

**UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE – UNIPLAC  
UNIVERSIDADE DO CONTESTADO – UNC  
UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC  
UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE – UNIVILLE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SISTEMAS PRODUTIVOS -  
PPGSP**

**JOSÉ ADELIR WOLF**

**TURISMO RURAL NO CONTEXTO DOS DESTINOS DE TURISMO  
INTELIGENTE DO BRASIL**

**LAGES/SC**

**2024**

**JOSÉ ADELIR WOLF**

**TURISMO RURAL NO CONTEXTO DOS DESTINOS DE TURISMO  
INTELIGENTE DO BRASIL**

Dissertação de Mestrado, vinculada ao Programa de Pós-graduação em Sistemas Produtivos – PPGSP em forma associativa entre UNIPLAC, UNC, UNESC e UNIVILLE, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Sistemas Produtivos.

**Orientador(a):** Profa. Dra. Yoná da Silva Dalonso.

**Coorientador:** Prof. Dr. Leopoldo Pedro Guimarães Filho.

**LAGES/SC**

**2024**

## FICHA CATALOGRÁFICA

W853 Wolf, José Adelir

O turismo rural no contexto dos destinos de turismo inteligente do Brasil / José Adelir Wolf; orientadora Profa. Dra. Yoná da Silva Dalonso; coorientador Prof. Dr. Leopoldo Pedro Guimarães Filho. – 2024.

139 f.; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Sistemas Produtivos) - Programa de Pós Graduação em Sistemas Produtivos em forma associativa entre a Universidade do Planalto Catarinense; Universidade do Contestado; Universidade do Extremo Sul Catarinense; Universidade da Região de Joinville. Lages, SC, 2024.

1. Turismo rural. 2. Sustentabilidade. 3. Destinos turísticos inteligentes. I. Dalonso, Yoná da Silva (orientadora). II. Guimarães Filho, Leopoldo Pedro (coorientador). III. Universidade do Planalto Catarinense. IV. Universidade do Contestado. V. Universidade do Extremo Sul Catarinense VI. Universidade da Região de Joinville. VII. Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos. VIII. Título.

CDD 658.5

Catálogo na fonte – Biblioteca Central

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, por processos fotocopiadores e outros meios eletrônicos.

Comitê de Ética UNIPLAC

Parecer nº 6.552.237

Data: 04 de dezembro de 2023

## FOLHA DE APROVAÇÃO

JOSÉ ADELIR WOLF

### O TURISMO RURAL NO CONTEXTO DOS DESTINOS DE TURISMO INTELIGENTE DO BRASIL

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a **Dissertação** apresentada no Programa de Pós-Graduação em Sistemas Produtivos – PPGSP, Linha de Pesquisa **Sistemas Produtivos e Sustentabilidade**, em forma associativa entre a Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC, a Universidade do Contestado – UNC, a Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC e a Universidade da Região de Joinville - UNIVILLE, como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Sistemas Produtivos**.

**Banca Examinadora**



Documento assinado digitalmente

YONA DA SILVA DALONSO

Data: 08/03/2024 11:34:38-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dra. Yoná da Silva Dalonso - UNIVILLE



Documento assinado digitalmente

LEOPOLDO PEDRO GUIMARAES FILHO

Data: 14/03/2024 15:03:45-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dr. Leopoldo Pedro Guimarães Filho - UNESC  
Coorientador

Assinado por: **Daniela Fantoni Alvares**

Num. de Identificação: PASBR-YB

Data: 2024.03.18.13:07:10-01'00'

---

Prof. Dra. Daniela Fantoni Alvares - UAc - Portugal  
Membro externo da banca

JEISON FRANCISCO DE  
MEDEIROS:02573433935

Assinado de forma digital por

JEISON FRANCISCO DE

MEDEIROS:02573433935

Dados: 2024.03.15 18:18:05 -03'00'

---

Prof. Dr. Jeison Francisco de Medeiros - UNC  
Membro interno da banca

Lages, SC, 16 de fevereiro de 2024

## DEDICATÓRIA

Aos meus familiares e em especial a minhas filhas Amanda e Helena e minha neta Betina, das quais privei um tempo precioso de convivência e que não mais retornará, mas que entendem quanto o crescimento é necessário ao ser humano.

A Léia, presença especial que sempre amplia meus horizontes, agradeço por todo apoio e incentivo.

## AGRADECIMENTOS

- Primeiramente agradeço a Deus por ter me concedido forças para poder realizar todo este trabalho.

- A Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC, a Universidade do Contestado – UNC, a Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC e a Universidade da Região de Joinville - UNIVILLE;

- A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES;

- A Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina – FAPESC, Edital nº 48/2021;

- A AFEUP, associação de funcionários da UNIPLAC.

- Ao Clube de Dirigentes Lojistas (CDL), em nome do seu Presidente, Sr. Zulmiro Klann e do Diretor Executivo, Sr. Jhonathan Roberto da Silva, pela disponibilidade e receptividade para participação na pesquisa.

- A Associação dos Municípios da Região Serrana (AMURES), em nome do seu Secretário Executivo, Sr. Walter Manfroi, pela disponibilidade e receptividade para participação na pesquisa;

- A Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo de Lages/SC, em nome de seu secretário Sr. Álvaro “Joinha” Mondadori e de seu Assessor, Sr. Henrique Beling, pela disponibilidade e receptividade para participação na pesquisa;

- A Cidade de Lages/SC, em nome do prefeito municipal em Exercício Sr. Juliano Polese, pela disponibilidade e receptividade para participação na pesquisa;

- Ao Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) em nome do coordenador regional do SEBRAE/SC, Sr. Altenir Agostini, pela disponibilidade e receptividade para participação na pesquisa;

- Ao Hotel Fazenda Boqueirão, em nome do seu Gerente Sr. Lucas Leandro Moreira Borges, pela disponibilidade e receptividade para participação na pesquisa;

- Aos avaliadores da Banca de Qualificação composta pela Doutora Daniela Fantoni Alvares, Diretora da Licenciatura em turismo da Universidade dos Açores, Portugal e pelo Doutor Jeison Francisco de Medeiros, coordenador Operacional Local na UNC do Programa de Pós-graduação em Sistemas Produtivos (PPGSP) em forma associativa entre UNIPLAC, UNC, UNESC e UNIVILLE.

- Aos Coordenadores do Programa de Mestrado PPGSP, em nome da professora Doutora Cristina Keiko Yamaguchi, agradeço por sempre encontrar o curso organizado e com acesso sempre aberto para nossas demandas,

- Aos professores que passaram seus conhecimentos ao longo desta caminhada demonstrando todo empenho em proporcionar acesso dos mestrandos aos mais modernos e aplicados conceitos, em especial a minha orientadora, Professora Doutora Yoná da Silva Dalonso e ao meu coorientador o Professor Doutor Leopoldo Pedro Guimarães Filho, por todo comprometimento e esforço em demonstrar o caminho a ser trilhado.

- A todos, os meus sinceros agradecimentos.

*“Tente mover o mundo, o primeiro passo será mover a si mesma”.*

(Platão).

## RESUMO

WOLF, José Adelar. **TURISMO RURAL NO CONTEXTO DOS DESTINOS DE TURISMO INTELIGENTE DO BRASIL.** (2023). 140 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas Produtivos). Programa de Pós-graduação em Sistemas Produtivos – PPGSP em forma associativa entre a Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC, da Universidade do Contestado – UNC, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC e da Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE, Lages, (2023).

Sendo pioneira na implantação do Turismo Rural, o município de Lages não consolidou esta atividade na sua formação econômica, apresentando seu IDH (Índice de Desenvolvimento Humano), como um dos mais baixos do estado. As primeiras propriedades que iniciaram este tipo de turismo encerraram suas atividades. Entretanto, essa região pode ser fortalecida com o desenvolvimento tecnológico e sustentável do turismo. Com objetivo de aproximar os conceitos de Destinos de Turismo Inteligente (DTI), junto ao segmento de turismo rural de Lages, identificando as características do destino, utilizando a metodologia adotada pelo Ministério do Turismo do Brasil (MTur), correlacionando e mensurando a interface dos nove pilares: Governança - determina a capacidade do gestor em gerar confiança, gerir bens públicos com legitimidade e governar com a participação dos stakeholders; Inovação – adota novos serviços, processos, métodos de comercialização ou de organização melhorando os benefícios e a competitividade; Tecnologia - permite a capacitação e análise da informação em tempo real; Acessibilidade: promove integração assegurando ao visitante liberdade para viajar sem problemas ao destino, de escolher a atividade de lazer de seu interesse; Criatividade - assume compromisso com a incorporação da criatividade no desenvolvimento de políticas públicas, fortalecendo os ecossistemas criativos e ao desenvolvimento da cultura e do turismo por meio da economia criativa; Sustentabilidade - realiza a proteção da atividade econômica do turismo, respeito ambiental, preservação e valorização do aspecto sociocultural e garantia na qualidade de vida das gerações atuais e futura; Segurança – promove o controle e mitigação de riscos, além de disponibilização de informações aos turistas acerca das medidas de segurança; Mobilidade e Transporte - melhora a mobilidade e da conectividade aérea e de estradas do e para o destino, identificando a disponibilidade de infraestrutura e de meios de transporte existentes; e Promoção e Marketing – desenvolve o planejamento em resultado de relacionamento entre o destino e o turista, oferecendo experiências de valor e ações que proporcionem o fortalecimento da imagem e a promoção do destino. Utilizando o método qualitativo com a descrição e análise dos dados, por meio da aplicação de entrevista semiestruturada a seis principais atores da atividade turística de Lages. Utilizando ferramentas estatísticas, foi possível diagnosticar a média ponderada de atendimento geral dos eixos estabelecidos pela metodologia DTI do MTur, atingindo um percentual de 69,98%, com destaque para a maior média de atendimento ao eixo segurança, com 97,22% e a menor média ao eixo de mobilidade e transporte, com um percentual de 52,78% de atendimento. A partir deste resultado foi possível concluir que o destino de Lages, em especial do segmento de turismo rural, apresenta as características e premissas para o seu posicionamento junto aos DTI do Brasil, porém com algumas fragilidades a serem consideradas para adoção de políticas e iniciativas que venham a promover uma melhor performance do Destino. Por fim, espera-se que esta dissertação possa contribuir para outros estudos de análise de DTI, possibilitando à gestão pública e aos empreendedores turísticos da Cidade um melhor entendimento quanto ao efetivo posicionamento de Lages, particularmente do turismo rural, frente aos DTIs do Brasil.

**Palavras-chave:** Turismo Rural, Sustentabilidade, Destinos Turísticos Inteligentes.

## ABSTRACT

WOLF, José Adélir. **O TURISMO RURAL NO CONTEXTO DOS DESTINOS DE TURISMO INTELIGENTE DO BRASIL.** (2023). 140 f. Dissertation (Master's in Productive Systems). Graduate Program in Productive Systems - PPGSP in associative form among the University of Planalto Catarinense - UNIPLAC, University of Contestado - UNC, University of Extremo Sul Catarinense - UNESC, and University of the Region of Joinville - UNIVILLE, Lages, (2023).

being a pioneer in the implementation of rural tourism, the municipality of Lages has not consolidated this activity in its economic formation, and its HDI (Human Development Index) is one of the lowest in the state. The first properties that started this type of tourism have closed down. However, this region could be strengthened by the technological and sustainable development of tourism. With the aim of bringing the concepts of Intelligent Tourism Destinations (ITD) closer to the rural tourism segment in Lages, identifying the characteristics of the destination, using the methodology adopted by the Brazilian Ministry of Tourism (MTur), correlating and measuring the interface of the nine pillars: Governance - determines the manager's ability to generate trust, manage public goods with legitimacy and govern with the participation of stakeholders; Innovation - adopts new services, processes, marketing or organizational methods, improving benefits and competitiveness; Technology - enables the training and analysis of information in real time; Accessibility: promotes integration by ensuring that visitors are free to travel to the destination without problems, to choose the leisure activity of their interest; Creativity - is committed to incorporating creativity into the development of public policies, strengthening creative ecosystems and the development of culture and tourism through the creative economy; Sustainability - protects the economic activity of tourism, respects the environment, preserves and values the socio-cultural aspect and guarantees the quality of life of current and future generations; Safety - promotes the control and mitigation of risks, as well as providing information to tourists about safety measures; Mobility and Transport - improves mobility and air and road connectivity to and from the destination, identifying the availability of existing infrastructure and means of transport; Promotion and Marketing - develops planning as a result of the relationship between the destination and the tourist, offering valuable experiences and actions that strengthen the image and promotion of the destination. The qualitative method was used to describe and analyze the data, using semi-structured interviews with six of the main players in Lages' tourism activity. Using statistical tools, it was possible to diagnose the weighted average overall compliance with the axes established by the MTur's DTI methodology, reaching a percentage of 69.98%, with the highest average compliance with the safety axis, with 97.22% and the lowest average with the mobility and transportation axis, with a percentage of 52.78% compliance. Based on this result, it was possible to conclude that the destination of Lages, especially in the rural tourism segment, has the characteristics and premises for its positioning among the DTIs in Brazil, but with some weaknesses that need to be considered in order to adopt policies and initiatives that will promote a better performance for the Destination. Finally, it is hoped that this dissertation can contribute to other DTI analysis studies, enabling public management and the city's tourism entrepreneurs to gain a better understanding of the effective positioning of Lages, particularly rural tourism, in relation to Brazil's DTIs.

**Keywords:** Rural Tourism, Sustainability, Smart Tourism Destinations.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tempo de Ruptura das Revoluções Industriais.....	15
Figura 2 - Pilares da Indústria 4.0.....	23
Figura 3 - Linha do tempo Turismo e Tecnologia.....	26
Figura 4 - As características de uma Cidade Inteligente .....	29
Figura 5 - Camadas Conceituais do Turismo Inteligente .....	30
Figura 6 - Plano de Turismo do Modelo Português.....	31
Figura 7 - Fatores favoráveis Configuração DTI.....	33
Figura 8 - Eixos DTI Conforme Metodologia do MTur.....	35
Figura 9 - Framework da Metodologia do trabalho.....	41
Figura 10 - Localização da cidade de Lages - SC .....	42
Figura 11- Contexto e guia de entrevista.....	46
Figura 12 - Tabela de Categorização e Pontuação .....	49
Figura 13 - Nuvem de palavras por Eixo.....	51
Figura 14 - Nuvem de palavras entrevista geral .....	52
Figura 15 - Análise do Eixo Governança .....	54
Figura 16 - Análise do Eixo Inovação .....	58
Figura 17 - Análise eixo tecnologia.....	61
Figura 18 - Análise eixo acessibilidade.....	66
Figura 19 - Análise eixo criatividade .....	69
Figura 20 - Análise eixo sustentabilidade.....	73
Figura 21 - Análise eixo Segurança.....	79
Figura 22 - Análise eixo mobilidade e transporte.....	84
Figura 23 - Análise eixo promoção e marketing .....	88
Figura 24 - Percentual de atendimento aos Eixos DTI.....	93
Figura 25 - QR Code disponibilizado para Acesso .....	99

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
ABRATURR	Associação Brasileira de Turismo Rural
ACIL	Associação Comercial e Industrial de Lages
ACN	Agência Catarinense de Notícias
AFEUP	Associação dos Funcionários da Uniplac
ALESC	Assembleia Legislativa de Santa Catarina
AMURES	Associação dos Municípios da Região Serrana
ARPA	Advanced Research Projects Agency
BR	Rodovia Federal
CADASTUR	Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCET	Centro de Ciências, Engenharia e Tecnologia
CDL	Clube de Dirigentes Lojistas
CONSERRA	Conselho de Turismo da Serra Catarinense da Serra Catarinense
DNIT	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
DTI - CV	Destinos Turísticos Inteligente da Comunidade Valenciana
DTI	Destinos Turísticos Inteligentes
EMBRAPA	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
FECAM	Segundo a Federação de Consórcios, Associações de Municípios e Municípios de Santa Catarina
FIA	Fundo da Infância e Adolescência
HTML	<i>HyperText Markup Language</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICF	<i>Instituto Ciudades del Futuro</i>
Ideb	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
IDMS	Indicador Desenvolvimento Municipal Sustentável
IMA	Instituto do Meio Ambiente
INVAT.TUR	Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas
IoT	Internet das Coisas
MCTI	Ministérios do Turismo; da Ciência, Tecnologia e Inovação
MCTI	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

MTur	Ministério do Turismo do Brasil
Nv	Nascidos vivos
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
PPGSP	Programa Pós Graduação em Sistemas Produtivos
SABRE	<i>Semi-Automated Business Research Environment</i>
SCOPUS	Banco de dados de resumos e citações organizado por especialistas
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SEGITTUR	Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e as Tecnologias Turísticas Espanha
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESC	Serviço Social do Comércio
TCLE	Termo De Consentimento Livre E Esclarecido
TCLE	Termo De Consentimento Livre e Esclarecido
TDP	Turismo de Portugal
TIC	Tecnologias Da Informação E Comunicação
UAç	Universidade dos Açores
UNC	Universidade do Contestado
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense
UNIPLAC	Universidade do Planalto Catarinense
UNIVILLE	Universidade da Região de Joinville

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	15
1.1.	PROBLEMA.....	17
1.2.	OBJETIVOS .....	17
1.2.1.	Objetivo geral.....	18
1.2.2.	Objetivos específicos .....	18
1.3.	JUSTIFICATIVA .....	18
1.3.1.	Inserção social esperada.....	19
1.4.	CARACTERIZAÇÃO INTERDISCIPLINAR E ADERÊNCIA AO PROGRAMA.....	20
1.5.	ESTRUTURA GERAL DO DOCUMENTO .....	21
2.	REFERENCIAL TEÓRICO.....	23
2.1.	A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL .....	23
2.2.	TURISMO INTELIGENTE.....	24
2.3.	DESTINOS TURÍSTICO INTELIGENTES DTI .....	29
2.3.1.	Modelo de Portugal.....	30
2.3.2.	Modelo da Espanha.....	32
2.3.3.	Programa de Destinos Turísticos Inteligentes Modelo Brasil.....	33
2.4.	TURISMO RURAL NO BRASIL .....	36
2.5.	LAGES REGIÃO TURÍSTICA.....	38
3.	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	40
3.1.	DESIGN DA PESQUISA .....	41
3.1.1.	Design da pesquisa bibliográfica .....	41
3.1.2.	Abordagem, Objetivos, Procedimentos e Técnicas De Pesquisa.....	41
3.2.	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO .....	42
3.2.1.	3.2.1 Descrição do local e população em estudo .....	42
3.3.	PROCESSO DE COLETA DE DADOS .....	43
3.3.1.	Sobre os Respondentes e sua Abrangência no Setor .....	43
3.4.	PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS .....	48
3.5.	PROCEDIMENTOS ÉTICOS DA PESQUISA .....	49
3.5.1.	Critérios de inclusão dos participantes .....	50
3.5.2.	Critérios de exclusão dos participantes.....	50

3.5.3.	Procedimentos de contato com os participantes e coleta de dados .....	50
3.5.4.	Riscos e benefícios da pesquisa (TCLE, critérios de confidencialidade) .....	50
4.	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	51
4.1.	ACHADOS CIENTÍFICOS.....	51
4.2.	NUVEM DE PALAVRAS .....	51
4.2.1.	Nuvem de palavras Contexto Geral da Entrevista .....	52
4.3.	ANÁLISE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS .....	54
4.3.1.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Governança.....	54
4.3.2.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Inovação .....	57
4.3.3.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Tecnologia .....	61
4.3.4.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Acessibilidade .....	66
4.3.5.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Criatividade .....	69
4.3.6.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Sustentabilidade.....	73
4.3.7.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Segurança .....	79
4.3.8.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Mobilidade e Transporte .....	84
4.3.9.	Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Promoção e Marketing .....	88
4.4.	ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	91
4.4.1.	Eixo Mobilidade e Transporte: .....	93
4.4.2.	Eixo Sustentabilidade: .....	94
4.4.3.	Eixo Promoção e Marketing: .....	95
4.4.4.	Eixo Inovação: .....	95
4.4.5.	Eixo Criatividade: .....	95
4.4.6.	Eixo Governança:.....	96
4.4.7.	Eixo Acessibilidade: .....	96
4.4.8.	Eixo Tecnologia:.....	97
4.4.9.	Eixo Segurança: .....	97
4.4.10.	Análise Geral dos Resultados .....	97
4.5.	APLICABILIDADE DO ESTUDO.....	98
4.6.	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .....	100
5.	CONCLUSÃO.....	101
6.	REFERÊNCIAS .....	105
7.	APÊNDICES .....	115
8.	ANEXOS .....	126

## 1. INTRODUÇÃO

A primeira revolução industrial aconteceu por volta dos anos 1760 a 1840, e se originou pela construção das ferrovias e pela invenção da máquina a vapor, ela deu início à produção mecânica, já segunda revolução industrial, iniciada no final do século XIX, entrou no século XX é marcada pelo surgimento da eletricidade e da criação da linha de montagem, possibilitando a produção em massa de bens, A terceira revolução industrial teve seu começo na década de 1960, e ela é chamada de revolução digital ou do computador, por ser impulsionada pelo desenvolvimento dos semicondutores, da computação em *mainframe* (década de 1960), da computação pessoal (década de 1970 e 1980) e da internet (década de 1990), e em 2011 na feira de Hannover surge o termo Indústria 4.0 e no fórum mundial 2016, onde se começa a falar em Revolução 4.0, “estamos vivendo um momento transitório e decisivo para o cenário mundial: uma época em que não apenas a indústria e o comércio, mas todos os aspectos econômicos, sociais e geopolíticos estão se transformando rápida e avassaladoramente” (Schwab, 2016a).

Uma breve análise realizada com as datas aproximadas de cada início das revoluções, salvo algumas divergências de autores, permite assumir as seguintes datas iniciais de cada revolução: primeira revolução de 1760, segunda revolução de 1870, terceira revolução 1960 e quarta revolução de 2011. A Figura 1 traz uma conta básica do tempo de ruptura de cada revolução, deixando o questionamento sobre os próximos passos da humanidade dado a velocidade da informação.

Figura 1 - Tempo de Ruptura das Revoluções Industriais

Quantidade aproximada	Revolução Industrial
1760 anos	para a primeira revolução
110 anos	para a segunda revolução
90 anos	para a terceira revolução
50 anos	para a quarta revolução

Fonte: Elaborado pelo autor. 2023.

A partir do conceito que a revolução digital, impulsionada pela revolução industrial, está modificando a forma como os indivíduos vivem, trabalham e se relacionam uns com os outros, tal movimento já é percebido nos mais diversos segmentos da sociedade. Esta revolução

digital que vem ocorrendo desde meados do século passado, caracteriza-se por uma fusão de tecnologias que interferem nas mais diversas esferas da sociedade, sejam elas físicas, digitais ou biológicas. Este movimento vem modificando a forma de vida das pessoas cotidianamente (Schwab, 2016a; Magaldi, 2018).

Para Gretzel et al. (2015) Os destinos turísticos buscam a aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TIC) para uso pessoal e para seus negócios. A criação, o desenvolvimento e a difusão dessas tecnologias oferecem novas modalidades de comunicação, tendo os formatos mais diversos de coleta, análise e troca de dados e, conseqüentemente, geram novas oportunidades para gestão e criação de valor (Sendo de grande importância, não deixar citar que o conceito do turismo inteligente, é proveniente de um sistema global de apoio ao turista, por meio da prestação de serviços de informação, através de uma tecnologia que possibilite o acesso a grandes massas, em que são disponibilizados serviços de informações aos turistas, durante a estada no destino turístico. (Gretzel et al., 2015).

Considerando que a proposta de um Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) é promover a integração em três etapas: antes, durante e após a viagem, mediante o processo de interação, enriquecendo a experiência vivenciada dos turistas e visitantes durante a estada no destino, torna-se objetivo de um DTI é proporcionar estruturas turísticas por meio do uso de recursos e tecnologias inovadoras (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas [SEBRAE], 2016).

Os benefícios gerados a partir da adoção de tecnologias aplicadas ao turismo rural, podem permitir aos empreendedores turísticos da região serrana de Santa Catarina, mais precisamente na cidade de Lages, um diferencial nos resultados e na percepção do cliente, Neste cenário além do alinhamento ao uso racional de recursos e tecnologias propicia a aproximação dos conceitos de DTI, o que representa uma oportunidade de explorar e contribuir para o avanço da teoria em uma área pouco explorada, e ao mesmo tempo, propor estratégias de desenvolvimento para o segmento turístico.

Segundo o MTur (2010), a exploração das atividades turísticas no espaço rural brasileiro teve início há aproximadamente 20 anos. Mais precisamente pelos idos de 1986 têm-se notícia que, no município de Lages, Santa Catarina, teve o surgimento dos primeiros empreendimentos empresariais turísticos que buscavam alternativas às dificuldades que o setor agropecuário enfrentava. Graças ao pioneirismo, o município foi batizado de Capital Nacional do Turismo Rural, sendo lá, também, criada a Associação Brasileira de Turismo Rural (ABRATURR), associação representativa do segmento em âmbito nacional e uma das entidades membro do Conselho Nacional de Turismo do MTur.

Sendo o turismo rural no Brasil uma atividade relativamente recente se comparada a outros segmentos do turismo. As primeiras experiências dessa atividade foram registradas no município de Lages/SC, no ano de 1986, quando alguns proprietários rurais, em virtude das dificuldades econômicas do setor agropecuário, decidiram diversificar suas atividades e passaram a receber turistas em suas propriedades (Zimmermann, 1996, p 21).

