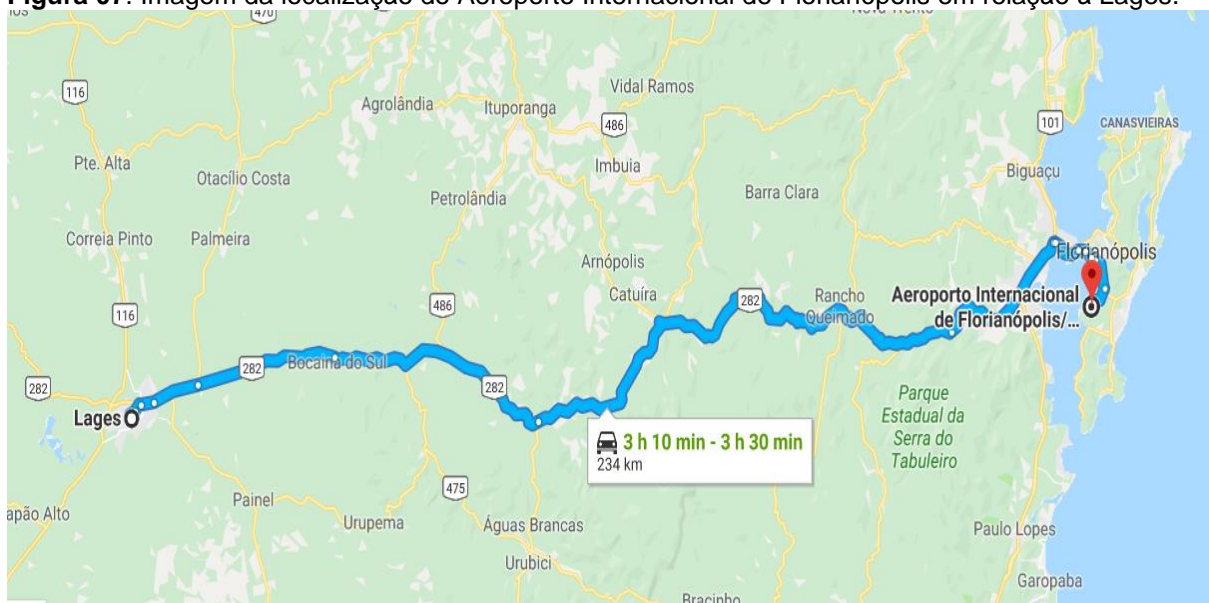
De acordo com dados da Floripa Airport (2019), o complexo aeroportuário do Aeroporto Internacional Hercílio Luz apresenta as seguintes características atualmente:

- Siglas IATA/Infraero: FLN / SBFL
- Sítio Aeroportuário: 9.086.589 m<sup>2</sup>

<sup>19</sup> Fonte: NSC TOTAL 92019). Disponível em: <<https://www.nsctotal.com.br/noticias/aeroportos-de-sc-tem-alta-de-47-na-movimentacao-de-passageiros>>. Acesso em: 27 set. 2019.

- Pátio de Aeronaves: 20.187 m<sup>2</sup>
- 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 m<sup>2</sup>
- Capacidade/ano: 4.177.800 passageiros
- Estacionamento de veículos - Capacidade: 539 vagas

**Figura 07.** Imagem da localização do Aeroporto Internacional de Florianópolis em relação à Lages.



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.

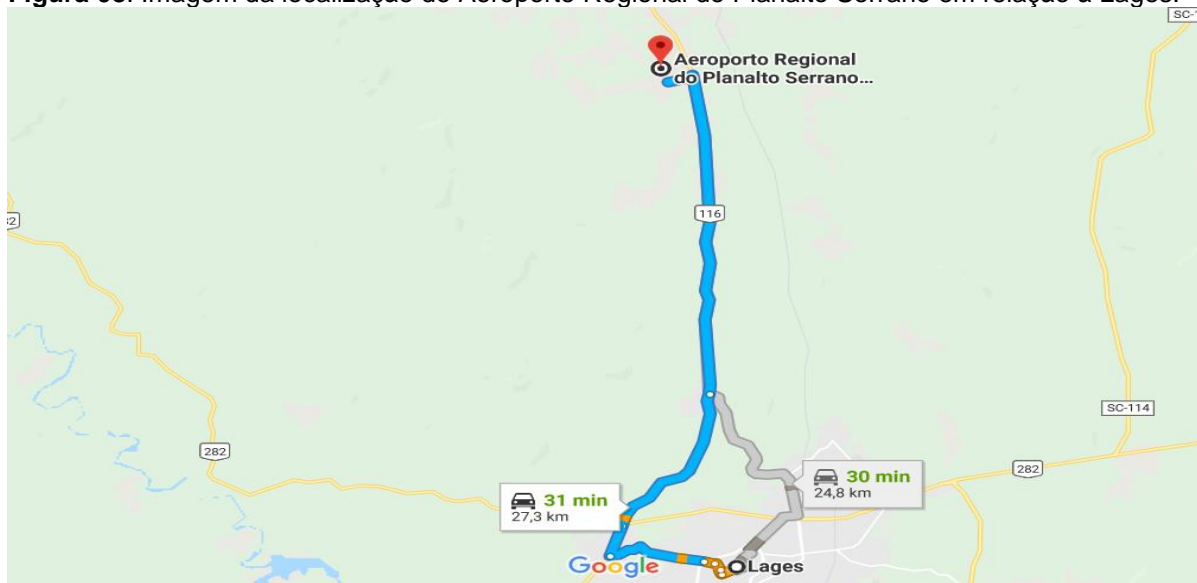
De acordo com o relatório do Ministério dos Transportes (2019), o Aeroporto Regional do Planalto Serrano apresenta as seguintes características:

- Siglas IATA/ICAO: Ainda não dispõe
- Sítio aeroportuário: N/D



- Pátio de Aeronaves: 14.872m<sup>2</sup>
- Pista (dimensões – comprimento x largura): 1.800m x 30m
- Terminal de Passageiros: 1.800m<sup>2</sup>
- Capacidade/ano: N/D
- Estacionamento de veículos – Área: 3.000m

**Figura 08.** Imagem da localização do Aeroporto Regional do Planalto Serrano em relação à Lages.



Fonte: Elaborado pelo autor.

## 2.2 Sistema de abastecimento de água

De acordo com dados do Censo (2010), o município de Lages conta com 49.323 domicílios particulares permanentes. Conforme dados referentes ao ano de 2008, Lages dispõe de 47.095 economias ativas abastecidas<sup>20</sup>, número que equivale à 95,48% do total de domicílios (IBGE, 2008).

Em termos comparativos, dentre os 18 municípios da Serra Catarinense, Lages apresenta o maior índice de domicílios ligados à rede pública de abastecimento de água. Somado a isso, os números do município se aproximam da média estadual e superam a média registrada nacionalmente.

Apesar do bom índice do município, ressalta-se a necessidade de manutenção e inclusive 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

<sup>20</sup> Conforme definição apresentada no Glossário do IBGE, as “Economias Abastecidas Ativas” correspondem às economias abastecidas que contribuem para o faturamento.

estabelecimentos turísticos e de apoio ao turismo acarretam o aumento na demanda por água tratada.

### 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 aproximadamente 85% dos domicílios do município de Lages contam com sistema de esgotamento sanitário adequado (IBGE, 2010).

Se comparado aos demais municípios da Serra Catarinense, Lages apresenta o 2º maior índice de domicílios com sistema de esgotamento sanitário adequado. Nesse critério, o município de Otacílio Costa apresenta o maior percentual na região, alcançando 85,8%.

**Figura 09.** índice de esgotamento sanitário adequado em Lages.



Fonte: IBGE (2019)

Apesar da situação positiva de Lages em relação à região da Serra Catarinense, os dados apresentados anteriormente demonstram a necessidade da ampliação dos investimentos em saneamento básico, já que o município ocupa a 49ª posição entre as 295 cidades catarinenses e a 714ª entre os 5.570 municípios do país.

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 Lages, 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 99,38% (SNIS, 2019).

Ainda de acordo com o SNIS, 89,3% da coleta de resíduos em Lages é realizada de 2 a 3 vezes por semana, 9,5% diariamente e 1,2% ocorre apenas 01 vez na semana. No total, 157.521 moradores são atendidos com a referida coleta.

No que tange à coleta seletiva de resíduos, dados do SNIS referentes à 2017 apontam que a taxa de cobertura da coleta seletiva porta-a-porta em relação a população urbana alcança 38,54% em Lages.

## **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 26,9% em Lages.

Em termos comparativos, Lages (26,9%) apresenta o 3º 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 Lages 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 Lages.

Telefonia	Empresa
Telefonia fixa	OI, Claro e Vivo
Telefonia móvel	CLARO, OI, TIM, VIVO
Internet móvel / fixa / Via Satélite	HughesNet, OI, Claro, Vivo e TIM

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, Vivo, 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 Lages, 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 abaixo, em 2010, o município de Lages contava com 58.590 unidades consumidoras, responsáveis pelo consumo total de aproximadamente 309,5 milhões de KW/h.

