

PLANO MUNICIPAL DE TURISMO – PALMEIRA
Serra Catarinense

MINISTÉRIO DO
TURISMO



PLANO MUNICIPAL DE TURISMO – PALMEIRA
Serra Catarinense

Palmeira, SC
Fevereiro, 2021

DIRETORIA DO SEBRAE/SC

Diretor Superintendente - Carlos Henrique Ramos Fonseca

Diretor Técnico - Luciano Pinheiro

Diretor de Administração e Finanças - Anacleto Angelo Ortigara

CONSELHO DELIBERATIVO SEBRAE/SC

Presidente - Alaor Francisco Tissot

Vice-Presidente - Bruno Breithaupt

ENTIDADES QUE COMPÕEM O CONSELHO DELIBERATIVO

Agência de Fomento do Estado de Santa Catarina – BADESC

Banco do Brasil S.A.

Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul – BRDE

Caixa Econômica Federal – CAIXA

Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras – CERTI

Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina – FACISC

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

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

Federação das Câmeras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina – FCDL

Federação do Comércio do Estado de Santa Catarina – FECOMÉRCIO

Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina – FIESC

Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável – SDS

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI/DR-SC

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Unidade de Desenvolvimento Regional

Gerente - Paulo Cesar Sabbatini Rocha

Coordenador Estadual de Turismo - Alan David Claumann

Gerência Regional da Serra – Altenir Agostini



DIRETORIA E EQUIPE TÉCNICA DO CISAMA

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

Equipe Técnica da empresa

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

SUMÁRIO

1 ANÁLISE DO MERCADO TURÍSTICO (DEMANDA E OFERTA) DA ÁREA TURÍSTICA.....	9
1.1 Análise da oferta turística.....	10
1.1.1 Meios de hospedagem.....	11
1.1.2. Alimentos e Bebidas.....	12
1.1.3 Agências de turismo emissivo e receptivo.....	13
1.1.4 Espaços de eventos.....	14
1.1.5 Atrativos turísticos (Oferta Original).....	14
1.1.5.1 Artesanato.....	17
1.1.6 Segmentos da oferta turística de Palmeira.....	19
1.2 Demanda turística potencial.....	20
1.3 Análise da necessidade de capacitação de mão de obra para o turismo, em função dos subsetores de atividade turística	24
2 ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA BÁSICA E DOS SERVIÇOS GERAIS ENCONTRADOS NA ÁREA TURÍSTICA.....	29
2.1 Rede viária de acesso à área e principais atrativos.....	29
2.1.1 Acesso rodoviário.....	29
2.1.2 Terminal Rodoviário.....	30
2.1.3 Acesso aéreo.....	31
2.2 Sistema de abastecimento de água.....	34
2.3 Nível de cobertura do sistema de esgotamento sanitário.....	35
2.4 Nível de atendimento do sistema de limpeza urbana.....	36
2.5 Fornecimento de energia.....	36
2.6 Sistema de saúde.....	37
2.7 Sistema de segurança.....	38
2.8 Sistema de Educação.....	39
3 ANÁLISE DO QUADRO INSTITUCIONAL DA ÁREA TURÍSTICA.....	41
3.1 Órgãos e instituições públicas e privadas, que atuam na gestão do turismo na área Turística.....	41
3.1.1 Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina – SANTUR.....	41
3.1.2 Conselho de Turismo da Serra Catarinense - CONSERRA.....	43
3.1.3 Secretaria Municipal da Indústria e Comércio.....	44
3.1.4 Conselho Municipal de Esportes, Cultura, Desporto e Turismo – CMECDT.....	45
3.2 Organização e coordenação do processo de planejamento e gestão do turismo.....	46
3.3 Legislação urbanística, ambiental, cultural e turística.....	46

4 ANÁLISE DOS ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS NA ÁREA TURÍSTICA.....	53
4.1 Gestão ambiental pública.....	53
4.2 Gestão ambiental nas empresas privadas.....	54
5 ESTRATÉGIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO.....	57
5.1 Análise SWOT do Turismo de Palmeira.....	57
5.2 Estratégias para o desenvolvimento do turismo de Palmeira.....	59
6 PLANO DE AÇÕES.....	61
6.1 Infraestrutura e serviços básicos.....	61
6.2 Produto Turístico.....	68
6.3 Comercialização Turística.....	72
6.4 Sustentabilidade Socioambiental.....	74
6.5 Fortalecimento do Quadro Institucional.....	77
REFERÊNCIAS.....	79

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

A história de Palmeira está diretamente ligada à antiga Estrada Geral, caminho que ligava Lages a Rio do Sul, denominada atualmente rodovia SC-425. A localidade fazia parte da rota de viajantes, desenvolvendo-se como ponto de referência e descanso. De acordo com relatos históricos, o nome do atual município de Palmeira deu-se em virtude da abundância de belas árvores “palmeiras” existentes na região.

Com o passar do tempo, Palmeira vivenciou a expansão de estabelecimentos comerciais e residências, sendo que no período do ciclo da madeira, até mesmo grandes hotéis se instalaram na localidade. De maneira geral, o desenvolvimento econômico da cidade manteve-se diretamente ligado ao crescimento do município vizinho de Otacílio Costa.

Em 18 de julho de 1995, por meio da Lei Estadual nº 9.884, o distrito de Palmeira é elevado à categoria de município, emancipando-se de Otacílio Costa. A fundação oficial do município de Palmeira ocorreu em 01 de janeiro de 1997.

Situado à cerca de 240 km de Florianópolis, o município está inserido na microrregião serrana (IBGE). Palmeira encontra-se à 886 metros acima do nível do mar, contando com uma área territorial de aproximadamente 292 km², apresentando as seguintes coordenadas geográficas: Latitude 27°34'5" Sul e Longitude 50°09'3" Oeste. Palmeira faz divisa com os municípios de Ponte Alta, Lages, Otacílio Costa e Correia Pinto (AMURES, 2019).

A população de Palmeira em 2018 é estimada, pelo IBGE, em 2.603 habitantes, apresentando uma densidade demográfica de 8,20 habitantes/km², o 18º menor índice entre todos os 295 de Santa Catarina.

As indústrias químicas e a agricultura formam a base da economia do município. Além disso, a silvicultura (pinus) tem contribuído significativamente para o desenvolvimento econômico de Palmeira (PMP, 2019).

O Produto Interno Bruto - PIB superou R\$ 101,2 milhões em 2016, valor cerca de 6% superior ao registrado no ano anterior. Já o PIB per capita anual do município registrado no mesmo ano correspondeu a R\$ 39.525,15 por habitante, colocando Palmeira na 2ª colocação na microrregião e na 47ª posição entre todos os municípios catarinenses (IBGE, 2019).

Em 2011, o município de Palmeira contava com 123 empresas formais, responsáveis pela geração de 530 postos de trabalho (Sebrae, 2013). A população ocupada no ano de 2016 correspondia à 27,3%, totalizando 699 pessoas, resultado que coloca o município na 118ª posição em Santa Catarina e 3ª posição entre os municípios da microrregião serrana. O salário médio mensal dos trabalhadores formais de Palmeira alcançou 2,2 salários-mínimos em 2016, 95ª colocação entre as 295 cidades catarinenses (IBGE, 2019).

¹ Texto referente desenvolvido com base em: IBGE (2019); (PMP, 2019).

Em relação ao Índice de Desenvolvimento Humano - IDH de Palmeira, dados referentes ao ano de 2010 indicam o índice de 0,671. Em níveis comparativos, o município apresenta um IDH inferior à média estadual (0,770) e nacional (0,699).

No que se refere aos aspectos referentes ao saneamento básico e meio ambiente, apenas 49,7% dos domicílios de Palmeira contam com sistema de esgotamento sanitário adequado, colocando o município na 183ª posição em Santa Catarina e na 2.246ª entre os 5570 municípios brasileiros (IBGE, 2019).

Quanto aos aspectos referentes à saúde, dados de 2008 apontavam a média de 38,5 óbitos/ mil nascidos vivos (Sebrae, 2013). Quanto à estrutura para atendimento médico, o município conta com 04 estabelecimentos de saúde credenciados ao Sistema Único de Saúde - SUS, sendo 01 central de saúde, 02 unidades sanitárias e 01 unidade de saúde (CNES, 2019).

Em relação à educação, a taxa de escolarização de crianças entre 06 e 14 anos em Palmeira é de 92,8%, sendo que o município totaliza 376 estudantes matriculados no ensino fundamental e 63 no ensino médio. Dados de 2017 apontam a existência de 05 estabelecimentos educacionais no município, sendo 04 escolas de ensino fundamental e 01 destinada ao ensino médio (IBGE, 2019).

No âmbito do turismo, o município de Palmeira está inserido na Região Turística da Serra Catarinense, juntamente com outras 17 cidades. De acordo com o Portal Municipal de Turismo, o Salto do Rio Canoas apresenta-se como o atrativo de maior destaque no município (PMTP, 2019).

Atualmente, Palmeira está inserido na “categoria E” do **Mapa do Turismo Brasileiro**, juntamente com outros 37 municípios de Santa Catarina. Atualizado periodicamente pelo Ministério do Turismo, a categorização dos municípios é obtida mediante o cruzamento de dados referentes ao número empresas e de ocupações formais no setor de hospedagem, estimativas de fluxo turístico doméstico e internacional (MTUR, 2019).

Por fim, é importante destacar que os destinos turísticos classificados na categoria E são aqueles que ainda não apresentam fluxo turístico expressivo, nem empregos e estabelecimentos formais no setor de hospedagem e, portanto, não estão aptos a pleitear recursos do Ministério do Turismo para promover o desenvolvimento da atividade no município (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 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).

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.

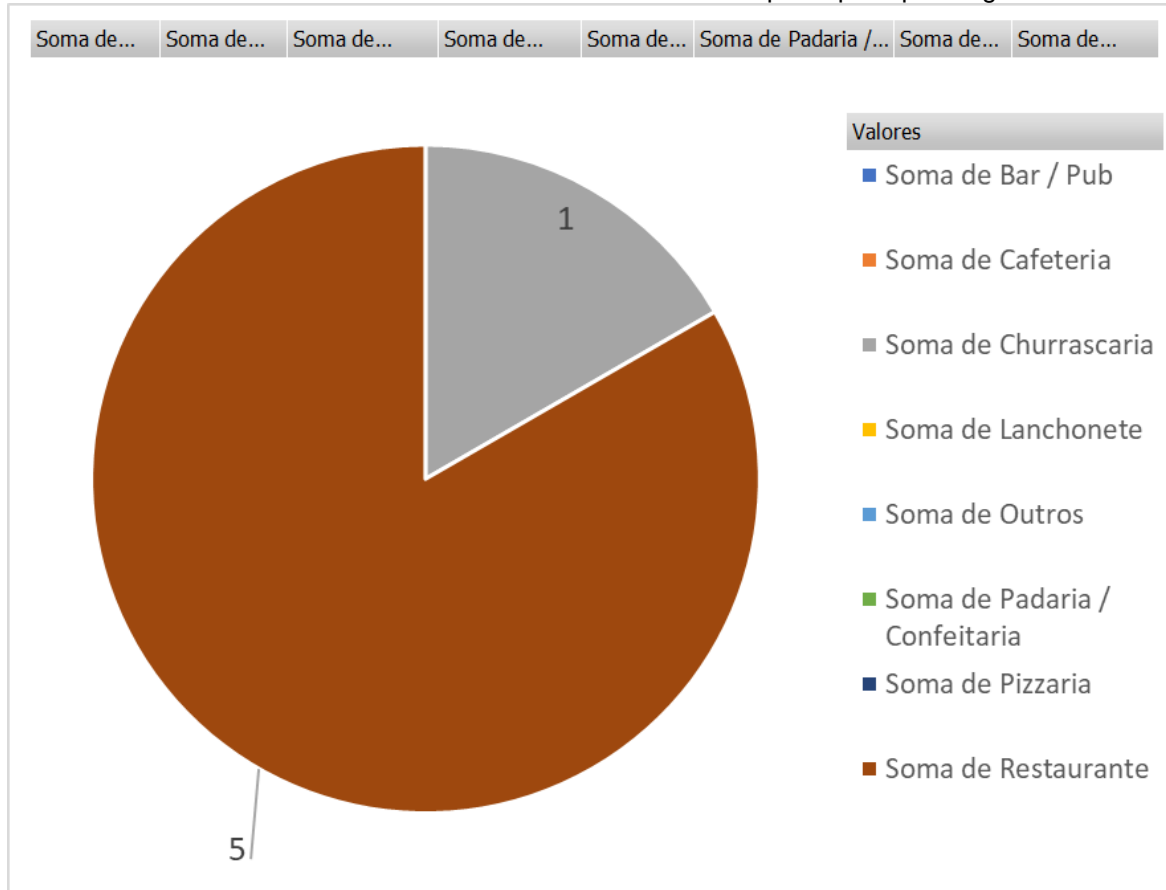
Especificamente em relação a Palmeira², **o município não dispõe de meios de hospedagem**, ou seja, não é capaz de atender a demanda de visitantes que tenham interesse em visitar seus atrativos e se hospedar no município.

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

1.1.2 Alimentos e Bebidas

A oferta de estabelecimentos de alimentos e bebidas no município é composta por 6 empresas identificadas como potenciais prestadoras de serviços aos turistas, sendo 1 churrascaria e 5 restaurantes (ver gráfico a seguir).

Gráfico 01. Oferta de estabelecimentos de alimentos e bebidas pelas principais regiões de Palmeira.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Estes **estabelecimentos de alimentos e bebidas** possuem 195 mesas, capacidade para atender 555 pessoas e empregam 32 pessoas na alta temporada e 22 pessoas na baixa.