A expansão do Turismo proporciona o desenvolvimento de novas estratégias de negócios. E nesse contexto aparecem os proprietários rurais que, pelas dificuldades do dia a dia, encontram na alternativa de enfrentar as mudanças sociais, econômicas e culturais, assumindo papéis de empresários. Os gestores dessa nova geração de empresários do setor rural, procuram novas metodologias administrativas para criar novos programas e projetos para o meio rural. A ação empreendedora está justamente na capacidade de identificar oportunidades de negócios que possam ser implementadas no momento apropriado e de forma viável, tanto no que diz respeito a recursos financeiros como humanos. As oportunidades surgem no mercado em diversas situações que necessitam ser identificadas para serem devidamente aproveitadas (Santos et al., 2010).

### 1.1. PROBLEMA

A exploração turística da cidade de Lages na região serrana de Santa Catarina se baseia principalmente no turismo rural, com destaque ao turismo de base comunitária, com meios de hospedagem na área rural, ao qual contribuem para desenvolvimento de forma sustentável na região.

Neste sentido, se formula a seguinte pergunta de pesquisa à presente investigação: de que maneira o turismo rural de Lages se posiciona no contexto dos Destinos de Turismo Inteligentes do Brasil?

### 1.2. OBJETIVOS

Para o direcionamento do trabalho nesta dissertação, estabeleceu-se o objetivo geral e os objetivos específicos, os quais nortearam todos os caminhos seguidos para alcançar o objetivo estabelecido.

### 1.2.1. Objetivo geral

Diagnosticar o destino de turismo rural da cidade de Lages no contexto dos Destinos Turísticos Inteligentes, sob o viés da metodologia proposta pelo MTur.

### 1.2.2. Objetivos específicos

- Aproximar os conceitos de Destinos de Turismo Inteligente junto ao segmento de turismo rural;
- Analisar as características do turismo na Serra Catarinense de Santa Catarina, especificamente do turismo rural da cidade de Lages;
- Correlacionar a interface da cidade de Lages aos eixos definidos pelo MTur aos DTIs.

## 1.3. JUSTIFICATIVA

A cidade de Lages, localizada na região Serrana do Estado de Santa Catarina, apresenta um dos mais baixos indicadores de desenvolvimento e de renda do Estado de Santa Catarina. Segundo a Federação de Consórcios, Associações de Municípios e Municípios de Santa Catarina (FECAM, 2020), o Indicador Desenvolvimento Municipal Sustentável (IDMS), é formado por uma série de indicadores considerados fundamentais para diagnosticar o grau de desenvolvimento de um território, além da sustentabilidade o desenvolvimento equilibrado das dimensões social, cultural, ambiental, econômica e político-institucional. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021), o Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) aponta a cidade de Lages na posição 241 entre 295 municípios de Santa Catarina. Os indicadores do IBGE apresentam ainda uma redução no Produto Interno Bruto *Per Capta*, saindo da 141ª posição do ranking Catarinense para 148ª posição. Outro dado que pode justificar a aplicação deste trabalho na região é a taxa de mortalidade infantil por mil nascidos vivos (Nv), 14,45 óbitos por mil nascidos vivos, bem acima da média do estado de Santa Catarina que é de 9,6 ficando acima da média Brasil que é 13,3 (Ministério da Saúde, 2021).

A Assembleia Legislativa de Santa Catarina (ALESC), têm auxiliado no desenvolvimento do turismo, não somente em Lages, mas em toda a microrregião, gerando oportunidades devido a aprovação de Leis na região que beneficiam a Região Serrana. que incluem além de normas sobre a produção e comercialização do queijo artesanal serrano, (*Lei n. 18612*, 2023), e incluem a criação da Rota Turística Vinhos de Altitude que é fundamental

para o desenvolvimento do enoturismo, (*Lei nº 18.180, 2021*), e o Dia Estadual do Tropeiro (*Lei nº 13.890, 2006*).

A oportunidade de alinhamento das políticas locais para a inserção da cidade de Lages no Programa Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) do MTur, possibilitará um incremento no turismo na região e aumento na circulação e utilização de rede hoteleira.

A metodologia detalhada no capítulo 3 apresenta a proposta de aplicação de entrevista semiestruturada, com temas ligados a transformação do destino turístico em DTI propiciando a difusão de conceitos sobre a metodologia e a cartilha do MTur, aplicados Pelo MTur para a transformação de destinos em DTI, aos principais stakeholders envolvidos no processo de desenvolvimento do turismo na cidade de Lages, demonstrando a importância de cada eixo trabalhado na metodologia e as características de cada etapa.

Investimentos do Governo do Estado em infraestrutura tem facilitado o acesso a região, com cerca de 27 quilômetros de extensão de afastamento da estrada geral da Coxilha Rica, se estendendo ao longo da localidade da Vigia, às margens da BR-116, em Capão Alto, até a localidade de São Jorge. passando por obras de arte<sup>1</sup> do exército na construção do Tronco Sul, via férrea que cruza a Coxilha Rica, citando Oliveira (2012).” O viaduto ao qual se refere é o V-17 anexo A, e o túnel é o T-23 (numeração de origem), a última obra de arte do trecho afeto ao 3º Batalhão Rodoviário (p. 127).

Estudando o macro segmento, regiões históricas e culturais apresentam um papel social importante ao promover o diálogo intercultural, a cooperação e a coesão social. O estado de Santa Catarina é diferenciado em termos de produtos históricos, pois cada região é singular proporcionando contribuições para o crescimento econômico e para as oportunidades geradas por investimentos em atividades correlatas à cultura e ao patrimônio histórico, no caso da região da Coxilha Rica o fator de receptividade e o turismo (Biz et al., 2017).

### **1.3.1. Inserção social esperada**

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou a apropriação dos conceitos e a aplicabilidade da metodologia utilizada pelo Ministério do Turismo para DTI ao município de Lages/SC, resultando na melhoria de seus processos e seus controles. Empresas seguem ritmos diferentes e crescem conforme a visão e metas de seus proprietários. Mostrar possibilidades e novos caminhos, podem abrir portas e criar perspectivas diferenciadas para cada propriedade,

---

<sup>1</sup> Obras de arte especiais são estruturas que têm a finalidade de transpor obstáculos, tais como avenidas, vales, rios, entre outros. Quando construídas: Sobre cursos d'água, Pontes; sobre avenidas ou vales secos, Viadutos. <https://pinatrilhos.com.br/o-que-sao-obras-de-arte-na-engenharia/>

especialmente aos pequenos empreendedores presentes em comunidades menos assistidas por programas de incentivo ao desenvolvimento de setores como o Turismo.

Este trabalho diagnosticou o *status quo* da cidade de Lages como Destinos Turísticos Inteligentes. De maneira mais específica, às hipóteses indicam:

- Lages se caracteriza como um relevante destino turístico brasileiro;
- Existe uma correlação entre o destino de Lages aos pilares estabelecidos pela metodologia DTI;
- Para a inserção de Lages no contexto dos DTI do Brasil, há a necessidade de adoção de diretrizes e estratégias para a efetiva qualificação do destino a metodologia adotada pelo MTur. Essas hipóteses foram discutidas ao longo do desenvolvimento da pesquisa

#### 1.4. CARACTERIZAÇÃO INTERDISCIPLINAR E ADERÊNCIA AO PROGRAMA

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) publicou a tabela de áreas do conhecimento, organizada em quatro níveis, sendo: Grande área; Área de avaliação; Subárea; e Especialidade (CAPES, 2020b).

O Programa de Pós-graduação em Sistemas Produtivos (PPGSP), foi aprovado em 2020 na 198ª reunião do Conselho Técnico-Científico da Educação Superior (CTC-ES) da CAPES (UNIPLAC, 2021). O programa é resultado da associação entre quatro universidades comunitárias sendo elas a UNIPLAC, UNC, UNESC e UNIVILLE e está inserido na área de avaliação interdisciplinar, especialidade Engenharia/Tecnologia/Gestão (CAPES, 2020a).

O mestrado do Programa Pós Graduação em Sistemas Produtivos (PPGSP), por ser um programa inserido na área interdisciplinar, possibilita que diferentes áreas possam somar conhecimentos, sendo assim o turismo rural utilizando os pilares do turismo 4.0, e a metodologia adotada pelo Ministério de Turismo do Brasil, para determinação dos DTI, é possível explorar novas perspectivas para o desenvolvimento sustentável para a cidade de Lages na Serra Catarinense, com potencial turístico. A câmara do turismo 4.0 foi lançada em 20 de outubro de 2020 sob a coordenação do MTur e do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), com participação de instituições públicas e privadas empresariais, governamentais e acadêmicas (MTur, 2021).

As contribuições para a redução da desigualdade e renda atendendo Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais a ONU está contribuindo a fim de atingir a Agenda 2030 no Brasil.” Este trabalho

prevê atendimento aos ODS de números, 08 Trabalho decente e crescimento econômico, e o 17 parcerias e meios para implementação (ONU, 2020),

A Linha de pesquisa escolhida para este trabalho foi: Sistemas Produtivos E Sustentabilidade, que propicia o estudo de temas que promovam o desenvolvimento de produtos, processos ou serviços, neste estudo com relevância ao turismo, por meio de conhecimentos científicos e/ou tecnológicos, Vale considerar que a presente pesquisa integra os estudos relacionados aos pilares da Indústria 4.0, Turismo 4.0 e Metodologia DTI, levando em consideração os aspectos econômicos, ambientais, sociais e os paradigmas da economia peculiares da cidade de Lages. Assim, a presente pesquisa atua de forma interdisciplinar, principalmente no desenvolvimento de tecnologias sustentáveis, e otimização das cadeias produtivas.

### 1.5. ESTRUTURA GERAL DO DOCUMENTO

O presente trabalho que consiste em uma dissertação de mestrado, e esta investigação divide-se na seguinte estrutura de capítulos:

O primeiro capítulo apresenta a introdução, a problemática e a questão de pesquisa, assim como os objetivos (Geral e específicos).

O segundo capítulo reúne a fundamentação teórica, contemporânea e o referencial bibliográfico, contextualizando as tecnologias e metodologias disponíveis e conceitualizando termos aplicados ao turismo inserindo o contexto tecnológico.

O terceiro capítulo descreve a metodologia da pesquisa, demonstrando as ferramentas utilizadas para levantamento de dados primários e de que forma esses dados foram tratados. Este capítulo traz ainda um breve descritivo dos entrevistados e da abrangência de cada entidade entrevistada.

O quarto capítulo apresenta a análise das respostas realizadas nas entrevistas semiestruturadas, identificando os pontos de oportunidades para a inserção do município de Lages ao programa de DTI do MTur. a partir da análise feita no capítulo anterior, considerando as potencialidades e as fragilidades identificadas a partir das falas dos entrevistados.

Por fim, o quinto e último capítulo apresenta a conclusão deste trabalho, identificando as contribuições da pesquisa para estudos de DTIs aplicados a destinos de turismo rural, a partir da análise da cidade de Lages, bem como apresenta as limitações da dissertação e as recomendações para futuras investigações.

Apesar de se tratar de um estudo aplicado ao destino brasileiro de Lages/SC, a pesquisa realizada poderá ser um importante instrumento metodológico para a identificação a outros

destinos de turismo rural, especialmente aqueles que tenham o propósito de se inserirem na metodologia proposta pelo Ministério do Turismo. Pretende-se, assim, alargar a discussão sobre o tema, através do estímulo para o desenvolvimento de pesquisas contínuas relacionadas com o tema, além de servir como um mecanismo de orientação para os gestores públicos e privados das cidades.

Em termos genéricos, espera-se ainda que esta pesquisa tenha contribuído para o entendimento do importante papel que o turismo pode desempenhar no desenvolvimento sustentável dos lugares, principalmente no contexto das localidades rurais.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico está dividido em cinco etapas que retratam inicialmente, o posicionamento da quarta revolução industrial, em seguida a apresentação histórica da evolução das tecnologias correlacionadas com o turismo, em um terceiro momento sobre o surgimento e a evolução do conceito de Destinos Turísticos Inteligentes, a quarta etapa consiste em uma explanação sobre o destino turístico rural no contexto Brasil e por último a ser estudado neste trabalho e a cidade de Lages como região turística..

### 2.1. A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL

A quarta revolução industrial Figura 2, conhecida por Indústria 4.0, se caracteriza com as possibilidades de bilhões de pessoas conectadas por dispositivos móveis, com poder de processamento, capacidade de armazenamento e acesso ao conhecimento sem precedentes, aos quais são ilimitadas. Essas possibilidades se multiplicam com os avanços tecnológicos ocorridos a cada instante nos campos da inteligência artificial, da robótica, da Internet das Coisas, bem como nos veículos autônomos, nas impressões 3D, na nanotecnologia, na biotecnologia, na ciência dos materiais, no armazenamento de energia e na computação quântica (Schwab, 2016a).

Figura 2 - Pilares da Indústria 4.0



Fonte: original de Ametic, adaptado de <https://consulting-empresarial.blogspot.com/2018/03/la-industria-40.html>

Segundo Araújo et al. (2020), a quarta revolução industrial, teve início durante a feira de tecnologia de Hannover na Alemanha em 2016, onde a visão da evolução e a diversificação

das tecnologias iria proporcionar a utilização de ferramentas mais velozes e inteligentes realizando a interligação entre uma série de agentes que realizam troca de dados e valores.

Assim, os pilares da Revolução Industrial são conceitos tecnológicos, que formam os pilares do turismo 4.0, classificados em: Inteligência artificial, Internet das Coisas (*Internet of Things*), Sistemas Ciber-Físicos (*Cyber Physical Systems*), *Big Data*, Segurança dos Dados (*Cybersecurity*), Realidade Aumentada, Realidade Virtual, Robôs Autônomos, Nuvem (*Cloud Services*) e Integração Horizontal e Vertical de Sistemas de tecnologia da informação (Araújo et al., 2020).

- A Inteligência Artificial, caracterizada por aprendizado de máquinas, possibilita a tomada de decisões e aprendizado autônomo das máquinas.
- Internet das Coisas (IoT), hoje já se fala em internet de tudo, pois já é possível lavar roupas ou regular a temperatura do seu ar condicionado apenas utilizando a internet
- Sistemas Ciber-Físicos (*Cyber Physical Systems*), capacidade de integrar *softwares* e máquinas propiciando autonomia a estas.
- *Big Data*, acesso de dados ilimitados sobre a área de interesse que o usuário necessitar.
- Segurança dos Dados (*Cybersecurity*), capacidade de manter a segurança dos dados disponibilizados em locais remotos ou mesmo em servidores locais.
- Realidade Aumentada com a utilização de celulares pode-se interagir com o ambiente aumentando o nível de informações e experiências.
- Realidade Virtual possibilita a incursão segura em locais e em atividades que envolvam algum risco ou desafio
- Robôs autônomos, eliminação ou redução de tarefas penosas e insalubres.
- Nuvem (*Cloud Services*), acesso a dados de maneira rápida e segura
- Integração Horizontal e Vertical de Sistemas de tecnologia da informação, controle em tempo real de atividades e transações.

## 2.2. TURISMO INTELIGENTE

Nos últimos anos, muitos esforços foram direcionados na aproximação do uso da tecnologia com a atividade turística, tanto no Brasil quanto no exterior. Uma das grandes referências é o estudo desenvolvido por Khatri (2019), que reúne 10 anos de bibliografias sobre o emprego da tecnologia da informação no setor turístico. De acordo com o estudo, a maior concentração do uso da tecnologia da informação no turismo se direciona ao atendimento das necessidades de informações básicas, ao estudo do comportamento do consumidor, bem como

ao desempenho e gerenciamento da operação turística. O estudo apresenta a necessidade da atividade turística se apropriar ainda mais da tecnologia da informação para gerar resultados nos campos de promoção, marketing, processos de gerenciamento de clientes, bem como de criação de valor competitivo aos produtos turísticos.

O desenvolvimento da tecnologia no período pós segunda guerra mundial, basicamente o desenvolvimento tecnológico do computador. Propiciaram que o setor aéreo criasse os primeiros sistemas de reservas informatizado, “O primeiro sistema de reserva informatizado a surgir foi o Sabre (*Semi-Automated Business Research Environment*), em 1960” (Bursztyn & Assis, 2015, p. 30).

Outra referência está no estudo desenvolvido por Buhalis (2019), ao qual analisa o uso atual de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no turismo, além de fornecer prognósticos sobre o direcionamento futuro da área para um ambiente do Turismo Inteligente.

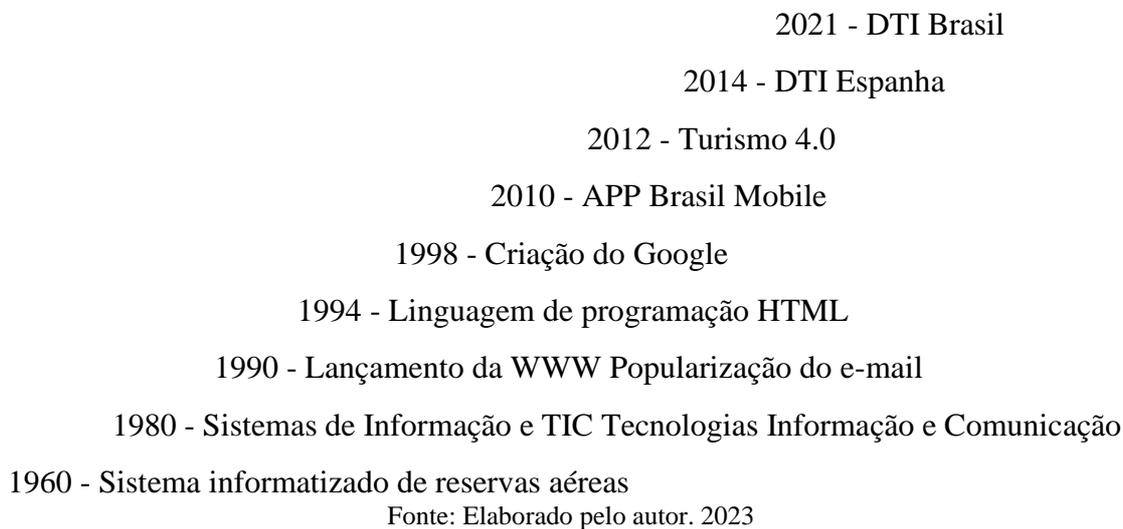
A rede Internet surgiu de um projeto de pesquisa militar (ARPA: *Advanced Research Projects Agency*), durante a guerra fria, na década de 60. De acordo com Lima (2000), como resposta dos Estados Unidos da América ao lançamento do *Sputnik* pela União Soviética.

No início dos anos 1990, apenas pesquisadores e acadêmicos trabalhavam com a nova tecnologia. a popularização da internet foi devido a criação, em 1994, da linguagem de programação *HyperText Markup Language* (HTML), possibilitando a convergência do processamento de informação, multimídia e comunicação com uma interface amigável, para Bursztyn e Assis (2015), navegadores como: o Mozilla Firefox, o Internet Explorer e o Google Chrome permitem, por meio da tecnologia de hipertexto, que os usuários “surfem” nas ondas da web, pulando de uma página para outra. A cada vez que uma página é requisitada, é contado um *hit*. Alguns diretórios de pesquisa, como o Yahoo, ou mecanismos de busca, como o Google, surgiram para auxiliar na organização das informações de modo a torná-las acessíveis a um maior número de usuários.

Segundo Schwab (2016b), "revolução" significa mudanças radicais e abruptas, de forma que se pode afirmar que diferentes revoluções ocorreram ao longo da história, estas novas tecnologias e formas de perceber o mundo estimularam mudanças profundas nos sistemas econômicos e sociais. Já em 2010, o aplicativo Brasil Mobile, gerenciado pela Embratur. aplicativo levava aos telefones celulares informações turísticas das principais capitais do país: dados sobre os atrativos culturais e naturais, telefones de contato, horário de funcionamento, propiciando acesso fácil e remoto às informações turísticas aos interessados (Bursztyn & Assis. 2015).

A Figura 3 ilustra alguns dos principais marcos da tecnologia que impulsionam o setor de Turismo.

Figura 3 - Linha do tempo Turismo e Tecnologia



As características aplicadas aos sistemas turísticos, chamado de Turismo 4.0, surgiram a partir da utilização das novas tecnologias, que iniciam um novo contexto para o desenvolvimento e fomento da atividade turística, que é vista como um grande impulsionador para as economias dos países. Seguindo esse mesmo contexto, percebe-se como a utilização dessas novas e sofisticadas tecnologias podem ajudar o turismo a se desenvolver e se tornar cada vez mais competitivo (Araújo, 2020).

Assim, o Turismo 4.0 é o produto da fusão de várias tecnologias aplicadas ao *trade*<sup>2</sup> em todas as suas esferas, o que Schwab (2016b) nomeia de “megatendências”. Entre elas, destacam-se: a inteligência artificial, os sistemas ciberfísicos (*Cyber-Physical Systems CPS*), a internet das coisas (*Internet of Things - IoT*), *big-data*, segurança dos dados, realidade aumentada, realidade virtual, robôs autônomos, nuvem e integração horizontal e vertical de sistemas de tecnologia de informação. A combinação dessas tecnologias, como sugerido pelos alemães, têm potencial para habilitar os chamados *Smart Tourism*, capazes de transformar os

<sup>2</sup> *Trade* Turístico é o conjunto de equipamentos da superestrutura constituintes do produto turístico.

Caracterizados com meios de hospedagem, bares e restaurantes, Centros de Convenções e Feiras de Negócios, agências de viagens e turismo, empresas de transporte, lojas de souvenirs e todas as atividades comerciais periféricas ligadas direta ou indiretamente à atividade turística.  
[https://pt.wikipedia.org/wiki/Trade\\_tur%C3%ADstico](https://pt.wikipedia.org/wiki/Trade_tur%C3%ADstico)

destinos e produtos turísticos, tornando-os mais competitivos, sustentáveis e atrativos, através da comunicação e integração entre o destino, os turistas e o *trade*.

No estudo desenvolvido por Jamal e Guia (2020) é apontado a necessidade de uma gestão global de turismo que garanta uma gestão de futuro sustentável, que possa considerar as ameaças globais tais como aquecimento global e extinção de espécies de animais, entretanto ele mesmo cita a falha na contenção e divulgação da epidemia de sar-cov2, que para muitos da área de turismo acabou demonstrando os benefícios de turismo nas áreas rurais.

As mudanças no conceito de turismo segundo Donaire (2019), apresenta três características, sendo que apenas alguns lugares são turísticos, a mobilidade das pessoas aumentou o fluxo em vários locais mesmo que por outros motivos senão o turismo e por fim um novo turismo devido a uma parte significativa dos turistas não se sentirem como tal seja por questões profissionais ou estilo de vida pois estes turistas não são considerados como tal: são viajantes, aventureiros, antropólogos, mas não turistas.

Na concepção da atividade turística, a visão da hélice governamental se orienta a partir do *Decreto Lei nº 9.854 (2019)*, ao qual “Institui o Plano Nacional de Internet das Coisas e dispõe sobre a Câmara de Gestão e Acompanhamento do Desenvolvimento de Sistemas de Comunicação Máquina a Máquina e Internet das Coisas.” O Plano tem a finalidade de implementar e desenvolver a Internet das Coisas no País, com base na livre concorrência e na livre circulação de dados, observadas as diretrizes de segurança da informação e de proteção de dados pessoais. sobre as áreas rurais o Decreto supra citado traz no caput do artigo 4º a seguinte redação “Ato do Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações indicará os ambientes priorizados para aplicações de soluções de IoT e incluirá, no mínimo, os ambientes de saúde, de cidades, de indústrias e rural.” no parágrafo 2º inciso I do mesmo artigo, estabelece o fomento ao desenvolvimento de Novas Tecnologias no setor do Turismo.

A criação deste fórum, motivada por prioridade do Plano de IoT, previsto no *Decreto Lei nº 9.854 (2019)*, tem como foco a inovação para o turismo na implementação de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento de ações que propiciarão a digitalização e a transformação de destinos turísticos em destinos turísticos inteligentes, que tem como principais objetivos segundo o MTur (2022b), e constam no catálogo de soluções tecnológicas para destinos turísticos inteligentes:

- Facilitar a compreensão dos gargalos existentes nos destinos turísticos para a efetivação de ferramentas tecnológicas, de infraestrutura e outras capazes de elevar seu patamar de desenvolvimento inteligente;

- Implantar ações para a transformação digital dos destinos;
- Estabelecer estratégias que favoreçam a eficácia nos programas relacionados à segurança nos destinos turísticos brasileiros;
- Auxiliar no compartilhamento de informações;
- Buscar o aumento e a melhoria da digitalização nos destinos turísticos brasileiros;
- Promover a adoção de soluções para os desafios ligados à mobilidade;
- Organizar fóruns de inovação;
- Promover polos tecnológicos do turismo;
- Promover a difusão da Inovação, disseminando tecnologias e demandas por inovação para o aumento da produtividade e competitividade do setor turístico;
- Fomentar o desenvolvimento de Novas Tecnologias no setor do Turismo;
- Elaborar e apoiar estudos técnicos, próprios ou de órgãos e instituições públicas e/ou privadas;
- Incentivar a criação e o desenvolvimento de empresas de base tecnológica (startups), com aplicação no ambiente do turismo.

No contexto da região serrana de Santa Catarina, observa-se um cenário com muitas perspectivas para o avanço na discussão sobre o tema, lembrando, que a referida Região foi pioneira na implantação do Turismo Rural no contexto brasileiro, entretanto, perdeu fôlego e espaço a partir de meados de 2010, onde regiões como litoral abriram fazendas com proposta similares e atrativos diferenciados (Henz et al., 2018).