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

Tipo de consumidor	Nº de unidades consumidoras	Consumo total (kW/h)	Representatividade no consumo
Residencial	50.817	102.302.416	33,05%
Industrial	1.261	113.444.231	36,65%
Comercial	4.279	53.363.474	17,24%
Rural	1.734	5.127.657	1,66%
Poderes Públicos	437	8.925.418	2,88%
Iluminação Pública	24	14.498.084	4,68%
Serviço Público	31	11.553.133	3,73%
Consumo Próprio	7	337.907	0,11%
Outros	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>58.590</b>	<b>309.552.320</b>	<b>100%</b>

Fonte: Fonte: Relatórios Municipais SEBRAE (2013).

Do total de unidades consumidoras, aproximadamente 94,03% representam unidades residenciais e comerciais, responsáveis por 50,29% do consumo de energia do município. As unidades industriais do município correspondem à pouco mais de 2% e são responsáveis por

36,6% do consumo total de energia. Por fim, as unidades rurais representam apenas 2,09% das unidades consumidoras, respondendo por 1,6% 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 Lages conta com 5.056 profissionais ligados à saúde, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, entre outros. Ainda de acordo com o CNES (2019), Lages dispõe de 671 estabelecimentos de saúde, sendo eles:

- 02 Centrais de Gestão em Saúde;
- 01 Central de Regulação Médica das Urgências;
- 46 Centros de Apoio Diagnose e Terapia;
- 02 Centrais de Regulação do Acesso
- 31 Centros de Saúde/Unidade Básica;
- 03 Centros de Atenção Psicossocial;
- 79 Clínicas/Centros de Especialidades;
- 489 Consultórios Isolados;
- 01 Farmácia;
- 02 Hospitais Gerais;
- 01 Hospital Especializado;
- 02 Polos Academias de Saúde;
- 03 Policlínicas;
- 01 Pronto-Atendimento;
- 03 Unidades Móveis de Nível Pré-Hospitalar na Área de Urgência;
- 02 Unidades Mistas;
- 02 Unidades Móveis Terrestres;
- 01 Unidade de Vigilância em Saúde;

Dentre os estabelecimentos citados, cabe destacar o Hospital Nossa Senhora dos Prazeres e o Hospital Geral e Maternidade Tereza Ramos.

O Hospital Nossa Senhora dos Prazeres está localizado na Rua Hercílio Luz, 35, Centro – Lages/SC. A entidade é administrada pelo município, atuando na área de atenção básica, bem como atendimentos de média e alta complexidade. O hospital realiza atendimentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e por convênios particulares, contando com um quadro funcional composto por 490 profissionais (230 médicos). Ao todo, o hospital conta com 166 leitos, sendo 38 na área de ortopedia/traumatologia, 20 de cardiologia, 18 de

neurologia, 14 de neurocirurgia, 12 de clínica geral, 10 de cirurgia geral, além de leitos destinados à outras especialidades médicas (CNES, 2019).

O Hospital Geral e Maternidade Tereza Ramos está situado na Rua Marechal Deodoro, 799, Bairro Copacabana – Lages/SC. A instituição é gerida pelo município, com atuação nas áreas médicas de média e alta complexidade. Os atendimentos são realizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e por meio de convênios particulares, contando com a atuação de 792 profissionais, dentre os quais, 187 são médicos. Ao todo, o hospital dispõe de 189 leitos, sendo 20 no setor de cardiologia, 20 na oncologia, 20 na pneumologia, 29 no setor de obstetrícia clínica/cirúrgica, 10 no setor de clínica geral, além de leitos destinados à outras especialidades médicas.

Cabe destacar ainda os dados relacionados ao índice de mortalidade infantil no município. De acordo com informações do IBGE referentes ao ano de 2014, Lages apresenta uma taxa aproximada de 11 óbitos / mil nascidos vivos, considerado o 10º maior índice entre os 18 municípios da Serra Catarinense.

**Figura 10.** índice de mortalidade infantil em Lages.

**Mortalidade Infantil**  
**11,24 óbitos por mil**  
nascidos vivos

Comparando a outros municípios



Fonte: IBGE (2019)

Em relação aos 295 municípios de Santa Catarina, Lages apresenta o 119º maior número de óbitos/100 nascidos vivos, enquanto em âmbito nacional o município encontra-se na 2.815ª 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 Lages conta com unidades da Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiros Militar e Polícia Rodoviária Federal (PC-SC, 2019; PM-SC, 2019; CBM-SC, 2019; PRF, 2019), conforme informações a seguir:

### **a) Polícia Civil:**

- 08ª Delegacia Regional de Polícia de Lages, localizada na Av. Belisário Ramos, 5430 – Centro, Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8500

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

- 01ª Delegacia de Polícia da Comarca, localizada na Rua Cruz e Souza 65, Centro - Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8180

E-mail: 1dplages@pc.sc.gov.br

- 02ª Delegacia de Polícia da Comarca, localizada na Rua Guerino Omizzolo, 38, Bairro Coral – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8550

E-mail: 2dplages@pc.sc.gov.br

- 03ª Delegacia de Polícia da Comarca, localizada na Rua Heliodoro Muniz, 500, Área Industrial – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8134 / 3289 8135

E-mail: 3dplages@pc.sc.gov.br

- CPP-Central de Plantão Policial, localizada na Rua Jorge Lacerda, 392, Centro – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8150 / 3289 8151 / 3289 8152

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

- DPCAMI – Delegacia de Proteção à Criança, Adolescente, Mulher e Idoso, localizada na Rua Lauro Müller, 142, Centro – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8160/ 3289 8201

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

- DIC – Divisão de Investigação Criminal, localizada na Rua Wenceslau Franklin, 158, Bairro Universitário – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8560 / 3289

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

#### **b) Polícia Militar**

- 2º Região de Polícia Militar - RPM, localizado na Rua Mato Grosso, 297, Bairro São Cristóvão – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8787

E-mail: 2rpmcmt@pm.sc.gov.br

- 6º Batalhão de Polícia Militar – BPM, localizado na Rua Mato Grosso, 297, Bairro São Cristóvão – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8700

E-mail: 6bpmp5@pm.sc.gov.br

- 1ª Companhia de Polícia Militar, localizada na Rua Mato Grosso, 297, Bairro São Cristóvão – Lages/SC.

Telefone: (49) 3221 7963

E-mail: 6bpm1ciacmt@pm.sc.gov.br

- Central Regional de Emergência de Lages - CRELGS, localizada na Rua Mato Grosso, 297, Bairro São Cristóvão – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 8778 / 3289 8779

E-mail: crelgsch@pm.sc.gov.br

- Esquadrão de Polícia Montada – EPM (Cavalaria), localizado na Rua Antenor Moreira, s/nº, Bairro Universitário – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 6325 / 3289 6322 / 3289 6323

E-mail: 2rpmepm@pm.sc.gov.br / 2rpmepmcmmt@pm.sc.gov.br

- 5ª Companhia do Batalhão de Aviação, localizada na Rodovia BR 282, km 215, s/nº, Bairro Vila Mariza – Lages/SC.

Telefone: (49) 3289 6327

E-mail: bapm5ccmt@pm.sc.gov.br



- 1ª Companhia de Polícia Ambiental, localizada na Rua Archilau Batista do Amaral, s/nº, Bairro Universitário – Lages/SC.

Telefone: (49) 3221 7998

E-mail: pmalagescmt@pm.sc.gov.br

#### **c) Corpo de Bombeiros Militar**

- OBM, localizado na Rua Venceslau Franklin, 171, Bairro São Cristóvão – Lages/SC

Telefone: (49) 3289 8298

- OBM, localizado na Rodovia BR 116, s/nº, Área Industrial – Lages/SC

Telefone: (49) 3289 8323

- OBM, localizado na Rua Mato Grosso, 297, Bairro São Cristóvão – Lages/SC

Telefone: (49) 3289 8345

#### **d) Polícia Rodoviária Federal – PRF**

Unidade localizada na BR 282, km 204 – Lages/SC

Telefone: (49) 2102 7252 / (49) 98818 7190

E-mail: del05p01.sc@prf.gov.br

Ainda com relação ao sistema de segurança no município, o Quadro a seguir apresenta a evolução do número das principais ocorrências policiais em Lages, entre janeiro de 2015 e dezembro de 2018:

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

Tipo de Ocorrência	Lages			
	2015	2016	2017	2018
Homicídio doloso	15	21	8	10
Lesão corporal seguida de morte	1	0	3	1
Latrocínio (roubo seguido de morte)	3	1	0	1
Estupro consumado	50	71	69	48
Roubo de veículos	22	24	13	11
Tráfico de drogas	156	174	206	134
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>290</b>	<b>299</b>	<b>204</b>

Fonte: SSP/SC (2019).

Em relação aos óbitos causados por homicídios dolosos, nos últimos 04 anos, Lages registrou 54 ocorrências. Em termos comparativos, o município concentra cerca de 54% da população total da Serra Catarinense, já o número de homicídios dolosos equivale à 44,26% do total registrado nos 18 municípios da região.

Por fim, apesar de apresentar números relativamente baixos, se comparado à outras cidades brasileiras, a segurança pública é um aspecto que demanda atenção, com vistas a

redução dos índices de mortes violentas e, como consequência, o fortalecimento das atividades turísticas no município.