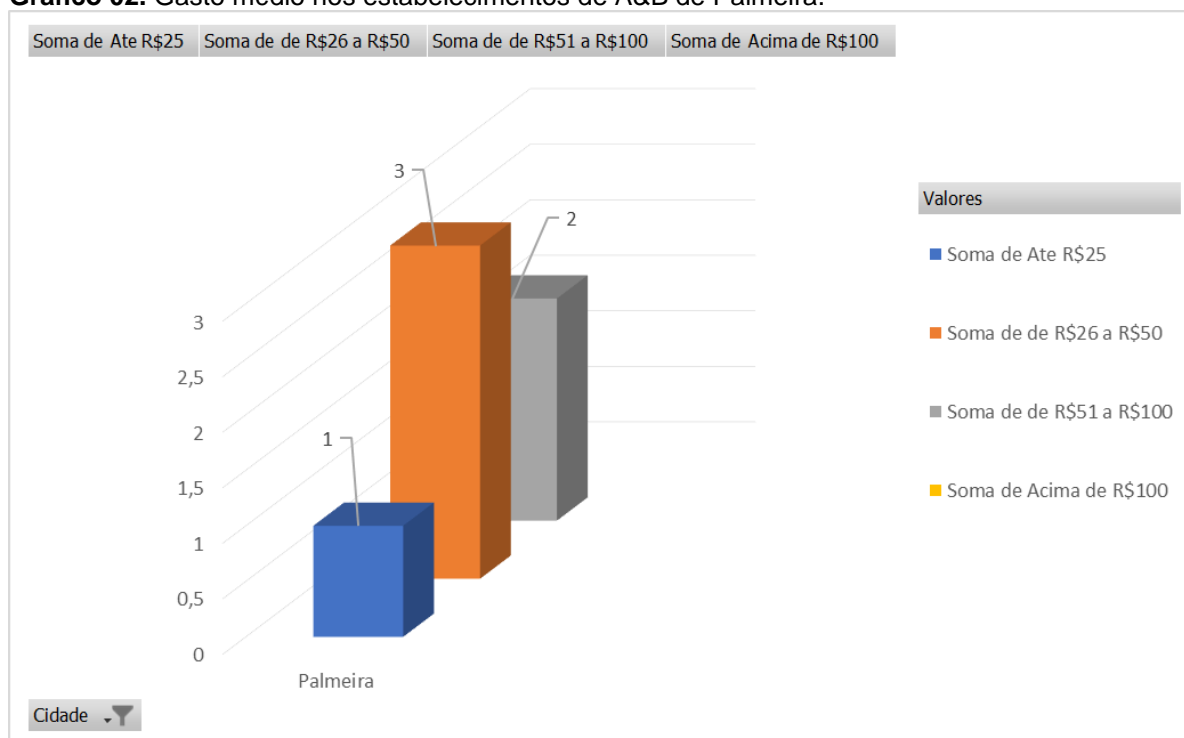
Quanto à capacidade para eventos, somados, os estabelecimentos de A&B de Palmeira dispõem de 550 lugares.

Outro aspecto relevante refere-se aos serviços oferecidos nos estabelecimentos de A&B. Nesse contexto, dos 6 empreendimentos mapeados, 100% oferecem sinal de internet Wi-Fi gratuito, 100% oferecem a possibilidade de pagamento com cartão de crédito e/ou débito, 100% possuem estacionamento próprio e 100% aceitam crianças.

Além disso, **100% dos estabelecimentos possui estrutura para receber pessoas com deficiência**. Por fim, 66% dos estabelecimentos de A&B aceitam animais de estimação em suas dependências.

Em relação aos dados relacionados ao gasto médio, dentre os 6 estabelecimentos de A&B pesquisados, 17% deles apontaram um gasto médio de até R\$25, 50% informaram um gasto médio entre R\$26 e R\$ 50 por cliente e outros 33% apontaram um gasto médio de R\$51 a R\$100 (ver gráfico a seguir).

Gráfico 02. Gasto médio nos estabelecimentos de A&B de Palmeira.



Fonte: Elaborado pelo autor.

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

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

1.1.3 Agências de turismo emissivo e receptivo

Conforme pode ser observado no **Capítulo 1.1.6**, a oferta turística original de Palmeira contempla 3 atrativos ligados à cultura. Nesse contexto, cabe destacar a importância da

atuação de agências de turismo receptivo no processo de formatação e oferta de produtos e serviços turísticos que contribuam para o incremento do fluxo de turistas no município.

Entretanto, conforme pesquisa realizada em junho de 2019 junto ao Cadastur, bem como nos sites do TripAdvisor e Google, verificou-se que nenhuma agência de turismo receptivo e/ou emissivo está sediada no município de Palmeira atualmente, o que acarreta também na inexistência de ofertas de experiências turísticas no destino.

1.1.4 Espaços de eventos

No que diz respeito a infraestrutura para realização de eventos, foi identificado 01 espaço no município de Palmeira, o Parque de Exposições José Maria Batista. De acordo com informações obtidas junto à Secretaria Municipal de Indústria e Comércio, a capacidade total de público do referido equipamento equivale à 3.000 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 Palmeira é composta por 2 atrativos, o Morro da Cruz e a Igreja de São Miguel Arcanjo.

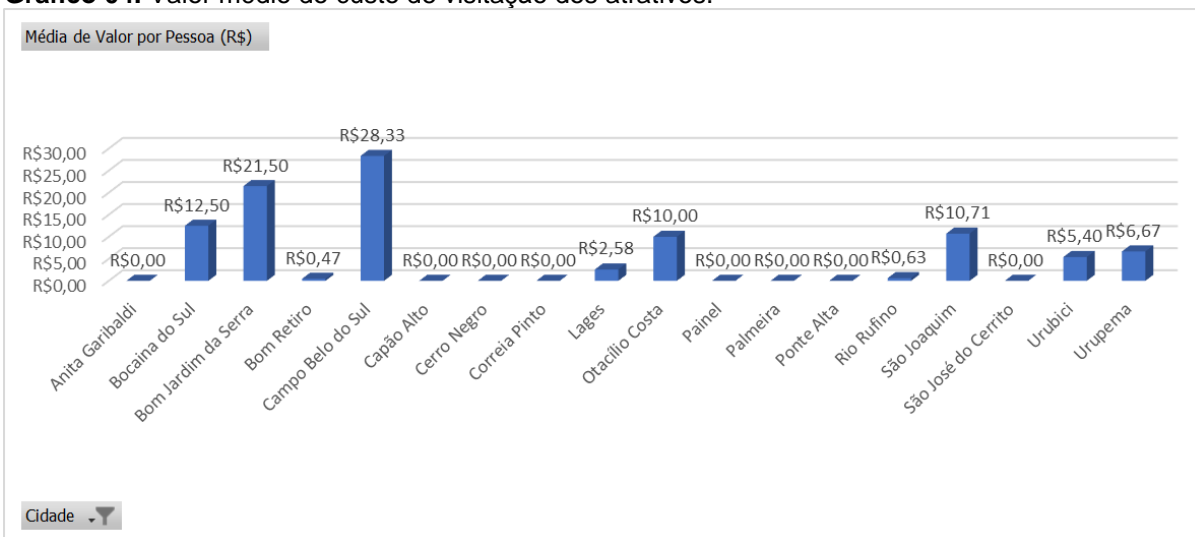
Gráfico 03. Oferta de atrativos turísticos por categoria.



Fonte: Elaborado pelo autor.

No que se refere ao custo para a visitação dos atrativos de Palmeira, verificou-se que nenhum atrativo do município exige pagamento de entrada, fato bastante comum entre os municípios da Serra Catarinense (ver gráfico a seguir).

Gráfico 04. Valor médio do custo de visitação dos atrativos.



Fonte: Elaborado pelo autor.

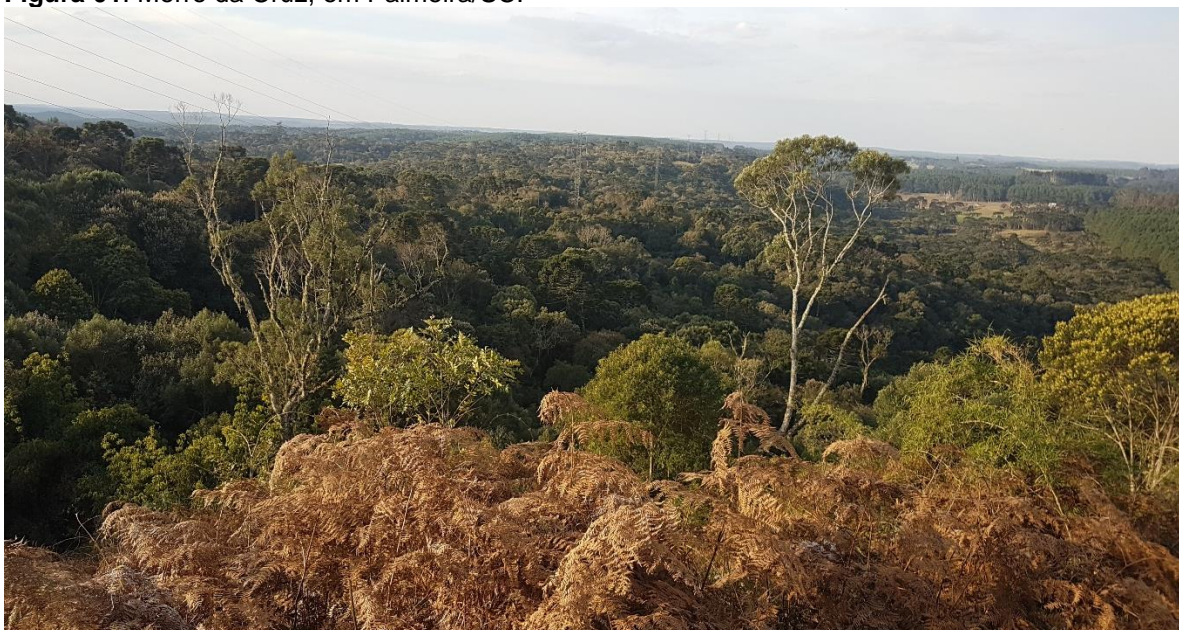
Cabe destacar que ambos os atrativos de Palmeira contam com visitação turística atualmente. Em relação à estrutura e serviços oferecidos aos visitantes, 01 possui estacionamento para visitantes e 01 conta com lixeiras. Os atrativos não possuem centro de recepção / guarita, não são equipados com banheiros e não possuem sinalização turística.

Além disso, **os atrativos não contam com estrutura para atender pessoas com deficiência.**

Em relação à hierarquização dos 02 atrativos de Palmeira, ambos são classificados como atrativos turísticos de **hierarquia IV**, ou seja:

“[...] 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)”.

Figura 01. Morro da Cruz, em Palmeira/SC.



Fonte: Elaborado pelo autor.

É importante ressaltar que os atrativos não estão devidamente estruturados e habilitados para atender às expectativas de turistas e visitantes, carecendo de infraestrutura que inclui itens como sinalização turística, banheiros e acessibilidade para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Por outro lado, a gratuidade de ambos os atrativos pode ser considerado um aspecto positivo para os visitantes, já que estimula a visitação e uso público. Porém, a gratuidade não permite a sustentabilidade econômica dos atrativos, dificultando assim a manutenção da estrutura de atendimento ao visitante junto aos atrativos.

É importante citar ainda o fato de o município de Palmeira não dispor atualmente de um equipamento turístico alavancador da demanda de turística, à exemplo do Mirante do Morro da Igreja (Urubici) ou o Mirante da Serra do Rio do Rastro (Bom Jardim da Serra).

Por fim, cabe destacar também a relevância de eventos que complementem a oferta turística de um destino. Nesse cenário, é relevante citar o fato de Palmeira ainda não dispor

de um calendário oficial de eventos, capaz de contribuir para o aumento no fluxo turístico e impactar positivamente a economia do município.

1.1.5.1 Artesanato

Embora sejam produzidos diferentes tipos de artesanato nos municípios da Serra Catarinense, não foi possível identificar um conjunto de produtos artesanais com identidade cultural serrana, capaz de expressar a identidade típica da região, **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, goros, 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 país³. O local 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 à um dos pontos turísticos mais visitados em toda a região da Serra Catarinense, a ABA é administrada por 14 associados que confeccionam e comercializam peças artesanais, incluindo itens elaborados com lã de ovelha (goros, luvas, cachecóis, meias, entre outros) artesanatos em madeira, bem como licores, doces e geleias artesanais.

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.

³ Fonte: Portal Municipal de Turismo de Rio Rufino (2019). Disponível em: <https://turismo.riorufino.sc.gov.br/equipamento/index/codEquipamento/2626>

1.1.6 Segmentos da oferta turística de Palmeira

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 (MTUR, 2009)”.

No que diz respeito ao município de Palmeira, o **Turismo no Meio Rural** apresenta-se como o segmento com 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).

Conforme o Ministério do Turismo (2010), 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”. Tais atividades podem incluir a hospedagem, alimentação, recepção à visitação em propriedades rurais, recreação, entretenimento e atividades pedagógicas vinculadas ao contexto rural. Além disso, o Turismo Rural pode englobar outras atividades complementares às anteriormente citadas, desde que praticadas no meio rural, que existam em função do turismo ou que se constituam no motivo da visitação.

Cabe ressaltar 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. Somado a isso, 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 Palmeira, o Turismo no Meio Rural apresenta um potencial considerável, em razão de propriedades rurais que poderiam dispor de estruturas para hospedagem, proporcionando ao visitante a possibilidade de contato com as atividades do dia a dia no campo, degustar a gastronomia campeira e vivenciar a cultura do ambiente rural.

1.2 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)⁴.

Em relação à demanda no mercado doméstico brasileiro, destaca-se que mais de 17% dos turistas atuais e potenciais planejam suas viagens com mais de 16 e menos de 30 dias de antecedência e mais de 30% destes turistas planejam suas viagens entre 31 e 180 dias de antecedência, o que demonstra a importância da realização de ações planejadas para atrair esta demanda durante diferentes períodos do ano (ver quadro abaixo)⁵.