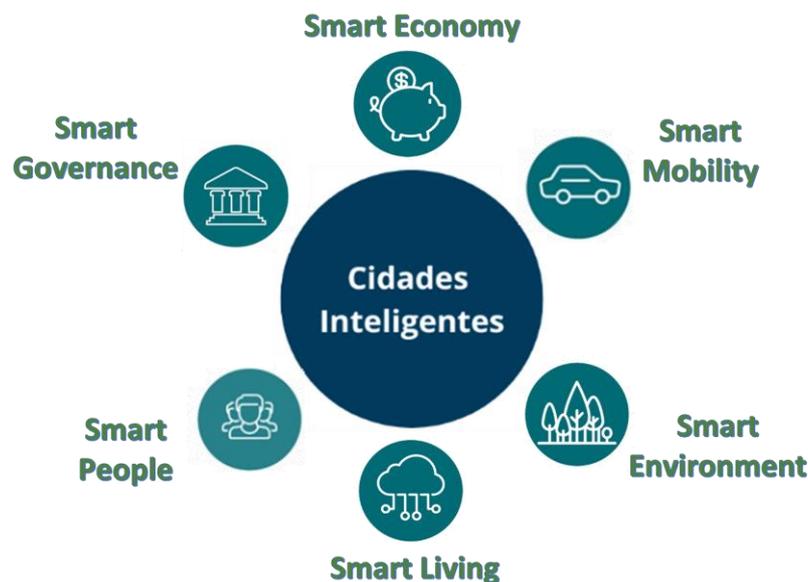
Vale considerar, da mesma forma, que o uso das ferramentas da tecnologia da comunicação no contexto do turismo rural caracteriza-se como uma importante estratégia para o posicionamento no mercado turístico, bem como na efetiva inclusão das comunidades rurais neste novo contexto da sociedade. A difusão das TICs, especialmente da internet, tornou-se uma necessidade para o meio rural, tanto quanto já era para o urbano, visando atender à demanda por conhecimento e informações atualizadas e constantes (Vieiro & da Silveira, 2011).

### 2.3. DESTINOS TURÍSTICO INTELIGENTES DTI

O termo *Smart City* surgiu no início dos anos noventa com o propósito de conceituar o fenômeno de desenvolvimento urbano dependente de tecnologia, inovação e globalização, centrada em uma perspectiva econômica (Gibson et al., 1992).

As características de uma Cidade Inteligente são divididas em seis grupos conforme visto na Figura 4, podendo citá-las como Economia, Sociedade, Governança, Mobilidade, Meio Ambiente e Qualidade de Vida, com subdivisão em 31 fatores e 74 indicadores. (Giffinger et al., 2007).

Figura 4 - As características de uma Cidade Inteligente



Fonte: adaptado de Giffinger et al., (2007)

As cidades se tornam mais competitivas e complexas, e com o auxílio da TIC, muitas atividades e serviços poderão ser coordenadas, como programadas, possibilitando mais conectividade aos cidadãos, deixando-os mais informados e comprometidos. (Buhalis & Amaranggana, 2014), a Figura 5 traz as camadas conceituais do DTI.

Figura 5 - Camadas Conceituais do Turismo Inteligente

Camada	Definição
Física	Representa a infraestrutura do destino turístico
Tecnológica	Envolve as tecnologias inteligentes, podendo exemplificar a Internet das Coisas como um fator de competitividade
Dados	Todo o processo de captura, armazenamento, processamento, análise e compartilhamento de dados e informações
Empresarial	Apresenta aspectos como inovação, agilidade, co-criação de valor, participação das Organizações de <i>Marketing</i> de Destinos (DMO's)
Experiência	O conjunto dessas camadas mencionadas, contribuem para a Camada Experiência, que é aprimorada através do uso da tecnologia

Fonte: Adaptado de Gretzel, (2017)

### 2.3.1. Modelo de Portugal

A configuração atual do Instituto do Turismo de Portugal I.P. (Turismo de Portugal), “resulta do Decreto-Lei n.º 141/2007, de 27 de abril, diploma que procedeu à criação do instituto e nos termos do qual foi determinada a fusão de todos os organismos da Administração Central com competências na área do Turismo (Instituto do Turismo de Portugal, Direção Geral do Turismo, Instituto de Formação Turística e Inspeção-Geral de Jogos) numa única entidade” (Turismo de Portugal, 2017a, p. 6).

Antes da Pandemia o Turismo Português demonstrava um sólido crescimento, conforme dados divulgados pelo Banco de Portugal, referentes a novembro de 2019 as receitas do turismo atingiram 984 milhões de euros, o que significou um aumento de 9,8% comparado ao período anterior. O valor acumulado das receitas do turismo, no montante de 17,1 mil milhões de euros, supera o registado no total do ano de 2018 (Governo de Portugal, 2020).

O modelo português, parte dos pressupostos da Revolução Industrial 4.0, tornando-se no Programa de Turismo 4.0 que é uma iniciativa realizada entre o Ministério da Economia, da Secretaria de Estado do Turismo e do Turismo de Portugal, com objetivo de promover a transição da atividade turística para a economia digital. O Programa visa promover o empreendedorismo, apoiar *startups* de turismo, bem como fomentar a inovação no turismo em Portugal. Denominado de i4.0, o Programa sintetiza as medidas iniciais que materializaram a estratégia definida em cada um de seis eixos de atuação prioritária (Turismo de Portugal, 2017b), a saber:

- Capacitação dos Recursos Humanos

- Cooperação tecnológica
- *Start Up* i4.0
- Financiamento e apoio ao investimento
- Internacionalização
- Adaptação legal e normativa

O modelo de Portugal ainda prevê a criação de um Centro de Inovação em Turismo, compreendendo, estruturas associativas, empresas e parceiros tecnológicos, universidades e entidades do ecossistema empreendedor e das indústrias criativas, aproximando o modelo atual as novas tecnologias disponíveis, como apresenta o Plano de Turismo Português (Turismo de Portugal, 2017b), apresentado na Figura 6.

Figura 6 - Plano de Turismo do Modelo Português  
**Plataforma Digital Tourism**



Fonte: Turismo de Portugal, turismo 4.0, 2017.

<https://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/Inovacao/turismo-4-0/Documents/Turismo40-apresentacao-LA-2017.pdf>

O Instituto de Turismo de Portugal agora abreviado por Tdp, traçou seu plano de atividades em 2023, elaborado em consonância com os seguintes instrumentos estratégicos, (Turismo de Portugal, 2023):

- Grandes opções do plano delineadas pelo XXII governo constitucional;
- Programa do XXIII governo;
- Estratégia para o Turismo 2027 (ET 2027) aprovada pela resolução do Conselho de Ministros nº 134/2017, de 27 de setembro de 2017;

- Plano Reativar o Turismo | Construir o Futuro, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 76/2021, de 16 de junho de 2021;
- Plano de Turismo + Sustentável, de 14 de junho de 2021;
- Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023;
- Atribuições, competências e modelo organizacional do Turismo de Portugal I.P., incluindo as orientações decorrentes da Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018 de 26 de outubro, relativas a medidas de utilização sustentável de recursos.
- Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021 -2026;
- Linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- Demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade do Turismo de Portugal, IP;

Nota-se que de forma geral o modelo DTI se faz presente nas diversas linhas de trabalhos, mas não de forma a gerir todos os eixos, se caracterizando como uma ferramenta de trabalho e aplicação do que é gestão.

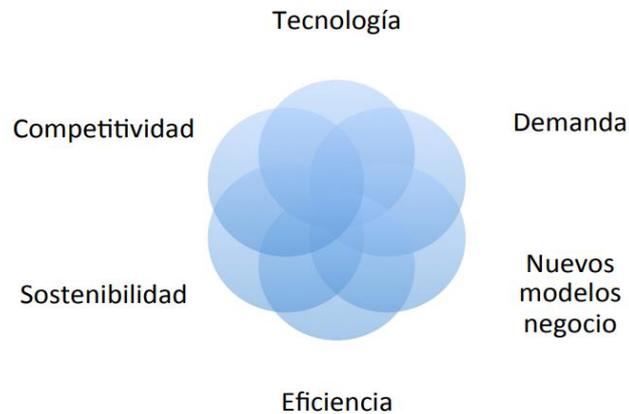
### **2.3.2. Modelo da Espanha**

Em relação ao modelo Espanhol, observa-se a adaptação do conceito de cidade inteligente (*Smart City*) para DTI. A Agência Valenciana do Turismo (La Agència Valenciana del Turisme), do Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas (Invat.tur) propôs um modelo de gestão para a transformação de destinos turísticos em DTI. Com a perspectiva de planejamento e gestão, o projeto "Destinos Turísticos Inteligente da Comunidade Valenciana (DTI - CV)" iniciou em 2014 com a proposta de melhorar a competitividade dos destinos turísticos de Alicante, Castellon e Valência compõem a Comunidade Valenciana (Comunidad Valenciana), por meio do desenvolvimento de processos, produtos e serviços, tendo como objetivo melhorar a satisfação dos turistas que visitam o destino (Invat.tur, 2014).

Conforme o plano nacional de integração de turismo da Espanha que inclui os Destinos Turísticos inteligentes entre as medidas prioritárias e estabelece um conjunto de ações coordenadas para a definição de Destino turístico inteligente “um espaço inovador, acessível a todos, apoiado em uma estrutura tecnológica de vanguarda, que garanta o desenvolvimento sustentável do território turístico, e facilite a interação e integração do visitante com o entorno,

acrescentando a qualidade em sua experiência no destino” (Invat.tur, 2014). a Figura 7 traz o modelo DTI Inva.tur Espanha plano 2014.

Figura 7 - Fatores favoráveis Configuração DTI



Fonte: Invat.tur plano de desenvolvimento 2014

O projeto de DTI do governo Espanhol em parceria com o SEGITTUR, baseado nos conceitos de governança, inovação, tecnologia sustentabilidade e acessibilidade impulsionado pela secretaria de estado de turismo traz como objetivos impulsionar e fomentar a transformação digital dos destinos e de zonas turísticas da Espanha impulsionando o desenvolvimento sustentável do turismo e assegurando a satisfação dos turistas e melhores condições de vida as populações locais, SEGITTUR (2024).

### 2.3.3. Programa de Destinos Turísticos Inteligentes Modelo Brasil

O Governo Federal do Brasil, a partir do Plano Nacional de Turismo, “PNT 2007/2010, definiu uma nova estrutura de interlocução com os municípios, através do incentivo à constituição das Instâncias de Governança. A maior parte das Instâncias de Governança criadas no Brasil era constituída considerando os 65 destinos turísticos indutores, através desta ação os municípios passaram a liderar as estratégias de organização do turismo na região em que estavam inseridas (Dalonso, 2015).

No que diz respeito ao modelo adotado para os Destinos de Turismo Inteligente (DTI) no Brasil, a iniciativa resultou de uma parceria com o Instituto Argentino Ciudades Del Futuro (ICF) e a Sociedade Mercantil Estatal para a Gestão da Inovação e das Tecnologias Turísticas (SEGITTUR), da Espanha. Sob a égide do MTur, o programa DTI Brasil teve início com um projeto-piloto em 2021, selecionando 10 cidades com o objetivo de impulsionar o desenvolvimento de destinos turísticos brasileiros inteligentes. Além de adaptar uma

metodologia à realidade nacional, o DTI Brasil prevê diagnósticos dos destinos, capacitação de gestores e implementação de soluções em áreas como governança, uso eficiente de recursos públicos, acessibilidade, sustentabilidade e tecnologia, visando aprimorar o valor dos destinos e seu patrimônio (MTur, 2022a).

É relevante salientar que a escolha do modelo desenvolvido pelo Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas (INVAT.TUR) em colaboração com a SEGGITUR foi motivada pela abordagem interdisciplinar e pela aplicabilidade do modelo, promovendo uma gestão centrada em estratégias de inovação (Lima & Mendes, 2021).

O Catálogo de Soluções Tecnológicas para DTI destaca-se como uma iniciativa da Câmara de Turismo 4.0, elaborada em parceria pelos Ministérios do Turismo e da Ciência, Tecnologia e Inovação, juntamente com o Instituto Ciudades del Futuro (ICF) da Argentina. Esse catálogo reúne inovações tecnológicas para o setor turístico desenvolvidas por empresas de pequeno e médio porte, startups e órgãos públicos. Sua finalidade é facilitar o acesso dos gestores do turismo a soluções tecnológicas, especialmente num contexto pós-pandêmico, para melhorar a competitividade dos destinos turísticos nacionais e conectar a oferta à demanda por projetos nesse setor (MTur, 2022b).

O Modelo DTI Brasil: Manual Metodológico do MTur do Brasil oferece orientações detalhadas para as cidades-piloto serem avaliadas, baseadas em um modelo conceitual definido pela SEGGITUR em colaboração com o ICF (MTur, 2022c). O manual aborda nove eixos principais, considerados pilares fundamentais para o sucesso do programa (MTur, 2022c).

- **Governança:** Determina como o governo local deve ser capaz de gerar confiança, gerir os bens públicos com legitimidade e governar com a participação efetiva dos atores estratégicos.
- **Inovação:** Consiste na adoção de novos serviços, processos, métodos de comercialização ou de organização com a finalidade de melhorar os benefícios e a competitividade.
- **Tecnologia:** permite a capacitação e análise da informação em tempo real, contribui com a sustentabilidade e melhora a acessibilidade.
- **Acessibilidade:** O destino deve trabalhar como um todo integrado, que assegure a qualquer visitante a liberdade de viajar sem problemas ao destino, de escolher a atividade de lazer de seu interesse e aproveitá-la com plena autonomia.
- **Criatividade:** O destino deve assumir um compromisso com a incorporação da criatividade no desenvolvimento de políticas públicas, visando ao fortalecimento dos

ecossistemas criativos e ao desenvolvimento da cultura e do turismo por meio da economia criativa.

- **Sustentabilidade:** Proteção da atividade econômica do turismo, respeito ambiental, preservação e valorização do aspecto sociocultural e garantia na qualidade de vida das gerações atuais e futuras.
- **Segurança:** Identificação e promoção de medidas de controle e mitigação de riscos, além de disponibilização de informações aos turistas acerca das medidas de segurança, preventivas e de autocuidado para uma visita segura.
- **Mobilidade e Transporte:** Trabalho focado na melhoria da mobilidade e da conectividade aérea e de estradas do e para o destino, identificando a disponibilidade de infraestrutura e de meios de transporte existentes.
- **Promoção e Marketing:** Planejamento em resultado de relacionamento entre o destino e o turista, por meio da oferta de experiências de valor e de ações que proporcionem o fortalecimento da imagem do destino e a promoção com o seu público.

A consultoria disponibilizada pelo MTur, tem como objetivo promover uma evolução turística, avaliando os trabalhos realizados nos nove eixos estratégicos, representados na Figura 8, para o desenvolvimento sustentável e responsável de cada um dos destinos.

Figura 8 - Eixos DTI Conforme Metodologia do MTur



Fonte: Adaptado de Catálogo de Soluções Tecnológicas para DTI, MTur 2022.

Segundo o MTur (2023), o Brasil está cumprindo mais uma etapa da implantação da estratégia nacional DTI Brasil. Em 2023, a equipe técnica do MTur iniciou nos municípios selecionados uma consultoria que dá seguimento à implantação dos planos de transformação

dos locais. Após o projeto piloto, a segunda edição dos Destinos Turísticos Inteligentes conta com as seguintes cidades: Foz do Iguaçu (PR), Gramado (RS), Vila Velha (ES), Fortaleza (CE), Bonito (MS), Joinville (SC), São Luís (MA), Santos (SP), Ponta Grossa (SC) e Goiânia (GO). Estes destinos receberam capacitações, com foco nos pilares estratégicos de governança, acessibilidade, tecnologia, inovação, sustentabilidade, segurança, criatividade, promoção e marketing, e mobilidade e transporte.

Segundo o MTur (2023), para a implantação da estratégia DTI no Brasil ela foi dividida em dois ciclos, a saber: No primeiro, é realizado um diagnóstico, uma capacitação e um planejamento, onde será identificado o status de cada cidade, considerando o ponto de partida para o desenho de um plano de transformação que vai apoiar o município a se transformar, de fato, em um DTI. Durante a segunda etapa vão se realizar a execução das ações contidas no plano para que o município consiga o Selo DTI Brasil, que pode ser obtido após o destino passar por uma auditoria realizada por técnicos do MTur junto a um ou mais representantes do ICF – parceiro do MTur nesta iniciativa. A partir daí, a cidade entra em um processo de melhoria contínua, ampliando sua capacidade de enfrentar novos desafios sociais, políticos, tecnológicos e econômicos (MTur, 2023).

#### 2.4. TURISMO RURAL NO BRASIL

A expansão do Turismo leva ao surgimento de novas estratégias de negócios. E nesse contexto aparecem os proprietários rurais que, pelas dificuldades do cotidiano, encontram na alternativa de enfrentar as mudanças sociais, econômicas e culturais, assumindo papéis de empresários. Essa nova geração de empresários do setor rural, agora denominada estrategistas, procura novas metodologias administrativas para criar novos programas e projetos para o meio rural. A ação empreendedora está justamente na capacidade de identificar oportunidades de negócios que possam ser implementadas no momento apropriado e de forma viável, tanto no que diz respeito a recursos financeiros como humanos. As oportunidades surgem no mercado dentro das seguintes situações (Santos et al., 2010).

O turismo Rural resgata uma série de experiências, pois segundo Donaire (2019), a viagem deve superar a banalidade e eliminar os aspectos rotineiros, estereotipados e convencionais. resultando em uma experiência oriunda da riqueza pessoal do turista que por sua vez busca momentos e lugares significativos para sua história de vida, seja passada ou como compartilhamento para com seus filhos.

A importância da identificação das características regionais, a sua cultura e o contraste com as demais regiões componentes de uma nação, devem ser fortalecidas de maneira a entender que cada uma possui seus interesses comuns sejam na esfera social, econômica e cultural (Comunello, 2014).

Segundo o site Observatório do Turismo (2022), Lages, cidade do estado de Santa Catarina, foi a pioneira do turismo rural no Brasil. Suas fazendas demarcadas por taipas (muros de pedra), continuam desenvolvendo as atividades primárias, agregando o turismo como nova fonte de renda nessas fazendas os turistas e visitantes têm a sua disposição fazendas centenárias que além da história podem apreciar a beleza da região, convivendo com a hospitalidade do povo serrano, seus costumes e tradições, porém a exploração deste segmento ocorre de forma lenta.

No Brasil, a primeira iniciativa de Turismo Rural, segundo registros oficiais, ocorreu no ano de 1984, na cidade de Lages. A partir desse primeiro projeto, a atividade vem agregando cada vez mais importância na área rural, com o desenvolvimento de novos empreendimentos e roteiros turísticos em diversas localidades do Brasil. alguns desses pontos turísticos surgiram por iniciativa dos próprios produtores rurais ou proprietários de áreas rurais que perceberam a possibilidade do Turismo Rural gerar uma complementação da renda familiar (Pedron et al., 2008), Tulik (2016, min. 3:57), faz um contraponto ressaltando que já havia turismo rural em São Paulo mesmo antes de Lages.

No conceito estabelecida pelo MTur (2010) o turismo rural é definido como um conjunto de atividades turísticas desenvolvidas no espaço rural, comprometida com as práticas agropecuárias, logo, valoriza os produtos e serviços, possibilitando maior reconhecimento do patrimônio cultural e natural do local

Segundo Tulik (1993), o cuidado com a prática e com a realidade do turismo nas zonas rurais resulta em condições mais positivas, revelando avanços na abordagem de temas que incluem a oferta de atrativos, de bens e de serviços, a utilização da mão-de-obra local, a avaliação do fluxo e as características de demandas de segmentos específicos. Considera, da mesma forma, as relações do turismo com o espaço agrário, os relatos de experiências bem ou mal sucedidas, a situação do Turismo Rural observada em lugares e escalas, além dos alertas sobre a importância do planejamento e do desenvolvimento sustentável.

Apesar dos benefícios da atividade turística rural, ela cria uma nova realidade que provoca impactos no ambiente e ainda pode gerar situações desagradáveis, como aumento do trânsito de veículos, poluição, eventuais perturbações, dentre outros, tais como a importância

do manejo correto do espaço rural para fins turísticos, cuja utilização deve ocorrer de forma sustentável, com a intenção de incorporar os princípios e valores éticos. Na maioria das vezes, o ambiente rural é desfrutado como o espaço em que o homem lida com a natureza para satisfazer as suas necessidades e como meio de aprender e adquirir conhecimento sobre a cultura local (Bagega & Werlang, 2017).

## 2.5. LAGES REGIÃO TURÍSTICA

O município brasileiro de Lages, conta com uma área de aproximadamente 2.637,660 km<sup>2</sup>, fazendo parte do Planalto Catarinense no Estado de Santa Catarina. Localiza-se a mais de 900 metros acima do nível do mar, possui a maior área de campos naturais com matas de araucária, rios e riachos preservados de Santa Catarina. O destaque vai para a região da Coxilha Rica, pois além das belezas naturais conta com roteiro histórico que cruza o “Caminho das Tropas”, via esta utilizada pelos tropeiros no século XVIII, formado por muros de pedras construídos manualmente, para guiar o transporte de gado do Rio Grande do Sul ao Sudeste do Brasil. Essa atividade era praticamente a única a desenvolver o comércio e a economia da região. O roteiro é caracterizado como um importante atrativo turístico da Região, promovendo passeios em fazendas de turismo rural, turismo de aventura, equestre entre outras (Simioni et al., 2018). Sua localização está entre as bacias hidrográficas dos rios Lava Tudo, Pelotas e Pelotinhas (Polese et al., 2015).

A região da Coxilha Rica, sendo um distrito rural de Lages conta aproximadamente com 100 quilômetros quadrados de extensão, possui centenas de fazendas, muitas aptas a receberem turistas como forma de divulgar o tradicionalismo e o turismo rural. um caso é a Fazenda Chapada, que, desde 2010, vem se especializando em cavalgadas em grupo, inclusive grupos internacionais, os passeios a cavalo podem durar até dez dias pela região, envolvendo cerca de 18 fazendas. “Temos parcerias com várias operadoras de turismo especializadas em cavalgadas e já recebemos turistas de vários países que ficam encantados com a beleza da região e com a culinária”, cita o proprietário Daniel Camargo Klein. (“Cresce A Demanda Por Cavalgadas De Grupos Pela Coxilha Rica”, 2022).

A gastronomia da Região da Coxilha Rica possui uma série de iguarias que além de serem tradicionais, usam produtos que só existem na região sul, como por exemplo a semente da árvore araucária, o pinhão que segundo Wendling e Zanette (2017), são órgãos reprodutivos das araucárias femininas, são folhas modificadas que formam os denominados ginostrobilos, os quais são compostos por mais de 200 folhas carpelares inseridas ao redor de um eixo cônico.

O óvulo nasce na axila, protegido por uma folha modificada estéril. Esta folha une-se a outra folha modificada estéril envolvendo o óvulo fecundado, formando a semente da araucária, denominada de pinhão, que antigamente era parte da alimentação dos indígenas.

Hoje, o pinhão é a parte principal na culinária da região Sul do Brasil. É impossível visitar a região nos meses de outono e inverno, sem cair na tentação de provar ou abusar dessa delícia! Geralmente o pinhão é associado ao frio, às comidas típicas, ao aconchego e a festas do Sul do país. (Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária [EMBRAPA], 2020). Todos os produtos e alimentos que fazem parte da gastronomia endógena, conforme cita Lopes e Simões (2022). podem ser referenciados como locais, regionais, típicos ou tradicionais, ou apenas referenciar como “cozinha tradicional”, ou seja, é aquela que identificada na região é considerada como tal pelos restaurantes.

A fazenda Pedras Brancas localizada no município de Lages/SC foi a primeira fazenda a abrir suas portas para o turismo de recepção, ofertando a hospitalidade serrana e as atividades rotineiras de uma fazenda aos visitantes, como cita Baumgarten (2010, p. 18), “sente-se o clima de montanha, cavalgar em paisagens montanhosas e depois descansar em frente ao fogo de chão, degustando a comida local”.

Ainda segundo Zimmermann (1996, p. 21). “O turismo no ambiente rural, ou simplesmente Turismo Rural, foi implantado pioneiramente no Brasil no município de Lages, SC, desde 1986 e teve origem na necessidade de se criar um produto turístico para o município como alternativa econômica, bem como proporcionar uma nova fonte de renda ao produtor rural. A Fazenda Pedras Brancas é considerada como a primeira iniciativa oficial que utilizou do termo Turismo Rural.

A cidade de Lages em Santa Catarina é reconhecida como pioneira no Brasil na exploração do turismo rural (Barreto, 2001; Tulik, 2003), considerada como “realidade nacional no que tange a cultura e as especificidades locais e regionais que fundamentaram o que se deve entender por esse segmento” (Tulik, 2003, p.86).

### 3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Este estudo aplicou métodos qualitativos, em uma pesquisa exploratória apoiada em revisão bibliográfica com a utilização de questionário semiestruturado em entrevista aplicada a atores principais.

A abordagem qualitativa é o que ocorre quando se busca, por exemplo, conhecer a essência de um fenômeno, descrever a experiência vivida de um grupo de pessoas (Gil, 2021). A utilização da abordagem qualitativa direciona este estudo de maneira que a colaboração de demais áreas interdisciplinares traga outra ótica de diversas linhas de estudo.

Mesmo este estudo sendo uma abordagem qualitativa, este modelo não se caracteriza pela exclusão ou preferência por determinados métodos, a pesquisa qualitativa e quantitativa não é oposta incompatíveis que não podem ser utilizados em combinação (Flick, 2004, p. 57). Para questão de dimensionamento do quão distante estão os eixos para atendimento dos requisitos descritos na metodologia do MTur, usa-se implicitamente a análise quantitativa de forma a entender numericamente o quanto falta, ou seja, é a aplicação da lógica quantitativa na pesquisa qualitativa, sem prejuízo para a caracterização de Pesquisa Qualitativa (p. 277).