## 2.10 Sistema de educação

No que tange o Sistema de Educação, informações do IBGE (2019) apontam que o município de Lages conta com 87 estabelecimentos de ensino fundamental e 25 estabelecimentos de ensino médio.

No total, 21.142 estudantes estão matriculados nas escolas de ensino fundamental e 5.669 estudantes matriculados em escolas de ensino médio. Somado a isso, 1.701 professores atuam nos estabelecimentos de ensino no município de Lages.

A taxa de escolarização das crianças com idades entre 06 e 14 anos é de 97,3%, considerado o 7º maior índice da Serra Catarinense. Somado a isso, Lages apresenta o 230º maior índice do Estado Santa Catarina e 3.221º maior índice entre os 5.570 municípios brasileiros.

**Figura 11.** Taxa de Escolarização.



Fonte: IBGE (2019)

Em relação ao desempenho escolar, o município de Lages alcançou a nota 5,4 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 10ª 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 Lages, 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.

No município de Lages, a gestão do turismo é realizada pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo, com a participação 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:

**“Liderar o processo de desenvolvimento sustentável e integrado do turismo da Serra Catarinense”.**

Já a visão consiste em:

**“Ser reconhecido nacionalmente, até 2025, como agente responsável pelo desenvolvimento sustentável e integrado do turismo da Serra Catarinense”.**

### 3.1.3 Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo integra o modelo de gestão e a estrutura organizacional da administração pública municipal de Lages, estabelecida por meio da Lei Complementar N°481, datada de 24 de fevereiro de 2017<sup>21</sup>.

De acordo com o art. 25° da referida lei, a estrutura organizacional básica da Administração Direta do município de Lages está composta por:

1 - Gabinete do Prefeito, constituído da seguinte forma:

1.1 órgãos de assessoramento imediato:

- a) Chefe de Gabinete;
- b) Procuradoria-Geral do Município;
- c) Auditoria-Geral do Município e Controladoria Interna;
- d) Coordenação de Segurança e Trânsito (Revogada pela Lei Complementar nº 539/2018);
- e) Secretaria Municipal de Políticas para a Mulher e Assuntos Comunitários;
- e) Secretaria Municipal de Políticas para a Mulher. (Redação dada pela Lei Complementar nº 539/2018).

1.2 órgãos de Consulta:

- a) Gabinete do Vice-Prefeito;
- b) Secretaria Municipal do Planejamento e Obras;
- c) Secretaria Municipal da Administração e Fazenda;
- d) Secretaria Municipal da Saúde;
- e) Secretaria Municipal da Educação;
- f) Secretaria Municipal da Assistência Social;
- g) Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Meio Ambiente;
- h) Secretaria Municipal da Agricultura e Pesca; e
- i) **Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico e Turismo.**

1.3 - órgãos com vinculação especial:

- a) Junta de Serviço Militar; e
- b) Defesa Civil

---

<sup>21</sup> Fonte: Leis Municipais (2019).

Na Seção VIII, o artigo 64º diz que compete à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo:

I - formular e coordenar programas, projetos e ações indutores do desenvolvimento com sustentabilidade;

II - fomentar e incentivar investimentos no Município, em áreas e setores estratégicos para o desenvolvimento econômico, mediante ações que atraiam, facilitem e informem investidores privados, nacionais e estrangeiros sobre as possibilidades oferecidas pelo Município;

III - formular programas, projetos e ações destinados ao desenvolvimento e fortalecimento dos empreendimentos de micro e pequeno portes;

IV - fomentar a implantação de condomínios de empresas, polos tecnológicos e aglomerados produtivos locais;

V - estimular a realização de pesquisa científica e tecnológica;

VI - realizar estudos para subsidiar a formulação de planos e programas de desenvolvimento científico e tecnológico no Município de Lages;

VII - implementar e coordenar o Programa de Parcerias Público-Privadas, no Município de Lages;

VIII - normatizar e implementar o Sistema Municipal de Trabalho, Emprego e Renda SETER, em consonância com as diretrizes e metas definidas pelo Sistema Nacional de Emprego SINE;

IX - **planejar, formular e normatizar as políticas integradas de turismo e lazer;**

X - **apoiar a ampliação e diversificação da infraestrutura municipal nas áreas de turismo e lazer;**

XI - **apoiar e incentivar a realização de manifestações e eventos turísticos e de lazer;**

XII - **estabelecer parcerias** com órgãos públicos federais estaduais e privados, intercambiando experiências para o **desenvolvimento integrado do turismo e lazer;**

XIII - planejar e coordenar ações voltadas à **captação de recursos** para financiamento de **projetos relativos ao desenvolvimento turístico e de lazer** junto a organismos nacionais e internacionais;

XIV - elaborar **programas, projetos e ações nas áreas de turismo e lazer** voltados à inclusão de portadores de necessidades especiais e demais segmentos da sociedade;

XV - planejar a **promoção do produto turístico** de Lages em âmbito internacional, nacional e estadual;

XVI - compatibilizar as diretrizes municipais à política nacional e estadual de desenvolvimento do turismo; e,

XVII - representar o Município, por intermédio de convênios, acordos ou outros meios, com órgãos ou entidades públicos ou privados, internacionais, nacionais, estaduais e municipais, com vistas a **fomentar atividades turísticas e de lazer.**

Ainda em relação à gestão municipal foi identificada a existência do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, criado pela Lei N° 2048, de 25 de abril de 1995, a qual foi regulamentada pelo Decreto N° 5206/1998. Cabe ressaltar que as finalidades do COMTUR de Lages foram redefinidas pela Lei N° 3718, de 10 de março de 2011.

Destaca-se ainda o Fundo Municipal de Turismo de Lages, criado pela Lei Complementar N° 108, de 23 de dezembro de 1998, a qual foi revogada e substituída pela Lei Complementar N°425, de 22 de novembro de 2013. Conforme esta Lei, o Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR - é um instrumento de captação e aplicação de recursos financeiros, com a finalidade de proporcionar apoio e suporte financeiro às ações, projetos e programas turísticos, no âmbito da política municipal de turismo. A Lei também define que o FUMTUR será administrado pela Secretaria Municipal de Turismo e CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO, que tem como objetivo principal, administrar e coordenar a execução de recursos a serem aplicados na implantação do Plano Municipal de Turismo.

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

O processo de planejamento do turismo em Lages é conduzido pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo, sendo que o atual quadro funcional da entidade se constitui da seguinte forma:

- Secretário Municipal - Mario Hoeller de Souza
- Diretoria de Turismo - Juraci Lamin

No que tange o planejamento do turismo, Lages 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 de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável - PDITS Serra Catarinense.

Em relação à cooperação regional, a Secretaria Municipal 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 Nº 1.439, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1975.	Dispõe sobre a concessão de <b>incentivos fiscais e outros estímulos à atividade turística nacional</b> , 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 Nº 8.623, DE 28 DE JANEIRO DE 1993	Dispõe sobre a <b>profissão de Guia de Turismo</b> e dá outras providências.
LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008	Dispõe sobre a <b>Política Nacional de Turismo</b> , 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 Nº 7.381, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2010.	<b>Regulamenta a Lei no 11.771</b> , 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 Nº 12.974, DE 15 DE MAIO DE 2014	Dispõe Sobre as <b>Atividades das Agências de Turismo</b> .
LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015	Institui a <b>Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência</b> (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
LEI Nº 13.171, DE 21 DE OUTUBRO DE 2015	Dispõe sobre o <b>empregador rural</b> ; 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 <b>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</b> e de rendimentos provenientes de aposentadoria e pensão. <b>Válida até 31 de dezembro de 2019</b>
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 <b>disciplinar o rateio, entre empregados, da cobrança adicional sobre as despesas em bares, restaurantes, hotéis, motéis e estabelecimentos similares</b> .
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. <b>[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)]</b>
LEI Nº 13.785, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2018	<b>Determina o registro de veículo pelo guia de turismo</b> 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	<b>Institui o Sistema Brasileiro de Classificação De Meios de Hospedagem (SBCLASS)</b> , 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	<b>Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo</b> e dá outras providências.
PORTARIA 8 DE 6 DE JANEIRO DE 2017	Institui o <b>Programa de Qualificação Internacional em Turismo e Hospitalidade</b>
PORTARIA 46, DE 4 DE ABRIL DE 2017	Institui o <b>Canal Braços Abertos</b> , 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 <b>comissão técnica interministerial</b> para dar cumprimento ao disposto no item 9.1 do acórdão nº 311/2017 - plenário, do tribunal de contas da união, que recomenda ao <b>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.</b>
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 <b>categorização dos municípios pertencentes às regiões turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro</b> , 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 <b>Programa Nacional de Desenvolvimento e Estruturação do Turismo - Prodetur+Turismo</b> , 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 <b>Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur</b> 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 <b>Programa Nacional de Desenvolvimento e Estruturação do Turismo - Prodetur+Turismo</b> , 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 <b>Código de Conduta destinado à proteção e ao enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes.</b>

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 Lages 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 turismo, cultura, meio ambiente, e urbanismo.