Quadro 01. Dados sobre o hábito de viagem de turistas domésticos atuais e potenciais.

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

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

⁴ 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>. Acesso em 01 Ago. 2019.

⁵ Quadro elaborado com base no **Levantamento dos Hábitos de Consumo do Turismo Brasileiro (Ministério do Turismo)**, referente ao ano de 2009. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/noticias/todas_noticias/Noticias_download/13.11.09_Pesquisa_Hxbitos_2009.pdf>. Acesso em: 01 Ago. 2019.

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 cultura local (ver quadro a seguir), aspectos esses, evidentemente, muito representativos na oferta turística de Palmeira.

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

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

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

No que se refere a 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% do fluxo de turistas na Serra

Catarinense (Fecomércio-SC, 2018). Tal fato também pode ser atribuído à oferta de voos entre os principais aeroportos de São Paulo (Guarulhos/GRU, Campinas/VCP e Congonhas/CGH) e os aeroportos catarinenses, dentre eles o Aeroporto de Lages/SC.

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

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

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

No que diz respeito ao tipo de hospedagem, 60% dos turistas que visitam a Serra Catarinense optam por hotéis, pousadas ou albergues, sendo que 76,1% dos turistas escolhem Urubici, Lages, São Joaquim e Urupema como local de pernoite (FECOMÉRCIO, 2018).

Especificamente em relação ao município de Palmeira, entende-se que os principais mercados geográficos são representados pelos turistas residentes em cidades num raio de aproximadamente 100 km, em virtude dos pesque-pagues existentes no município.

Somado a isso, verifica-se em Palmeira uma demanda potencial relacionada aos seguintes segmentos turísticos:

- Turismo Pedagógico;
- Turismo de Experiência;

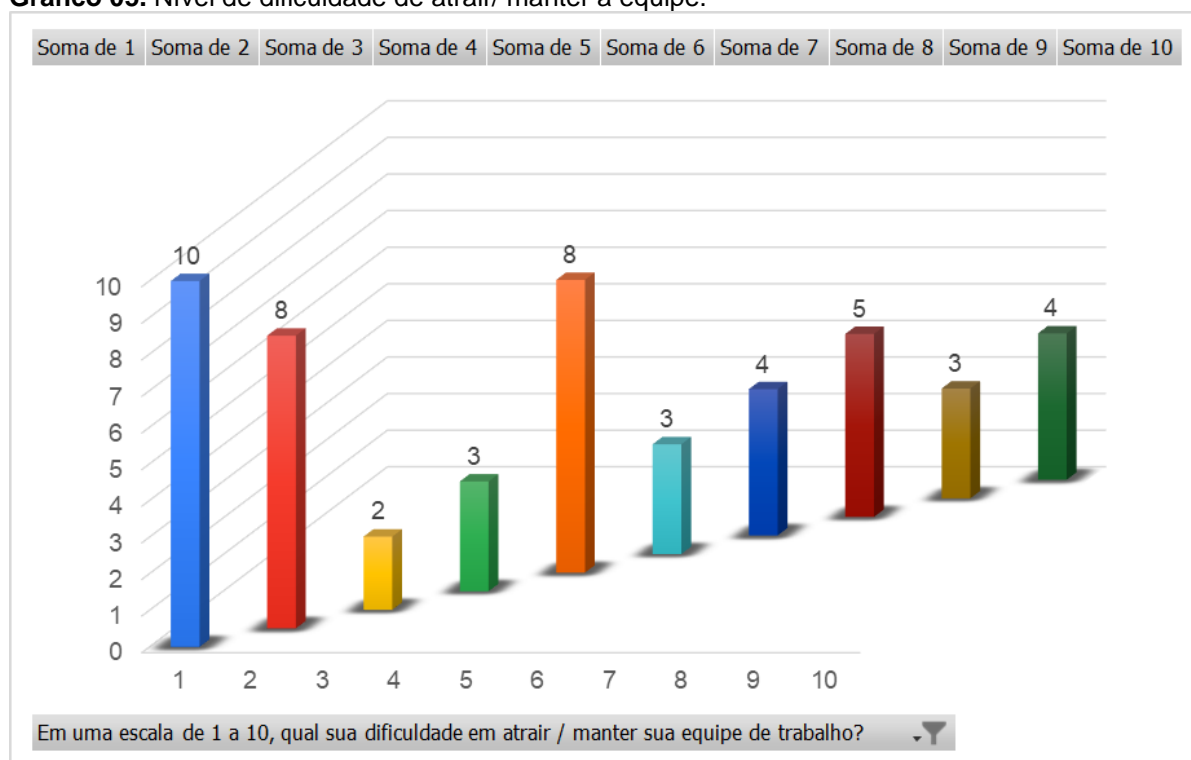
Especificamente em relação ao **Turismo Pedagógico**, a proposta principal consiste em proporcionar experiências educativas transformadoras, fora do ambiente de sala de aula. Nos últimos anos, o segmento vem apresentando um crescimento considerável no Brasil, tendo em vista que, entre 2014 e 2019, o país registrou um incremento de 50% no número de agências credenciadas para operar no segmento de turismo pedagógico, conforme dados do Cadastur (EXAME, 2019).

O turismo pedagógico apresenta características que o diferenciam de um simples passeio escolar, cuja finalidade geralmente está ligado ao lazer. No segmento citado, comumente as viagens integram o calendário letivo e o plano de ensino de diferentes disciplinas. Somado a isso, os assuntos relacionados à temática da viagem pedagógica geralmente são abordadas em avaliações e trabalhos escolares.

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

De acordo com a pesquisa⁶ realizada junto aos empresários que atuam no setor nos municípios da Serra Catarinense, incluindo Palmeira 40% informa que não possui muita dificuldade em atrair ou manter sua equipe de trabalho (dificuldade 1 a 3). Outros 36% informam que possuem dificuldade mediana (dificuldade 4 a 7) e 25% informam que possuem grande dificuldade em atrair ou manter a equipe (dificuldade 8 a 10).

Gráfico 05. Nível de dificuldade de atrair/ manter a equipe.

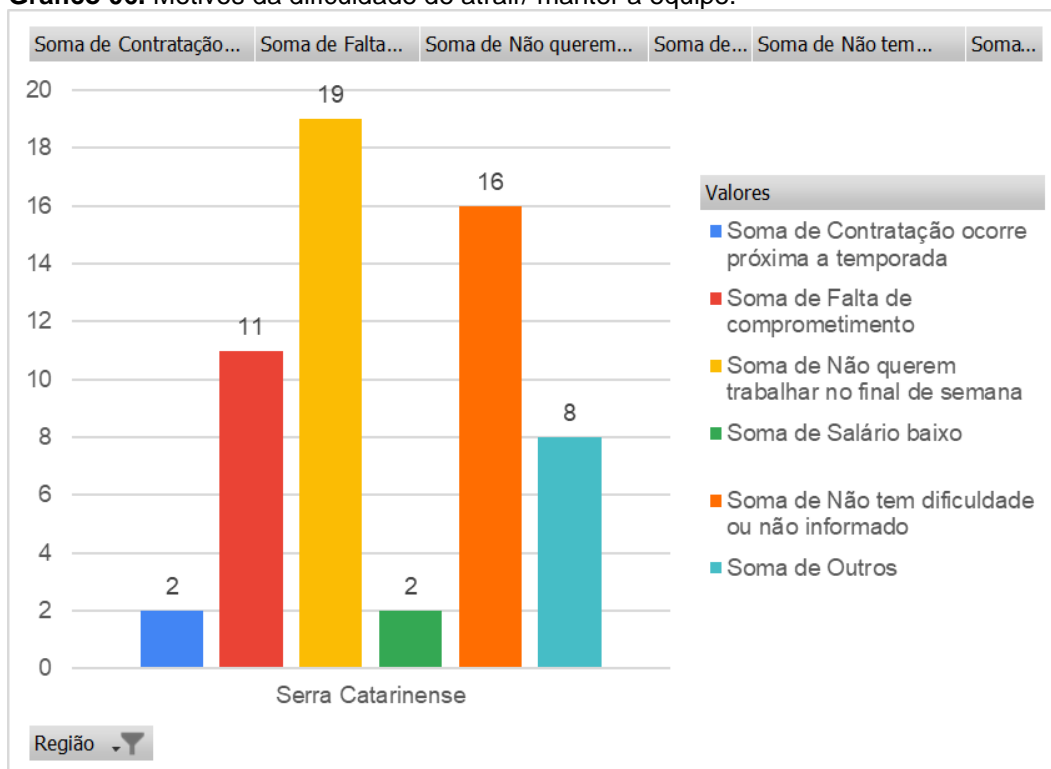


Fonte: Elaborado pelo autor.

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.

⁶ Pesquisa aplicada pelo autor entre os meses de abril e julho de 2019.

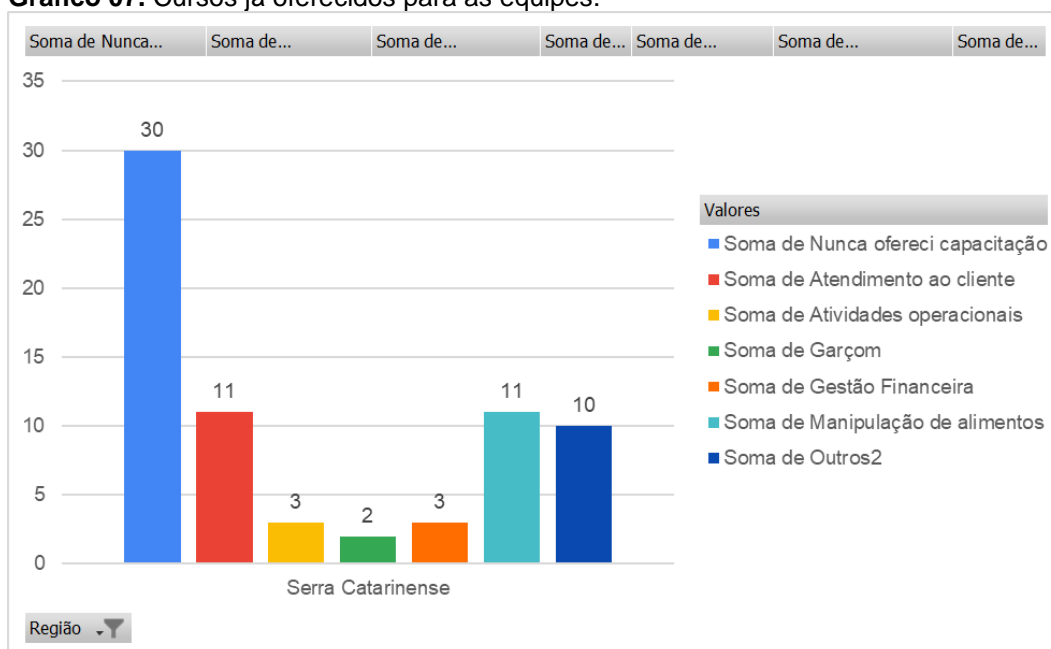
Gráfico 06. Motivos da dificuldade de atrair/ manter a equipe.



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 07. Cursos já oferecidos para as equipes.

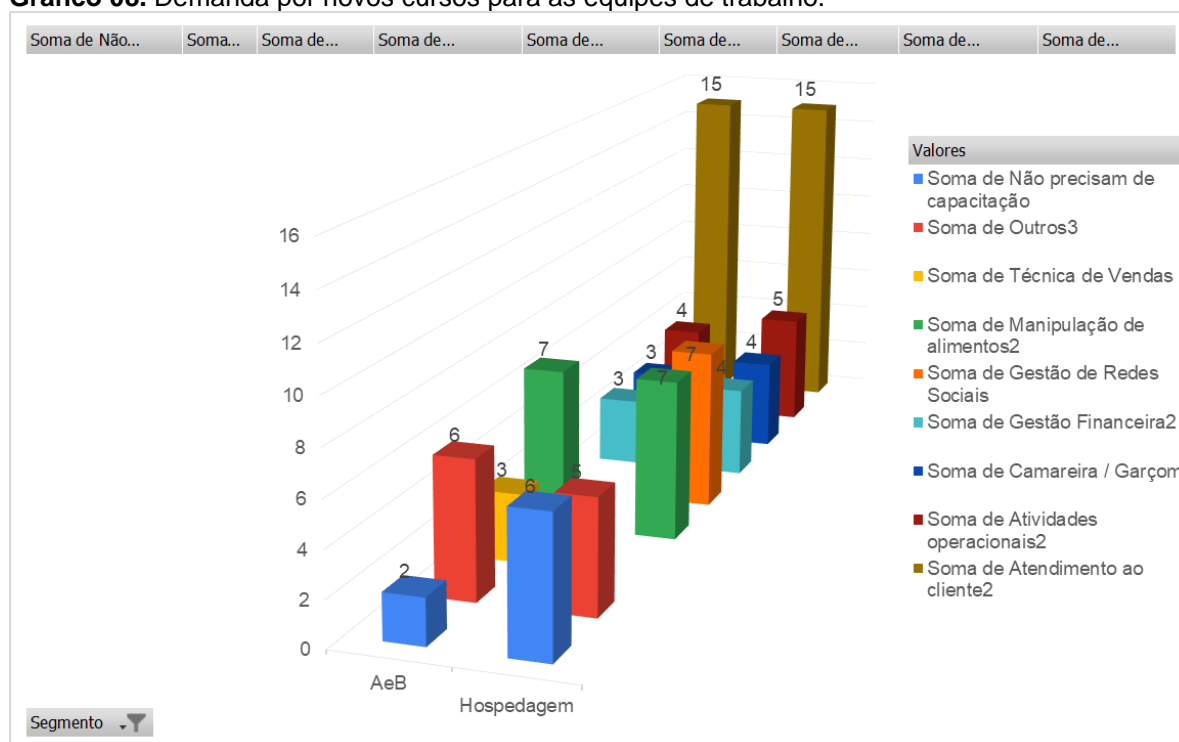


Fonte: Elaborado pelo autor.