A entrevista não diretiva chamada de abordagem clínica consiste na forma de colher informações baseadas no livre discurso do entrevistado, contudo para colher informações mais significativas que tenham maior relevância para o trabalho deve-se ter o cuidado de intervir de forma discreta com interrogações de conteúdo ou com sugestões que estimulem a pesquisa (Chizzotti, 2014). Segundo Gil (2002), pesquisas desta natureza tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torna-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. A partir do relato das entrevistas, realizados *in loco* com *stakeholders* da cidade, foi possível identificar as políticas públicas, bem como as ações de governo, da iniciativa privada e da sociedade civil que dialogam com os eixos estabelecidos na metodologia de Destinos de Turismo Inteligentes do Brasil.

A presente investigação pautou numa pesquisa exploratória, onde os atores participantes do estudo representam instituições públicas e privadas relacionadas com o segmento turístico da cidade de Lages, proporcionando uma abertura de diversos proponentes que venham a optar por abrir suas portas para o estudo em questão. Assim, o estudo apresentou como principais resultados, alargar a discussão acerca do tema, aproximando as discussões sobre DTIs ao destino de Lages.

A utilização da metodologia adequada para conduzir este trabalho implica diretamente na obtenção dos objetivos explícitos acima “método é o caminho ou a maneira para se chegar

a determinado fim ou objetivo, e metodologia são os procedimentos e regras utilizadas por determinado método” (Richardson, 1999, p. 22).

### 3.1. DESIGN DA PESQUISA

Segundo Gil (2002, p 44), “A pesquisa Bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, neste sentido, a pesquisa bibliográfica vem sendo desenvolvida por meio da busca em plataformas científicas como periódicos CAPES e SCOPUS.

#### 3.1.1. Design da pesquisa bibliográfica

A figura 9 retrata o *framework*, que descreve como a metodologia qualitativa aplicada nas áreas dos pilares dos Destinos Turísticos Inteligentes, e com base na cartilha de Destinos Turísticos Inteligentes do MTur do Brasil podem ser aplicados por agentes locais ao turismo rural, e como objetivo deste estudo identificou a aderência das características do turismo rural na região de estudo para se tornar um DTI.



Fonte: Elaborado pelo autor. 2023.

A partir da determinação dos destinos turísticos inteligentes, sob as óticas da cartilha de DTI do ministério do trabalho e com a abordagem das entrevistas semiestruturadas, com foco em atender os objetivos específicos através da metodologia selecionada, demonstrando quais são os eixos que apresentam maiores fragilidades.

#### 3.1.2. Abordagem, Objetivos, Procedimentos e Técnicas De Pesquisa

Com relação a abordagem da pesquisa foi de forma qualitativa. Quanto aos objetivos, a pesquisa será descritiva, demonstrando algumas das características do turismo da região, com a busca de dados para embasamento dos conceitos e por final ela é do tipo exploratória, por

meio da análise do discurso e cruzamento dos dados pode-se verificar as linhas de pensamento e ação que estão em prática.

As estratégias utilizadas nessa pesquisa foram documentais e bibliográficas.

Quanto às técnicas de pesquisa, a mesma se enquadra como: entrevista semiestruturada, proporcionando direcionamento com uma certa liberdade para as colocações dos entrevistados referente ao tema de DTI que contará com os principais agentes da gestão de turismo da região serrana com foco na cidade de Lages, Santa Catarina.

### 3.2. DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

#### 3.2.1. 3.2.1 Descrição do local e população em estudo

A delimitação geográfica e demográfica e a abrangência deste trabalho consideraram o município de Lages no estado de Santa Catarina, especialmente aos espaços que se destinam ao turismo rural. Lages está localizada na região sul do Brasil, no planalto serrano do estado de Santa Catarina, Figura 10, ao qual é reconhecida nacionalmente como um dos destinos precursores do turismo rural no Brasil.

Figura 10 - Localização da cidade de Lages - SC



Fonte: Associação dos Municípios da Região Serrana AMURES (2023)

Destacado em azul na figura 10, a cidade de Lages conta com uma população de 164.981 pessoas, sendo que em 2010 este número era 154.122, comparando com a cidade de Chapecó que em 2010 tinha 182.809 habitantes e em 2022 chegou a 254.781. Os dados populacionais apontam uma década de pouca evolução. IBGE (2022a).

### 3.3. PROCESSO DE COLETA DE DADOS

A entrevista foi realizada por meio de agendamento com cada um dos atores selecionados. Um dos critérios seguidos para a seleção dos entrevistados foi o de garantir a presença de *stakeholders* ligados direta ou indiretamente com a atividade turística da cidade de Lages. Neste sentido, a amostra resultou na identificação de 6 entrevistados, sendo numerados de 01 a 06.

- Entrevistado 01 - Presidente da AMURES
- Entrevistado 02 - Secretário de Desenvolvimento e Turismo de Lages
- Entrevistado 03 - Prefeito Municipal de Lages
- Entrevistado 04 - Presidente a do CDL
- Entrevistado 05 - Gestor SEBRAE
- Entrevistado 06 - Entidade civil organizada (Hotel fazenda Boqueirão).

#### 3.3.1. Sobre os Respondentes e sua Abrangência no Setor

A entrevista semiestruturada foi aplicada nas seguintes Instituições e pessoas responsáveis.

Entrevistado 01: presidente da AMURES. A AMURES compreende 18 municípios associados, 17,04% Do Território Catarinense, 16.000 Extensão Km<sup>2</sup>, 287.549 Habitantes (IBGE 2022b), Seus Propósitos: Fortalecimento das administrações públicas, defender e reivindicar os interesses regionais, promover o estabelecimento de cooperação intermunicipal e intergovernamental da região. Aproximar através dos Fóruns Regionais de Secretarias Municipais, promovendo a troca de experiências, tem como Missão: Trabalhar em prol dos Municípios da Serra Catarinense, visando o melhoramento da capacidade administrativa e executiva das prefeituras, promovendo o bem estar das pessoas e o desenvolvimento sustentável da região (Associação dos Municípios da Região Serrana [AMURES], n.d.), concedeu a entrevista o sr. Walter Manfroi, presidente executivo da AMURES, contador, tendo como principal ramo a área pública, desde 1989. Perito judicial na Justiça do Trabalho por mais de 10 anos. Por 6 anos foi secretário de finanças do município de Lages/SC. De 2009 a 2014 atuou como interventor judicial na UNIPLAC - Universidade do Planalto Catarinense, atuando na recuperação financeira da instituição. De 01/2015 a 03/2017 atuou como superintendente de gestão administrativa na Secretaria de Estado da Saúde/SC. atualmente executivo da AMURES, Associação dos Municípios da Região Serrana (Walter Manfroi 7a372148, n.d.),

Entrevistado 02: Secretário de Desenvolvimento e Turismo de Lages. A Secretária de Desenvolvimento e Turismo do município de Lages, entre suas competências estão:

“Planejar, formular e normatizar as políticas integradas de turismo e lazer; apoiar a ampliação e diversificação da infraestrutura municipal nas áreas de turismo e lazer; apoiar e incentivar a realização de manifestações e eventos turísticos e de lazer; estabelecer parcerias com órgãos públicos federais estaduais e privados, intercambiando experiências para o desenvolvimento integrado do turismo e lazer; planejar e coordenar ações voltadas à captação de recursos para financiamento de projetos relativos ao desenvolvimento turístico e de lazer junto a organismos nacionais e internacionais; elaborar programas, projetos e ações nas áreas de turismo e lazer voltados à inclusão de portadores de necessidades especiais e demais segmentos da sociedade; planejar a promoção do produto turístico de Lages em âmbito internacional, nacional e estadual; compatibilizar as diretrizes municipais à política nacional e estadual de desenvolvimento do turismo; representar o Município, por intermédio de convênios, acordos ou outros meios, com órgãos ou entidades públicos ou privados, internacionais, nacionais, estaduais e municipais, com vistas a fomentar atividades turísticas e de lazer” (Secretaria de Desenvolvimento e Turismo Lages, 2024).

A entrevista semiestruturada foi respondida pelo secretário de turismo Álvaro “Joinha” Mondadori natural de Lages 57 anos Engenheiro Agrônomo, trabalhou na empresa familiar no ramo de confecção, ocupou cargos no serviço público, sendo secretário do desenvolvimento econômico e infraestrutura na gestão de 2016 a 2020, diretor administrativo na câmara legislativa de Lages atuou como radialista na rádio mix FM (Câmara Municipal de Lages, 2020), e o diretor de turismo Henrique Beling Bacharel como bailarino e coreógrafo, PUC, Curitiba/PR, Licenciatura como professor de dança, PUC, Curitiba/PR, Curso de Danças Clássicas da Fundação Teatro Guaíra, Curitiba/PR, Escola Nacional de Ballet Clássico, Santiago do Chile e Pós-Graduação Especialização em Dança Cênica, UDESC, Florianópolis/SC atuou como Diretor Executivo da Escola do Teatro Bolshoi no Brasil, e produtor de artistas como da Gazú Banda Dazaranha e de Ricardo Graça Mello (Henrique Beling 41a0b763, n.d.).

Entrevistado 03: Prefeito Municipal de Lages. Prefeito municipal de Lages em exercício, o sr. Juliano Polese, graduado em Administração pela Universidade do Planalto Catarinense (1996) e Mestrado Profissional em Administração pela Universidade do Planalto Catarinense (2009). Atualmente é Prefeito em exercício do município de Lages - SC e foi

Secretário Municipal de Saúde na Prefeitura do Município de Lages - SC de 2008 a 2012, e é professor titular da Universidade do Planalto Catarinense - UNIPLAC e do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração Global (Juliano Polese Branco, 2015).

Entrevistado 04: Presidente da CDL Lages. Conforme cita em sua página na internet, a CDL desempenha um papel crucial na promoção do desenvolvimento do comércio, indústria e prestação de serviços, oferecendo suporte e serviços, além de defender interesses perante órgãos públicos. Por meio de iniciativas como campanhas promocionais, capacitação empresarial e parcerias estratégicas, a CDL Lages busca fortalecer o setor varejista e contribuir para o crescimento econômico da região (Câmara de Dirigentes Lojistas, n.d.), o presidente do CDL, o sr. Zulmiro Klann, empreendedor de longa data, veio de Curitiba apostando no mercado Lageano, natural de Joaçaba, vislumbrou na Serra Catarinense oportunidade de negócios e o de trazer uma loja que está mais próxima do cidadão. Após contato com a empresa Cacau Show, teve opção de abrir a primeira franquia em Lages, o clima e centralização foram preponderantes para a escolha de ter negócios na região. São quatorze anos de trabalho e dedicação à população serrana. Ao todo, são sete lojas da Cacau Show na região e uma loja da Havaianas no Lages Garden Shopping. Zulmiro é casado com Daiane Fernandes, que é sua sócia e ajuda na administração das lojas. (Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina, 2021), respondeu ao questionário semiestruturado juntamente com o Diretor Executivo Jhonatan Roberto Silva.

Entrevistado 05: Gerente Regional do Sebrae na Serra Catarinense. O principal objetivo do Sebrae fomentar o empreendedorismo no Brasil, auxiliando as pequenas empresas e Microempreendedores individuais, é uma entidade privada que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro pequenas empresas, que têm faturamento bruto anual de até R\$ 4,8 milhões, é agente de capacitação e de promoção do desenvolvimento, não empresta dinheiro, mas articula (junto aos bancos, cooperativas de crédito e instituições de microcrédito), acesso ao crédito e à inovação, estímulo ao associativismo, incentivo a educação empreendedora na educação formal, feiras e rodadas de negócios. As soluções ofertadas pelo Sebrae atendem o empreendedor que pretende abrir seu primeiro negócio, até as pequenas empresas que já estão consolidadas e buscam um novo posicionamento no mercado e o indivíduo que busca construir seu projeto de vida desenvolvendo suas competências empreendedoras desde a sua infância (SEBRAE, n.d.), a entrevista foi realizada com o gerente regional do Sebrae na Serra Catarinense, Sr Altenir

Agostini, Administrador está no comando do SEBRAE desde 13 de agosto de 2009 (Siega, 2009).

Entrevistado 06: representante do setor privado. Em atuação oficial desde 1990, O Boqueirão Hotel Fazenda está instalado em uma área de quase dez milhões de metros quadrados localizada em Lages, na Serra Catarinense, pertencente desde 1896 à Família Gamborgi. Nossas décadas de história são preservadas nos hábitos campeiros, culinária tradicional e atividades de uma fazenda em pleno funcionamento, harmonizados com o conforto e a aconchegante estrutura de nossa estrutura e a natureza exuberante e verdes campos, que a cerca, com um clima ameno (média de 16° C) e à 1.100m de altitude, apenas 200km de Florianópolis, capital de SC (Boqueirão Hotel Fazenda, n. d.), a entrevista semiestruturada foi conduzida com o Sr. Lucas Leandro Moreira Borges, atuou no setor industrial de 2000 a 2018, quando foi convidado a partir de uma consultoria a ingressar no quadro de funcionários do Boqueirão Hotel Fazenda (Lucas Moreira Borges 980392233, n. d.).

As questões levantadas estão embasadas na metodologia do MTur para definição dos DTI no Brasil, considerando os seguintes eixos:

- Eixo de Governança
- Eixo de Inovação
- Eixo de Tecnologia
- Eixo de Acessibilidade
- Eixo de Criatividade
- Eixo de Sustentabilidade
- Eixo de Segurança
- Eixo de Mobilidade e Transporte
- Eixo de Promoção e Marketing

De acordo com os nove temas aplicados nas entrevistas, a análise se estruturou de acordo com as questões propostas na Figura 11 e o instrumento de pesquisa constante do Apêndice A.

Tema	Título	Perguntas
1	Governança	<p>a) Como está organizada a governança para a gestão do turismo em Lages?</p> <p>b) Como é a participação da sociedade civil no processo de construção das políticas de turismo na cidade?</p>
2	Inovação	<p>c) Como são classificados os serviços ofertados no turismo rural? são inovadores?</p> <p>d) Os serviços ofertados no turismo rural de Lages são competitivos quando comparados a outros destinos?</p>
3	Tecnologia	<p>e) Quais tecnologias estão disponíveis e são de fácil acesso?</p> <p>f) Existe programa de capacitação para inclusão digital? Qual?</p> <p>g) Como contribuem para a sustentabilidade e acessibilidade?</p>
4	Acessibilidade	<p>h) Há iniciativas de melhorias à acessibilidade aos portadores de deficiência ao destino Lages?</p> <p>i) Como os atrativos turísticos estão preparados em relação à acessibilidade, especialmente aos portadores de deficiência física e pessoas com mobilidade restrita?</p>
5	Criatividade	<p>j) Como é a política local de incentivo à indústria criativa?</p> <p>k) Existe alguma política de promoção da cultural local e de proteção ao patrimônio cultural?</p>
6	Sustentabilidade	<p>l) Existe uma política de incentivo à formação de mão-de-obra e qualificação ao turismo na cidade?</p> <p>m) Há incentivos fiscais para empreendedores do segmento de turismo em Lages?</p> <p>n) Há investimentos em tecnologia que venham a favorecer o desenvolvimento do turismo em Lages?</p> <p>o) Existem ações de sustentabilidade ambiental que visem o uso racional da água, combate à poluição da água e do solo, dentre outras ações de tratamento de resíduos?</p> <p>p) Como é a política local em relação à proteção dos recursos naturais existentes?</p> <p>q) Há políticas, bem como iniciativas relacionadas à adoção de tecnologias mais limpas?</p>
7	Segurança	<p>r) Como é considerada a segurança sanitária de Lages?</p> <p>s) Há uma política de medidas preventivas contra as mais diversas formas de crime?</p> <p>t) Há iniciativas de proteção à criança e ao adolescente, especialmente em relação à exploração turística?</p>

8	Mobilidade e transporte	<p>u) Como é considerado o acesso ao destino de Lages?</p> <p>v) O município dispõe de uma rede de conectividade com outros destinos, como terminais rodoviários, aeroporto?</p> <p>w) Existe alguma iniciativa que considere o uso de transporte por meios mais sustentáveis?</p>
9	Promoção e Marketing	<p>x) Quanto a promoção do destino Lages, a cidade conta com plataformas de divulgação como site, aplicativos e redes sociais? Em havendo, a interação com os turistas por meio destas redes?</p> <p>z) Lages conta com pontos de informações turísticas? Em havendo, o serviço se encontra disponível todos os dias do ano?</p>

Fonte: Elaborado pelo autor, 2023.

### 3.4. PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo, estabelecendo que o pressuposto que cada vocábulo ou uma única unidade de texto constitui uma síntese aproximada da realidade. A frequência que foi utilizado pode nortear o pensamento do entrevistado exibindo sua concepção, seus valores, opções, preferências. Ao se utilizar da estatística destas palavras revelará o sentido expresso na constância dos termos mais utilizados, verificando os léxicos mais significativos e nas associações das palavras, possibilitando ainda ir mais afundo, ao se analisar o contexto e a leitura adjacente ao texto (Chizzotti, 2014, p. 114).

Para Neufeld (2011, p. 36), a estatística descritiva auxilia na apresentação das informações contidas em um grande número de dados, sejam grandes conjuntos de números, cifra sobre vendas, rotação de mão de obra ou registros de despesas, de maneira a dar sentido nesta informação pode-se resumi-los ou convertê-los em um quadro ou gráfico. Desta forma se utilizou de pesos para cada categoria, Figura 12, a tratativa e formatação foi realizada através do uso do software EXCEL, apêndice B.

Segundo Richardson (1999, p. 271) a adoção de Categorias, Figura 12, para determinar o grau de atendimento de cada resposta consiste na adaptação da escala Likert onde originalmente se trata como: (MA) muito de acordo, (A) acordo, (I) indeciso (D) desacordo e (MD) muito desacordo, adaptando e utilizando nesta dissertação as seguintes categorias e excluindo a categoria indeciso:

Figura 12 - Tabela de Categorização e Pontuação

<b>Categoria</b>	<b>Pontuação (ponderada)</b>	<b>Status</b>
1	1,00	atende plenamente
2	0,50	atende parcialmente
3	0,25	não soube responder
4	0,00	não atende

Fonte: Elaborado pelo autor, 2023.

A respeito dos atores selecionados para a participação no estudo, a técnica de pesquisa foi a entrevista semiestruturada, utilizando-se um guia de entrevistas adaptável às contingências dos discursos produzidos durante as entrevistas. Entendeu-se que esta metodologia seria enriquecedora na medida em que permitiria a partilha de diferentes vivências quer a flexibilidade necessária para adaptar a abordagem às especificidades dos interlocutores, tendo em conta a própria natureza das instituições (Dalonso, 2015).

As evidências empíricas, vividas por cada respondente foram verificadas pela Análise de Conteúdo, que pode ser do tipo categorial, proposta por Bardin (2009). Durante as entrevistas foi utilizado um gravador sem acesso a internet, a transcrição foi realizada pelo aplicativo Telegram, com a utilização do *Transcriber Bot*<sup>3</sup>, a análise de dados inclui a formação da nuvem de palavras para cada eixo da entrevista semiestruturada, utilizando software online gratuito: Word Clouds, disponível em <https://www.wordclouds.com/>.

### 3.5. PROCEDIMENTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Esta proposta de estudo foi submetida ao Conselho de Ética Pesquisa, e recebeu a resposta no PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP número 6.552.237, Anexo J<sup>4</sup> ao qual foi aprovada na data de 04 de dezembro de 2024, e após realizada a aplicação da pesquisa em campo.

---

<sup>3</sup> Os bots são simplesmente contas do Telegram operadas por software – não por pessoas – e geralmente possuem recursos de IA. Eles podem fazer qualquer coisa – ensinar, brincar, pesquisar, transmitir, lembrar, conectar, integrar com outros serviços ou até mesmo passar comandos para a Internet das Coisas, disponível em <https://web.telegram.org/>.

<sup>4</sup> O título desta dissertação foi alterado durante o processo de aprovação do Conselho de Ética na Pesquisa.

### **3.5.1. Critérios de inclusão dos participantes**

Foram convidados a participar da entrevista *stakeholders*, ligados direta e indiretamente com a atividade turística com destino a cidade de Lages que atuem como agentes, fomentadores, fornecedores e gestores, bem como a sociedade civil organizada no segmento de turismo que estão situados na região de abrangência geográfica deste estudo.

### **3.5.2. Critérios de exclusão dos participantes**

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, que se utilizou a entrevista semiestruturada, aplicada aos 6 atores pré-estabelecidos no item 3.3, todos os demais públicos não fizeram parte da pesquisa.

### **3.5.3. Procedimentos de contato com os participantes e coleta de dados**

Para as coletas de dados foram agendadas visitas e contato telefônico, com possível aplicação da entrevista presencial ou virtual.

### **3.5.4. Riscos e benefícios da pesquisa (TCLE, critérios de confidencialidade)**

Este trabalho contribuiu para estudos em outras áreas de desenvolvimento e inclusão social e na identificação socioeconômica da cidade de Lages, especialmente no contexto do turismo rural, fornecendo informações em relação ao posicionamento do destino em relação aos critérios adotados pela MTur do Brasil para a creditação de Destinos de Turismo Inteligentes - DTIs.

O risco da pesquisa foi mínimo, mas pode ocorrer algum tipo de constrangimento no momento de responder a entrevista. Se ocorrer algum risco na aplicação da pesquisa, será encaminhado o respondente e pesquisador à clínica escola de psicologia da UNIPLAC, para atendimento gratuito. Mesmo após o Termo de Consentimentos Livre e Esclarecido o participante tem o direito de pleitear indenização por reparação de danos que apresente nexo causal com a pesquisa. Os benefícios da pesquisa apontaram quais setores devem ser priorizados para que a cidade de Lages seja incluída como DTIs.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1. ACHADOS CIENTÍFICOS

Este estudo possibilitou a contribuição com o desenvolvimento econômico e social, atuando de forma a levar conhecimento e servir de ponte de acesso às novas tecnologias disponíveis, a partir das diretrizes estabelecidas pelo MTur aos DTIs, especialmente em relação a identificação da vocação turística da cidade de Lages atrelada aos eixos estabelecidos na metodologia de DTIs.

### 4.2. NUVEM DE PALAVRAS

Por meio da utilização da ferramenta de nuvem de palavras, foi possível verificar quais palavras foram mais repetidas por eixo entre todos os entrevistados (Figura 13). As imagens de cada nuvem estão em anexo disponíveis nos apêndices C ao K.

Figura 13 - Nuvem de palavras por Eixo

Eixo	Léxicos mais repetidos
Governança	Turismo, eventos, hotel, Serra, público e eventos, Salto Caveira e Hotel fazenda Boqueirão.
Inovação	Aeroporto, serra, turismo, região, selo, catarinense e Coxilha Rica.
Tecnologia	Turismo, aplicativo, Lages, sustentabilidade, gramado, região, selo, site e São Joaquim
Acessibilidade	Acessibilidade, problema, empreendimento, Cultura, Boqueirão e ambiente.
Criatividade	Cultura Eventos, inovação Turismo, história Lages suporte Orion e Corredor das tropas
Sustentabilidade	Natureza, sustentabilidade, turismo, informação, tratamento, tecnologia água fotovoltaica e investimento.
Segurança	Segurança, polícia, operação, turismo, militar, problema, rural e inverno.
Mobilidade e Transporte	Lages, acesso, aeroporto dificuldade, estradas, região, problema e melhorar.
Promoção e Marketing	Lages, site, informação divulgação serra aplicativo Ponto, interação, centrais e governo.

Fonte: Dados da entrevista, 2023.



que a riqueza e variedades dos bens culturais se transformem em fator de melhoria para a população e para as regiões (Grunberg et. al. 2014).

Ainda como resultado da nuvem de palavras da entrevista semiestruturada, apareceram os e equipamentos turísticos como o Hotel fazenda Boqueirão (anexo E) e Hotel Cerro Azul (anexo F), sendo os mais citados nas entrevistas realizadas com os principais atores do turismo. Mesmo construído no município de Capão Alto, este empreendimento foi citado em todas as entrevistas realizadas, pois está nos campos da coxilha rica.

Os hotéis fazenda disponibilizam um diversificado cardápio de comidas regionais, que, segundo Sosa et. al. (2021), torna-se um indicador que realça a importância da utilização do patrimônio alimentar como estratégia para melhorar a competitividade da atividade turística local e, ao mesmo tempo, fortalecer as identidades e os traços culturais dos grupos rurais. É importante quantificar o número de restaurantes e estabelecimentos em destinos vulneráveis, para que as comunidades sejam devidamente desenvolvidas através do turismo sustentável.

A revitalização do Mercado Público Municipal (anexo G) foi apontado pela maioria dos entrevistados como ponto difusor da cultura. O Mercado conta atualmente com vasta programação cultural e centro de eventos atuando como principal atrativo o espaço interno com ampla praça de alimentação e palco para shows.

Alguns cuidados com o aumento do fluxo turístico devem ser tomados para evitar que os aspectos negativos se sobressaiam sobre os positivos. Segundo Martinez-Garcia et al. (2017), se destacam como impactos percebidos do turismo negativos para o turismo o ruído, a poluição, a segurança dos cidadãos residentes, ruas sujas e o congestionamento, ao qual não devem se sobressair aos impactos positivos do turismo na atividade econômica e aos efeitos culturais do turismo.