<p>LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE LAGES.</p>	<p>Artigo 14º - Ao Município compete: XI - Promover a proteção do <b>patrimônio histórico-cultural local</b>, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual;</p> <p>Artigo 15º - É competência comum do Município, do Estado e da União: III - Proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e <b>cultural</b>, os monumentos, as <b>paisagens naturais notáveis</b>, e os sítios arqueológicos;</p> <p>IV - Impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico e <b>cultural</b>; V - Proporcionar os meios de acesso à <b>cultura</b>, à educação e à ciência; VI - Proteger o <b>meio ambiente</b> e combater a poluição em qualquer de suas formas; VII - Preservar as <b>florestas</b>, a <b>fauna</b>, a <b>flora</b> e os <b>recursos naturais</b>;</p> <p>Artigo 169º - No estabelecimento de normas e diretrizes relativas ao desenvolvimento urbano, o município assegurará: IV - A preservação, proteção, recuperação do <b>meio ambiente</b> urbano e <b>cultural</b>; V - A criação e manutenção de áreas de especial</p>
--	--

	<p>interesse <b>histórico urbanístico, ambiental, turístico</b> e de utilização pública;</p> <p>Artigo 174º - O município <b>promoverá o turismo como fonte de desenvolvimento social e econômico</b> priorizando <b>atuação na área rural</b>. Parágrafo único. Lei específica disporá sobre o turismo rural;</p>
<p>LEI Nº 3.718 DE 10 DE MARÇO DE 2011 - CRIAÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO DE LAGES – COMTUR.</p>	<p>Dispõe sobre o <b>Conselho Municipal De Turismo</b> e dá outras providências.</p> <p>Artigo 1º - O Conselho Municipal de Turismo é o órgão <b>consultivo e de assessoramento no Município</b>, que cuidará da relação entre a Administração Municipal e os setores da sociedade civil ligados ao Turismo, participando da sua elaboração e do acompanhamento de seu desenvolvimento.</p>
<p>LEI Nº 425, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2013.</p>	<p>Dispõe sobre o <b>Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR</b> e dá outras providências.</p> <p>Artigo 2º - O Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR - é um instrumento de captação e aplicação de recursos financeiros, com a finalidade de proporcionar apoio e suporte financeiro às ações, projetos e programas turísticos, no âmbito da política municipal de turismo.</p>
<p>LEI Nº 4.309, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2018.</p>	<p>Estima a Receita e Fixa a Despesa do Município de Lages para o exercício de 2019.</p> <p>Artigo 2º - O Orçamento do Município de Lages (consolidado) para o exercício de 2019 estima a Receita em R\$ 606.500.000,00 (seiscentos e seis mil milhões e quinhentos mil reais) e fixa a Despesa em R\$ 606.500.000,00 (seiscentos e seis milhões e quinhentos mil reais). Inciso 2º - A Despesa do Município será realizada segundo a apresentação dos anexos integrantes desta lei, obedecendo à classificação institucional, funcional-programática e natureza, distribuídas da seguinte maneira: III - Classificação por Subfunção: <b>Turismo</b>: R\$ 850.000,00 (oitocentos e cinquenta mil reais).</p>
<p>LEI COMPLEMENTAR Nº 452, DE 25 DE MARÇO DE 2015.</p>	<p>Altera A Lei Complementar Nº 197 De 10.09.2003, Que Dispõe Sobre O Imposto Sobre Serviços De Qualquer Natureza. Conforme a referida lei, Art. 1º Fica alterada a alíquota [de ISS, de 5% para 2%] da Lista de Serviços de que trata a Lei Complementar nº 197/2003, para os seguintes itens/subitens:</p> <p>[...]</p> <p>Agenciamento, organização, promoção, intermediação e execução de programas de turismo, passeios, viagens, excursões, hospedagens e congêneres;</p> <p>Guias de turismo;</p> <p>[...]</p> <p>Feiras, exposições, congressos e congêneres;</p> <p>Competições esportivas ou de destreza física ou intelectual, com ou sem a participação do espectador;</p> <p>[...]</p>
<p>LEI COMPLEMENTAR Nº 22, DE 21 DE SETEMBRO DE 1995.</p>	<p>Dispõe sobre a <b>Preservação do Patrimônio Natural e Cultural</b> do Município de Lages, cria o <b>Conselho Municipal do Patrimônio Cultural</b> e institui o Fundo de <b>Proteção do Patrimônio Cultural</b> de Lages.</p>
<p>LEI COMPLEMENTAR Nº 59, DE 04 DE JUNHO DE 1997.</p>	<p>Cria o <b>Parque Natural Municipal João José Theodoro da Costa Neto</b> e dá outras providências. Artigo 2º - Este Parque tem por finalidade: I - Resguardar atributos excepcionais da natureza na região; II - Proteger integralmente a fauna, a flora e demais recursos naturais, conciliando com a sua utilização para objetivos educacionais, científicos e recreativos;</p>
<p>LEI COMPLEMENTAR Nº 208, DE 02 DE JUNHO DE 2004.</p>	<p>Institui <b>Código Municipal do Meio Ambiente</b> do Município de Lages/SC. O Código regula os direitos e obrigações concernentes à proteção, controle, conservação e recuperação do meio</p>

	ambiente no Município de Lages, integrando-o ao Sistema Nacional do Meio Ambiente – SISNAMA;
LEI COMPLEMENTAR Nº 240, DE 09 DE AGOSTO DE 2005.	Institui o <b>Sistema para a Gestão Sustentável de Resíduos da Construção Civil e Resíduos Volumosos</b> no município de lages e dá outras providências.
LEI Nº 3.307, DE 29 DE JUNHO DE 2006.	Dispõe sobre o <b>Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente - COMDEMA</b> . Constitui-se com um órgão deliberativo e normativo do Município de Lages, em questões referentes a preservação e recuperação do equilíbrio ecológico e ao combate à poluição ambiental, na área do Município;
LEI Nº 4.014, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2013.	Institui o <b>Plano Municipal de Saneamento Básico</b> , destinado a articular, integrar e coordenar recursos tecnológicos, humanos, econômicos e financeiros, com vistas ao alcance de níveis crescentes de salubridade ambiental para a execução dos serviços públicos de saneamento básico;
LEI COMPLEMENTAR Nº 435, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2013.	Dispõe sobre a <b>Política Municipal de Saneamento Básico</b> , cria o <b>Conselho Municipal de Saneamento</b> e o <b>Fundo Municipal de Saneamento Básico</b> , e dá outras providências.
DECRETO Nº 5.511, DE 01 DE JUNHO DE 2016.	Celebra convênio entre a Secretaria Municipal de águas e Saneamento (SEMASA) e a Polícia Militar, visando a execução dos serviços de policiamento voltados à preservação, conservação, melhoria do <b>Meio Ambiente</b> , fiscalização, educação e orientação <b>ambiental</b> , intercâmbio de informações de interesse <b>ambiental</b> .
LEI Nº 4,274, DE 22 DE AGOSTO DE 2018.	Institui e denomina o mês de junho como o “ <b>Mês de Defesa do Meio Ambiente</b> ” e o insere no Calendário Municipal Oficial de Eventos do Município de Lages. Durante o período, são realizadas atividades relacionadas à promoção e valorização do <b>meio ambiente</b> , reforçando a relevância da conservação da natureza, desenvolvimento sustentável e responsabilidade social.
LEI COMPLEMENTAR Nº 523, DE 22 DE AGOSTO DE 2018.	Institui o <b>Plano Diretor de Desenvolvimento Territorial de Lages - PDDT-LAGES</b> . Artigo 20º - São funções sociais do Município de Lages, como centro regional: IV - <b>criar pontos de atratividade, com a implantação de equipamentos de turismo, lazer, eventos e negócios</b> ; Artigo 24º - A Estratégia de Qualificação <b>Ambiental</b> do Município tem por objetivos a preservação do patrimônio ambiental, definindo programas para a proteção e o gerenciamento dos potenciais naturais e para a requalificação <b>ambiental</b> de locais degradados: II - Valorização do <b>patrimônio ambiental</b> como espaços diversificados para a ocupação do território, constituindo - se em elementos de fortalecimento das identidades culturais e naturais; III - Caracterização do patrimônio <b>ambiental</b> como elemento significativo da valorização da paisagem e da estruturação dos espaços públicos;
LEI Nº 4.328, DE 18 DE ABRIL DE 2019.	Ratifica o Protocolo de Intenções e autoriza o ingresso do Município de Lages ao Consórcio Público denominado de <b>Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS)</b> ; de resultados positivos para a sociedade e para os <b>turistas</b> .

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, se faz 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 Gestão Ambiental Pública

A Gestão Ambiental do município de Lages está ligada à Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Meio Ambiente, localizada na Rua Geminiano Cordeiro, 202 – Bairro Coral - Telefone: (49) 3222 8201.

Dentre as atribuições da Secretaria, destacam-se as seguintes:

- Executar, de forma articulada com os órgãos e entidades envolvidos nessa atividade, a fiscalização ambiental no Município;
- Elaborar instruções normativas relativas às atividades de licenciamento e autorização ambientais;
- Coordenar e implantar o sistema de controle ambiental decorrente do licenciamento ambiental de empreendimentos de impacto ambiental, das autuações ambientais transacionadas e dos usos legais de áreas de preservação permanente;
- Licenciar ou autorizar as atividades públicas ou privadas potencialmente causadoras de degradação ambiental;
- Elaborar, executar e controlar ações, projetos, programas e pesquisas relacionados à proteção de ecossistemas e ao uso sustentado dos recursos naturais, que tenham abrangência municipal;
- Propor convênios com órgãos da Administração Federal e Estadual visando a maior eficiência no que se refere ao licenciamento e autorização ambientais.