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 08. Demanda por novos cursos para as equipes de trabalho.

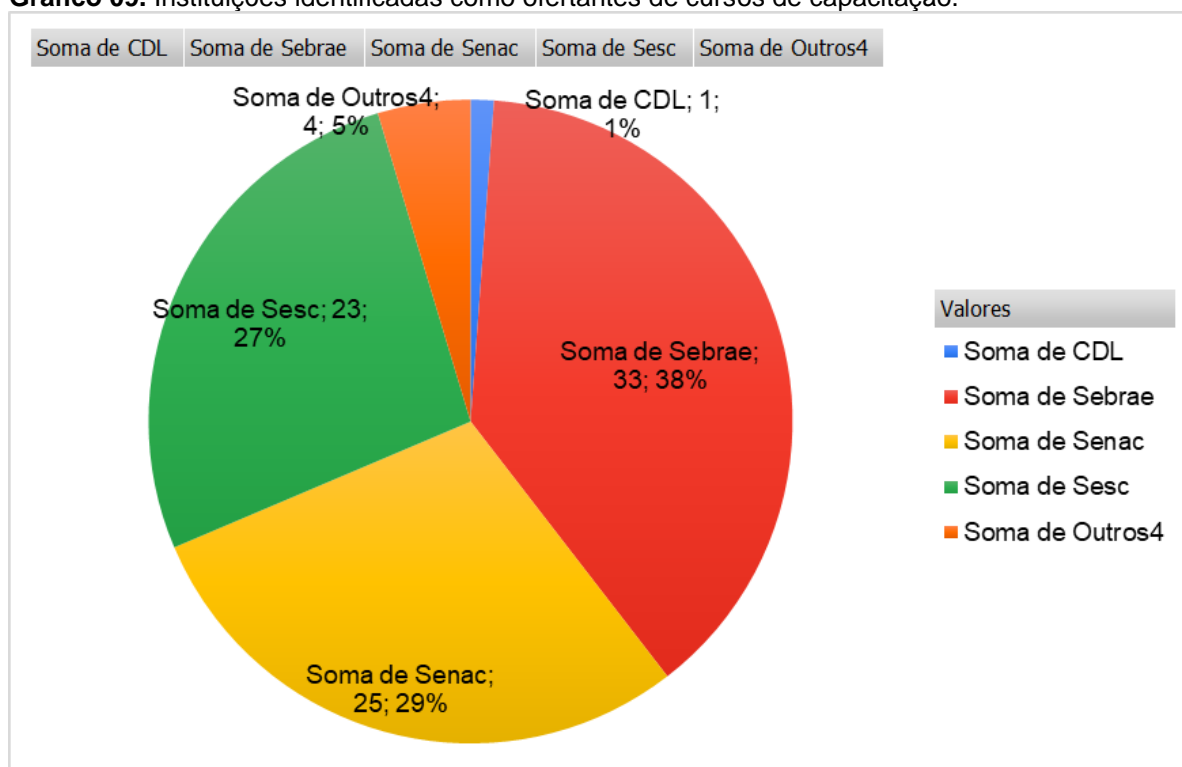


Fonte: Elaborado pelo autor.

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 09. Instituições identificadas como ofertantes de cursos de capacitação.



Fonte: Elaborado pelo autor.

De maneira geral, os resultados da pesquisa evidenciam a necessidade de melhoria de uma série de fatores relacionados à capacitação dos profissionais que atuam em setores ligados ao turismo na Serra Catarinense, haja vista que, como identificado na pesquisa, a **maioria absoluta das empresas nunca ofereceu curso de capacitação aos seus colaboradores** e um número considerável não entende que a capacitação seja necessária. Tais fatores corroboram a identificação de parte das dificuldades de atração de mão de obra, já que a falta de comprometimento dos colaboradores pode estar relacionada com a ausência de perspectiva de crescimento na empresa, a falta de motivação e a falta de incentivo, as quais estão diretamente relacionadas à oferta de capacitação e de investimento no desenvolvimento profissional das equipes de trabalho.

Desse modo, é importante mencionar que a capacitação e qualificação profissional se tornou um tema de destaque em diversos ramos econômicos, incluindo as atividades turísticas, uma vez que o capital humano é considerado um dos principais diferenciais nesse setor.

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

hospitalidade, capacitação operacional e qualificação profissional, à exemplo de instituições como o IFSC. Somado a isso, o SENAC se destaca no âmbito da capacitação operacional; e o SEBRAE, no âmbito da capacitação gerencial.

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

Destaca-se, neste sentido, as ações de capacitação de gestores de empresas turísticas e de fomento à gastronomia local executadas, pelo Sebrae/SC em projetos pontuais em algumas cidades da Serra Catarinense e, também, em projetos regionais, como no caso do Projeto **Serra Catarinense em Todos os Sentidos**⁷.

⁷ Para maiores informações acessar: <http://serracatarinense.tur.br/projeto/>

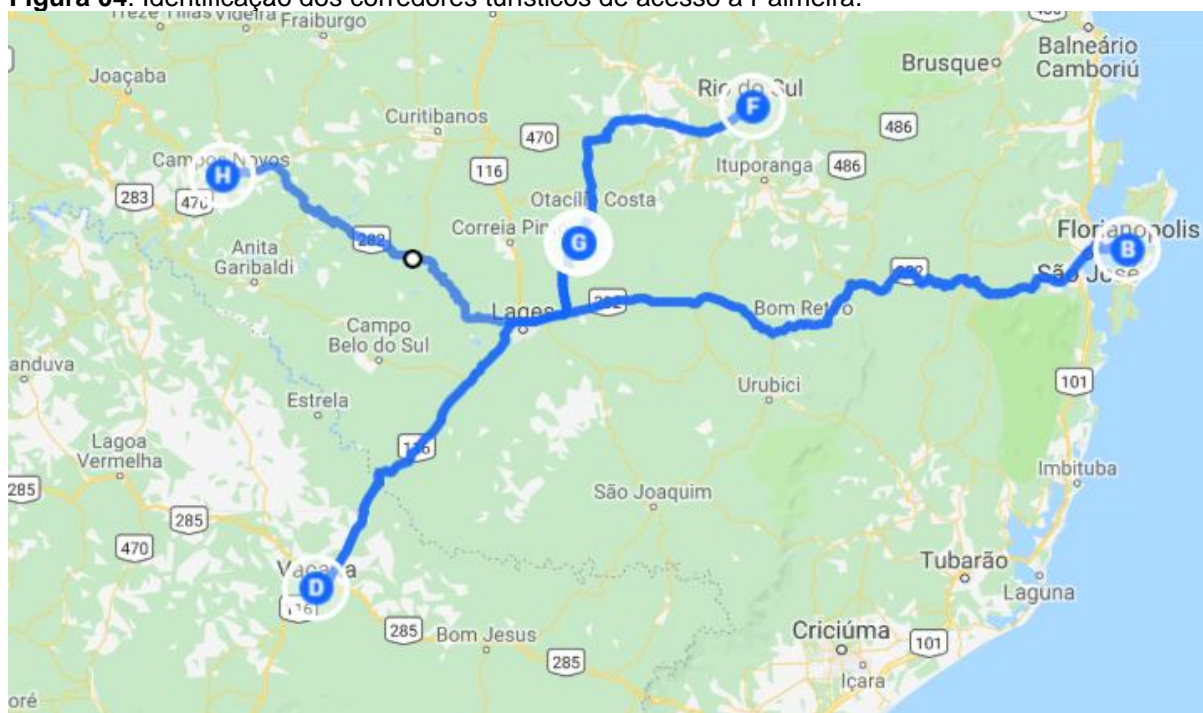
2 ANÁLISE DA INFRAESTRUTURA BÁSICA E DOS SERVIÇOS GERAIS ENCONTRADOS NA ÁREA TURÍSTICA

2.1 Rede viária de acesso à área e principais atrativos

2.1.1 Acesso rodoviário

O acesso rodoviário à Palmeira se dá por meio da rodovia SC114. No sentido norte / sul o acesso conecta turistas provenientes das regiões do Vale do Itajaí, Planalto Norte, Oeste e Norte catarinense, bem como Curitiba/PR. A rodovia SC114, no sentido sul / norte, possibilita o acesso para viajantes provenientes de Lages, Grande Florianópolis e Sul catarinense, bem como da Serra Gaúcha e região de Porto Alegre/RS.

Figura 04. Identificação dos corredores turísticos de acesso a Palmeira.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

A partir de Florianópolis, a via de acesso ao centro do município se dá pelas rodovias BR101, BR282 e SC114, seguindo pela Rua Cassimiro de Oliveira até a Estrada Antiga Lages-Rio do Sul. Para viajantes provenientes do Sul catarinense, o acesso se dá pelas rodovias SC446, SC390, SC110, SC114, BR282 e SC114 seguindo até a avenida mencionada anteriormente.

Para viajantes oriundos do Oeste catarinense, o trajeto mais curto se dá pelas rodovias BR282, BR470 e SC114, seguindo pela Rua Roberto Henckemaier até a Estrada Antiga Lages-Rio do Sul.

Para viajantes provenientes do Planalto Norte catarinense e Curitiba/PR, o acesso ao centro de Palmeira se dá pelas rodovias BR116, BR470 e SC 114. Já para viajantes que se deslocam do norte catarinense e Vale do Itajaí, o acesso ocorre pelas rodovias BR470 e SC114, seguindo pela Rua Roberto Henckemaier até a Estrada Antiga Lages-Rio do Sul.

Por fim, para viajantes provenientes de Porto Alegre/RS, o acesso ao centro do município se dá pelas rodovias BR116, ERS122, BR453, BR116, BR282 e SC114, seguindo pela Rua Cassimiro de Oliveira até a Estrada Antiga Lages-Rio do Sul.

Com relação ao acesso às localidades de Palmeira, identificou-se o seguinte corredor turístico:

- SC114, rodovia que possibilita o acesso ao centro do município;

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, BR470 e SC114. Já o acesso para os turistas provenientes de Belo Horizonte/MG se dá através das mesmas rodovias, acrescentando a BR381 no trajeto.

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

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

2.1.2 Terminal Rodoviário

Palmeira **não dispõe de Terminal Rodoviário**. De acordo com pesquisa realizada junto ao site do Deter (2019), as empresas Manfredi Transportes e Turismo e Auto Viação Catarinense operam linhas intermunicipais que atendem o município de Palmeira.

As empresas oferecem linhas com destino à diferentes cidades catarinenses, como Lages, Otacílio Costa, Rio do Sul, Blumenau, Itajaí, Balneário Camboriú, Itapema e Florianópolis. Além disso, são oferecidas conexões para destinos interestaduais.

2.1.3 Acesso aéreo

O município de Palmeira é atendido pelo Aeroporto Federal Antônio Correia Pinto de Macedo, distante aproximadamente 33 km do centro da cidade. O município é atendido também pelo Aeroporto Internacional de Florianópolis, situado a cerca de 243 km. Embora ainda não receba voos comerciais regulares, cabe também destacar o Aeroporto Regional do Planalto Serrano, situado na cidade de Correia Pinto, distante cerca de 57 km do município de Palmeira.

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

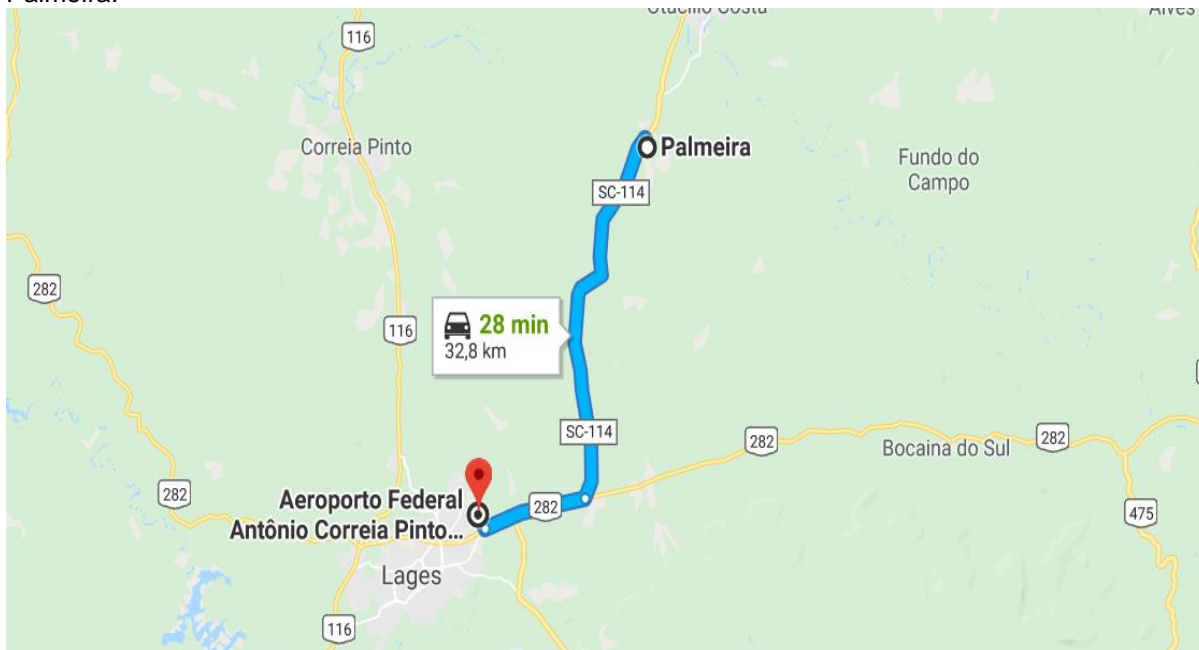
O Aeroporto de Lages conta com um terminal de passageiros de 525m² de área construída, dotado de sala de embarque e desembarque, saguão, posições de check-in, canal de inspeção, lanchonete, áreas comerciais, banheiros, área administrativa e estacionamento de veículos. Somado a isso, o aeroporto conta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

Atualmente o Aeroporto Antônio Correia Pinto de Macedo recebe voos regulares da companhia aérea Azul, operando com aeronave turboélice do modelo ATR 72-600, com capacidade para 70 passageiros. Desde agosto de 2018, a companhia aérea oferece seis voos semanais (exceto aos sábados) entre Lages e o Aeroporto Internacional de Campinas/SP – Viracopos. Os voos partindo de Lages decolam às 15h35 e aterrissam em Campinas/SP às 17h15. O voo partindo do aeroporto paulista partem às 13h10 e aterrissam em Lages às 15h05 (AZUL LINHAS AÉREAS 2019).