Outro equipamento destacado pelos entrevistados foi o ORION Parque (Anexo H). Inaugurado em 24 de julho de 2016, na cidade de Lages o parque tecnológico atua como ecossistemas de inovação. O Centro de Inovação de Lages, O ORION Parque Tecnológico, conta além das empresas residentes, 61 empreendedores e mais de 140 pessoas trabalhando, sendo 80 colaboradores diretos. “Em outubro de 2017, o Orion contava com apenas quatro empresas residentes. Hoje, o Centro tem 89% de ocupação. Só em 2018 foram R\$ 2 milhões de faturamento, mais de R\$ 250 mil de impostos recolhidos e mais de R\$ 650 mil investidos em pesquisas”, afirmou o presidente, Valmir Tortelli à agência catarinense (Governo de Santa Catarina, 2019).

### 4.3. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS

As entrevistas foram realizadas de modo a envolver os principais atores do turismo da cidade de Lages, Santa Catarina, este capítulo propõe a análise da percepção de cada ator em relação aos principais eixos que ditam a política de destinos turísticos no Brasil de acordo com a metodologia proposta pelo MTur.

O principal objetivo das entrevistas realizadas foi de identificar o status de cada eixo para diagnosticar o quão próximo a cidade está posicionada como um DTI.

#### 4.3.1. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Governança

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o eixo governança é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras e o resultado demonstrado na Figura 15.

- a) Como está organizada a governança para a gestão do turismo em Lages?
- b) Como é a participação da sociedade civil no processo de construção das políticas de turismo na cidade?

Figura 15 - Análise do Eixo Governança

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	atende parcialmente
Entrevistado 02	atende parcialmente
Entrevistado 03	atende plenamente
Entrevistado 04	atende parcialmente
Entrevistado 05	atende parcialmente
Entrevistado 06	atende plenamente

Nota: Para fins de hierarquização do Eixo Governança, fez-se as seguintes categorias:

Categoria 1 – atende plenamente

Categoria 2 – atende parcialmente

Categoria 3 – não soube responder

Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023)

Em relação ao eixo governança, a maioria dos respondentes (n=4), enquadra como categoria 2 pois considerou a necessidade de se ter uma melhora no processo de governança do

turismo local. Aspectos como a necessidade de criação de uma Secretaria de Turismo desvinculada a outras pastas, entretanto dois dos respondentes (n=2), citam a articulação para com a sociedade civil como um aspecto positivo no processo de governança consideram o eixo como categoria 1.

De acordo com o entrevistado 01, foi evidenciado uma lacuna em relação a governança na relação com os gestores, entretanto a sociedade apresenta participação, portanto atende parcialmente.

Conforme citado o entrevistado 01 (2023):

Lages tem uma Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo. Já havia a necessidade de Lages ter uma secretaria pontual exclusiva para turismo. os secretários são cargos políticos e que eles tenham uma certa mudança periódica e não há continuidade do trabalho iniciado por um. A partir do momento que existir uma equipe de funcionários vinculado a atividade a gente consegue melhorar . . . A sociedade civil a gente tem buscado que participe conosco, tragam as demandas para que a gente leve aos governos e traga as soluções ou a interação com o próprio poder público municipal.

Quanto ao entrevistado 02, informou que a estrutura do turismo no município está inadequada, mas ressalta que a sociedade civil possui organização e participação, portanto atende parcialmente.

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

A estrutura do turismo em Lages teria que ser maior. está a muito tempo acoplada ao desenvolvimento econômico . . . Grande empreendimento econômico, por exemplo o centro serra é hoje um grande centro de eventos o turismo de eventos se for calcular os eventos de inverno e verão passam de 300 eventos que a gente acompanha, foram quase 5000 pessoas catalogadas de fora, Lages não deu suporte tiveram que ir pra outros locais. O que aconteceu? Então Lages tem se tornado um polo, um centro de eventos. Isso tem crescido muito e se nota pela marcação dos eventos.

Para o entrevistado 03, a estrutura do turismo no município atende as demandas e ainda ressalta que a sociedade civil está presente com participação efetiva, portanto atende plenamente.

De acordo com o entrevistado 03 (2023):

Hoje representa um percentual importante do desenvolvimento econômico da nossa região, nossa secretaria especificamente é atrelada ao desenvolvimento econômico, o secretário tem tido esse cuidado de estar constantemente se aprimorando. A governança pra que possamos cada vez mais se basear nessas informações pra tomar as decisões . . . temos uma parceria muito boa com o *trade* turístico aqui da região da serra catarinense a gente tem trabalhado o turismo de forma conectada com todos os municípios, dessa forma que tem que acontecer a gente não pode querer desenvolver um só tem que desenvolver todos nesse contexto.

Já o entrevistado 04, citou que a governança está começando a se organizar, mas ressalta que existe a participação da sociedade civil no processo de turismo. portanto atende parcialmente ao Eixo

Citou o entrevistado 04 (2023):

A nível de poder público, agora que está começando a se organizar. A pouco tempo atrás a gente não tinha, nunca teve secretário de turismo em Lages. Então é uma pasta que estava junto com a Secretaria de Desenvolvimento e não olhava de forma bastante contundente para o turismo em Lages . . . Estava um vácuo e aí, com essa movimentação da sociedade civil, é que despertou esse interesse do poder público pois, começaram a ver o resultado.

Para o entrevistado 05, a governança existe e cita atores como por exemplo o Conselho de Turismo da Serra Catarinense da Serra Catarinense (Conserra), que faz parte da sociedade civil e que participam ativamente no processo de turismo. mesmo fazendo ressalva que o Conselho Municipal não atua como em outras cidades. Portanto atende parcialmente ao eixo.

Citou o entrevistado 05 (2023):

A governança do Município existe, tem a governança local e tem uma governança regional. Lages tem a questão do turismo internamente, e faz parte de uma estrutura chamada instância de governança regional aqui território da serra catarinense . . . O CONSERRA é formado por várias empresas do *trade* do turismo. Ele é a instância privada da governança. Na cidade de Lages, na teoria, a participação da comunidade é

via Conselho Municipal de Turismo, mas o Conselho Municipal não é tão atuante quanto em outras cidades ou quanto a instância regional. Existe um certo vácuo então.

Para o entrevistado 06, a governança vem ajudando com algumas ferramentas como o Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), e afirmou que a sociedade civil está inserida no processo de turismo, portanto atende plenamente ao eixo.

Citou o entrevistado 06 (2023):

O governo vem nos ajudando com o CADASTUR e tudo mais, fazendo com que nós do setor venhamos a nos adaptar e buscar a contrapartida, temos esse feedback do governo, esse *know-how* deles . . . gente teve alguns encontros, o primeiro foi lá na pousada do SESC, o segundo a gente fez aqui no Boqueirão, o terceiro, não tenho a instituição que nós vamos estar fazendo, mas a gente tem o grupo ali que está se conversando. A Secretaria atual do Turismo e Desenvolvimento, que hoje tem o Álvaro e o Henrique, está muito forte, são parceiros. Então, a gente já fez eventos trazendo todas as operadoras do Brasil.

#### **4.3.2. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Inovação**

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o Eixo Inovação é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras e o resultado demonstrado na Figura 16:

- c) Como são classificados os serviços ofertados no turismo rural? são inovadores?
- d) Os serviços ofertados no turismo rural de Lages são competitivos quando comparados a outros destinos?

Figura 16 - Análise do Eixo Inovação

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	atende parcialmente
Entrevistado 02	atende parcialmente
Entrevistado 03	atende parcialmente
Entrevistado 04	atende parcialmente
Entrevistado 05	atende plenamente
Entrevistado 06	atende plenamente

Nota: Para fins de hierarquização do eixo inovação, fez-se as seguintes categorias:

Categoria 1 – atende plenamente

Categoria 2 – atende parcialmente

Categoria 3 – não soube responder

Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023).

Em relação ao eixo inovação, a maioria dos respondentes (n=4) consideraram que os serviços oferecidos possuem características inovadoras, enquadram na Categoria 2, aspectos como serviços estarem aquém do esperado e a falta de divulgação dos destinos precisam ser melhor trabalhados, e dois respondentes (n=2) enquadram este item na categoria 1, citando que são inovadores, mas mantêm a essência.

De acordo com o entrevistado 01, existe inovação com um programa de premiação, mas não soube responder sobre a questão de competitividade, portanto atendendo parcialmente.

Conforme citou o entrevistado 01 (2023):

Nós criamos um selo aqui, o Selo Serra Sustentável. Nesse selo a gente busca ações de sustentabilidade o primeiro selo nós concedemos a oitenta e quatro empresas que praticaram alguma ação de sustentabilidade . . . Eu não saberia dizer se são competitivas até porque em questão de turismo ela não é uma questão de competição. É uma questão de posição geográfica.

O entrevistado 02, informou que existem serviços inovadores para atendimento da estrutura do turismo no município cita parcerias com Centro de Ciências Veterinárias da Universidade do Estado de Santa Catarina (CAV UDESC), mas ressalta que os serviços não são competitivos, portanto, atendendo parcialmente ao eixo inovação.

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

Em parceria com o CAV UDESC a questão de estar conectando com Google Maps por exemplo fazendo fotos com GEO referenciamento com câmera 3D dando esse suporte e apoio junto com a universidade junto à iniciativa privada é bom pro meio acadêmico. A gente é parceiro do programa Serra pra Você, ele é uma agência virtual que você pega o produto e coloca dentro da agência virtual, mas não tínhamos nada. Agora na realidade ele é um equipamento local, ele foi funciona como plataforma de AIRBNB, ele está dentro do ORION Parque . . . Serviços estão muito aquém ainda, eu tenho essa concepção que a gente está muito aquém. Estive recentemente em Gramado, logicamente que a gente não tem preparo nem de mão de obra.

Para o entrevistado 03, existem ferramentas de inovação do turismo no município, entretanto a falta de conhecimento da própria população faz com que eles não sejam competitivos, considerando o eixo atendido parcialmente.

De acordo com o entrevistado 03 (2023):

Os QR Code, que estão sendo implementados, são para que as pessoas sejam informadas no seu celular dos nossos pontos turísticos, é uma coisa que ajuda. Ela fomenta ela chama atenção, nós tivemos uma parceria com o SEBRAE também, desenvolvendo um aplicativo que informa os pontos turísticos de Lages . . . Você começa a conversar, você já foi lá no Parque Natural, ah não sei onde é que é. Ah foi no salto, nunca fui, sabe? Então a gente tem muita, muita coisa legal aqui, mas que as vezes as próprias pessoas daqui não conhecem, se ela não conhece ela acaba não indicando para ninguém. Então esse é um trabalho que a gente tem procurado fazer, eu acho que o Secretário tem cumprido com essa missão, principalmente na região da Coxilha Rica.

Já o entrevistado 04, citou que, quanto ao eixo inovação, houve uma evolução, mas que existe um déficit muito grande ainda, quanto a competitividade ressalta o fato do destino ser único. . portanto atende parcialmente ao eixo

Conforme citou o entrevistado 04 (2023):

A gente tem um déficit muito grande de pessoas preparadas, que temos que preparar, e isso está sendo feito, inclusive esse simpósio está vindo para, ajudar a qualificar, esses atores do turismo na Serra. Mas assim, acho que de uns anos para cá houve uma evolução bastante grande . . . Nesse caso não é ser competitivo, é a questão de ser único, porque não vemos nada igual a Coxilha Rica, então o turista que vem pra cá, buscam esse tipo de destino, é uma pessoa que tem um poder aquisitivo maior e tem uma condição maior... Então eu acho que a competitividade de preço pode ser importante, mas não para esse público.

Para o entrevistado 05, a inovação vem tentando se adaptar ao que o mercado pede, cita ainda que os destinos são competitivos mesmo sendo poucos, portanto atendendo plenamente ao eixo inovação.

Citou o entrevistado 05 (2023):

Lages já foi a capital do turismo rural e depois passou por um processo de declínio. E hoje temos iniciativas de turismo no meio rural e as que sobreviveram tem se adaptado ao gosto do mercado. Percebo que as poucas que atuam, estão atentas ao que o mercado pede . . . Olha eu imagino que sim né? A gente tem poucos exemplos, mas as que são competitivos recebem muita gente de fora. Percebe-se pelos valores, são valores diferenciados. Então a gente tem um atendimento na minha opinião que atende. poucos, mas bons e competitivos.

Para o entrevistado 06, os serviços são inovadores, mas mantendo a essência, ainda afirma que os serviços são competitivos e podem ser comparados a hotéis fazenda de São Paulo, com isso atendendo plenamente ao Eixo.

De acordo com o entrevistado 06 (2023):

Nós temos que acompanhar, a gente não deixa a essência, por exemplo, os serviços que nós ofertamos aqui, já iniciam cedo com o camargo, que é uma tradição milenar durante as cavalgadas. As longas com duração entre 1h e 10h, tem as trilhas ecológicas, as recreações para crianças, adolescentes e adultos, toda a parte de lazer e jogos, parte de piscina, banheira, sauna, academia, enfim, diversas atividades. Sempre busca inovar, sempre melhorar. Então a gente tem uma grande a questão da inovação a gente tem uma fazendinha, que fica à um quilômetro daqui, qual é o objetivo dessa fazendinha? As

crianças, muitas vezes, que vem aqui, só viram uma galinha na televisão, um ovo, um cachorro, então eles podem enxergar, tem os bichinhos, tem coelhinha, tem ovelhinha. Quando tem os filhotinhos de ovelhinha, tem a oportunidade de dar o mama pra eles . . . Sim, tá e é muito similar aos hotéis fazendas, se a gente pesquisar. O que a gente oferece aqui, por exemplo, a gente esteve há uns três meses atrás, em um hotel fazenda de São Paulo, praticamente as mesmas atividades. É claro, cada local tem suas características. A nossa tirolesa era menor que a deles, mas o passeio a cavalgada, claro, muda os trajetos e tudo mais, mas é bem similar. Recreação, brincadeiras, as atividades da recreação também, a gincana, tudo mais.

### 4.3.3. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Tecnologia

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o eixo tecnologia é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras, e o resultado demonstrado na Figura 17:

- e) Quais tecnologias estão disponíveis e são de fácil acesso?
- f) Existe programa de capacitação para inclusão digital? Qual?
- g) Como contribuem para a sustentabilidade e acessibilidade?

Figura 17 - Análise eixo tecnologia

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	atende parcialmente
Entrevistado 02	atende parcialmente
Entrevistado 03	atende parcialmente
Entrevistado 04	atende parcialmente
Entrevistado 05	atende parcialmente
Entrevistado 06	atende plenamente

Nota: Para fins de hierarquização do eixo tecnologia, fez-se as seguintes categorias:  
 Categoria 1 – atende plenamente  
 Categoria 2 – atende parcialmente  
 Categoria 3 – não soube responder  
 Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023).

Em relação ao eixo tecnologia, a maioria dos respondentes (n=5) consideraram que se enquadra na categoria 2, pois as tecnologias estão disponíveis mais nem todas estão acessíveis aos equipamentos turísticos ou possuem pessoas treinadas que atendem aos requisitos. Já para um dos respondentes, os aspectos empregados com as tecnologias atendem ao eixo e se enquadram na categoria 1 (n=1).

Segundo o entrevistado 01, existe grande dificuldade referente a cobertura de Internet, algumas ações para capacitação e inclusão digital, mas de forma incipiente, ainda destaca com ênfase que existe programa para ações de sustentabilidade e acessibilidade, portanto atendendo parcialmente.

Conforme citou o entrevistado 01 (2023):

Nós temos a grande dificuldade que se chama internet, a nossa Região é uma Região distante e ainda tem muita dificuldade de comunicação. Então é evidente que hoje os aplicativos de celulares já são de fácil acesso, mas a nossa grande dificuldade ainda é a ampliação da cobertura de internet . . . O ORION PARQUE que tem feito ainda de forma incipiente, inclusive atendendo as próprias pessoas com idade, mas não temos uma ação forte . . . Essa é a nossa bandeira, via o selo Serra Sustentável. nas ações de sustentabilidade está a acessibilidade junto. Então esse é um projeto fantástico, um projeto piloto. Inclusive estaremos lá em Brasília final do ano, na Feira de Turismo, a gente estará lá apresentando o nosso case aí que é o selo que hoje é feito em parceria com o MTur e ele tem sido uma bandeira fantástica nessa questão de acessibilidade e de sustentabilidade.

O entrevistado 02 informou que os serviços tecnológicos estão disponíveis e citou o QR Code. Informou ainda que o programa de capacitação e inclusão digital existe, o que falta é a procura pelas pessoas. O atendimento, a sustentabilidade e a acessibilidade ficam comprometidos, pois ele acredita “que o poder municipal cobra mais do que entrega”, portanto atendendo parcialmente ao eixo tecnologia.

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

Com o QR Code ela vai ser direcionada para o nosso site pra saber se está no hotel, pra ela saber que tem uma cavalgada, o que está acontecendo naquele final de semana, o encontro dos carros antigos no parque pra saber que aquele final de semana tem uma

tenho encontro dos carros rebaixados . . . Tem muito forte, tanto aqui quanto no ORION capacitação digital nós temos, o que peca e a estrutura, necessidade de comprar computadores novos. Fizemos uma série de investimentos. mas a parte cultural é o desejo das pessoas procurarem os cursos. Falta aluno no que você possa imaginar desde o mestre cervejeiro, máquina pesada, assador de churrasco e cuidador de idosos. Falta procura, falta o desejo, falta vontade de se especializar. A gente tem casos por exemplo do IFSC de pagar pro cara fazer curso. Infelizmente tem a oferta, mas a procura é muito pequena . . . Então a tecnologia a gente não tem, quando eu vim pra cá o próprio município e o cara que cobra e não dá, hoje eu tenho uma secretária com elevador com acessibilidade mas na outra que eu tinha a gente tinha que fazer atendimento onde dava . . . O Hotel Lecanard o Boqueirão que tem essa preocupação. O poder público a gente tem a preocupação, mas a gente cobra mais do que a gente entrega. E eu o acho que peca e peca muito nisso.

Para o entrevistado 03, a tecnologia está aquém do que gostariam, mesmo tendo algumas parcerias no município. Informou ainda que existe capacitação mais que depende de cada Secretaria, pois cada pasta tem uma pessoa específica pra isso, mas que frequentemente acaba não realizando os atendimentos e em alguns casos não alimentando o sistema. Quanto às contribuições, ele considerou que teve resultados, conforme relatos de participantes de Eventos Nacionais realizados na Região pela Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV), considerando, desta forma, que o eixo foi atendido parcialmente.

De acordo com o entrevistado 03 (2023):

É, eu acho que a gente está um pouco aquém do que eu gostaria, mas nós temos a parceria com o parque ORION, para o aplicativo Mais Lages, que foi desenvolvido para nós e nós lançamos um desafio pra algumas empresa que tivesse interesse. Demos um prêmio e a empresa que então desenvolveu essa ferramenta que hoje já é vendida pra outros municípios . . . Nós temos Secretarias que funcionam bem, temos outras que deixam um pouquinho a desejar. Que demora muito pra abrir. Então o pessoal reclama. A gente tem procurado cobrar que é ela tem um painel de indicadores que a gente consegue acompanhar isso aí, né? E cobrar do Secretário o pessoal lá está meio relapso. Muitas vezes a gente executa a ação e esquece de informar no aplicativo . . . a gente tem. Nós trouxemos para Lages o evento da ABAV, que foi que foi um evento importante pra nós é porque trabalhou com várias empresas do Brasil. Aí que acabam

conhecendo a realidade aqui. Todo mundo saiu daqui muito satisfeito. O pessoal conheceu a estrutura turística da região e conheceu os melhores hotéis da região e isso deu um resultado muito bom. O próprio pessoal do *trade* turístico deu esse retorno pra gente.

Para o entrevistado 04, existem sites e aplicativos para mostrar a história de Lages, exemplificando que a inclusão digital está sendo realizada por várias instituições como por exemplo o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC). O entrevistado considerou a tecnologia importante para a acessibilidade e a sustentabilidade, porém, citou que a questão da disponibilização de pontos de acesso à internet gratuita ainda não foi discutida e que existe apenas o aplicativo Descubra Lages, portanto atende parcialmente ao eixo.

Conforme citou o entrevistado 04 (2023):

Tem algumas iniciativas de sites, de aplicativos que mostram não só a questão de como atrair o turista. Não só a questão dos hotéis, isso é estrutural, mas o que nós temos a mais para mostrar da história de Lages é o que acaba trazendo o turista, então é um aplicativo que dá todos os pontos turísticos da cidade de Lages . . . Para inclusão digital do colaborador tem até a CDL mesmo, pois faz vários cursos, inclusive agora esse ano a gente fez voltado para a questão de inclusão a redes sociais como explorar melhor. Tem disponível o SENAC que faz hoje um trabalho muito legal em cima disso aí. O próprio SEBRAE e AMURES trabalham em cima disso . . . o ponto de acesso à internet gratuito, ainda não foi discutido nessa questão. A única coisa que foi feito, foi o aplicativo Descubra Lages. O turista baixa o aplicativo e visualiza em tempo real. O aplicativo Descubra Lages vai mostrando e contando a história, consegue fazer um roteiro dos pontos turístico da cidade.

Para o entrevistado 05, a tecnologia dispõe atualmente de ferramentas que inclusive estão disponíveis para que sejam de amplitude regional ou microrregional, comentando que existem programas de capacitação digital disponibilizados pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e Serviço Social do Comércio (SESC), mas não específicos para o turismo. O entrevistado citou que existem programas que podem destacar a Serra Catarinense no quesito sustentabilidade e acessibilidade a partir de seu credenciamento ao Programa “Selo Serra Sustentável” em parceria SEBRAE, AMURES e o Consórcio

Intermunicipal Serra Catarinense (CISAMA), considerando, assim, o atendimento parcialmente ao eixo Tecnologia.

Citou o entrevistado 05 (2023):

Sim nós temos ferramentas, mas elas não são exclusivas de Lages. Então quando a gente desenvolve alguns planos, alguns projetos, algumas ações de turismo a gente sempre busca fazer ações que sejam regionais ou microrregionais . . . Especificamente do turismo eu desconheço. Existem programas de inclusão digital de capacitação. Nós temos alguma coisa no SENAI no ORION PARQUE que é nosso principal ator e o próprio SENAI e SESC tem algumas ações também. Assim como a própria universidade tem também, mas voltados ao público em geral. Especificamente pro turismo eu desconheço . . . aí tem um ponto que é bem interessante eu acho que é um dos que mais tem se destacado no turismo nos últimos anos, a busca por colocar os o nosso destino como destino sustentável acho que esse é um diferencial e que pode diferenciar a Serra Catarinense como um todo. Então a gente tem um programa aqui do SEBRAE com a AMURES no CISAMA que é chamado de Selo Serra Sustentável.

Para o entrevistado 06, a tecnologia foi atendida, referenciando a disponibilização do serviço de internet e de algumas ferramentas como QR Code. O entrevistado citou que existem cursos de capacitação online como de rouparia até de sommelier. Ainda afirmou que os serviços são competitivos e podem ser comparados a hotéis fazenda de São Paulo. Quanto às tecnologias para a sustentabilidade e acessibilidade, o entrevistado informou que as empresas turísticas como a que está vinculado atende todas essas demandas.

De acordo com o entrevistado 06 (2023):

Apesar de não estar numa área muito afastada da cidade, mas hoje a gente tem um sinal regular de internet. Então agora a gente ainda está migrando para *Starlink* que é uma inovação para melhorar a qualidade . . . A gente tem a capacitação para setores específicos por exemplo, rouparia e governança na Escola Mix, capacitação para atendimento no restaurante e no bar. Temos colaboradores fazendo cursos de *chef gourmet* na escola, inclusive *sommelier* . . . Porque nem todos têm o mesmo expertise às vezes, né? Tem aqueles jovens por exemplo, que não ligam, eles nem sabem que o celular faz ligação. . . É digital. E outro grupo já de outra faixa etária já não. Temos que estar pronta para atender todas essas demandas.

#### 4.3.4. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Acessibilidade

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o eixo acessibilidade é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras, e o resultado demonstrado na Figura 18:

- h) Há iniciativas de melhorias à acessibilidade aos portadores de deficiência ao destino Lages?
- i) Como os atrativos turísticos estão preparados em relação à acessibilidade, especialmente aos portadores de deficiência física e pessoas com mobilidade restrita?

Figura 18 - Análise eixo acessibilidade

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	atende parcialmente
Entrevistado 02	atende parcialmente
Entrevistado 03	atende plenamente
Entrevistado 04	atende parcialmente
Entrevistado 05	atende parcialmente
Entrevistado 06	atende plenamente

Nota: Para fins de hierarquização do eixo acessibilidade, fez-se as seguintes categorias:

Categoria 1 – atende plenamente

Categoria 2 – atende parcialmente

Categoria 3 – não soube responder

Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023).

Em relação ao eixo acessibilidade, a maioria dos respondentes (n=4) consideraram que as empresas e destinos necessitam de alguma adequação portanto enquadrados como categoria 2 já para (n=2), os trabalhos realizados são pensados em acessibilidade, eixo de acessibilidade enquadrado como categoria 1.

O entrevistado 01 acredita que todo empreendimento se preocupa com a acessibilidade, mas não soube responder pontualmente e citou que se o turista está vindo é porque o atrativo turístico a acessibilidade tem que ser feita, portanto para ele atendendo parcialmente o eixo.

Conforme citou o entrevistado 01 (2023):

Eu não saberia dizer pontualmente, mas hoje não há empreendimento turístico que não se preocupe com a acessibilidade. Todo empreendimento hoje sabe que o hóspede precisa ter essa condição . . . Todos os empreendimentos pensam nisso, ninguém vai fazer hoje uma chegada numa hospedagem que não tem acesso. Se tem escada, ele vai ter um quarto lá embaixo que seja possível atender. Mas não é só o fato dele ter um local onde ele possa chegar. Ele tem que participar. Ele está vindo pra um atrativo turístico. Neste atrativo turístico a acessibilidade ele tem que ser feito . . .ele sabe muito bem que eles têm que atender essa demanda.