Conforme apresentado no item 3.3, o município conta um arcabouço legal relacionado às políticas de gestão ambiental. Apesar das referidas leis não estarem diretamente ligadas ao turismo, é importante destacar o fato de parte dos atrativos turísticos de Lages estar localizada em espaços naturais, destacando assim a relevância da legislação ambiental do município.

Somado aos instrumentos legais mencionados no Item 3.3, o Poder Público Municipal desenvolve ações e projetos voltados à melhoria na gestão e conservação dos recursos naturais existentes em Lages, refletindo diretamente na atividade turística:

- **Projeto Lixo Orgânico Zero:** Projeto inscrito pela Prefeitura de Lages em um edital do Fundo Nacional do Meio Ambiente (FNMA), tendo sido selecionado em primeiro lugar dentre 300 propostas enviadas por municípios e consórcios intermunicipais de todo o País. Iniciado em 2013 pelo professor Germano Güttler, o projeto envolve escolas da rede pública, residências e instituições, visando promover a realização de mini compostagem dos resíduos orgânicos (UDESC, 2019);

- **Coleta Seletiva de Resíduos:** Realizada através da parceria entre a Prefeitura Municipal de Lages e a Cooperativa de Trabalho dos Catadores de Materiais Recicláveis de Lages (Cooperlages). A Cooperativa realiza a coleta seletiva de materiais plásticos, papel e metal, além do transporte, separação e comercialização desses materiais;

No âmbito estadual, a gestão ambiental está a cargo Instituto do Meio Ambiente (IMA), sediado em Florianópolis/SC, órgão público que dispõe de 16 Gerências Regionais distribuídas no território catarinense. A entidade da esfera pública estadual 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).

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

O município é atendido pela Gerência de Desenvolvimento Ambiental (GDA) de Lages/SC, juntamente com outros 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

## **4.2 Gestão ambiental nas empresas privadas**

Existe, na região turística da Serra Catarinense, aproximadamente **1.186<sup>22</sup>** 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.

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-

---

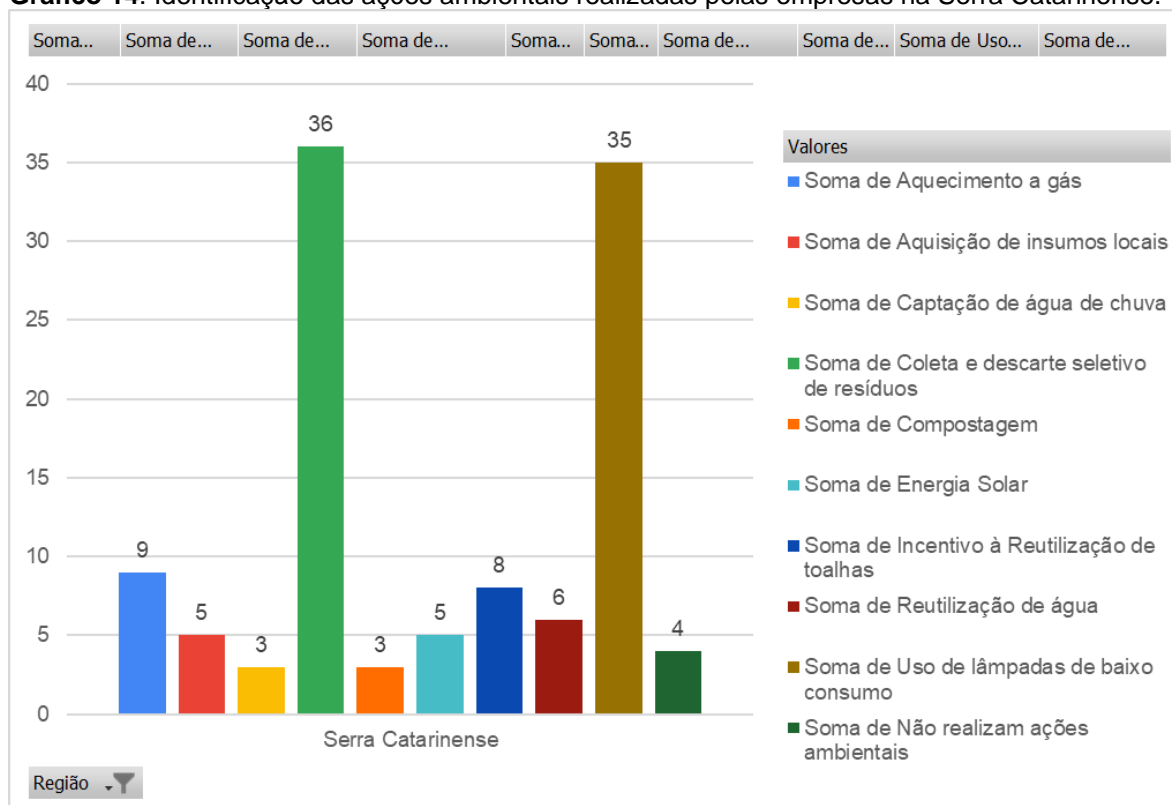
<sup>22</sup> Subsetor IBGE: Alimentos e Bebidas; e Alojamento e Comunicação.

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 14.** Identificação das ações ambientais realizadas pelas empresas na Serra Catarinense.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Estas iniciativas identificadas demonstram que a maioria das empresas que participou da pesquisa<sup>23</sup> possui algum engajamento em relação à sustentabilidade ambiental e que estão colocando ao menos uma ação ambiental em prática em suas operações.

<sup>23</sup> 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.

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.



## 5 ESTRATÉGIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO

### 5.1 Análise SWOT do Turismo de Lages

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 Lages 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**

<b>Tendências - Lages</b> (ameaças e oportunidades)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento dos “Bleisures” (viajante de negócios + lazer). (Fonte: Sebrae, 2020)</li> <li>• Turismo Rural cresce no Brasil e movimenta economia de pequenas propriedades (Fonte: Summit Agro, 2019)</li> <li>• Aumento da demanda pela atividade de cicloturismo (Fonte: Ciclo Vivo, 2016)</li> <li>• Brasil ganhará programa de revitalização para o ecoturismo (Fonte: Panrrotas, 2019)</li> <li>• Prepare-se para as tendências: o turismo pós-pandemia aponta para os destinos de natureza no Brasil (Fonte: Blog Venturas, 2020)</li> <li>• Sustentabilidade cada vez mais valorizada pelo viajante. (Fonte: Blog Panrrotas, 2019)</li> <li>• Mercado online de turismo cresce 73% em cinco anos (Fonte: Meio e Mensagem, 2017)</li> <li>• Cultura POP em alta (Fonte: Booking, 2017)</li> <li>• Em crescimento, turismo com pets vira tendência no Brasil e gera adaptação do mercado (MTUR, 2020)</li> <li>• Expansão da economia compartilhada e hospedagem alternativa em alta (Fonte: Midiaturis, 2018)</li> <li>• 65% dos viajantes de lazer e 69% dos viajantes de negócios recorrem à internet na busca inicial de informações sobre o destino (Fonte: THINKWITHGOOGLE, 2018)</li> <li>• 78% dos turistas de viagens de negócios e 67% dos turistas de lazer afirmam utilizar smartphones durante todo o processo de viagem (Fonte: THINKWITHGOOGLE, 2018)</li> <li>• No Brasil, 67% dos usuários de smartphones utilizam seus aparelhos, no destino, para se localizar (Fonte: THINKWITHGOOGLE, 2018)</li> <li>• Aumento das viagens de carro para destinos mais próximos (Fonte: Girus, 2020)</li> <li>• Aumento das exigências por higiene e segurança (Fonte: Girus, 2020)</li> <li>• Reforço da valorização da sustentabilidade pelo viajante – maior valor aos produtos locais, as atividades ligadas à cultura e tradições; a conservação da natureza (Fonte: Girus, 2020)</li> <li>• Demanda por maior profissionalização (empresas legalizadas, certificadas, com profissionais habilitados etc.) (Fonte: Girus, 2020)</li> <li>• Mercado financeiro prevê cotação do dólar em R\$ 5,77 ao final de 2020 (UsdForecast, março de 2020)</li> <li>• Senado aprova linha de crédito de R\$ 190 bilhões para micro e pequenas empresas (Fonte: UOL, 2020)</li> <li>• Ministério do Turismo libera R\$ 5 bilhões na maior operação de crédito da história para o setor (MTUR, 2020).</li> </ul>	
<b>Forças - Lages</b>	<b>Fraquezas - Lages</b>
<b>Infraestrutura</b> Acesso aéreo Capacidade de atendimento médico ao turista Proximidade de grandes centros emissivos de turistas Estrutura urbana nas áreas turísticas	<b>Infraestrutura</b> Qualidade dos serviços de telecomunicação (telefonia, internet, tv cabo, etc.) Acesso Rodoviário (rodovias não duplicadas) Segurança e serviço de proteção ao turista
<b>Produto</b> Diversidade e capacidade dos Meios de Hospedagem Diversidade e capacidade dos Restaurantes Espaço para Eventos Atividades Econômicas Atrativos Naturais Atrativos Culturais Eventos Programados Estrutura de qualificação para o turismo	<b>Produto</b> Sinalização turística Centro de Atendimento ao Turista - CAT Realizações técnicas e científicas
<b>Fortalecimento Institucional</b> 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) Estrutura e Legislação Municipal de apoio ao turismo Grau de cooperação com o Governo Federal (AMURES) Mapa do Turismo (Categoria B)	<b>Fortalecimento Institucional</b> Grau de cooperação com o Governo Estadual Grau de cooperação público-privada Sistema de estatísticas do turismo Roteirização Promoção e apoio à comercialização
<b>Sustentabilidade</b> Aspectos da economia local 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 Patrimônio histórico e cultural	<b>Sustentabilidade</b> 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 Unidades Conservação no Território Municipal
<b>Comercialização</b> Divers. e capacidade de atendimento do turismo receptivo – agenciamento	<b>Comercialização</b> Planejamento de marketing Participação em feiras e eventos Promoção do destino Website do destino <sup>24</sup> Uso eficiente das redes sociais para promoção turística <sup>25</sup>