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

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

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



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 9.440m², sendo que a capacidade operacional é de 4,17 milhões de passageiros/ano.

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

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

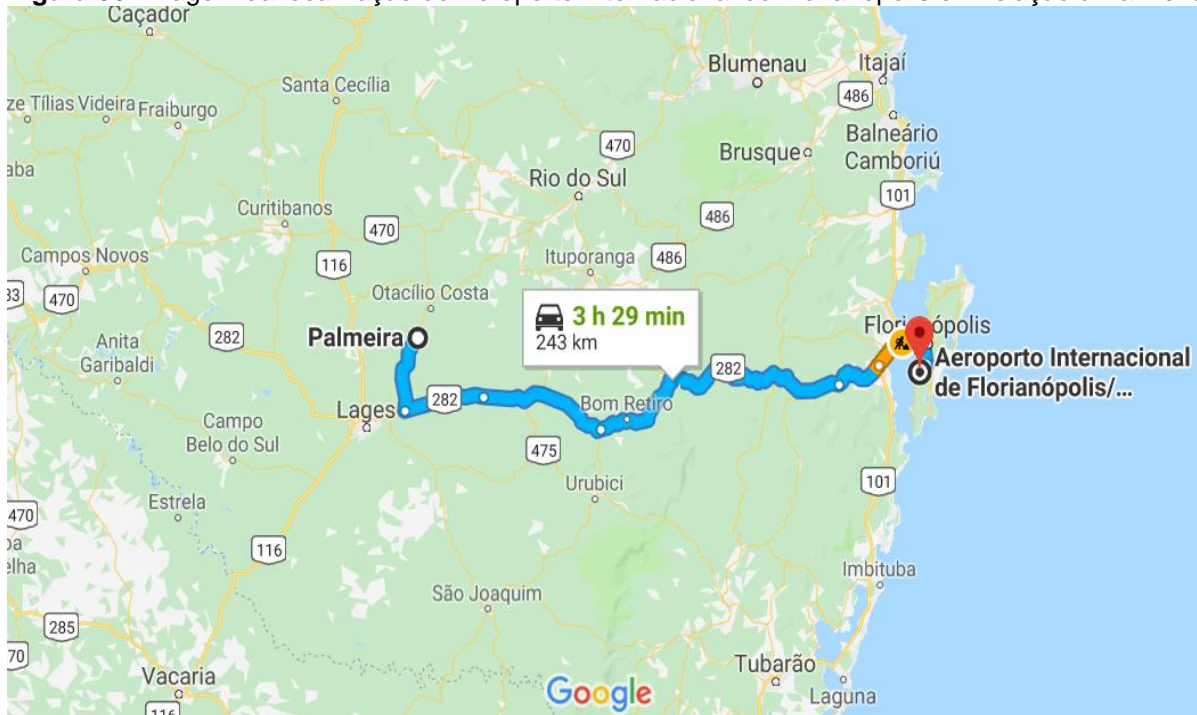
De acordo com dados da Floripa Airport (2019), o complexo aeroportuário do Aeroporto Internacional Hercílio Luz apresenta as seguintes características atualmente:

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

- 05 para aeronaves da aviação geral

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

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



Fonte: Elaborado pelo autor.

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

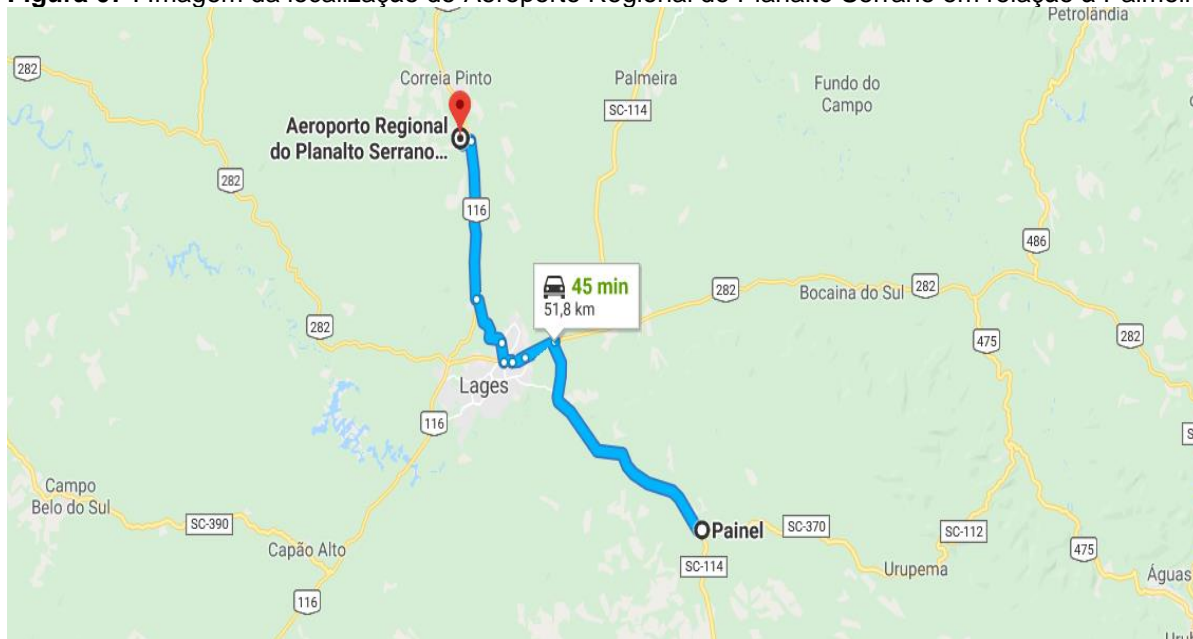
De acordo com informações publicadas no Portal Correio Lageano em janeiro de 2019, o Comando da Aeronáutica aprovou o Plano Básico de Zona de Proteção do Aeródromo, passo importante no processo de homologação do aeroporto. Conforme a mesma republicação, o Aeroporto Regional do Planalto Serrano já dispõe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

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

- Siglas IATA/ICAO: Ainda não dispõe
- Sítio aeroportuário: N/D
- Pátio de Aeronaves: 14.872m²

- Pista (dimensões – comprimento x largura): 1.800m x 30m
- Terminal de Passageiros: 1.800m²
- Capacidade/ano: N/D
- Estacionamento de veículos – Área: 3.000m

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



Fonte: Elaborado pelo autor.

2.2 Sistema de abastecimento de água

Conforme informações do Censo (2010), o município de Palmeira conta com 766 domicílios particulares permanentes. De acordo com dados referentes ao ano de 2008, o número de economias abastecidas⁸ em Palmeira é de 337, montante que corresponde à 43,99% dos domicílios do município. Nota-se que o percentual registrado na cidade é consideravelmente inferior à média estadual e nacional, cujos índices alcançam 99,32% e 79,43%, respectivamente (IBGE, 2008).

Em termos comparativos, dentre os 18 municípios da Serra Catarinense, Palmeira apresenta o 7º menor índice de domicílios ligados à rede pública de abastecimento de água.

⁸ De acordo com o Glossário do IBGE, as “Economias Abastecidas” correspondem às moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água.

O ranking é liderado por Lages, cidade cujo número de economias abastecidas supera o total de domicílios permanentes mapeados pelo Censo de 2010⁹.

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

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 49,7% dos domicílios do município de Palmeira contam com sistema de esgotamento sanitário adequado (IBGE, 2010).

Se comparado aos demais municípios da Serra Catarinense, Palmeira apresenta o 11º maior percentual de domicílios com sistema de esgotamento sanitário adequado. Nesse critério, os municípios de Otacílio Costa e Lages apresentam os maiores percentuais na região, já que ambos apresentam índices superiores à 85% de domicílios com sistema de esgotamento sanitário adequado.

Figura 08. Esgotamento sanitário adequado



Fonte: IBGE (2019)

⁹ Dados do Censo de 2010 apontam que o município de Lages conta com 49.323 domicílios permanentes. Já os dados da Pesquisa Nacional de Saneamento Básico, referente ao ano de 2008, indica que Lages dispõe de 51.707 economias abastecidas.

Os dados apresentados anteriormente evidenciam a necessidade da ampliação dos investimentos em saneamento básico em Palmeira, tendo em vista o fato do município ocupar a 183ª posição entre as 295 cidades catarinenses e a 2.246ª 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 relação à Palmeira, é importante destacar o fato de o município não possuir dados relacionados à coleta de resíduos sólidos junto ao SNIS - Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento.

Conforme informações divulgadas no site oficial da Prefeitura Municipal (PMP, 2019), a empresa DML Coletas realiza o trabalho de recolhimento de resíduos sólidos no interior do município, com frequência quinzenal).

2.5 Fornecimento de energia elétrica

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

Conforme pode ser observado no Quadro a seguir, em 2010, o município de Palmeira contava com 1.151 unidades consumidoras, responsáveis pelo consumo total de aproximadamente 8,93 milhões de KW/h.

Quadro 03. Número de consumidores e demanda de energia elétrica, segundo tipologia da unidade consumidora de Palmeira, em 2010.

Tipo de consumidor	Nº de unidades consumidoras	Consumo total (kW/h)	Representatividade no consumo
Residencial	316	609.761	6,82%
Industrial	16	6.219.936	69,61%
Comercial	37	390.015	4,36%
Rural	758	1.398.533	15,65%
Poderes Públicos	21	119.740	1,34%
Iluminação Pública	1	121.080	1,35%
Serviço Público	2	76.898	0,86%
Consumo Próprio	-	-	-
Outros	-	-	-
Total	1.151	8.935.963	100%

Fonte: Relatórios Municipais SEBRAE (2013).

Do total de unidades consumidoras, aproximadamente 93,3% representam unidades residenciais e rurais, responsáveis por cerca de 22,5% do consumo de energia do município. As unidades comerciais do município correspondem à 3,2% das unidades consumidoras e são responsáveis por 4,3% do consumo total de energia. Por fim, embora as indústrias representem apenas 1,39% das unidades consumidoras, elas respondem por cerca de 70% do consumo total de energia elétrica em Palmeira.

2.6 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 Palmeira conta com 46 profissionais ligados à saúde, incluindo médicos, dentistas, enfermeiros, técnicos de enfermagem, entre outros. Ainda de acordo com o CNES (2019), Palmeira dispõe de 06 estabelecimentos de saúde, sendo eles:

- 04 Centros de Saúde/Unidades Básicas;
- 01 Central de Gestão em Saúde;
- 01 Central de Regulação de Acesso;

Dentre os estabelecimentos citados, destaca-se a Unidade Sanitária Central, localizado na Rua Alziro Xavier, 1000, Centro – Palmeira/SC. Tendo o município como gestor, a unidade realiza atendimentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), contando com a atuação de 31 profissionais (04 médicos).

No que tange a estrutura física, a unidade conta com 01 consultório de clínicas básicas, 01 consultório odontológico, 02 salas de curativo, 01 sala de enfermagem, 01 sala de nebulização e 01 destinada à aplicação de vacinas (SNIS, 2019).

De acordo com informações repassadas pela Secretaria Municipal de Saúde de Palmeira, em caso de ocorrências médicas de maior gravidade, incluindo aqueles relacionados aos visitantes, os pacientes são encaminhados para o Hospital Santa Clara, localizado no município de Otacílio Costa/SC. Posteriormente, caso necessário, os pacientes são transferidos para o Hospital Nossa Senhora dos Prazeres, em Lages/SC.

No que tange a taxa de mortalidade infantil, de acordo com dados publicados pelo Atlas do Desenvolvimento Humano do Brasil, em 2010, o município registrou a taxa de 14,1 óbitos para cada 1000 nascidas vivas¹⁰.

2.7 Sistema de segurança pública

O município de Palmeira conta com unidades da Polícia Civil e Polícia Militar (PC-SC, 2019; PM-SC, 2019), conforme informações abaixo:

a) Polícia Civil:

- Delegacia de Polícia do Município, localizada na Rua Alziro Xavier, 34 - Centro, Palmeira/SC.
Telefone: (49) 3289 6367
E-mail: dppalmeira@pc.sc.gov.br

b) Polícia Militar

- 2º RPM / 6º BPM / 2ª Cia. / 4º Pel. – 8º Grupo de Polícia Militar, localizado na Alziro Xavier, 164, Centro - Palmeira/SC.
Telefone: (49) 3289 6397 / 3289 6396
E-mail: 6b2c4p8g@pm.sc.gov.br / 921133@pm.sc.gov.br

O município de Palmeira não dispõe de unidade do Corpo de Bombeiros. Conforme informado pela Secretaria Municipal de Saúde, eventuais ocorrências são atendidas pela unidade do Corpo de Bombeiros Militar do município de Otacílio Costa.

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

¹⁰Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano do Brasil. Disponível em: <http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/palmeira_sc>. Acesso em: 08 out. 2019.

Quadro 04. Evolução do número de ocorrências policiais em Palmeira, no período de 2015 a 2018.