O Entrevistado 02 informou que, devido às leis, todos os estabelecimentos tem que se enquadrar. Citou ainda que as empresa novas com maior poder financeiro já se adequaram e que as menores estão tentando prolongar os prazos de adequação, portanto atendendo parcialmente ao eixo tecnologia.

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

Hoje, todos os investimentos, tudo que se faz hoje até porque é uma obrigação de lei . . . todos os que são novos estão se adequando, alguns que têm poder financeiro já se adequaram e aqueles que têm mais dificuldade financeira tem tentado prolongar. Eu acho que isso é uma falha do empresariado porque a gente tem que ter essa preocupação e você trazer para uma coisa bem simples. Você vê na frente das calçadas das lojas do centro buraco. E eles cobram do poder público, as calçadas são do proprietário.

Para o entrevistado 03 foi criado a gerência de acessibilidade e hoje ela é gerida por um cadeirante que tem uma visão real das necessidades. Citou que todo investimento é pensado na acessibilidade, portanto atendendo plenamente o eixo.

De acordo com o entrevistado 03 (2023):

A gente criou uma gerência de acessibilidade. Você conhece, ele é um cadeirante. É amigo nosso e conhece a realidade do município. Então é uma coisa que eu particularmente me preocupo muito no tempo em que eu fui Secretário de Saúde . . . não adianta a gente querer cobrar dos outros se não tem casa. Então a ideia na época foi criar acessibilidade em todas as nossas unidades de saúde . . . revitalização do centro, ela foi pensada com a acessibilidade. Não temos diferenças de degraus nesses locais.

Mas a gente fez por exemplo uma rota segura pros cegos ali acessarem desde o calçadão até lá na associação.

Para o entrevistado 04, os empreendimentos já estão preparados para receber pessoas que necessitem de acessibilidade, entretanto citou a carência de acessibilidade nos espaços e passeios públicos estão mais complicados, como as calçadas, portanto atendendo parcialmente ao eixo.

Conforme citou o entrevistado 04 (2023):

Em empreendimentos novos, o pessoal é obrigado a ter a acessibilidade. É quando se fala de um empreendimento. Isso tem porque às vezes a gente ainda tem uma dificuldade é na questão urbana mesmo da cidade. Mas nos empreendimentos já estão preparados pra recebê-los . . . no que depende do poder público é mais complicado. O que está mais complicado com as calçadas agora que está tendo um olhar mais crítico disso, . . . e até empreendimento que está reformando o imóvel e por economia não faz a acessibilidade né? Então e aí acaba ficando pra trás de verdade.

Para o entrevistado 05 a acessibilidade não é uma política turística implementada formalmente. Ressaltou que os empresários têm uma visão mais ampliada e que mesmo nos atrativos naturais, por terem um pouco mais de dificuldade está se buscando adequação, atendendo, assim, parcialmente ao eixo acessibilidade.

Citou o entrevistado 05 (2023):

Pontualmente sim, mas por conta dos empreendedores, dos empresários, entendo que isso é importante, agora não é uma política turística implantada formalmente . . . os empreendimentos mais novos todos já são construídos dentro das suas necessidades, da visão desse mercado, deste nicho de clientes. E vejam que quando a gente fala portador de necessidade não significa que é minoria. Por exemplo, uma mulher com carrinho de bebê tem uma necessidade especial, então a gente tem essa visão ela é um pouco mais ampliada e muitos empresários tem visto isso. Nos atrativos naturais tem um pouco mais de dificuldade e naqueles atrativos que já são um pouco mais antigos têm se buscado a adequação.

Para o entrevistado 06 já está sendo trabalhado intensamente na acessibilidade e citou uma série de obras já realizadas para permitir o acesso, informa ainda que o único lazer que pode oferecer um pouco de restrição é a cavalgada, atendendo, assim, plenamente ao Eixo.

De acordo com o entrevistado 06 (2023):

A gente tem algumas unidades habitacionais já pensadas para acessibilidade, banheiros. Toda a parte do entorno a gente mantém já sempre essa a questão das medidas mínimas. Tudo mais já pra poder comportar, mas é a gente sempre está melhorando isso. A questão se tem um degrau, faz a rampa, tudo mais, já para poder atender, não só para a parte da acessibilidade, mas por parte da própria gastronomia. Hoje com muitas pessoas celíacas, esse pessoal que tem intolerância a lactose e tudo mais. Então todo esse cuidado é importante . . . . Então a gente tem algumas unidades para o pessoal que necessita, e assim tudo que o Boqueirão oferece hoje aqui a pessoa consegue fazer, acho que é só a única restrição que pode ser um pouquinho mais é a cavalgada, mas assim, o passeio consegue ir, utilizar as piscinas, utilizar sala de jogos, utilizar a banheira dentro do apartamento e na parte externa toda. A parte lazer consegue dentro da sua limitação, mas consegue.

#### 4.3.5. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Criatividade

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o eixo criatividade é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras, e o resultado demonstrado na Figura 19.

j) Como é a política local de incentivo à indústria criativa?

k) Existe alguma política de promoção da cultural local e de proteção ao patrimônio cultural?

Figura 19 - Análise eixo criatividade

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	atende parcialmente
Entrevistado 02	atende plenamente
Entrevistado 03	atende parcialmente

Entrevistado 04	atende parcialmente
Entrevistado 05	atende parcialmente
Entrevistado 06	atende plenamente

Nota: Para fins de hierarquização do eixo criatividade, fez-se as seguintes categorias:

Categoria 1 – atende plenamente

Categoria 2 – atende parcialmente

Categoria 3 – não soube responder

Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023).

Em relação ao eixo criatividade, a maioria dos respondentes (n=4) consideraram que as empresas e destinos necessitam ser adequados, portanto, enquadrados como categoria 2. Já para (n=2), as entidades como Orion Park e a incubadora da UNIPLAC cumprem com essa missão, atendendo assim plenamente o eixo criatividade.

O entrevistado 01 acredita que ainda falta explorar melhor a questão da criatividade e citou a existência de propostas e estudos para implantar políticas de proteção ao patrimônio cultural, principalmente no caminho das tropas e na Coxilha Rica. Portanto para ele o eixo foi atendido parcialmente.

Conforme citou o entrevistado 01 (2023):

Nós estamos pecando ainda. Acho que falta muita criatividade, falta explorar um pouco mais porque realmente a gente ainda está incipiente, são tantas as demandas porque a Serra Catarinense a gente está lapidando-a. É uma um processo de longo prazo . . . Lages tem a sua própria Fundação Cultural e agora a gente está trabalhando a questão do patrimônio, como por exemplo a recuperação do Caminho das Tropas . . . O Passo Santa Vitória é um local tombado há trinta atrás. Foi tombado e aí não se deu uso. Então ele está lá não é? E a gente está trabalhando um projeto de que é parte da emenda da deputada Carmen Zanotto para dar uso ao Passo Santa Vitória do ponto de vista turístico. Porque é um ponto histórico da nossa Região e a gente não consegue explorar. A gente precisa explorar isso de alguma forma, porque a cultura ela não se dissocia do turismo e o turismo não é dissociado da cultura. Tanto que as pessoas querem vir aqui saber, conhecer mesmo a história da Coxilha Rica.

O entrevistado 02 citou que existem várias entidades de suporte à criatividade entre elas a Incubadora da UNIPLAC e ORION Parque. Informou que é lançado edital para atender essas demandas culturais e históricas, portanto atende plenamente ao eixo criatividade.

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

Ela parte dentro do suporte principalmente de um parque de inovação tecnológica o Orion e da incubadora na UNIPLAC que hoje faz parte do Orion Parque que hoje faz a gestão. Toda a questão criativa, a parte de suporte de tecnologia vem de lá parte criativa vem do Orion. A gente é sempre um suporte, muitas das empresas de Lages hoje tem apoiado do Orion, que dá suporte não só na tecnologia, tecnologia e inovação . . . tem o edital pra apoiar grande eventos. Nós temos o edital que lançamos normalmente em janeiro. No primeiro ano, nós tínhamos 300 mil pra ajudar os eventos como os “Duzentos e Cinquenta Anos de Lages”. Muito bacana resgatando a nossa história. Os guias quando orientam falam sobre Lages e sobre a história sobre a cultura. Não existe turismo sem história, sem cultura. É fundamental pois todo evento turístico que nós fazemos, nosso posicionamento e contar história.

Para o entrevistado 03, O ORION Parque Tecnológico é um dos grandes responsáveis para essa área de criatividade. Citou ainda que existem políticas de incentivo e que a proteção já é executada através de legislação específica, portanto o eixo foi atendido plenamente.

De acordo com o entrevistado 03 (2023):

Essa é uma política de incentivo, de proteção não, porque aí você tem a legislação já definida né que aí vai do interesse de cada um de proteger a sua propriedade intelectual aí ele tem que buscar os caminhos privados. Mas a Prefeitura apoia bastante. Ela fomenta, através dos projetos é que são realizados lá no ORION Parque . . . Devemos até o final deste ano aprovar na Câmara de Vereadores a Lei de Inovação, onde ela vai permitir que a gente utilize uma parte da arrecadação do ISS e fomenta novamente a inovação.

Para o entrevistado 04 não existe política de incentivo, porém citou o parque ORION como exemplo a ser seguido. Comentou ainda que tramita na Câmara Projeto de Lei para despoluição visual, portanto, atendendo parcialmente ao eixo.

Conforme citou o entrevistado 04 (2023):

É, não tem, inclusive o ORION está trabalhando uma lei para as empresas. Dentro dessa linha pra questão de criatividade, mas hoje não há uma política de incentivo local com relação a isso . . . Então de fora pra loja e dentro pra loja é essa missão. Por isso para ter

essa consciência, só para entender e conscientizar sobre a importância do patrimônio porque hoje você tem aí é uma coisa que a gente está entrando com uma lei agora que ela ficou pronta, vai passar na Câmara que e a despoluição visual que ela aqui dentro da CDL com auxílio de arquitetos. Enfim, trabalho voluntário. Foram seis, sete anos já que a gente está trabalhando nessa lei, tem muito prédio bacana aí que é patrimônio e que tem uma história e que tá escondido atrás de placas, de outdoor, da fachada.

Para o entrevistado 05, a criatividade não tem uma política oficial. Ressaltou que têm ações sendo realizadas no sentido de valorização da cultura, portanto atende parcialmente ao eixo criatividade.

Citou o entrevistado 05 (2023):

Nós não temos uma política oficial a respeito disso. Tem iniciativas, já tivemos alguns eventos sobre isso, tem pessoas pensando sobre isso, mas não tem ainda um plano formal sobre isso . . . Isso tem, essa questão da valorização da cultura, essa valorização da tradição ela é um dos eixos do nosso selo de sustentabilidade. Então tem um selo que é sócio cultural. Então ele tem que trazer coisas da cultura, divulgar a cultura na empresa, a gente tem um acervo cultural, histórico bastante importante aqui em Lages. Eventualmente a gente vê que se perde alguma coisa, mas eu diria que ela tá tem ações sendo feitas, não tá abandonada essa questão.

O entrevistado 06 apontou o cumprimento do eixo e citou a reforma do Mercado Público, comentando que, além de fomentar pequenos e médios negócios, o Mercado ainda valoriza os produtos e as atrações culturais da Região. Informou ainda que o único lazer que pode oferecer um pouco de restrição é a cavalgada. Portanto atende plenamente ao eixo.

De acordo com o entrevistado 06 (2023):

Sim eu vejo que, assim falante até com referência a cidade. Depois que Lages resgatou essa cultura do Mercado Público, ali foi muito importante. Vejo assim porque além de fomentar pequenos e médios produtores assim como os produtos aqui da região e as atrações regionais . . . Sim, a gente mantém essas tradições aqui, como a cultura que apresentamos para o hospede. Então por exemplo, desde a música regional, essa música de gaita, nesse estilo gaúcho, o nosso uniforme, é cultural, é uma cultura porque então o pessoal que atende trajando a bombacha, o lenço, o chapéu, a boina, a bota, a alpargata

e o chimarrão, então é mantido essa cultura, a culinária nossa, mantém essa cultura, as atrações musicais também. De vez em quando a gente traz o grupo Barbicacho Colorado, que faz apresentação de danças de CTG e tudo mais. Então é o que o hóspede vem buscar vem vivenciar essas experiências mesmo. Que de alguma forma sempre vai estar remetendo as memórias afetivas lá que eles lembram da casa do pai, da mãe ou do avô e da avó.

#### 4.3.6. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Sustentabilidade

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o eixo sustentabilidade é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras, e o resultado demonstrado na Figura 20.

- l) Existe uma política de incentivo à formação de mão-de-obra e qualificação ao turismo na cidade?
- m) Há incentivos fiscais para empreendedores do segmento de turismo em Lages?
- n) Há investimentos em tecnologia que venham a favorecer o desenvolvimento do turismo em Lages?
- o) Existem ações de sustentabilidade ambiental que visem o uso racional da água, combate a poluição da água e do solo, dentre outras ações de tratamento de resíduos?
- p) Como é a política local em relação à proteção dos recursos naturais existentes?
- q) Há políticas, bem como iniciativas relacionadas à adoção de tecnologias mais limpas?

Figura 20 - Análise eixo sustentabilidade

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	não atende
Entrevistado 02	atende parcialmente
Entrevistado 03	atende parcialmente
Entrevistado 04	atende parcialmente

Entrevistado 05	atende parcialmente
Entrevistado 06	atende parcialmente

Nota: Para fins de hierarquização do eixo sustentabilidade, fez-se as seguintes categorias:

Categoria 1 – atende plenamente

Categoria 2 – atende parcialmente

Categoria 3 – não soube responder

Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023).

Em relação ao eixo sustentabilidade, a maioria dos respondentes (n=5) consideraram as empresas e destinos estão adequados, portanto enquadrados como categoria 2. Já para (n=1), o poder público tem deixado a desejar, considerando o eixo de sustentabilidade na Categoria 4.

Segundo o entrevistado 01, existe escola em outro município próximo que oferece formação de mão-de-obra para o turismo. Desconhece possíveis incentivos fiscais, bem como não soube responder sobre investimentos. Citou que existem problemas com empreendimentos existentes e mais antigos. Sobre a política local, afirmou que ainda não é muito forte e não soube responder sobre tecnologias mais limpas. A partir de suas observações, considerou que não atende ao eixo de sustentabilidade.

Conforme citado pelo entrevistado 01 (2023):

O município de Capão Alto, no colégio estadual já tem um curso de formação de hotelaria, que é voltado para a área do turismo e hotelaria . . . Olha eu não conheço incentivo fiscal até porque é um setor ainda que tem uma grande dificuldade para captação de recursos. É diferente do setor do agro que tem grandes incentivos . . . E isso eu não saberia te dizer, se tem alguma tecnologia, não tenho essa informação . . . O problema não são os novos empreendimentos, são os empreendimentos que já existentes. Então, nós temos ali uma comunidade dentro do nosso projeto. Aí que eles estão falando de recuperação da Coxilha que está previsto o projeto de saneamento na localidade do Bodegão. Ali são poucas famílias, mas precisam fazer porque ele é um ponto de referência . . . Então isso ainda é uma ação que a gente não tem assim uma muito forte muito efetiva. Não tem. A AMURES já fez no passado recuperação de nascente, recuperação e proteção de nascentes, com o sistema Caxambu, dentre outras alternativas, né? Mas foi um projeto que foi de origem com recurso do Ministério Público e depois ele não teve mais sequência . . . é o caminho não tem mais volta, hoje

não tem mais como você não trabalhar por essa linha. Mas eu não conheço a não domino esse tema.

O Entrevistado 02 citou que não existem treinamento para mão-de-obra específica para o turismo, bem como informou que foi concedido desconto no ISS para um grande empreendimento na cidade. Citou, da mesma forma, a existência dos aplicativos e a criação do prêmio de sustentabilidade em parceria com o SEBRAE. Sobre as políticas ambientais, fez referência o Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA), ao qual é o responsável. Ainda comentou que as ações de tecnologias mais limpas são desenvolvidas na cidade pelo SEBRAE. Para o entrevistado, o eixo sustentabilidade foi atendido parcialmente.

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

Na realidade não tem, o específico de turismo não tem. Não tem porque vai voltar naquela velha coisa, naquela velha que fala. “Hoje você não consegue ter o básico do básico”. . . Já foi baixado o ISS para algumas empresas, por exemplo o hotel Le Canard investiu na construção de mais 25 apartamentos, investiu oito milhões de reais e eles pediram um incentivo pra nós. A alíquota é 5 Por cento. Então a gente conseguiu baixar para dois por cento desse imposto em função do investimento . . . São os aplicativos que nós falamos essas iniciativas que têm tanto por parte da iniciativa privada como por parte do poder público, por parte da AMURES por parte do ORION. Esses aplicativos com esse suporte isso existe . . . Na região da AMURES nós fizemos um prêmio de sustentabilidade, Lages teve oitenta e três empreendimentos que foram acompanhados pelo SEBRAE, com o apoio da AMURES. . . na realidade quem faz mais esse acompanhamento é o Instituto do Meio Ambiente (IMA). Todas as políticas e fiscalizações estão no Instituto do Meio ambiente do Estado de Santa Catarina que é quem faz esse cuidado . . . o SEBRAE, eles são especialistas nisso.

Para o Entrevistado 03, os projetos desenvolvidos pelo ORION Parque estão mais ligados a juventude. Na opinião, não existe incentivos fiscais efetivamente implementado. Citou o problema de drenagem nas vias e sugere implantação de pavers<sup>5</sup>. O entrevistado

---

<sup>5</sup> Segundo o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT, 2003). Pavimentação como “camadas constituídas por solos, britas de rochas, de escória de alto forno, ou ainda, pela mistura desses materiais”. Esses elementos formados por partes segmentadas utilizados para a construção de pavimentos é uma técnica empregada desde a idade média. chamados de pavimentos intertravados são, uma alternativa para uso em ruas, calçadas e praças (Bittencourt, 2012).

comentou que a cidade foi premiada nacionalmente quanto a separação de lixo reciclável, bem como sobre o plano de mobilidade urbana que prevê a captação de água e que o Orion tem essa função de buscar projetos com a participação do público mais jovem. Para o entrevistado, o eixo sustentabilidade foi atendido parcialmente.

De acordo com o entrevistado 03 (2023):

No Orion a gente fez o Encontro Catarinense de Tecnologia Inovação, tendo vários *start-up weekends* ali. Outros são uma série de eventos que fomentam a qualificação . . . A gente já estudou algumas questões de IPTU verde, mas nenhuma ação foi efetivamente implementada . . . um problema que é hoje a maior demanda da cidade é a pavimentação de vias. Quanto mais pavimenta, mais rápido ela chega e mais rápido enche e causa esses problemas. Então uma coisa que a gente tem discutido bastante, inclusive a gente já mudou nas ruas, não as avenidas principais, a gente está mudando em vez de fazer pavimentação asfáltica fazer de paver, para justamente facilitar um pouco mais a infiltração da água e a gente minimizar esses impactos . . . A separação do lixo reciclado do orgânico, tem um trabalho forte na cidade a gente já foi premiado nacionalmente pela Caixa Econômica, com o prêmio de um milhão de reais para investir em atividades sustentáveis. Nós temos sete pontos. Agora voltamos com os contentores . . . agora é uma questão educacional também . . . o plano de mobilidade urbana que prevê toda essa parte de captação das águas e preservação do meio ambiente que são fundamentais, né? Agora a gente é um grãozinho de areia . . . Através dos projetos que são realizados lá no ORION eu cito o ORION que é o nosso símbolo, né? . . . Que é mais ligado a juventude a gente procura sempre direcionar esses eventos.

Com relação a mão-de-obra, o entrevistado 04 comentou que o programa do selo sustentabilidade possui critérios sobre qualificação pessoal. Informou que não existem incentivos fiscais e que os investimentos são realizados pela iniciativa privada. Citou ainda que a AMURES é parceira no selo sustentabilidade, informando que mesmo com toda a legislação tanto federal, estadual e municipal ocorrem explorações comerciais sem as devidas licenças. O entrevistado comentou da importância de se preservar o meio ambiente, com investimentos na cidade em energias renováveis, como a energia solar. Na sua visão o eixo foi atendido parcialmente.

Conforme citou o entrevistado 04 (2023):

Inclusive, no trabalho do selo de Sustentabilidade, que já teve uma primeira leva de empresas que se inscreveram, tem que preencher os requisitos, pra receber o selo, trabalhando a conscientização e indicação para as pessoas se qualificarem . . . Não, Zero . . . Investir em tecnologia só o poder privado, do público meio que zerado . . . É, isso aí entra dentro desse programa do selo de sustentabilidade, que é um trabalho com a AMURES. E aí entra a questão do destino turístico né . . . existe em legislação, enfim, federal, estadual, municipal nem sei até que ponto tem, mas a questão é a conscientização do pessoal. A gente começar a analisar. Hoje você pega um Salto Caveiras, por exemplo você pega outra regiões aí o pessoal tá começando a construir cabanas, estão começando a explorar comercialmente, mas sem as devidas licenças. Então tem muitos problemas e problemas sérios que tem que se proteger. Lógico que isso quer dizer que proteger uma coisa, explorar o local é outra. Consegue administrar essa questão . . . principalmente hoje com a energia solar o pessoal está investindo bastante, que é uma fonte de energia limpa, eu acho que é o caminho. A gente tem aí uma equipe pode ser explorada qual é um impacto ambiental disso.

Para o entrevistado 05 existem ações pontuais, mas não com o volume necessário. Citou que não existe política pública municipal nem estadual, ficando apenas incentivo federal referente a modalidade “microempreendedor individual”, entretanto limita os empreendimentos a um valor relativamente baixo. O entrevistado comentou que existem algumas tecnologias no ORION. Quanto à proteção dos recursos, citou que o próprio selo sustentabilidade tem critérios e diversos trabalhos sobre reciclagem. Porém afirma que a proteção ambiental tem que ser melhorada, pois as respostas geralmente são reativas aos problemas que surgem e sobre energias renováveis cita a geração de energia fotovoltaica. Na percepção do entrevistado o eixo sustentabilidade foi atendido parcialmente.

Citou o entrevistado 05 (2023):

Existem ações, muitas ou vezes pontuais de informação. Têm o Instituto Federal não só aqui como lá em Urupema tem trabalhado. Tem alguns atores trabalhando essa importância. Mas ainda não com o volume necessário que nossa cidade e a região precisa. A falta de mão-de-obra hoje minimamente preparada no turismo é um dos grandes problemas que a gente tem . . . Políticas públicas municipais estaduais? Não.

Existem, algumas possibilidades. Quem quer empreender e se formalizar como microempreendedor individual, por exemplo, em atividades que são permitidas, ali ele tem uma política federal de incentivo, né? Mas aí é um grupo um pouco mais restrito, porque você limita esses pequenos negócios num valor que é relativamente baixo. De faturamento anual . . . Tem algumas iniciativas no ORION de startups de pequenos negócios trabalhando com isso, buscando novas tecnologias pra divulgação, pra gestão, então a gente pode dizer que sim. E hoje a tecnologia, você traz tecnologia de fora muito facilmente, fora do município, então não, a oferta de tecnologia não é o problema . . . Sim, aqui a gente tem o próprio selo de sustentabilidade ele tem essa questão do cuidado com os recursos naturais é muito forte então muita gente tem trabalhado a questão de reciclagem . . . Esse eu acho que é um ponto que poderia ser melhorado. A gente não vê uma ação proativa em relação a isso, o que a gente vê é que quando acontece alguma coisa é uma ação reativa. . . Aqui eu acho que a gente pode incluir a questão da geração de energia fotovoltaica. Isso tem crescido bastante. A gente tem atuado um pouco nessa área e tem percebido cada vez mais empreendimentos turísticos buscam produzir a sua própria geração de energia e ter uma redução de custo e uma ação que ela possa evidenciar de sustentabilidade

Para o entrevistado 06, a qualificação de mão-de-obra está melhorando. Quanto as leis de incentivo, comentou da existência da Lei Perse<sup>6</sup>, informando ainda que o site da Prefeitura que disponibiliza em tempo real todas as atividades desenvolvidas na cidade. Quanto a sustentabilidade ambiental, citou as ações de preservação dos mananciais, informando ainda que na fazenda a qual trabalha há uma preocupação em relação a proteção ao meio ambiente, onde ações adotadas pela fazenda, como o investimento em uma série de tecnologias mais limpas, foi vencedora do prêmio selo sustentável. Na visão do entrevistado, o eixo foi atendido parcialmente.