Fonte: Elaborado pelo autor.

<sup>24</sup> Embora responsivo, o portal <https://www.visitlages.tur.br/> não apresenta características de website inteligente, além não estar interligado às redes sociais do destino.

<sup>25</sup> Órgão municipal de turismo possui perfis no Facebook e Instagram, porém as postagens são de caráter institucional.

## 5.2 estratégias para o desenvolvimento do turismo de Lages

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 Lages. 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 do Aeroporto de Lages – <b>Plano de Desenvolvimento Territorial do Turismo da Serra Catarinense (PDTT)</b>	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 – <b>Plano Regional</b>	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 – <b>Plano Regional</b>	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA e DNIT	Sem custo direto	Não se aplica
	<b>Custo total:</b>	<b>Sem custo direto</b>		
<b>Descrição da ação:</b> 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 <b>Plano de Desenvolvimento Territorial do Turismo da Serra Catarinense.</b>				
<b>Objetivo:</b> 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 km<sup>2</sup>, 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
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 0,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> 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.				
<b>Objetivo:</b> Promover uma melhor integração e mobilidade da Serra Catarinense.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> 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 Lages e apoio à elaboração do projeto e implantação da rota de cicloturismo da	Projeto básico e executivo da rota de cicloturismo que integre os atrativos de Lages aos atrativos regionais da Serra Catarinense (100 km)	Órgão Municipal de Infraestrutura e Transporte, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$15.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)

Serra Catarinense (420 km) (PDTT)	Obras		100 km de ciclofaixas rurais R\$25.000,00  10 áreas de parada e descanso para os cicloturistas (R\$150.000,00)  Sinalização (100 placas) R\$35.000,00  10 <i>bike station repair</i> (R\$45.000,00)  10 <i>Bike station</i> (R\$15.000,00)  10 mapa do circuito (R\$20.000,00)	
	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) (PDTT)	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica.
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 315.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Elaboração de Projeto básico e executivo da rota de cicloturismo que integre os atrativos de Lages aos atrativos regionais da Serra Catarinense (100 km) o qual deverá prever a implantação de sinalização viária; 10 áreas de parada e descanso para os cicloturistas (pergolado com bancos e mesa para lanche rápido); instalação de 10 <i>bike station</i> <sup>26</sup> e <i>bike station repair</i> <sup>27</sup> ; instalação de 10 mapas do circuito em diferentes pontos 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.				
<b>Objetivo:</b> Implantar uma rota de cicloturismo no município e integrá-la a futura rota de cicloturismo da Serra Catarinense.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> Oferecer um novo produto de Lages e da Serra Catarinense no mercado; e oferecer maior segurança e conforto para os cicloturistas em viagem pela Serra Catarinense.				

<sup>26</sup> Área de estacionamento de bicicletas.

<sup>27</sup> Área de estacionamento e reparo rápido de bicicletas.

**Quadro 12.** Ampliação da 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 <b>sistemas de tratamento de esgoto</b>	CASAN e Órgão Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos; e CONSERRA	Projeto: R\$356.500,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Obras de implantação		R\$7.130.000,00 (31 mil habitantes)	
	<b>Custo total:</b>		R\$230,00 por habitante	
<b>Custo total:</b>		<b>R\$ 7.486.500,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Elaboração dos projetos básicos e executivos de ampliação do sistema tratamento de esgoto; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
<b>Objetivo:</b> Oferecer ao morador uma melhor qualidade de vida e, ao visitante, uma melhor experiência turística.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> Ampliar a experiência do turista por meio da oferta de uma melhor infraestrutura básica. Moradores e visitantes.				
<b>Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei:</b> 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
Revitalização da Concha Acústica e entornos da Praça Jóca Neves.	Elaboração do projeto	Órgão Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos; Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$ 13.000,00	Convênio com o Ministério do Turismo
	Implantação		R\$ 247.000,00	
	<b>Custo total:</b>		<b>R\$ 260.000,00</b>	
<b>Descrição da ação:</b> Elaboração do projeto de Revitalização da Concha Acústica e entornos da Praça Jóca Neves; Elaboração do edital de licitação; Execução do edital; Contratação da empresa; e Implantação da obra.				
<b>Objetivo:</b> Oferecer espaços e estruturas mais atrativas e seguras para o lazer de moradores e visitantes.				
<b>Justificativa:</b> A Concha Acústica e seu entorno é uma área muito visitada pelos turistas devido a sua importância no contexto regional Porém, atualmente, encontra-se sem condições de receber apresentações culturais e artísticas, pois se encontra deteriorada.				
<b>Beneficiários:</b> Turistas, visitantes e Comunidade local.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Revitalização da Praça Ivandel Xavier Soares	Elaboração do projeto	Órgão Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos; Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$ 13.000,00	Convênio com o Ministério do Turismo
	Implantação		R\$ 247.000,00	
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 260.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Elaboração do projeto de Revitalização da Praça Ivandel Xavier Soares; Elaboração do edital de licitação; Execução do edital; Contratação da empresa; e Implantação da obra.				
<b>Objetivo:</b> Oferecer um espaço mais atrativo e seguro para o lazer de moradores e visitantes				
<b>Justificativa:</b> A revitalização da Praça Ivandel Xavier Soares, consiste em melhorar a infraestrutura existente, pois se encontrada deteriorada.				
<b>Beneficiários:</b> Turistas, visitantes e Comunidade local.				

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. (PDTT)	Elaboração do <b>Plano de Gestão de Riscos</b> 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.
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 0,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Apoiar a elaboração e implantação do Plano de Gestão de Riscos do segmento de ecoturismo e turismo de aventura na Serra Catarinense.				
<b>Objetivo:</b> Oferecer mais segurança e profissionalismo na gestão do ecoturismo e turismo de aventura.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> 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 (PDTT)	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.			
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$0,00</b>		

**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.** Implantação de sistema de Sinalização de Orientação e Interpretação Turística.

<b>Projeto</b>	<b>Fases do projeto</b>	<b>Órgãos envolvidos</b>	<b>Custo estimado</b>	<b>Fontes de recursos</b>
Implantação de Sistema de Sinalização Turística	Elaboração do Projeto	DEINFRA, DNIT, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$250.000,00	Convênio com o Ministério do Turismo
	Implantação		R\$570.000,00 30 placas (R\$19.000,00 por placa com pórtico)  R\$97.650,00 (31 placas de interpretação de atrativos e despesas de sinalização das trilhas) (R\$3.150,00 por placa de interpretação turística)  Outras despesas: R\$ 32.350,00	
	<b>Custo total:</b>		<b>R\$ 950.000,00</b>	
<b>Descrição da ação:</b> Realização de diagnóstico, seguido da elaboração de projeto executivo do sistema de sinalização de orientação e interpretação turística, em português, inglês e espanhol, dos principais atrativos de Bom Jardim da Serra; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Implantação do sistema de sinalização.				
<b>Objetivo:</b> Implantar o Sistema de Sinalização de Orientação e Interpretação Turística de Lages, de forma a proporcionar maior satisfação e segurança aos visitantes.				
<b>Justificativa:</b> Atualmente se destaca a inexistência de sinalização turística no município de Lages para fomentar o turismo como um todo. Para incrementar o turismo, o governo vem, ao longo dos anos, investindo em ações que possam fortalecer a infraestrutura turística. No entanto necessita-se do apoio financeiro do Governo Federal, através do Ministério do Turismo para efetivamente criar condições que possam dar sustentabilidade e fortalecimento às atividades desenvolvidas pelo Turismo.				
<b>Beneficiários:</b> O público-alvo destes investimentos será diretamente os turistas que visitam o município, oriundos das cidades vizinhas, regional, nacional e turistas advindos do MERCOSUL.				