Tipo de Ocorrência	Palmeira			
	2015	2016	2017	2018
Homicídio doloso	0	0	0	0
Lesão corporal seguida de morte	0	0	0	0
Latrocínio (roubo seguido de morte)	0	0	0	1
Estupro consumado	0	1	0	1
Roubo de veículos	0	0	1	0
Tráfico de drogas	1	0	3	3
Total	1	1	4	4

Fonte: SSP/SC (2019).

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

Conforme pode ser visto acima e, da mesma forma como ocorre em grande parte dos municípios catarinenses, Palmeira se destaca nacionalmente por apresentar baixos índices de criminalidade, fato que contribui positivamente para o desenvolvimento turístico local.

2.8 Sistema de educação

No que tange o Sistema de Educação, informações do IBGE (2019) apontam que o município de Palmeira conta com 04 estabelecimentos de ensino fundamental e 01 estabelecimento de ensino médio.

No total, 382 estudantes estão matriculados nas escolas de ensino fundamental e 2.030 estudantes matriculados em escolas de ensino médio. Somado a isso, 71 professores atuam nos estabelecimentos de ensino no município de Palmeira.

A taxa de escolarização das crianças com idades entre 06 e 14 anos é de 92,8%, considerado o 18º maior índice da Serra Catarinense. Somado a isso, Palmeira apresenta o 292º maior índice do Estado Santa Catarina e 3.553º maior índice entre os 5.570 municípios brasileiros.

Figura 09. taxa de escolarização.

**Taxa de escolarização
de 6 a 14 anos de idade**
92,8 %

Comparando a outros
municípios



Fonte: IBGE (2019)

Em relação ao desempenho escolar, o município de Palmeira alcançou a nota 6,5 no IDEB – Anos Iniciais do Ensino Fundamental (Rede Pública) e a nota 4,3 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 a maior nota, já os estudantes dos anos finais atingiram a 10ª 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 Palmeira, 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 âmbito municipal, a temática do Turismo faz parte do escopo da Secretaria Municipal da Indústria e Comércio. Cabe destacar ainda a atuação do Conselho Municipal de Esportes, Cultura, Desporto e Turismo de Palmeira (CMECTUR), órgão cuja diretoria é composta representantes de diferentes entidades do município¹¹.

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

¹¹ Fonte: Decreto Municipal nº 1.591, de 26 de junho de 2019.

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, Painel, Palmeira, Ponte Alta, Rio Rufino, São Joaquim, São José do Cerrito, Urubici e Urupema.

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

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

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

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

3.1.3 Secretaria Municipal da Indústria e Comércio

A Secretaria Municipal da Indústria e Comércio integra o modelo de gestão e a estrutura organizacional do município de Palmeira.

Conforme a Lei Complementar Nº 16/2005, Artigo 3º, a estrutura organizacional do Poder Executivo de Palmeira apresenta-se da seguinte forma:¹²

I – Gabinete do Prefeito

II – Gabinete do Vice-Prefeito

III - Consultoria Jurídica

IV – Controladoria Geral do Município

V - Secretaria Municipal de Planejamento

VI - Secretaria Municipal de Administração

VII - Secretaria Municipal de Finanças

VIII - Secretária Municipal de Compras Públicas

IX - Secretaria Municipal de Educação Cultura e Desporto

X - Secretaria Municipal de Transportes, Obras e Serviços Públicos

XI - Secretaria Municipal de Obras e Serviços do Interior

XII - Secretaria Municipal de Saúde

XIII - **Secretaria Municipal de Indústria e Comércio**

XIV- Secretaria Municipal de Agricultura e Abastecimento

XV- Secretaria Municipal de Assistência e Promoção Social

XVI- Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Saneamento Ambiental

XVII – Junta de Serviço Militar

De acordo com o Artigo 18º da Lei Complementar Nº 16, de 24 de fevereiro de 2005, compete a Secretaria Municipal da Indústria e Comércio as seguintes atribuições:

I - **Elaborar, atualizar e promover a execução dos planos municipais de desenvolvimento;**

II - **Elaborar projetos, estudos e pesquisas** necessárias ao desenvolvimento das políticas estabelecidas pelo Governo Municipal **visando ao desenvolvimento** da indústria, do comércio e **do turismo;**

III - incentivar e orientar a formação de associações, cooperativas e outras modalidades de organização voltadas para as atividades econômicas;

¹² Fonte: LEIS MUNICIPAIS (2019).

IV - Promover a articulação com diferentes órgãos, tanto no âmbito governamental quanto no da iniciativa privada, visando ao aproveitamento de incentivos e recursos para a economia do Município;

V - Estabelecer e **coordenar a execução das diretrizes básicas do desenvolvimento municipal** integrado e sustentado nas áreas da indústria, do comércio e **do turismo**;

VI - Atuar no planejamento e desenvolvimento de projetos e programas de apoio e incentivo à expansão da atividade econômica, a modernização dos fatores de produção, o incremento na geração de empregos e no movimento econômico, buscando a cooperação com os setores primário, secundário e terciário, com os governos municipal, estadual e federal, bem como entidades privadas para a consecução de suas finalidades.

Porém, conforme informações contidas atualmente no site oficial do município, a estrutura organizacional de Palmeira é composta pelos seguintes órgãos públicos¹³:

- Secretaria de Administração
- Secretaria da Educação, Esporte e Cultura
- Secretaria de Assistência Social
- Secretaria De Obras, Agricultura e Meio Ambiente
- Secretaria Municipal de Saúde
- Centro Administrativo - Paço Municipal

3.1.4 Conselho Municipal de Esportes, Cultura, Desporto e Turismo - CMECDT¹⁴

A entidade constitui-se como um órgão colegiado com funções consultivas, deliberativas, normativas e fiscalizadoras em matéria de desporto e cultura, sem prejuízo das normas vigentes, com as seguintes atribuições:

I - fiscalizar e fazer cumprir a legislação;

II - elaborar, em conjunto com as demais entidades desportivas e culturais do município, o plano e a política municipal de esportes;

III - mediar conflitos entre as entidades desportivas do sistema municipal, quando solicitado;

IV - emitir pareceres e recomendações sobre questões desportivas e culturais municipais;

V - estabelecer normas gerais sobre o desporto e cultura na forma da lei;

VI - emitir parecer prévio, quando solicitado pela administração pública para a liberação de recursos;

VII - deliberar sobre a concessão de bolsa atleta no município de Palmeira;

¹³ Fonte: PMP (2019)

¹⁴ Fonte: Lei Municipal nº 769, de 19 de abril de 2018.

- VIII - interpretar a legislação desportiva nacional, estadual e municipal, elaborar instruções normativas sobre a sua aplicação e zelar pelo seu cumprimento;
- IX - homologar o calendário municipal de atividades desportivas;
- X - acompanhar e fiscalizar a aplicação de recursos materiais e financeiros do Município destinados às atividades desportivas e culturais;
- XVI - exercer outras atribuições constantes na legislação desportiva e culturais;
- XVII - desenvolver outras atividades relacionadas com o desporto e cultura;
- XVIII - **desenvolver outras atividades relacionadas ao turismo**, para fomentar todas as atividades a ela relacionadas.

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

O processo de planejamento do turismo em Palmeira é conduzido pela Secretaria Municipal de Indústria e Comércio, sendo que os assuntos relacionados ao turismo estão sob responsabilidade da Diretora de Turismo, Sra. Francieli Souza de Córdova¹⁵.

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

No que se refere à cooperação regional, a Secretaria Municipal de Indústria e Comércio 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 05. 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 incentivos fiscais e outros estímulos à atividade turística nacional , altera disposições dos Decretos-leis nº 1.376, de 12 de dezembro de 1974 e 1.338, de 28 de julho de 1974, e dá outras providências.
LEI Nº 8.623, DE 28 DE JANEIRO DE 1993	Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providências.
LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008	Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo , define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de

¹⁵ Diretora de Turismo nomeada através do Decreto Municipal nº 1.568, de 16 de julho de 2019.

	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.	Regulamenta a Lei no 11.771 , de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e dá outras providências.
LEI Nº 12.974, DE 15 DE MAIO DE 2014	Dispõe Sobre as Atividades das Agências de Turismo .
LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
LEI Nº 13.171, DE 21 DE OUTUBRO DE 2015	Dispõe sobre o empregador rural ; altera as Leis n.º 8.023, de 12 de abril de 1990, e 5.889, de 8 de junho de 1973; e dá outras providências.
LEI Nº 13.315, DE 20 DE JULHO DE 2016.	Altera as Leis nos 12.249, de 11 de junho de 2010, 9.779, de 19 de janeiro de 1999, e 9.481, de 13 de agosto de 1997, para dispor sobre a incidência do imposto de renda retido na fonte sobre remessas ao exterior de valores destinados à cobertura de gastos pessoais, à promoção de produtos, serviços e destinos turísticos brasileiros e de rendimentos provenientes de aposentadoria e pensão. Válida até 31 de dezembro de 2019
LEI Nº 13.419, DE 13 DE MARÇO DE 2017.	Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, para disciplinar o rateio, entre empregados, da cobrança adicional sobre as despesas em bares, restaurantes, hotéis, motéis e estabelecimentos similares .
LEI Nº 13.467, DE 13 DE JULHO DE 2017.	Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. [Permitiu o trabalho intermitente – uma demanda antiga do setor de turismo – e permitirá a geração de mais de 2 milhões de novos empregos no setor de alimentação fora do lar nos próximos cinco anos (PNT, 2018)]
LEI Nº 13.785, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2018	Determina o registro de veículo pelo guia de turismo que for adquirente de veículo ou que utilizar veículo próprio, de cônjuge ou de dependente, no desempenho de suas atividades profissionais e estabelece regras a serem observadas pelo guia-motorista na execução dos serviços de transporte turístico.

Fonte: Elaborado pelo autor.

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

Quadro 06. Síntese de portarias relacionados ao desenvolvimento do turismo.

PORTARIA Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011	Institui o Sistema Brasileiro de Classificação De Meios de Hospedagem (SBCLASS), estabelece os critérios de classificação destes, Cria o conselho técnico nacional de Classificação de meios de hospedagem (CTCLASS) e dá outras providências.
PORTARIA Nº 27, DE 30 DE JANEIRO DE 2014	Estabelece requisitos e critérios para o exercício da atividade de Guia de Turismo e dá outras providências.
PORTARIA 8 DE 6 DE JANEIRO DE 2017	Institui o Programa de Qualificação Internacional em Turismo e Hospitalidade

PORTARIA 46, DE 4 DE ABRIL DE 2017	Institui o Canal Braços Abertos , com o objetivo de promover a elevação da qualidade no atendimento ao turista e aperfeiçoamento profissional, no âmbito da plataforma de engajamento e aprendizagem – PEA, destinadas aos profissionais que atuam na linha de frente do turismo.
PORTARIA Nº 47, DE 12 DE ABRIL DE 2017	Art. 1º fica instituída comissão técnica interministerial para dar cumprimento ao disposto no item 9.1 do acórdão nº 311/2017 - plenário, do tribunal de contas da união, que recomenda ao Ministério do Turismo que elabore, em conjunto com os ministérios do meio ambiente e da cultura, uma Política Nacional de Gestão do Patrimônio Mundial da Humanidade.
PORTARIA MTUR Nº 39, DE 10 DE MARÇO DE 2017,	Estabelece regras e critérios para a formalização de instrumentos de transferência voluntária de recursos, para execução de projetos e atividades integrantes do Programa Turismo e respectivas Ações Orçamentárias, e dá outras providências.
PORTARIA Nº 30, DE 7 DE FEVEREIRO DE 2018	Altera os arts. 1º, 2º e 7º da Portaria MTur nº 144, de 27 de agosto de 2015, que estabelece a categorização dos municípios pertencentes às regiões turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro , definido por meio da Portaria MTur nº 313, de 3 de dezembro de 2013, e dá outras providências.
PORTARIA Nº 74, DE 2 DE ABRIL DE 2018	Institui o Programa Nacional de Desenvolvimento e Estruturação do Turismo - Prodetur+Turismo , aprova o documento com as Diretrizes Estratégicas do Programa e institui o Selo+Turismo.
PORTARIA Nº 105, DE 20 DE JUNHO DE 2018	Disciplina o Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur instituído pela Portaria MTur nº 130, de 26 de julho de 2011, e dá outras providências.
PORTARIA Nº 171, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2018	Altera a Portaria nº 74, de 2 de abril de 2018, que institui o Programa Nacional de Desenvolvimento e Estruturação do Turismo - Prodetur+Turismo , aprova o documento com as Diretrizes Estratégicas do Programa e institui o Selo+Turismo.
PORTARIA INTERMINISTERIAL Nº 182, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2018	Institui o Código de Conduta destinado à proteção e ao enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes.

Fonte: Elaborado pelo autor.

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

Conforme o Artigo 2º, o Plano Estadual da Cultura, do Turismo e do Desporto do Estado de Santa Catarina - PDIL, baseia-se na aplicação dos seguintes critérios (SANTUR, 2020):

- I - incentivo e valorização de todas as formas de expressão cultura
- 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 Palmeira possuir um arcabouço legal em prol do desenvolvimento urbano e turístico ordenado e da conservação do meio ambiente e do patrimônio cultural local.

Quadro 07. Identificação das principais políticas públicas ligadas ao turismo, cultura, meio ambiente, e urbanismo.