De acordo com o entrevistado 06 (2023):

Está melhorando. Veio essa Escola Gourmet que nós não tínhamos essa parte de restaurante e gastronomia. Principalmente não tínhamos qualificação para o segmento de atendimento a gente tem . . . Municipal não né, mas no pós-pandemia a gente foi

---

<sup>6</sup> Lei Dispõe sobre ações emergenciais e temporárias destinadas ao setor de eventos para compensar os efeitos decorrentes das medidas de combate à pandemia da Covid-19; institui o Programa Emergencial de Retomada do Setor de Eventos (Perse) e o Programa de Garantia aos Setores Críticos (PGSC); e altera as Leis nos 13.756, de 12 de dezembro de 2018, e 8.212, de 24 de julho de 1991.

isento de alguns impostos com lei Perci. Então toda a parte de hotelaria, eventos e gastronomia está isento de pagar PIS e COFINS para os serviços no imposto de renda contribuição social sobre o lucro e tudo mais. Esses benefícios são válidos para cinco anos . . . Eu vejo que foi investido em tecnologias sim. Em Lages, como as outras cidades, . . . hoje tem um portal dentro do site da prefeitura que tem ali um espaço que você consegue acompanhar diariamente hora a hora tudo o que está acontecendo aqui na cidade . . . Sim nós temos o nosso tratamento d'água, temos duas fossas sépticas para coleta, temos um engenheiro ambiental responsável, que nos auxilia. Se a gente for lá agora olhar ela tem repartições, faz todo o processo, a água sai limpinha. Voltando pra natureza . . . A gente protege cem por cento, desde do reflorestamento que a gente tem pra poder queimar a lenha, toda essa parte natural intacta pra gente preservar a fauna também. A gente tem todas as espécies de animais. Eles se mantêm e são cuidados, é tratado, então assim é preservação mesmo. . . Nós temos a nossa fazendinha, temos a horta lá, ela não supre cem por cento aqui da demanda do hotel, mas assim, a parte verde, por exemplo, a gente consegue. Está tudo orgânico. A gente ganhou agora recentemente o Selo Verde Sustentabilidade aqui da Região da AMURES por participar. Não só nós, mas várias outras entidades. É por estar sempre com esse olhar na sustentabilidade.

#### 4.3.7. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Segurança

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o eixo segurança é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras, e o resultado demonstrado na Figura 21:

- r) Como é considerada a segurança sanitária de Lages?
- s) Há uma política de medidas preventivas contra as mais diversas formas de crime?
- t) Há iniciativas de proteção à criança e ao adolescente, especialmente em relação à exploração turística?

Figura 21 - Análise eixo Segurança

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	atende plenamente

Entrevistado 02	atende plenamente
Entrevistado 03	atende plenamente
Entrevistado 04	atende plenamente
Entrevistado 05	atende plenamente
Entrevistado 06	atende plenamente

Nota: Para fins de hierarquização do eixo segurança, fez-se as seguintes categorias:

Categoria 1 – atende plenamente

Categoria 2 – atende parcialmente

Categoria 3 – não soube responder

Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023).

Em relação ao eixo segurança, todos os respondentes (n=6) consideraram que o destino atende plenamente, enquadrando como categoria 1. É unânime a referência as ações da vigilância sanitária, quanto a fiscalização e da Polícia Militar como o programa de Patrulha Rural (anexo I).

Segundo o entrevistado 01, o saneamento saltou de menos de 3% para aproximadamente 50 % em menos de 20 anos, sendo a média brasileira de coleta de esgoto ou tratamento em fossa séptica é de 63,2 % (IBGE,2022c). Citou que, devido aos trabalhos das forças de segurança, a Serra é considerada uma das regiões mais seguras do ponto de vista do turismo. Ressaltou o trabalho da assistente social da AMURES e o trabalho do Conselho Tutelar no cuidado para evitar a exploração Infantil. Para o entrevistado 01, Lages atendeu plenamente ao eixo de segurança.

Conforme citou o entrevistado 01 (2023):

Lages melhorou muito em relação ao que era, nós que tivemos a oportunidade de trabalhar no governo lá em dois mil e cinco, dois mil e seis, tinha menos três por cento do saneamento tratado. Hoje está sei lá mais de cinquenta por cento em torno de cinquenta por cento. Você pega empreendimentos na cidade que já estão fazendo um trabalho muito forte, por exemplo do Cansian Zamban. Pode olhar toda ação dele é voltada a sustentabilidade tanto que ele é um dos recebedores do selo de sustentabilidade. Então essa é uma ação ainda que a gente precisa trabalhar e é muito grande . . . É aí envolve sempre a polícia a gente não se envolve nessas questões. Hoje a Serra Catarinense é considerada uma das mais seguras no ponto de vista turístico, tanto

que a interação que a gente faz com o governo do estado através das forças de segurança no sentido de no período forte turismo eles vêm para cá com o objetivo, não de penalizar, mas de orientar o turista então isso dá segurança ao turista . . . Ah, sim, isso a todos os municípios. Nós temos uma assistente social que cuida dessa área da assistência social aqui que é a Ana Couto. Mas os municípios tem uma preocupação muito grande quanto a isso, sabe? Os conselhos tutelares frequentemente estão em qualificação. Nós mesmo oportunizamos essa questão, hoje dificilmente vai encontrar exploração de crianças na atividade rural, na atividade do turismo, dificilmente.

O Entrevistado 02, citou que o trabalho realizado por fiscais que realizam bem seus trabalhos sem viés político. Comentou as parcerias entre as polícias militar, civil e ambiental em operações efetivas nos diversos eventos e informou ainda que a justiça está presente nos eventos fiscalizando a questão dos menores. Na sua visão, o eixo segurança foi atendido plenamente.

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

A segurança sanitária de Lages segue o regramento federal. É uma fiscalização municipal e a consciência do empresário. Para cada evento tem uma cobrança violenta. É super rígida. O interessante disso é que não é feito por pessoas políticas, ele é feito por profissionais efetivos, fiscais que tem o poder de polícia, inclusive de fechar estabelecimentos. A gente tem eventos que não acontecem, gastam com estrutura e a vigilância embarga se não estiver de acordo com as normas, isso é importante . . . É em parceria com a Polícia Militar, Bombeiros e com a Polícia Ambiental. Por exemplo, nós temos a temporada de verão onde os Bombeiros estão conosco, as questões ambientais as cavalgadas históricas, a Polícia Ambiental e a Cavalaria estão conosco. Então esse apoio e essa participação são sempre efetivos. A mesma ação que a Polícia Militar faz no verão, hoje faz no inverno junto às outras cidades. Vem pra cá tanto a Militar, os Bombeiros, a Ambiental e a Polícia Montada. Isso é só pedir que estão sempre dando suporte . . . Isso é evidente, isso a justiça está em cima, está em todos os eventos, isso existe bem forte.

O Entrevistado 03 apontou que a cidade que foi considerada a quarta cidade mais segura de Santa Catarina. Mesmo sendo obrigação do Estado, a cidade proporciona Posto Policial e espaço para a Guarda Municipal, comentando que se tem um trabalho muito forte por meio do

Fundo da Infância e Adolescência (FIA). Na sua avaliação o eixo segurança foi atendido plenamente.

De acordo com o entrevistado 03 (2023):

A cidade que foi considerada a quarta cidade mais segura. Isso nos dá um selo vamos dizer assim em relação à segurança que é importante ... Lajes é reconhecida, né como cidade que você pode sair à noite caminhando no calçadão sem problema nenhum. A gente fez diversos eventos até pela situação da nossa praça revitalizada, nunca tivemos maiores incidentes dessa natureza . . . apesar de ser uma obrigação do Estado, mas o Município teve o cuidado, por exemplo, de fazer um Posto Policial no calçadão. Deixou um espaço ali. Nós temos a nossa Guarda Municipal e que está sempre atenta para que passe a sensação de segurança. Porque, além da segurança, é muito importante a presença. Isso que que faz com que a cidade possa cada vez mais trilhar esse caminho ai . . . nós temos um trabalho muito forte através do Fundo da Infância e Adolescência FIA, do nosso Conselho que é bastante ativa, participativa e colaborativa e isso acho que acaba inibindo.

Para o entrevistado 04 a vigilância sanitária é atuante e o tratamento de esgoto tem um percentual muito bom comparado a outros lugares. Citou ainda que a cidade tem um dos menores índices de violência do estado e que o problema aqui são ladrões “pé-de-chinelo<sup>7</sup>” e não se tem relatos de casos de exploração infantil, portanto atendendo plenamente ao eixo segurança.

De acordo com o entrevistado 04 (2023):

A segurança sanitária de Lages é boa. Se for analisar o poder público e a própria vigilância sanitária aqui é bem atuante a gente nota que eles são bem exigentes e bem chatos, enfim! Até a questão do tratamento de esgoto o percentual bem interessante quando comparado com outros lugares . . . Lages é uma das cidades que tem o menor índice de violência de Santa Catarina entre as melhores com índice de homicídios muito baixo e todos os casos resolvidos. Mas a gente tem um pouco de problema é com ladrão

---

<sup>7</sup> “pé-de-chinelo”, vocábulo coloquial de uso regional, designando para elementos sem grandes valores, equivale a qualificar o insultado é bagaceiro, pobre, mal arrumado, decomposto e mal educado.

pé-de-chinelo mesmo, pequenos furtos e arrombamentos, enfim, a segurança atua bem . . . Pelo menos que a gente tenha informação.

O entrevistado 05 considerou a vigilância sanitária boa e com atuação importante. Citou ainda que a cidade conta com programas da Polícia Militar, que são realizados nas propriedades rurais e finalizou informando que não vê indícios de problemas com a exploração infantil, atendendo, assim, plenamente ao eixo segurança.

De acordo com o entrevistado 05 (2023):

Eu considero a parte sanitária boa, Lages tem uma atuação importante os órgãos atuam a gente tem principalmente no turismo a gente tem uma certa informalidade, mas no ponto de vista de produtos que são produzidos localmente, artesanalmente. Então, talvez o que falte é um pouco mais o foco do tratamento diferenciado pra produtos artesanais. Caseiros assim. Mas tem orientação política, pra adoção . . . tem no ambiente rural a gente pode citar a atuação que a Polícia Militar está fazendo nas propriedades rurais então como a gente tem vários atrativos na área rural tem um programa. Não conheço os detalhes dele, mas tem um programa chamado patrulha rural, se eu não me engano, que é bem interessante, aproxima a polícia dessas propriedades e cria uma relação aí de confiança e segurança . . . Sim, eu acho que a gente não vê esse problema como realidade.

Para o entrevistado 06, Lages tem um belo trabalho no quesito segurança sanitária. Informou ainda que boas práticas são executadas por fornecedores de madeira. Citou que o hotel que trabalha é considerado um destino turístico solicitado, na maioria, pelas crianças, sinalizando, assim a segurança ao público infantil. Na sua concepção, o eixo segurança foi atendido plenamente.

De acordo com o entrevistado 06 (2023):

Lages tem um belo trabalho nesse quesito, sendo considerado uma das melhores águas do estado, assim como a parte do tratamento de esgoto e a coleta de resíduos com os destinos corretos . . . Acredito que sim um crime ambiental que era muito recorrente era a madeira ilegal do norte do país. Mas aqui em Lages, por exemplo, nós temos dois fornecedores que têm grande potencial e que trabalham com madeiras nobres, tudo legalizado, que é a madeira maciça de demolição, comprada de casas antigas. A parte

estrutural se transforma em móveis e tem a outra empresa que traz a madeira natural da cidade. Angelim, peroba e tudo mais de florestas legalizadas que possuem certificação . . . Sim, nós aqui do hotel temos o lazer em família na nossa essência. Muitos hóspedes, quem traz os pais são as crianças. Nós temos muitos relatos de pais que já vieram aqui no hotel cinco, dez, quinze até pela vigésima vez. Estou vindo porque o filho pediu que queria de aniversário novamente aqui no Boqueirão. E aqui é a segunda casa nossa e tudo mais.

#### 4.3.8. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Mobilidade e Transporte

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o eixo mobilidade e transporte é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras, e o resultado demonstrado na Figura 22:

- u) Como é considerado o acesso ao destino de Lages?
- v) O município dispõe de uma rede de conectividade com outros destinos, como terminais rodoviários, aeroporto?
- w) Existe alguma iniciativa que considere o uso de transporte por meios mais sustentáveis?

Figura 22 - Análise eixo mobilidade e transporte

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	atende parcialmente
Entrevistado 02	atende parcialmente
Entrevistado 03	atende parcialmente
Entrevistado 04	atende parcialmente
Entrevistado 05	atende parcialmente
Entrevistado 06	atende parcialmente

Nota: Para fins de hierarquização do eixo mobilidade e transporte, fez-se as seguintes categorias:

- Categoria 1 – atende plenamente
- Categoria 2 – atende parcialmente
- Categoria 3 – não soube responder
- Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023).

Em relação ao eixo mobilidade e transporte, todos os respondentes (n=6) consideraram que as vias de acesso para a cidade de Lages e para os destinos turísticos atendem parcialmente, portanto enquadrados como categoria 2. Como, citou o entrevistado 01 existem outras Regiões que são destinos turísticos rurais e necessitam de uma manutenção mais adequada nas estradas de acesso, além de não contar com meios de transportes que possua tecnologias mais limpas.

Segundo o entrevistado 01, não existe dificuldade para o acesso a Lages. O aeroporto está localizado em uma cidade próxima. Já a rede rodoviária conta com duas BR<sup>8</sup>, entretanto não existem projetos para uso de transportes por meios mais sustentáveis. Na sua visão, o eixo de mobilidade e transporte foi atendido parcialmente.

Conforme cita o entrevistado 01 (2023):

A Coxilha Rica que é mais procurada, tem trinta e poucos quilômetros asfaltados, mas temos outras regiões como, por exemplo, das Pedras Brancas que tem reclamação com frequência. Ali tem um local fantástico que é a Garganta do Diabo que o pessoal procura muito, mas é uma estrada que frequentemente está em função da situação geológica e ali há necessidade de uma pavimentação. Então, dentro do nosso do nosso Programa usina de asfalto que deve uma iniciar operação agora final desse mês início de dezembro. O objetivo é que a gente comece a pavimentar as áreas rurais . . . sim o aeroporto basicamente fica em Correia pinto, porque o aeroporto de Lages hoje não tem voos regionais, não tem vôos comerciais. Mas Lages pode receber tranquilamente. O turista através de vias rodoviárias é possível, passam no município duas BR. Então o nosso acesso é excelente, nós não temos problema de chegada de turista . . . Não! não conheço.

O Entrevistado 02 informou que o destino Lages possui, além de duas BR, 2.034 km de estradas do interior. Informou que a gestão do Aeroporto Municipal possui boa estrutura e infraestrutura e citou que não se tem uso de meios de transporte mais sustentáveis, portanto atende parcialmente ao eixo mobilidade e transporte.

---

<sup>8</sup> A nomenclatura das rodovias é definida pela sigla BR, que significa que a rodovia é federal, seguida por três algarismos. O primeiro algarismo indica a categoria da rodovia, de acordo com as definições estabelecidas no Plano Nacional de Viação, Os dois outros algarismos definem a posição, a partir da orientação geral da rodovia, relativamente à Capital Federal e aos limites do País (Norte, Sul, Leste e Oeste). <https://www.gov.br/dnit/pt-br/rodovias/rodovias-federais/nomeclatura-das-rodovias-federais>

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

O destino Lages, nós estamos numa região central. Logicamente o que a gente desejava era a duplicação da BR282 ou pelo menos a terceira faixa da BR 282. Mas ainda encontramos duas BR federais que cruzam Lages, tanto na BR 282 quanto na BR 116. . . Temos problemas no interior, devido a quantidade de estradas. Temos dois mil e trinta e quatro quilômetros de estradas do interior. É o maior município do Estado de Santa Catarina... Sim tem tanto acesso rodoviário quanto aeroportuário. Tudo isso aí, nossa parte de estrutura e infraestrutura, estão boas. A gestão do Aeroporto é aqui na Secretaria e hoje é tranquilo . . . Temos o trem turístico que com muita dificuldade faz um evento de Maria Fumaça, que hoje é a rede RUMO<sup>9</sup> que é a concessionária. A gente tem todo um transtorno. Já a parte de elétrica essas coisas não temos.

O Entrevistado 03 considerou o acesso a Lages excelente, comentando da disponibilidade de dois aeroportos próximos. Porém, quanto a meios de transportes mais sustentáveis mencionou que existem projetos, mas nada concreto ainda, portanto atendendo parcialmente ao eixo.

De acordo com o entrevistado 03 (2023):

Excelente, eu sempre digo que Lages, desde o tempo da minha faculdade, tem esse potencial geográfico pro sul do Brasil, pra América do Sul. Estamos no centro desse eixo, nós temos a BR 282 e a BR 116 . . . Temos aeroportos. Antes era só o de Lages, agora temos o de Correia Pinto também. Nós temos é o trem que passa por aqui, né? Então tudo isso nos dá uma condição muito importante de logística, de mobilidade e a gente evoluiu aí com as terceiras faixas da BR 282 que vai melhorar ainda mais . . . Eu participei de um evento com o Governo Federal, que lançou um financiamento especial pra substituição das frotas, transporte público pra ônibus por energia não poluente. E Vamos chamar assim, os ônibus elétricos. E a gente até está estudando essa possibilidade. Como aqui é concedido, né?

Para o entrevistado 04, o transporte melhorou com a disponibilidade dos aeroportos, porém criticou o projeto do Aeroporto que demorou 20 anos e já está necessitando de reforma.

---

<sup>9</sup> Maior operadora logística ferroviária independente do Brasil. Através de 14 mil km linhas, liga as principais regiões produtoras com os três principais portos do país. <https://rumolog.com/quem-somos/>

Da mesma forma, comenta que Lages não dispõe de meios transporte mais sustentáveis, portanto, atende parcialmente ao eixo mobilidade e transporte.

De acordo com o entrevistado 04 (2023):

Agora melhor, com o Aeroporto melhorou cem por cento, né? Porque o grande problema do turismo em Lages não é só o turismo, a gente tem aí as empresas e tal é o acesso aéreo, né? Então e o turista que tem um bom poder aquisitivo, né? Não vem de ônibus . . . O Aeroporto que foi projetado há vinte anos atrás demorou vinte anos para se tornar realidade. Aí já entrou obsoleto. Quer dizer, hoje só tem espaço pra operar uma companhia. Então lá dentro você não tem nem o segundo guichê pra poder operar uma segunda companhia que tenha interesse. Pois a empresa Gol já tem interesse a Latam, enfim. E aí tem que se fazer uma reforma lá para viabilizar isso . . . É mais sustentável os carros elétricos, mas isso não tem como a gente atuar.

O entrevistado 05 considerou que alguns atrativos têm fácil acesso, porém por ser uma cidade muito grande, alguns pontos são de acesso complexo. Considerou Lages com facilidade de deslocamento e sobre iniciativas mais sustentáveis informa que não existem, portanto atendendo parcialmente ao eixo mobilidade e transporte.

De acordo com o entrevistado 05 (2023):

Lages é uma cidade muito grande em extensão. Então a gente tem alguns atrativos que estão em fácil acesso. Agora quando a gente vai pra área rural os acessos são mais complexos . . . Sim nós temos um volume de turistas muito grande que se desloca com carro próprio. Tem turista aí que fazia até trezentos quilômetros com carro próprio, mas nós temos aqui o Aeroporto em Correia Pinto que nos atende com uma linha nacional por dia e o deslocamento via ônibus já é um pouco mais complexo, porque aí ônibus depois vai depender de Uber, vai depender de táxi, vai depender de carro locado. Mas eu vejo no geral Lages como tendo facilidade para esse deslocamento . . .

Para o entrevistado 06, Lages tem um fácil acesso, mesmo com o aeroporto de Lages desativado, o aeroporto de Correia Pinto fica a menos de 15 minutos de distância. Quanto ao transporte por meios mais sustentáveis não vislumbrou perspectivas a curto ou médio prazo, portanto atendendo parcialmente ao Eixo.

De acordo com o entrevistado 06 (2023):

Lages tem fácil acesso. Nós temos acesso pra entrar em Lages, nós temos acho que é quatro entradas. Tem lá pelo painel aqui pela cento e dezesseis lá no acesso norte, tem essa aqui, dá cento e dezesseis do sul do sudoeste lá também. Então, assim, é muito fácil o acesso, né? . . . Sim hoje o Aeroporto aqui em Lages foi desativado, mas a quinze minutos daqui fica o aeroporto de Correia Pinto e agora tem mais perspectiva da empresa GOL<sup>10</sup> estar assumindo outros voos que daí irão pra Guarulhos. Então eu acredito que isso vai melhorar muito porque não fica só Campinas. . . Está difícil né, mas era o ideal, né? Vai demorar um pouco pra nós. Se o transporte urbano deixasse de queimar o diesel, aí fica mais sustentável, porque isso eu não vejo perspectiva ainda, na verdade. Em médio prazo nem se comenta isso.

#### 4.3.9. Análise das Entrevistas quanto ao Eixo Promoção e Marketing

As perguntas foram organizadas a fim de compreender como o eixo promoção e marketing é percebido pelos entrevistados, com as seguintes perguntas orientadoras, e o resultado demonstrado na Figura 23:

x) Quanto a promoção do destino Lages, a cidade conta com plataformas de divulgação como site, aplicativos e redes sociais? Em havendo, a interação com os turistas por meio destas redes?

z) Lages conta com pontos de informações turísticas? Em havendo, o serviço se encontra disponível todos os dias do ano?

Figura 23 - Análise eixo promoção e marketing

ENTREVISTADOS	CATEGORIA
Entrevistado 01	atende parcialmente
Entrevistado 02	atende parcialmente
Entrevistado 03	atende parcialmente
Entrevistado 04	atende parcialmente

<sup>10</sup> A Gol Linhas Aéreas Inteligentes (, ) é uma companhia aérea brasileira sediada no Rio de Janeiro, fundada em 2001, <https://www.voegol.com.br/>

Entrevistado 05	atende parcialmente
Entrevistado 06	atende plenamente

Nota: Para fins de hierarquização do eixo promoção e marketing, fez-se as seguintes categorias:

Categoria 1 – atende plenamente

Categoria 2 – atende parcialmente

Categoria 3 – não soube responder

Categoria 4 - não atende

Fonte: elaboração própria a partir do guia das entrevistas realizadas (2023).

Em relação ao eixo promoção e marketing, a grande maioria dos respondentes (n=5) consideraram que, devido à falta de pontos de informações turísticos, o eixo é atendido parcialmente, portanto enquadrados como categoria 2. Já para o entrevistado 6 (n=1), o sistema de informações digitais supre essa necessidade é enquadrado como Categoria 1.

Segundo o entrevistado 01, Lages oferece um site e a AMURES tem uma página disponível. Quanto aos locais de informações turísticas, ele informou que existe, mas não soube informar os horários de atendimento. Para o entrevistado, o eixo foi parcialmente atendido.

Conforme cita o entrevistado 01 (2023):

Lages tem a sua própria divulgação e nós aqui temos uma que é a página “Visite a Serra SC<sup>11</sup>”, que interage com esses municípios Lages é um ponto. Eles até criaram QR Codes para com o celular identificar e ações culturais, locais e parece que isso não houve uma um avanço muito grande. Mas Lages tem sim a sua página de divulgação. Nosso site tem grande número de acesso, pois o turista quando busca a Serra Catarinense entra lá no site. Foi o site que a gente trabalhou e os empreendimentos colocam as informações também. . . Sim a gente tem essa informação, mas não saberia dizer o os horários.

Para o Entrevistado 02, Lages tem todas as mídias disponíveis e estão todas conectadas. Quanto aos pontos de informação turística informou que todos estão fechados aguardando licitação ou regularização de terreno, portanto atendendo parcialmente ao eixo promoção e marketing.

De acordo com o entrevistado 02 (2023):

Instagram, Facebook, site, enfim, isso aí a gente tem tudo, aquilo que os outros destinos tem e além de nós toda iniciativa, então essa conectividade existe em todas elas . . . ,

---

<sup>11</sup> Site da AMURES e parceiros, <https://visiteaserrasc.com.br/contato>

agora dia vinte e sete de novembro vai ter a licitação para reforma de duas centrais turísticas. Hoje aquela lá está fechada porque eu não podia fazer nada porque era da Polícia Rodoviária Federal aí agora a gente já venceu essa etapa agora a gente consegue fazer tudo porque eu não conseguia nem arrumar, internet, banheiro. Eu resolvi de fechar ela porquê da forma como estava lá era vergonhoso tudo quebrado. Não podia fazer reforma porque estava atrelada a Polícia Federal.

O Entrevistado 03 considerou que a divulgação não deva ser prioridade do Governo, mas que, mesmo assim, aporta recursos em eventos que divulguem o nome de Lages. Sobre os pontos de atendimento ao turista, confirmou que ambos os pontos estão fechados, mas já foi aprovado e executado a licitação para execução das obras portanto atende parcialmente ao eixo promoção e marketing.

De acordo com o entrevistado 03 (2023)

A gente acredita que essa não é a prioridade do Governo, mas ele vai estar sempre junto com as empresas que queiram fazer. Se a gente puder ajudar também, às vezes a gente faz isso por exemplo na Festa Nacional do Pinhão, por ser uma festa hoje que é concedida iniciativa privada, a gente aporta recursos na mídia ajuda na divulgação. Porque é o nome da cidade de Lages e assim, como outros eventos normalmente a Prefeitura participa e colabora, mas ela não tem um plano dela pra fazer uma divulgação maior dos empreendimentos, dos atrativos turísticos da nossa cidade . . . Eles estão ambos fechados agora pra reforma, a gente conseguiu uma emenda do Senador Esperidião Amin e agora nos próximos dias vai entrar em obra. a empresa ganhadora da licitação já foi conhecida. Então a gente espera até o ano que vem estar com isso aí ativo novamente trabalhando todos os dias.

Para o entrevistado 04 o próprio site Serra Catarina é bastante interativo. Quanto aos pontos de informações turísticas informou a não existência de pontos específicos funcionando, portanto, atende parcialmente ao eixo promoção e marketing.

De acordo com o entrevistado 04 (2023)

O próprio CDL tem o site do Serra Catarina, e tem muita interação no site . . . nós não sabemos a princípio nós não temos nenhum ponto específico.

O entrevistado 05 comentou que existem ferramentas específicas para divulgação, mas não soube precisar a suas funcionalidades. Quanto aos pontos de informação turística, informou que nenhum está funcionando, portanto, atendendo parcialmente ao eixo promoção e marketing.