## 6.2 Produto Turístico

**Quadro 14.** Capacitação e qualificação das pessoas que atuam no setor turístico regional.

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 natural, cultural e histórica do município de Lages	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\$50.000,00 (10 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\$50.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantação.			
<b>Custo total:</b>		<b>R\$ 100.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Realizar atualização do diagnóstico de demanda por cursos de capacitação e qualificação para os gestores, profissionais do turismo e artesãos; e promover 10 cursos de capacitação.				
<b>Objetivo:</b> Ampliar a qualidade dos serviços prestados e a qualidade do artesanato produzido no município.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> Ampliação da qualidade do serviço turístico e do artesanato produzido no município. Profissionais do turismo e visitantes.				
<b>Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei:</b> Não se aplica.				

**Quadro 15.** Criação de produtos e serviços inovadores, segmentados e integrados à oferta turística regional.

<b>Projeto</b>	<b>Fases do projeto</b>	<b>Órgãos envolvidos</b>	<b>Custo estimado</b>	<b>Fontes de recursos</b>
Implantação da Rota Turística Cervejeira, Rota dos Tropeiros e Roteiro Histórico Cultural e apoio à implantação das Rotas Turísticas da Serra Catarinense (PDTT)	Elaborar Projeto Básico e Executivo da Rota Cervejeira, Rota Turística da Coxilha Rica e Roteiro Histórico Cultural	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\$45.000,00	
	Obras de implantação		06 Mapas Panorâmico (R\$24.000,00) 02 Parklets (R\$60.000,00) 04 paradores (R\$60.000,00)  Total: R\$144.000,00	
	Elaboração do projeto da Rota Cultural (Roteiro Histórico Cultural)		R\$12.000,00	
	Implantação		R\$78.750,00 25 placas	
	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	
<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 230.250,00</b>			
<b>Descrição da ação:</b> Elaboração do Projeto Básico e Executivo da Rota Turística Cervejeira, Rota Turística dos Tropeiros e Rota Histórico Cultural (Roteiro Histórico Cultural); 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.				
<b>Objetivo:</b> Implantar a rota turística de Lages e apoiar a implantação das rotas turísticas da Serra Catarinense, com vistas a gerar maior atratividade, segurança e conforto para os turistas.				
<b>Justificativa:</b> 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 Lages 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 Mirante do Salto Caveiras no Município de Lages.	Elaboração do Projeto	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA e Órgão Municipal de Infraestrutura	R\$15.000,00	Convênio com o Ministério do Turismo
	Implantação		R\$ 285.000,00	
	<b>Custo total:</b>		<b>R\$ 300.000,00</b>	

**Descrição da ação:** Elaboração do projeto de Implantação do Mirante do Salto Caveiras; Elaboração do edital de licitação; Execução do edital; Contratação da empresa; e Implantação da obra.

**Objetivo:** Dotar o Salto Caveiras de infraestrutura necessária para atender, com conforto e segurança, moradores e turistas que visitam o atrativo.

**Justificativa:** A área em questão é uma comunidade que tem poucas alternativas de renda e busca, no turismo, a sustentabilidade econômica e ecológica das 250 famílias que vivem lá. É uma área que já recebe turistas, contudo precisa, com urgência, de infraestrutura para dar segurança e condições de visitação.

**Beneficiários:** O público-alvo deste investimento será diretamente os turistas que visitam o município, oriundos das cidades vizinhas, regional, nacional e turistas advindos do MERCOSUL.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Implantação do Parque da Cidade	Elaboração do projeto	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR, CONSERRA, Órgão Municipal de Infraestrutura e Órgão Municipal de Meio Ambiente.	R\$ 142.500,00	Convênio com o Ministério do Turismo
	Implantação		R\$ 2.707.500,00	
	<b>Custo total:</b>		<b>R\$ 2.850.000,00</b>	

**Descrição da ação:** Elaboração do projeto de Implantação do Parque da Cidade; Elaboração do edital de licitação; Execução do edital; Contratação da empresa; e Implantação da obra.

**Objetivo:** Dotar o Parque da Cidade de infraestrutura adequada para atender, com conforto e segurança, moradores e turistas que utilizam o espaço.

**Justificativa:** A Implantação do Parque da Cidade, consiste em melhorar a infraestrutura existente, pois se encontrada deteriorada.

**Beneficiários:** Turistas, visitantes e comunidade local.

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 2 Centros Inteligente de Atendimento ao Turista – CIAT.	Órgão Municipal de Turismo; COMTUR.	R\$20.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)

	1. Região Central 2. BR282 ou balcão no Lages Garden Shopping			
	Obras de implantação		R\$240.000,00 (implantação)	
			R\$600.000,00 - R\$120.000,00 por ano (gestão 2021 a 2025)	
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 860.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Elaboração dos projetos básico e executivo dos 2 (dois) Centros Inteligentes de Atendimento ao Turista – CIAT; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
<b>Objetivo:</b> 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.				
<b>Justificativa:</b> 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 dos Centros Inteligentes de Atendimento ao Turista, preferencialmente:				
1) em imóvel na região central do município;				
2) na BR282 ou balcão de informações turísticas dentro do Lages Garden Shopping.				
Os CIAT devem ser concebidos de modo a serem espaços inovadores, com amplo uso de recursos tecnológicos e grande ênfase à promoção da cultura e aspectos históricos de Lages e de toda a Serra Catarinense.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Fortalecimento do calendário fixo de eventos, distribuídos ao longo do ano e que possam ser integrados à oferta turística do município de Lages	Identificação e reorganização temporal do Calendário de Eventos atual	Órgão Municipal de Cultura, Esporte e Turismo; COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto.	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Análise do potencial do mercado e definição de novos eventos alavancadores			
	Elaboração dos projetos de 2 novos eventos de fluxo turístico para a Serra Catarinense		R\$ 30.000,00	
	Captação de recursos e execução dos eventos		R\$ 500.000,00	
	<b>Custo total:</b>		<b>R\$ 530.000,00</b>	
<b>Descrição da ação:</b> Identificação e reorganização temporal do Calendário de Eventos atual do município; Análise do potencial do mercado e definição de novos eventos alavancadores; Elaboração dos projetos dos novos eventos; Captação de recursos; e Execução dos eventos.				

<p><b>Objetivo:</b> 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.</p>
<p><b>Justificativa:</b> 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.</p>
<p><b>Benefícios e beneficiários:</b> Ampliar a atratividade e o número de participantes dos eventos de fluxo turístico do município. <b>Beneficiários:</b> organizadores dos eventos, empresários envolvidos com eventos e proprietários de estabelecimentos de turismo e de apoio ao turismo.</p>
<p><b>Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei:</b> Não se aplica.</p>

**Quadro 16.** Criação e apoio às políticas de incentivo ao desenvolvimento turístico municipal.

<b>Projeto</b>	<b>Fases do projeto</b>	<b>Órgãos envolvidos</b>	<b>Custo estimado</b>	<b>Fontes de recursos</b>
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)
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$20.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> 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.				
<b>Objetivo:</b> Incentivar a implantação, ampliação e melhoria dos equipamentos e serviços turísticos; e a atração de eventos para o município.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> 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.** Criação e execução de Plano de Comunicação e Marketing inovador para promover a diversidade turística do município e atingir o mercado de turistas “digitais”.

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	
	<b>Custo total:</b>		<b>R\$230.000,00</b>	
<b>Descrição da ação:</b> Elaborar o Plano de Comunicação e Marketing.				
<p><b>Objetivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar posicionamento do destino turístico focado numa experiência ativa e diversificada, baseada nos segmentos turísticos prioritários;</li> <li>• Criar marca turística do município, baseado no novo posicionamento mercadológico;</li> <li>• Criar banco de imagens;</li> <li>• Criar e implantar campanha de promoção turística (folder, flyer; e vídeos de promoção turística);</li> <li>• Criar calendário de participação em feiras e eventos ligados aos segmentos turísticos prioritários;</li> <li>• 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);</li> </ul> <p>e</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar os resultados obtidos.</li> </ul>				
<p><b>Justificativa:</b> 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><b>Benefícios e beneficiários:</b> Criação de novo posicionamento turístico e campanha de comunicação integrada. Empresários do turismo e turistas.</p>				



**Quadro 18.** Criação e apoio a uma maior presença digital do turismo da Serra Catarinense.

<b>Projeto</b>	<b>Fases do projeto</b>	<b>Órgãos envolvidos</b>	<b>Custo estimado</b>	<b>Fontes de recursos</b>
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 10 vídeos de divulgação (1 minuto e 30 segundo cada)		R\$30.000,00	
	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	
	<b>Custo total:</b>		<b>R\$60.000,00</b>	
<b>Descrição da ação:</b> Criação da nova presença digital do turismo do município.				
<b>Objetivo:</b> Fortalecer o relacionamento do turismo municipal com o mercado turístico (empresas e turistas).				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> 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
	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
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 0,00</b>		
<p><b>Descrição da ação:</b> 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; 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><b>Objetivo:</b> 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><b>Justificativa:</b> 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 criação de Plano de Gestão Ambiental para as empresas e atrativos turísticos do município, a criação e regulamentação de “Política Regional de comercialização e execução de atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura” e a criação do grupo de fiscalização do desenvolvimento imobiliário e turístico. 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><b>Benefícios e beneficiários:</b> Incorporação de ações sustentáveis nos empreendimentos e atrativos turísticos do município; ampliação da oferta de serviços e produtos turísticos; ampliação da segurança dos visitantes; diminuição dos impactos ambientais no território. <b>Beneficiários:</b> moradores e visitantes.</p>				

**Quadro 20.** Implantação e incentivo à acessibilidade nos atrativos e equipamentos turísticos.

<b>Projeto</b>	<b>Fases do projeto</b>	<b>Órgãos envolvidos</b>	<b>Custo estimado</b>	<b>Fontes de recursos</b>
Acessibilidade no turismo	Elaboração de Projeto básico e executivo para <b>implantação de infraestrutura acessível</b> em 05 atrativos turísticos do município (públicos e sem fins lucrativos)	Órgão Municipal de Turismo, Ministério Público, COMTUR e CONSERRA	R\$100.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantação			
	Realização de <b>palestra de sensibilização</b> 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)
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 105.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Elaboração de Projeto básico e executivo para implantação de infraestrutura acessível em 05 atrativos turísticos do município; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Implantação da infraestrutura; e Realização de palestra de sensibilização dos gestores dos atrativos e equipamentos turísticos para fomentar a adaptação às necessidades das PcD e mobilidade reduzida.				
<b>Objetivo:</b> 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.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> 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.