<p>LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA</p>	<p>Art. 12º - Compete ao Município, no exercício de sua autonomia : a organização, o governo, a administração e legislação própria, provendo a tudo quanto diz respeito ao seu interesse, ao bem-estar de sua população, cabendo-lhe, em especial: III – elaborar o seu Plano Diretor;</p> <p>Artigo 165º - No estabelecimento de normas e diretrizes, relativas ao desenvolvimento urbano, o Município assegurará: IV – a preservação, proteção, recuperação do meio ambiente urbano e cultural;</p> <p>Artigo 171º - O Município promoverá o turismo como fonte de desenvolvimento social e econômico, incentivando através de Lei específica, programas para a área, urbana e rural.</p> <p>Artigo 194º - A política cultural do Município basear-se-á, nos seguintes princípios: I – incentivo e valorização das formas de expressão cultural; II – integração, com as políticas de comunicação ecológica educacional e de lazer; III – proteção de obras, objetos, documentos, monumentos naturais e outros bens de valor histórico, científico, artístico e cultural;</p> <p>IV – criação de espaços e equipamentos públicos destinados à manifestação artístico-cultural;</p>
<p>LEI Nº 804, DE 17 DE ABRIL DE 2019.</p>	<p>Altera a Lei 769/2018 que cria o Sistema de Cultura de Desporto Municipal de Palmeira, acrescentando o turismo em sua competência e dá outras providências.</p> <p>Artigo 3º - Acrescenta ao artigo 1º da Lei 769/2018 o Parágrafo Único: “A atividade do turismo tem por finalidade fomentar</p>

	calendário de eventos de turismo e acompanhar as políticas públicas para o desenvolvimento turístico no município de Palmeira, SC."
DECRETO Nº 1.561, DE 26 DE JUNHO DE 2019.	Nomeia os membros e diretoria do Conselho Municipal de Esportes, Cultura, Desporto e Turismo de Palmeira/SC.
LEI Nº 769, DE 19 DE ABRIL DE 2018.	Cria o Sistema de Cultura e Desporto Municipal de Palmeira e dá outras providências.
LEI Nº 260, DE 29 DE ABRIL DE 2003.	Cria o Conselho Municipal de Meio Ambiente - COMDEMA e dá outras providências.
LEI Nº 447, DE 01 DE DEZEMBRO DE 2010.	Dispõe sobre a Política Municipal de Saneamento Básico e estabelece as diretrizes para a prestação dos serviços que lhe são inerentes.
LEI Nº 671, DE 08 DE DEZEMBRO DE 2015	Institui a Política Municipal de Resíduos Sólidos do município de Palmeira e dá outras providências.
LEI Nº 720, DE 22 DE FEVEREIRO 2017.	Autoriza a adesão ao Plano Intermunicipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos , destinado a articular, integrar e coordenar recursos tecnológicos, humanos, econômicos e financeiros, com vistas ao alcance dos objetivos da política municipal de resíduos sólidos.

Fonte: Elaborado pelo autor.

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

4 ANÁLISE DOS ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS NA ÁREA TURÍSTICA

4.1 Gestão ambiental pública

A Gestão Ambiental do município de Palmeira está ligada à Secretaria Municipal de Meio Ambiente, localizada na Rua Av. Roberto Hemkmaier, 200 - Centro - Telefone: (49) 3238 0050.

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 Palmeira estar localizada em espaços naturais, destacando assim a relevância da legislação ambiental do município.

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).

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

O município de Palmeira 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

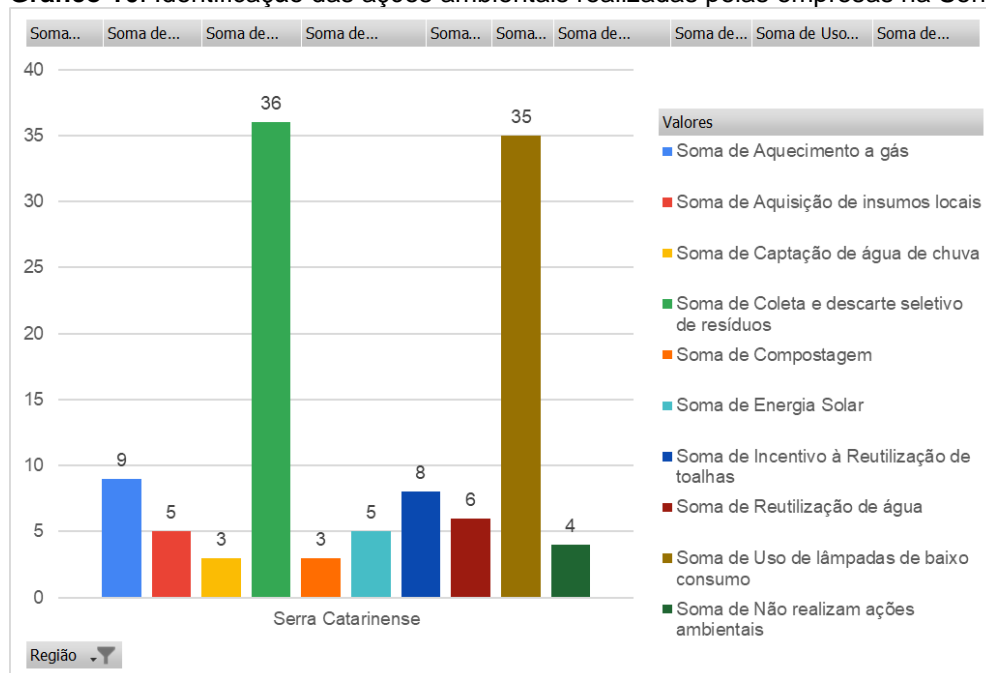
Existe, na região turística da Serra Catarinense, aproximadamente **1.186¹⁶** empresas de hospedagem e alimentação (MINISTÉRIO DO TRABALHO, 2019), das quais 485 foram identificadas com potencial para atender a demanda turística dos 18 municípios que compõem a região.

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-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 10. Identificação das ações ambientais realizadas pelas empresas na Serra Catarinense.



Fonte: Elaborado pelo autor.

¹⁶ Subsetor IBGE: Alimentos e Bebidas; e Alojamento e Comunicação.

Estas iniciativas identificadas demonstram que a maioria das empresas que participou da pesquisa¹⁷ possui algum engajamento em relação à sustentabilidade ambiental e que estão colocando ao menos uma ação ambiental em prática em suas operações.

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

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

Figura 10. 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.

¹⁷ Nota-se que a amostra da pesquisa representa cerca de 10% das empresas identificadas como empresas turísticas, mas demonstra um padrão das empresas da região turística da Serra Catarinense.

5 ESTRATÉGIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO

5.1 Análise SWOT do Turismo de Palmeira

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 11. 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 Palmeira 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 08. Análise SWOT

Tendências - Palmeira (ameaças e oportunidades)	
<ul style="list-style-type: none"> • Prepare-se para as tendências: o turismo pós-pandemia aponta para destinos de natureza no Brasil. (Venturas, 2020) • Turismo rural cresce no Brasil e movimenta economia de pequenas propriedades. (Fonte: Summit Agro, 2020) • Sustentabilidade cada vez mais valorizada pelo viajante. (Fonte: Blog Panrotas, 2019) • Mercado online de turismo cresce 73% em cinco anos (Fonte: Meio e Mensagem, 2017) • Cultura POP em alta (Fonte: Booking, 2017) • Expansão da economia compartilhada e hospedagem alternativa em alta (Fonte: Midiaturis, 2018) • 65% dos viajantes de lazer e 69% dos viajantes de negócios recorrem à internet na busca inicial de informações sobre o destino (Fonte: THINKWITHGOOGLE, 2018) • 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) • No Brasil, 67% dos usuários de smartphones utilizam seus aparelhos, no destino, para se localizar (Fonte: THINKWITHGOOGLE, 2018) • Aumento das viagens de carro para destinos mais próximos (Fonte: Girus, 2020) • Aumento das exigências por higiene e segurança (Fonte: Girus, 2020) • Reforço da valorização da sustentabilidade pelo viajante – maior valor aos produtos locais, as atividades ligadas à cultura e tradições; a conservação da natureza (Fonte: Girus, 2020) • Demanda por maior profissionalização (empresas legalizadas, certificadas, profissionais habilitados) (Girus, 2020) • Mercado financeiro prevê cotação do dólar em R\$ 5,77 ao final de 2020 (UsdForecast, março de 2020) • Senado aprova linha de crédito de R\$ 190 bilhões para micro e pequenas empresas (Fonte: UOL, 2020) • Ministério do Turismo libera R\$ 5 bilhões na maior operação de crédito da história para o setor (MTUR, 2020). 	
Forças - Palmeira	Fraquezas - Palmeira
Infraestrutura Acesso Aéreo Proximidade de grandes centros emissivos de turistas Segurança e serviço de proteção ao turista	Infraestrutura Qualidade dos serviços de telecomunicação Capacidade de atendimento médico ao turista Acesso rodoviário (rodovias não duplicadas) Estrutura urbana nas áreas turísticas
Produto Espaço para eventos	Produto Diversidade e capacidade dos meios de hospedagem Diversidade e capacidade dos restaurantes Atividades econômicas Atrativos naturais Atrativos culturais Sinalização turística Centro de Atendimento ao Turista – CAT Estrutura de qualificação para o turismo Eventos programados
Fortalecimento Institucional Planejamento para o destino e atividade turística (PDITS) Pesquisa de oferta (PDITS) Estrutura regional para apoio ao turismo (CONSERRA) Projetos de cooperação regional (PDITS Regional) Planejamento turístico regional (PDITS Regional) Grau de cooperação com o Governo Federal (AMURES)	Fortalecimento Institucional Grau de cooperação com o Governo Estadual Grau de cooperação público-privada Estrutura e legislação municipal de apoio ao turismo Sistema de estatísticas do turismo Pesquisa de demanda Roteirização Promoção e apoio à comercialização
Sustentabilidade Acesso à educação Uso de atrativos e equipamentos turísticos pela população Ações de cunho ambiental nas empresas de turismo	Sustentabilidade Aspectos da economia local (PIB R\$ 101 milhões 2016) Produção cultural associada ao turismo Empregos gerados pelo turismo Sensibilização turística da comunidade Rede pública de coleta e tratamento de esgoto Coleta e destinação pública de resíduos Acessibilidade nos serviços e equipamentos públicos e privados Patrimônio histórico e cultural Unidades Conservação no território municipal
Comercialização	Comercialização Divers. e capacidade de atendimento do turismo receptivo – Agenciamento Planejamento de marketing Participação em feiras e eventos Promoção do destino Website do destino ¹⁸ Uso eficiente das redes sociais para promoção turística ¹⁹

Fonte: Elaborado pelo autor.

¹⁸Palmeira utiliza o Portal Municipal de Turismo padrão FECAM (<https://turismo.palmeira.sc.gov.br/>).

¹⁹O Portal Municipal de Turismo possui links para o Facebook e Instagram. Porém, os perfis das referidas redes sociais pertencem à Prefeitura Municipal e as postagens são meramente institucionais.

5.2 Estratégias para o desenvolvimento do turismo de Palmeira

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 Palmeira. 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 09. Articular a melhoria da qualidade da infraestrutura de transporte e a mobilidade turística do município.

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

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

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

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

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

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

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Apoio à elaboração do projeto e implantação da rota de cicloturismo da Serra Catarinense (420 km) (PDTT)	Projeto básico e executivo	DEINFRA, DNIT e Órgão Municipal de Infraestrutura e Transporte, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Sem custo direto. Execução da ação no âmbito do PDITS Regional Serra Catarinense	Não se aplica.
	Obras			
	Capacitação de prestadores de serviços turísticos da região sobre o			

	atendimento aos cicloturistas			
	Custo total:	R\$ 0,00		
Descrição da ação: Apoio ao mapeamento dos principais trajetos utilizados pelos ciclistas para se deslocar pelo território da Serra Catarinense; Elaboração do projeto básico e executivo da Rota de Cicloturismo da Serra Catarinense (com ênfase nos municípios de Categoria B, C e D), o qual deverá prever a implantação de sinalização viária; 08 áreas de parada e descanso para os cicloturistas (pergolado com bancos e mesa para lanche rápido); instalação de 08 <i>bike station</i> ²⁰ e <i>bike station repair</i> ²¹ ; instalação de 16 mapas dos circuitos nos centros turísticos dos municípios; Implantação da sinalização e das estruturas; Capacitação de prestadores de serviços turísticos da região sobre o atendimento aos cicloturistas.				
Objetivo: Implantar uma rota de cicloturismo modelo na Serra Catarinense que poderá servir de referência para a criação de novas rotas ou a ampliação de seu percurso, com vistas a gerar maior atratividade para os turistas desportivos.				
Justificativa: A demanda pelo cicloturismo tem crescido no Brasil e no mundo, assim como as Rotas e Roteiros que são comercializados e divulgados, tanto em Santa Catarina, como no Brasil. Para se destacar no mercado, é necessário se diferenciar e oferecer produtos e serviços que atendam as expectativas dos visitantes.				
Benefícios e beneficiários: Oferecer um novo produto da Serra Catarinense no mercado; e oferecer maior segurança e conforto para os cicloturistas em viagem pela Serra Catarinense.				

²⁰ Área de estacionamento de bicicletas.

²¹ Área de estacionamento e reparo rápido de bicicletas.

Quadro 10. Ampliar a oferta de infraestrutura e serviços públicos nas áreas turísticas do município.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Elaboração de Infraestrutura Básica e de Infraestrutura de Apoio ao Turismo	Projeto básico e executivo da ampliação dos sistemas de abastecimento de água	CASAN e Órgão Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos; e CONSERRA	Projeto: R\$14.500,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Obras de implantação		R\$289.250,00 (1,3 mil habitantes) R\$222.500 / mil habitantes	
	Projeto básico e executivo da ampliação dos sistemas de tratamento de esgoto	CASAN e Órgão Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos; e CONSERRA	Projeto: R\$14.950,00	
	Obras de implantação		R\$299.000,00 (1,3 mil habitantes) R\$230,00 por habitante	
Custo total:		R\$ 617.700,00		
Descrição da ação: Elaboração dos projetos básicos e executivos de ampliação dos sistemas de abastecimento de água e tratamento de esgoto; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
Objetivo: Oferecer ao morador uma melhor qualidade de vida e, ao visitante, uma melhor experiência turística.				
Justificativa: A jornada do turista no território turístico é valorizada quando os serviços básicos de abastecimento de água e esgoto atendem as necessidades dos moradores e visitantes. Além disso, estes serviços são fundamentais para a saúde humana e para a sustentabilidade do turismo.				
Benefícios e beneficiários: Ampliar a experiência do turista por meio da oferta de uma melhor infraestrutura básica. Moradores e visitantes.				
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Licença Prévia (LP) e Licença de Instalação (LI), conforme estabelecido na Lei Federal 6.938/81 que institui a Política Nacional de Meio Ambiente e na lista de atividades constantes na Resolução CONAMA 237 de 1997.				

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Elaboração e implantação de projeto de revitalização urbanística do centro turístico do município (2 km)	Projeto básico e executivo de revitalização urbanística do centro turístico do município	Órgão Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos; Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Projeto: R\$175.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Obras de implantação		R\$3.500.000,00 (R\$1.750.000,00 por km linear)	
	Custo total:		R\$ 3.675.000,00	
Descrição da ação: Elaboração dos projetos básicos e executivos de revitalização urbanística do centro turístico do município; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				

Objetivo: Oferecer ao morador uma melhor qualidade de vida e, ao visitante, uma melhor experiência turística.
Justificativa: A jornada do turista no território turístico é valorizada quando, ao utilizar as áreas turísticas, o visitante percebe a preocupação da cidade no sentido de oferecer conforto e atratividade, por meio de ambientes acolhedores e planejados para o uso público.
Benefícios e beneficiários: Ampliar a experiência do turista por meio da oferta de uma melhor infraestrutura de apoio ao turismo. Moradores e visitantes.
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Licença Prévia (LP) e Licença de Instalação (LI), conforme estabelecido na Lei Federal 6.938/81 que institui a Política Nacional de Meio Ambiente e na lista de atividades constantes na Resolução CONAMA 237 de 1997.

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

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Apoiar a elaboração e institucionalização do Serviço de Proteção ao Turista da Serra Catarinense (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.			
	Custo total:	R\$0,00		
Descrição da ação: Apoiar a elaboração de convênio com a PM e Polícia Civil para elaboração e institucionalização do Serviço de Proteção ao Turista, prioritariamente nos municípios categoria B (Lages e Urubici) e C (Bom Jardim da Serra e São Joaquim); Definição do escopo do projeto e limites operacionais do serviço, incluindo treinamento, sinalização de delegacias e aquisição de 4 carros; Implantação do serviço.				
Objetivo: Oferecer uma percepção de maior segurança aos visitantes que circulam pela Serra Catarinense.				
Justificativa: Apesar de a Serra Catarinense apresentar números relativamente baixos de criminalidade, se comparado à outras regiões turísticas brasileiras, a segurança pública é um aspecto fundamental para o				

fortalecimento das atividades turísticas. Nesse sentido, o Serviço de Proteção ao Turista visa justamente oferecer ao visitante maior comodidade, rapidez e hospitalidade ao visitante, de modo a ampliar a percepção de segurança e, com isto, a satisfação do visitante.

Benefícios e beneficiários: Oferta de um serviço diferenciado para o atendimento de visitantes da Serra Catarinense, vítimas de crimes.

Quadro 11. Maximizar o sistema de Sinalização de Orientação e Interpretação Turística do município.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Elaboração e implantação de novo sistema de sinalização turística	Projeto básico e executivo de sinalização de orientação turística (04 Placas e Pórticos)	DEINFRA, DNIT, Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Projeto – R\$3.800,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantação		R\$76.000,00 (R\$19.000,00 por placa com pórtico)	
	Projeto básico e executivo de Sinalização de Interpretação Turística (4 placas)	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	Projeto – R\$1.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantação		R\$12.600,00 (R\$3.150,00 por placa)	
	Custo total:	R\$ 93.400,00		
Descrição da ação: Realização de diagnóstico, seguido da elaboração de projeto básico e executivo do sistema de sinalização de orientação e interpretação turística, em português, inglês e espanhol; Elaboração de edital de contratação do serviço; Contratação do Serviço; Execução da obra.				
Objetivo: Implantar o Sistema de Sinalização de Orientação e Interpretação Turística do município, de forma a proporcionar maior satisfação e segurança aos visitantes.				
Justificativa: O Sistema de Sinalização Turística permite, ao morador e ao visitante, terem maior facilidade de acesso e, também, maior compreensão sobre a oferta turística, de modo a ampliar sua consciência turística, sua experiência e a satisfação com a visita.				
Benefícios e beneficiários: Facilitar o deslocamento, estimular as visitas e ampliar a satisfação do visitante. Moradores e turistas.				
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Não se aplica.				

6.2 Produto Turístico

Quadro 12. Potencializar a qualidade dos serviços prestados pelo setor turístico.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Capacitação de pessoal e melhoria da qualidade do artesanato, de modo a expressar a identidade natural, cultural e histórica do município de Palmeira	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\$5.000,00 (1 curso)	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Realização de capacitação.			
	Elaboração do Programa de Design de Artesanato com identidade cultural da Serra Catarinense.	Órgão Municipal de Turismo, Órgão Municipal de Cultura, CONSERRA e COMTUR	R\$30.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Implantação.			
Custo total:		R\$ 35.000,00		
Descrição da ação: Realizar atualização do diagnóstico de demanda por cursos de capacitação e qualificação para os gestores, profissionais do turismo e artesãos; e promover 01 curso de capacitação.				
Objetivo: Ampliar a qualidade dos serviços prestados e a qualidade do artesanato produzido no município.				
Justificativa: O turista atual está cada vez mais exigente com o serviço prestado e, portanto, se torna fundamental qualificar a prestação dos serviços e ampliar a qualidade do artesanato, de modo a ampliar a satisfação do visitante e o gasto médio no destino.				
Benefícios e beneficiários: Ampliação da qualidade do serviço turístico e do artesanato produzido no município. Profissionais do turismo e visitantes.				
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Não se aplica.				

Quadro 13. Criar produtos e serviços inovadores, segmentados e integrados à oferta turística regional.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Apoio à implantação das Rotas Turísticas da Serra Catarinense (PDIT)	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	Não se aplica.
	Obras de implantação			
	Custo total:			
Descrição da ação: Apoio à realização do Projeto básico e executivo das Rotas Turísticas da Serra Catarinense – Caminhos das Tropas (Lages e Capão Alto); Caminhos Rurais; Cicloturismo (350km de ciclofaixas) e Enoturismo.				
Objetivo: Implantar as rotas turísticas da Serra Catarinense, com vistas a gerar maior atratividade, segurança e conforto para os turistas.				
Justificativa: Para se destacar no mercado, é necessário se diferenciar e oferecer produtos e serviços que atendam as expectativas dos visitantes. Desta forma, se torna essencial implantar a infraestrutura das rotas turísticas de modo a criar a identificação destas rotas, no território, e assim estimular a visitação, além de oferecer maior conforto e segurança para quem se desloca pela região.				
Benefícios e beneficiários: Oferecer um novo produto da Serra Catarinense no mercado; e oferecer maior segurança e conforto para os turistas em viagem pela Serra Catarinense.				

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

ser um espaço inovador, com amplo uso de recursos tecnológicos e grande ênfase à promoção da cultura e aspectos históricos de Palmeira 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 Palmeira	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 1 novo evento de fluxo turístico para a Serra Catarinense		R\$ 20.000,00	
	Captação de recursos e execução dos eventos		R\$ 300.000,00	
	Custo total:		R\$ 320.000,00	
Descrição da ação: Identificação e reorganização temporal do Calendário de Eventos atual do município; Análise do potencial do mercado e definição de novos eventos alavancadores; Elaboração do projeto do novo evento; Captação de recursos; e Execução do evento.				
Objetivo: Criar um Calendário Permanente de Eventos alavancadores de fluxo turístico distribuído ao longo de todo o ano, de modo a gerar demanda turística ao longo de todo o ano.				
Justificativa: Os eventos turísticos têm papel importante na geração de atratividade e estímulo para a visita turística e, portanto, devem ser planejados e executados em períodos adequados para atrair o maior número de visitantes e, da mesma forma, para promover a distribuição do fluxo turístico ao longo do ano.				
Benefícios e beneficiários: Ampliar a atratividade e o número de participantes dos eventos de fluxo turístico do município. Beneficiários: organizadores dos eventos, empresários envolvidos com eventos e proprietários de estabelecimentos de turismo e de apoio ao turismo.				
Normas de licenciamento ambiental exigidas por lei: Não se aplica.				

Quadro 14. Criar e apoiar políticas de incentivo ao desenvolvimento turístico integrado à região da Serra Catarinense.

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

6.3 Comercialização Turística

Quadro 15. Potencializar o Marketing Turístico do município.

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

Quadro 16. Criar e apoiar uma maior presença digital do turismo.

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

6.4 Sustentabilidade Socioambiental

Quadro 17. Garantir o desenvolvimento sustentável do turismo.

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

Quadro 18. Implantar e incentivar a acessibilidade nos atrativos e equipamentos turísticos.

Projeto	Fases do projeto	Órgãos envolvidos	Custo estimado	Fontes de recursos
Acessibilidade no turismo	Realização de palestra de sensibilização dos gestores dos atrativos e equipamentos turísticos para fomentar a adaptação às necessidades das PcD e mobilidade reduzida	Órgão Municipal de Turismo, COMTUR e CONSERRA	R\$5.000,00	Operação de crédito com instituição financeira (IF)
	Custo total:	R\$ 5.000,00		
Descrição da ação: Realização de palestra de sensibilização dos gestores dos atrativos e equipamentos turísticos para fomentar a adaptação às necessidades das PcD e mobilidade reduzida.				

Objetivo: Promover a adaptação da oferta turística à acessibilidade das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, conforme Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004.

Justificativa: Dados do Censo de 2010 apontam que 24% da população brasileira possui algum tipo de deficiência ou dificuldade de locomoção (IBGE, 2019) e, da mesma forma como ocorre com as demais pessoas, esta parcela da população possui todas as características necessárias para empreender o ato da viagem. Porém as cidades e os destinos turísticos brasileiros ainda não estão adaptados para atender as necessidades e expectativas deste público, o que cria uma oportunidade para a atração deste público.

Benefícios e beneficiários: Oferecer atrativos e equipamentos turísticos acessíveis para qualquer tipo de pessoa, sejam elas moradores ou turistas.

Quadro 19. Sensibilizar a população local e turistas sobre a conservação ambiental e o turismo.

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

6.5 Fortalecimento do Quadro Institucional

Quadro 20. Viabilizar o apoio institucional e financeiro para o desenvolvimento sustentável do turismo no município.

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

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

Justificativa: O órgão municipal responsável pelo 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 de Palmeira,

Benefícios: Melhora no processo desenvolvimento do turismo no município. **Beneficiários:** Empresas do setor, população local e visitantes.

REFERÊNCIAS

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

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

AMURES. Associação dos Municípios da Região Serrana. **Municípios:** Palmeira. Disponível em: <<https://www.amures.org.br/index/detalhes-municipio/codMapaltem/41772/codMunicipio/183>>. Acesso em: 27 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.

ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO DO BRASIL. **Palmeira, SC.** Disponível em: <http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/palmeira_sc>. Acesso em: 08 out. 2019.

AZUL LINHAS AÉREAS. **Seleção de voo.** Disponível em: <<https://viajemaiz.voeazul.com.br/Availability.aspx>>. Acesso em: 07 mar. 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: 21 jun. 2019.

CNES, Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde. **Consulta.** Disponível em: <<http://cnes.datasus.gov.br/pages/estabelecimentos/consulta.jsp>>. Acesso em: 27 fev. 2019.

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

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

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

EXAME. **Publicidade Corporativa: Roteiros** pedagógicos são apresentados na Bett Educar 2019. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/dino/roteiros-pedagogicos-sao-apresentados-na-bett-educar-2019/>>. Acesso em: 07 Fev. 2020.

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

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

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades**: Palmeira. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/Palmeira/panorama>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Palmeira**: Panorama. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/palmeira/panorama>> Acesso em: 26 fev. 2019.

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**: Palmeira. Lei Complementar N°16/05. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/p/palmeira/lei-complementar/2005/1/16/lei-complementar-n-16-2005-dispoe-sobre-a-organizacao-da-nova-estrutura-administrativa-do-poder-executivo-do-municipio-de-palmeira-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 15 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.

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

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

MTUR, Ministério do Turismo. **Categorização dos Municípios das Regiões Turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro**. Disponível em: <<http://www.mapa.turismo.gov.br/mapa/init.html#/home>>. Acesso em 25 fev. 2019.

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

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.

PMP. Prefeitura Municipal de Palmeira. **Governo: Estrutura Organizacional.** Disponível em: <<https://www.palmeira.sc.gov.br/estruturaorganizational/index/index/codMapaltem/105402>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

PMP. Prefeitura Municipal de Palmeira. **Geografia.** Disponível em: <<https://www.palmeira.sc.gov.br/cms/pagina/ver/codMapaltem/27394>>. Acesso em: 27 fev. 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.

PMTP. Portal Municipal de Turismo de Palmeira. **O que fazer.** Disponível em: <<https://turismo.palmeira.sc.gov.br/o-que-fazer#>>. Acesso em: 27 fev. 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>. Acesso em: 10 jun. 2019.

SEBRAE. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Relatórios Municipais: Palmeira em Números.** Disponível em: <<https://www.dropbox.com/sh/sx0qe3wg8tphfb2/AABQtKRSkpNZoMZRvwxkCKmCa?dl=0&preview=Relat%C3%B3rio+Municipal+-+Palmeira.pdf>> Acesso em: 27 fev. 2019.

SEBRAE, Serviço Nacional de Apoio as Médias e Pequenas Empresas. **Turismo de Experiência.** Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/turismo_de_experiencia.pdf>. Acesso em: 08 Fev. 2020>

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.

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://portal.ssp.sc.gov.br/sspestatisticas.html>>. Acesso em: 11 jun. 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.

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.