<b>Projeto</b>	<b>Fases do projeto</b>	<b>Órgãos envolvidos</b>	<b>Custo estimado</b>	<b>Fontes de recursos</b>
Programa de sensibilização turística e ambiental da população local, turistas e governos municipais	Elaboração de campanha de <b>sensibilização da população</b> 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			
<b>Custo total:</b>		<b>R\$ 27.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> 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.				
<b>Objetivo:</b> 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.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> 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. <b>Beneficiários:</b> população local; empresários e colaboradores das empresas de turismo; e visitantes.				

## 6.5 Fortalecimento do Quadro Institucional

**Quadro 22.** Viabilização de apoio institucional e financeiro para o desenvolvimento sustentável do turismo.

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	
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 126.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Elaboração do Projeto do Sistema de Monitoramento do Turismo; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Implantação.				
<b>Objetivo:</b> Monitorar o processo de desenvolvimento do turismo no município.				
<b>Justificativa:</b> 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.				
<b>Benefícios e beneficiários:</b> 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)	
	<b>Custo total:</b>	<b>R\$ 150.000,00</b>		
<b>Descrição da ação:</b> Articular a ampliação da estrutura, recursos e quadro de servidores da Secretaria; e empreender ações de fortalecimento da Governança do turismo no município de Lages.				
<b>Objetivo:</b> Ampliar a eficiência do planejamento e gestão do turismo no município de Lages.				

**Justificativa:** A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico 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 e beneficiários:** Melhora do planejamento e gestão do turismo, gerando resultados positivos para o desenvolvimento socioeconômico do município.

**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. **Aspectos históricos de Lages.** Disponível em:

<<https://www.amures.org.br/noticias/index/ver/codMapaltem/41771/codNoticia/115806>>. Acesso em: 15 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 BRASILEIRAS. **Comprar Passagens.** Disponível em: <<https://viajemas.voeazul.com.br/Search.aspx>>. Acesso em: 25 set. 2019.

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

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.

CADASTUR. **Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos.** Disponível em: <<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/sou-turista/inicio>>. Acesso em: 02 jul. 2019.

CBM-SC, Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Município: Lages. Disponível em: <[http://www.cbm.sc.gov.br/website/unidade\\_obm/cons\\_for\\_cesar.php?cidade\\_user=Lages&Submit=Consultar](http://www.cbm.sc.gov.br/website/unidade_obm/cons_for_cesar.php?cidade_user=Lages&Submit=Consultar)>. Acesso em: 11 jun. 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: 25 Mai. 2020.

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=>](http://cnes2.datasus.gov.br/Mod_Ind_Unidade.asp?VEstado=>)>. Acesso em: 10 jun. 2019.

CNES, Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde. **Consulta.** Disponível em: <<http://cnes.datasus.gov.br/pages/estabelecimentos/consulta.jsp>>. Acesso em: 15 fev. 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.

FECOMÉRCIO, Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina. **Pesquisa Fecomércio de Turismo – Festa Nacional do Pinhão 2018.** Disponível em: <file:///C:/Users/Alexandre%20Neumayr/Downloads/TUR\_Pinhao-2018\_Relatorio-1%20(1).pdf>. Acesso em: 30 jul. 2019a.

FECOMÉRCIO, Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina. **Pesquisa Fecomércio de Turismo – Inverno na Serra de Santa Catarina 2018.** Disponível em: <http://www.fecomercio-sc.com.br/pesquisas/pesquisa-fecomercio-de-turismo-inverno-na-serra-2018/>. Acesso em: 02 Ago. 2019b.

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.

GUIA SANTA CATARINA. **Lages.** Disponível em: <<http://www.guiasantacatarina.com.br/lages/>>. Acesso em: 15 fev. 2019.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Lages: Panorama.** Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/lages/panorama>>. Acesso em: 15 fev. 2019.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades: Lages.** Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/lages/panorama>>. Acesso em: 11 jun. 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.

LEIS MUNICIPAIS. Santa Catarina: **Lages.** Lei Complementar nº 481, de 24 de fevereiro de 2017. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/l/lages/lei-complementar/2017/48/481/lei-complementar-n-481-2017-dispoe-sobre-o-modelo-de-gestao-e-a-estrutura-organizacional-da-administracao-publica-municipal>>. Acesso em: 13 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/telefone-fixo/?cidade=lages-sc>>. Acesso em: 11 jun. 2019.

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. **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. **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 15 fev. 2019.

MTUR, Ministério do Turismo. **Últimas Notícias**: Em crescimento, turismo com pets vira tendência no Brasil e gera adaptação do mercado. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/13350-em-crescimento,-turismo-com-pets-vira-tend%C3%Aancia-no-brasil-e-gera-adapta%C3%A7%C3%A3o-do-mercado.html>>. Acesso em: 25 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](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.

PMTL, Portal Municipal de Turismo de Lages. **O que fazer**: Em destaque. Disponível em: <<https://gpm.fecam.org.br/tur-lages/o-que-fazer#>>. Acesso em: 15 fev. 2015.

PORTAL RODOVIÁRIA ONLINE. **Rodoviária de Lages**. Disponível em: <<https://rodoviariaonline.com.br/rodoviaria/lages/>>. Acesso em 20 mai. 2019.

PORTAL WIKIWAND. **Aeroporto de Lages**. Disponível em: <[https://www.wikiwand.com/pt/Aeroporto\\_de\\_Lages](https://www.wikiwand.com/pt/Aeroporto_de_Lages)>. Acesso em: 01 out. 2019.

PRF, Polícia Rodoviária Federal. Estados: Santa Catarina. Telefones úteis. Lages. Disponível em: <[https://www.prf.gov.br/portal/estados/santa-catarina/telefones-e-enderecos/capao\\_alto](https://www.prf.gov.br/portal/estados/santa-catarina/telefones-e-enderecos/capao_alto)>. Acesso em: 11 jun. 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 as 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](http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sc/quem_somos/santa-catarina-em-numeros,2fedd49dc3246410VgnVCM2000003c74010aRCRD)>. Acesso em: 10 jun. 2019.

SEBRAE, Serviço Nacional de Apoio às Médias e Pequenas Empresas (2020). **Mercado:** Tendências que irão transformar o turismo online. Disponível em: <<https://sebraers.com.br/franquias-cooperacao/tendencias-que-irao-transformar-o-turismo-online/>>. Acesso em: 10 jun. 2019.

SEBRAE. Serviço de Apoio à Micro e Pequenas Empresas. **Cidade Empreendedora:** Lages em Números. Edição – 2017. Disponível em: <<http://www.lages.sc.gov.br/public/lages-bem-mais-simples/Lages%20em%20Numeros%20-%20Ed.%202017%20-%20Cidade%20Empreendedora.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 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.

SMSPPA. **Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Meio Ambiente de Lages.** Disponível em: <<http://www.lages.sc.gov.br/secretaria-de-servicos-publicos-e-meio-ambiente>>. Acesso em: 22 jul. 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.

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.

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

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.

TRANSUL. **Linhas.** Disponível em: <<http://www.transullages.com.br/>>. Acesso em: 31 mai. 2019.

UDESC, Universidade do Estado de Santa Catarina. **Notícia:** Projeto Lixo Orgânico Zero da Udesc Lages com a Prefeitura recebe veículos para percorrer escolas. Disponível em: <[https://www.udesc.br/noticia/projeto\\_lixo\\_organico\\_zero\\_da\\_udesc\\_lages\\_com\\_a\\_prefeitura\\_a\\_recebe\\_veiculos\\_para\\_percorrer\\_escolas](https://www.udesc.br/noticia/projeto_lixo_organico_zero_da_udesc_lages_com_a_prefeitura_a_recebe_veiculos_para_percorrer_escolas)> Acesso em: 22 jul. 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 Lages/SC.** Disponível em:  
<[https://www.wikiaves.com.br/municipio\\_4209300](https://www.wikiaves.com.br/municipio_4209300)>. Acesso em: 30 jul. 2019.