De acordo com o entrevistado 05 (2023):

Existem essas ferramentas, elas são utilizadas, mas eu não sei precisar qual o grau de interação com ferramentas específicas. Nós fazemos isso quando vamos a lugares procurar alguma coisa é a gente procura nas grandes plataformas a recomendação dos usuários, por experiências e eventualmente você vai entrar numa ferramenta local, . . . Não! hoje nós não temos pontos de indicação turística, nós tínhamos dois mas eu acho que nenhum deles está funcionando

Para o entrevistado 06 existem ações de promoção e marketing desenvolvidas pela Secretaria, pela Associação Comercial e Industrial de Lages (ACIL) e pela CDL, realizadas por meio de suas redes sociais e sites oficiais. Quanto aos pontos de informações turísticas ele acredita que as informações digitais estão atendendo, portanto, atende plenamente ao Eixo.

De acordo com o entrevistado 06 (2023):

Sim. Lages tem esse site que é completo. Traz a programação de artistas pela Secretaria, em conjunto com a ACIL, CDL e demais entidades. Traz toda a agenda que será oferecida naquela data. Está ali sendo divulgado, e notícias anteriores também, na prefeitura eles estavam pra lançar um aplicativo . . . Sim, no site e tem alguma coisa lá no Mercado Público que eu já vi e tem vários lugares, proporcionando para Lages com essa tecnologia, funcionando como o guia de pontos turísticos e demais informações.

#### 4.4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir da literatura disponível foi possível evidenciar a importância que o turismo rural tem nos contextos dos lugares onde é oferecido. A importância de identificar as características regionais, a sua cultura e os contrastes com as demais Regiões componentes de uma nação necessitam ser fortalecidas (Comunello, 2014). Não foi possível mensurar neste momento da pesquisa o grau de retorno que o investimento em turismo pode proporcionar a Serra

Catarinense, mas como afirmam Pedron et al. (2008), há a possibilidade que o Turismo Rural gere uma complementação da renda familiar. Ainda segundo Zimmermann (1996), o turismo rural pode se caracterizar como uma alternativa econômica, proporcionando uma nova fonte de renda aos produtores e proprietários rurais. Conforme apresentado na literatura, o investimento em hotéis fazenda para exploração do turismo rural são estratégias para a geração de emprego em renda nestes destinos.

Os resultados das entrevistas após categorizados e comentados, foram tratados estatisticamente a fim de apresentar a análise final dos resultados, por meio do percentual de atendimento a cada um dos eixos que compreendem a metodologia dos DTIs. O uso de operações estatísticas simples tais como porcentagens ou mais complexas permitem a construção de quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos, de forma a concentrar e expor em relevo as informações fornecidas pela análise com uso da metodologia de Bardin (2009). Assim, realizando uma análise com pesos em cada categoria, pode-se notar o seguinte quadro quanto ao percentual de atendimento de cada eixo, como demonstrado na tabela 01.

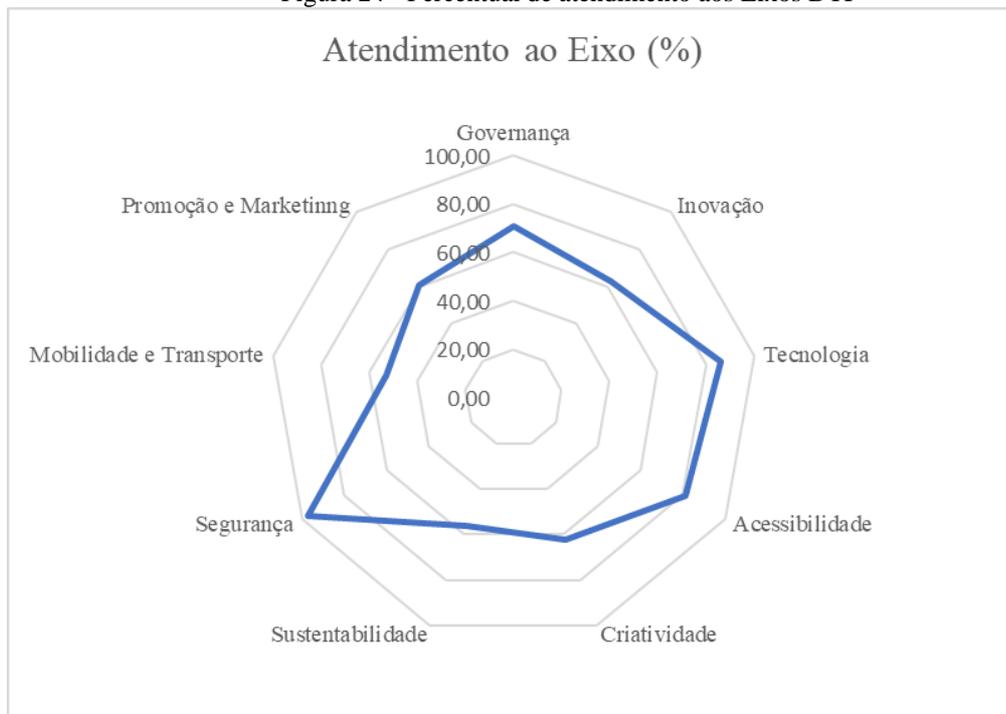
Tabela 01 - Afastamento percentual para atingimento dos pilares conforme metodologia do MTur.

<b>Eixo</b>	<b>Atendimento ao Eixo (%)</b>	<b>Questões sobre o eixo</b>
1 Segurança	97,22	18
2 Tecnologia	86,11	18
3 Acessibilidade	81,25	12
4 Governança	70,83	12
5 Inovação	62,50	12
6 Criatividade	62,50	12
7 Promoção e Marketing	60,42	12
8 Sustentabilidade	56,25	36
9 Mobilidade e Transporte	52,78	18

Fonte: Elaborado pelo autor. 2024

A apresentação gráfica da tabela 01 está demonstrada na figura 24, em formato de gráfico de radar.

Figura 24 - Percentual de atendimento aos Eixos DTI



Fonte: Elaborado pelo autor. 2024.

Segue análise individual ponderada do gráfico de radar corroborado pelas análises de nuvem de palavras e de análise de conteúdo, apresentado da ordem do eixo de menor atendimento para o maior.

#### 4.4.1. Eixo Mobilidade e Transporte:

No eixo mobilidade e transporte as palavras mais utilizadas foram as seguintes: Lages, acesso, aeroporto, dificuldade, estradas, região, problema e melhorar.

Em relação ao eixo mobilidade e transporte, todos os respondentes (n=6) consideraram que as vias de acesso para a cidade de Lages e para os destinos turísticos atendem, portanto, enquadrado como categoria 1. Entretanto, como citado pelo entrevistado 01, existem outras regiões que são destinos turísticos rurais e necessitam de uma manutenção mais adequada nas estradas de acesso, além de não contar com meios de transportes que possua tecnologias mais limpas.

Assim, o maior afastamento, atendendo com apenas 52,78%, se encontrou no eixo Mobilidade e Transporte. A maioria dos destinos turísticos rurais dependem de acessos não pavimentados e que não apresentam boa conservação conforme relatado pelos entrevistados. Reiterando, o entrevistado 01 comenta “mas é uma estrada que frequentemente está em função

da situação geológica eh ali há necessidade de uma pavimentação”; entrevistado 02 “Temos problemas no interior, né? a nossa quantidade de estradas temos dois mil e trinta e quatro quilômetros de estradas do interior”; e entrevistado 05 “Agora quando a gente vai pra área rural os acessos são mais complexos”.

Quanto à não existência de meios de transporte mais sustentáveis, foi reiterado nas falas do entrevistado 01 “Não! não conheço”, entrevistado 02 "parte de elétrica essas coisas não temos"; entrevistado 03 “Os ônibus elétricos. E a gente até está estudando essa possibilidade. Como aqui é concedido né?” entrevistado 04 “É mais sustentável os carros elétricos, mas isso não tem como a gente atuar”; entrevistado 05 “Não! Lages não”; e para o entrevistado 06 “Está difícil né, mas era o ideal, né? Vai demorar um pouco pra nós. O transporte urbano deixar de queimar o diesel”.

#### **4.4.2. Eixo Sustentabilidade:**

No eixo sustentabilidade as palavras mais utilizadas foram as seguintes: Natureza, sustentabilidade, Turismo, informação, tratamento, tecnologia água fotovoltaico e investimento.

Em relação ao eixo sustentabilidade, a maioria dos respondentes (n=5) consideraram as empresas e destinos adequados, portanto enquadrados como categoria 1 já para (n=1), o poder público tem deixado a desejar, eixo de acessibilidade enquadrado como Categoria 2.

O eixo Sustentabilidade apresentou um baixo atendimento chegando 56,25%. Em relação a política de incentivo a formação de mão de obra e qualificação no turismo os entrevistados relatam que: entrevistado 01 “não conheço o incentivo fiscal até porque é um setor ainda que tem uma das dificuldades de captação de recursos”; entrevistado 02 “Na realidade não tem, o específico de turismo não tem”; entrevistado 03 “Não, não temos a gente já estudou algumas questões de IPTU verde, mas não nenhuma foi efetivamente implementada”; entrevistado 04 “Não, Zero”; entrevistado 05 “Políticas públicas municipais estaduais? Não.”; e entrevistado 06 "não municipal né”.

Ainda sobre investimentos em Tecnologia o entrevistado 04 reiterou “Investir em tecnologia só pra eu poder privado, né? Do público meio que zerado, né?”. Quanto a política de proteção aos recursos naturais, o entrevistado 01 cita “uma ação que a gente não tem assim uma muito forte muito efetiva. Não tem”; e o entrevistado 04 comentou “o pessoal tá começando a construir cabanas fazem não sei mais o que está começar a explorar comercialmente e sem as devidas licenças”.

#### **4.4.3. Eixo Promoção e Marketing:**

No eixo promoção e marketing as palavras mais utilizadas foram as seguintes: Lages, site, informação divulgação serra aplicativo Ponto, interação, centrais e governo.

Em relação ao eixo promoção e marketing, a maioria dos respondentes (n=5) consideraram que devido a falta de pontos de informações turísticos, o eixo não foi atendido plenamente, portanto enquadrados como categoria 2. Já para o entrevistado 6 (n=1), considerou que o sistema de informações digitais supre essa necessidade, enquadrando como Categoria 1. O eixo promoção e marketing apresentou o valor de 60,42 % de atendimento. Mesmo a cidade contando com plataformas de divulgação como site, aplicativos e redes sociais, a ausência de pontos de informações turística foi considerada como um ponto negativo. Conforme citado pelos entrevistados: entrevistado 02 “vai ter a licitação para reforma de duas centrais turísticas”; entrevistado 03 “ambos fechados agora pra reforma”; entrevistado 04 “não temos nenhum ponto específico”; e entrevistado 05 “Não! hoje nós não temos pontos de indicação turística”.

#### **4.4.4. Eixo Inovação:**

No eixo inovação, a nuvem de palavras destacou: aeroporto, serra, turismo, região, selo, catarinense e Coxilha Rica.

Em relação aos resultados da análise do eixo, a maioria dos respondentes (n=4) consideraram que os serviços oferecidos possuem características inovadoras, enquadrando na Categoria 1. Entretanto, a necessidade de qualificação maior dos serviços e a falta de divulgação dos destinos precisam ser melhor trabalhados, deixando este item na categoria 2 (n=2).

Assim, o eixo inovação atingiu 62,5 % sobre os serviços ofertados no turismo rural, reiterado pelos entrevistados: entrevistado 01 “Eu não saberia dizer que são competitivas até porque nós eh em questão de turismo ela não é uma questão de competição”; entrevistado 03 “Então a gente tem muita, muita coisa legal aqui, mas que às vezes as próprias pessoas daqui não conhecem”; entrevistado 04 “a gente tem aqui um déficit muito grande ainda de pessoas preparadas, né”; e entrevistado 05 “Então as poucas que atuam eu vejo como atentos ao que o mercado pede”.

#### **4.4.5. Eixo Criatividade:**

No eixo criatividade as palavras mais utilizadas foram as seguintes: Cultura Eventos, inovação Turismo, história Lages suporte Orion e Corredor das tropas.

Em relação a análise dos resultados do eixo criatividade, a maioria dos respondentes (n=4) consideraram as empresas e destinos necessitam ser adequados, portanto, enquadrados

como categoria 2. Já para (n=2), as entidades como Orion Parque e incubadora da UNIPLAC cumprem com essa missão, eixo de criatividade enquadrado como Categoria 1.

Percentualmente, o eixo Criatividade atingiu 62,5 %, reiterado na fala dos entrevistados: entrevistado 01 “Eu acho que nós estamos pecando ainda. Acho que ainda falta muita criatividade pra nós.”; entrevistado 04 “mas hoje não há uma política de incentivo local com relação a isso”; e entrevistado 05 “Nós não temos uma política oficial a respeito disso”.

#### **4.4.6. Eixo Governança:**

No eixo governança, as palavras mais utilizadas foram: turismo, eventos, hotel, Serra, público e eventos, Salto Caveira e Hotel fazenda Boqueirão.

Em relação a análise dos resultados do eixo governança, a maioria dos respondentes (n=4), enquadraram como categoria 2, considerando a necessidade de melhoria no processo de governança do turismo local. Aspectos como a necessidade de criação de uma Secretaria de Turismo desvinculada a outras pastas foi comentado pelos entrevistados. Entretanto dois dos respondentes (n=2), citam a articulação para com a sociedade civil como um aspecto positivo no processo de governança considerando o eixo como categoria 1.

Assim, o eixo Governança atingiu 70,83 % de atendimento, reiterado nas falas dos entrevistados: entrevistado 01 “Já havia a necessidade de Lages ter uma secretaria pontual exclusiva para turismo.”; entrevistado 02 “A estrutura do turismo em Lages teria que ser maior”; entrevistado 04 “a nível de poder público né? Agora que está começando a se organizar né?”; e entrevistado 05 “a participação da comunidade é via Conselho Municipal de Turismo, mas o Conselho Municipal não é tão atuante quanto em outras cidades”.

#### **4.4.7. Eixo Acessibilidade:**

No eixo acessibilidade as palavras mais utilizadas foram as seguintes: acessibilidade, problema, empreendimento, Cultura, Boqueirão e ambiente.

Em relação ao eixo acessibilidade, a maioria dos respondentes (n=4) consideraram que os empreendimentos e o próprio destino necessitam de alguma adequação, enquadrando Lages na categoria 2. Já para (n=2) os trabalhos realizados são pensados em acessibilidade, classificando o eixo de acessibilidade como Categoria 1.

Na análise gráfica, o eixo Acessibilidade atingiu 81,25% de atendimento, considerando as seguintes falas do entrevistado: entrevistado 01 “eu não saberia dizer pontualmente”; entrevistado 04 “no que depende do poder público é o mais complicado”; e entrevistado 05

“Nos atrativos naturais tem um pouco mais de dificuldade e naqueles atrativos que já são um pouco mais antigos tem se buscado a adequação”.

#### **4.4.8. Eixo Tecnologia:**

No eixo tecnologia as palavras mais utilizadas foram as seguintes: Turismo, aplicativo, Lages, sustentabilidade, gramado, região, selo, site e São Joaquim

Na análise dos resultados do eixo tecnologia, a maioria dos respondentes (n=5) consideraram que se enquadra na categoria 2, pois as tecnologias estão disponíveis, mas nem todas estão acessíveis aos equipamentos turísticos ou possuem pessoas treinadas que atendem aos requisitos. Já para um dos respondentes, os Aspectos empregados com as tecnologias atenderam ao eixo e se enquadram na categoria 1 (n=1).

Na avaliação percentual, o eixo tecnologia atingiu 86,11% de atendimento, reiterado pelos entrevistados: entrevistado 01 “Nós temos a grande dificuldade que se chama Internet. Né?”; entrevistado 02 “Então a tecnologia a gente não tem”; entrevistado 03 “eu acho que a gente está um pouco aquém do que eu gostaria”. Quanto a capacitação e inclusão digital, o entrevistado 05 comentou “Especificamente do turismo eu desconheço”.

#### **4.4.9. Eixo Segurança:**

No eixo segurança as palavras mais utilizadas foram as seguintes: segurança, polícia, operação, turismo, militar, problema, rural e inverno.

Na análise dos resultados, todos os respondentes (n=6), consideraram que as empresas e o destino de Lages estão adequados, portanto enquadrados como categoria 1 Todos salientaram as ações da vigilância sanitária, quanto a fiscalização e da Polícia Militar como o programa de Patrulha Rural.

Assim, o eixo segurança atingiu o maior percentual de atendimento, com 97,22%. destacando-se em relação a segurança sanitária, comentada por entrevistado 01 “Lages melhorou muito em relação ao que era né, nós que tivemos oportunidade de trabalhar no governo lá em dois mil e cinco dois mil e seis, não tinha nem tinha menos três por cento do saneamento tratado né? Hoje está sei lá mais de cinquenta por cento”.

#### **4.4.10. Análise Geral dos Resultados**

A partir da análise dos resultados, na média geral ponderada, o destino de Lages atingiu 69,98% de atendimento aos eixos estabelecidos na metodologia DTIs do Ministério do

Turismo. Ressalta-se que esta análise tomou como base o uso da análise de conteúdo, a partir da aplicação de entrevista semiestruturada, com a hierarquização das respostas. Esta análise permitiu fazer um diagnóstico preliminar do status do destino de Lages, especialmente do segmento do turismo rural, a partir dos eixos estabelecidos pela metodologia.

Assim, por meio das entrevistas foi possível obter o resultado de análise da totalidade dos eixos estabelecidos na metodologia do Ministério do Turismo no destino de Lages. Dos nove eixos analisados, o eixo segurança obteve o maior percentual de atendimento as premissas estabelecidas pela metodologia, com 97,22%, seguido do eixo tecnologia, com 86,11% e o eixo acessibilidade, com 81,25%. Os demais eixos obtiveram um desempenho de atendimento entre os percentuais inferiores à 80%, a saber: o eixo governança, com 70,83%, os eixos inovação e criatividade, com 62,50%, o eixo promoção e marketing, com 60,42%, o eixo sustentabilidade, com 56,25% e o eixo mobilidade e transporte, que obteve o menor índice de atendimento, com 52,42%. Os indicadores apresentados indicam as potencialidades e fragilidades de cada um dos eixos do destino de Lages, aos quais foram relatados pelos entrevistados e discutidos na seção 4 da presente dissertação.

Para uma avaliação mais precisa, torna-se necessária a aplicação de toda a metodologia proposta pelo Ministério do Turismo, como a elaboração de um inventário que evidenciem o cumprimento dos eixos estabelecidos, bem como uma gestão e acompanhamento de técnicos do Governo Municipal e do Ministério do Turismo para o efetivo atendimento a todos quesitos necessários para a avaliação do destino.

#### 4.5. APLICABILIDADE DO ESTUDO

A partir deste estudo, outros destinos no Brasil ou no exterior podem utilizar da metodologia proposta, a fim de analisar e identificar o nível de desenvolvimento do destino em relação ao seu posicionamento como Destinos de Turísticos Inteligentes. Importante considerar que a presente pesquisa se utilizou da metodologia adotada pelo MTur, que estabelece nove eixos norteadores para a análise. A metodologia se baseou em outros modelos internacionais, possibilitando, assim, a sua aplicabilidade em outros destinos.

Fazer parte de um DTI é um diferencial que muitas cidades brasileiras estão buscando. Desta forma, este estudo procurou aproximar o destino de Lages a essa metodologia, proporcionando informações do status do destino para se transformar em DTI no segmento rural e desta forma, se caracterizando como um estudo pioneiro no Brasil. Outro fator a se considerar

é a possibilidade de utilização dos métodos adotados pela presente pesquisa a destinos de turismo rural, haja vista que a análise foi realizada de maneira mais direta a este segmento que é a vocação turística principal da cidade de Lages, Santa Catarina.

No contexto dos empreendimentos privados, como pousadas e outros estabelecimentos rurais, o presente estudo pode ser aproveitado para a identificação de melhorias que possam resultar numa maior qualificação do empreendimento para uma melhor performance de resultados.

A aplicação de ferramentas tecnológicas divulgando o turismo da cidade de Lages foi disponibilizado através da disponibilização da ferramenta QR Code que foi realizada na Universidade do Estado de Santa Catarina UNIPLAC, disponibilizada no balcão do setor de Meios, no setor de atendimento ao Aluno, na biblioteca Figura 25.

Figura 25 - QR Code disponibilizado para Acesso



Fonte: Elaborado pelo autor. 2024.

Foram distribuídos ainda QR Codes ao lado da entrada do elevador no Centro de Ciências, Engenharia e Tecnologia (CCET), no hall de atendimento do setor bloco de Odontologia, no centro de convivência do campus, ampliando a divulgação deste importante sistema de inovação.

#### 4.6. SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

A presente pesquisa teve como foco a análise do turismo rural de Lages no contexto dos destinos de turismo inteligente. Trabalhos futuros podem tomar como base os demais segmentos turísticos da cidade de Lages, como o turismo religioso, considerando que os lugares sagrados são visitados por razões diferentes, desde os fiéis e aqueles que procuram ter uma experiência espiritual até aqueles que são atraídos para esses locais por fatores tão diversos como a natureza ao redor ou a arte disponível (Aulet & Vidal, 2018). Neste contexto, Lages apresenta uma possibilidade de maior promoção do turismo religioso, devido a quantidade de localidades e a existência de várias capelas, associada à fé do povo local, nestes locais, é possível os fiéis criarem o seu espaço para uma aproximação com a devoção e fé. Para os turistas do nicho religioso estas práticas podem determinar se um lugar vale a pena ser visitado (Bremer, 2006).

Outro aspecto observado no resultado da presente pesquisa, foi a possibilidade de desenvolvimento de estudos para a implementação de tecnologias sustentáveis e inovadoras no transporte de passageiros no Planalto Catarinense, otimizando as linhas de transporte que interligam os diferentes trechos operados pela empresa, em parceria com a Prefeitura Municipal de Lages e a Universidade do Planalto Catarinense, se caracteriza como uma oportunidade de novos estudos que venham a resultar em benefícios para a mobilidade na região.

A ausência de outros estudos que analisem DTIs no segmento de turismo rural se caracteriza como uma das limitações encontradas na presente pesquisa. Novos estudos no contexto do turismo rural se tornam necessários para análises comparativas, bem como para a adoção de novas metodologias que considerem as características de destinos de turismo rural, assim como o baixo número de entrevistados, onde futuramente pode evoluir para um estudo quali-quantitativo.

Por fim, as fragilidades identificadas na análise dos eixos aplicados na cidade de Lages possibilitam a ampliação de estudos para a melhoria e qualificação do destino, especialmente na promoção de maior qualidade de vida e bem-estar aos residentes de Lages.

## 5. CONCLUSÃO

Ao longo da presente dissertação de mestrado, buscou-se estruturar uma discussão quanto ao posicionamento do destino Lages em relação ao Destinos de Turismo Inteligentes no cenário brasileiro, a partir de sua vocação ao segmento de turismo rural.

A presente análise se utilizou da metodologia proposta pelo MTur, a partir dos nove eixos estratégicos às ações específicas a serem empreendidas pelos órgãos gestores dos destinos. Estas ações levam em consideração a criação, transformação e disponibilização de recursos turísticos, produtos e serviços, bem como da promoção e comercialização da oferta turística do DTI

Para atingir o primeiro objetivo desta dissertação foi realizada pesquisa bibliográfica em material disponível para proporcionar um alinhamento e aproximação dos conceitos de DTI junto ao segmento de turismo rural, bem como por meio da análise das entrevistas semiestruturadas aplicadas à seis stakeholders com interface no segmento de turismo da cidade de Lages. A partir do estudo, foi possível analisar as características do turismo na região serrana de Santa Catarina, mais especificamente do turismo rural da cidade de Lages, apontando o status quo e o posicionamento de Lages no contexto dos DTIs, a partir da interface da Cidade quanto aos eixos de DTI definidos pelo MTur. Esta análise possibilitou identificar o nível de posicionamento do Destino, bem como as fragilidades existentes, relatadas no resultado na análise de cada eixo, ao qual necessitam de atenção para a implementação de políticas e ações que possam elevar a qualidade do turismo na cidade e, conseqüentemente, melhorias que resultem em maior qualidade de vida para a população.

O segundo objetivo foi a análise sobre as características do turismo na região serrana de Santa Catarina, mais especificamente do turismo rural da cidade de Lages, onde se apurou uma série de pontos fortes, com destaque aos aspectos históricos da Cidade. A potencialidade turística de atrativos como a Região denominada Coxilha Rica e empreendimentos turísticos privados como a Fazenda Hotel Boqueirão e o Hotel Cerro Azul se caracterizam como referenciais para a prática do turismo rural, atraindo turistas nacionais e internacionais.

Os resultados da correlação entre as interfaces da cidade de Lages aos pilares definidos pelo MTur aos DTIs, demonstrados na presente pesquisa, apontam caminhos para a maior qualificação do turismo no destino. A partir do estudo, o turismo rural de Lages se posiciona no contexto dos Destinos de Turismo Inteligentes do Brasil com alguns pontos de atenção em

quase todos os eixos, oportunizando, assim, novos estudos e desenvolvimento de soluções com apoio de todos os *Stakeholders*, destacando-se cada um dos eixos abaixo.

O maior afastamento, atendendo com apenas 52,78%, se encontrou no eixo mobilidade e transporte, pois a maioria dos destinos turísticos rurais dependem de acessos não pavimentados e que não apresentam boa conservação, além do fato reafirmado pelos entrevistados que a cidade não possui meios de transporte mais sustentáveis.

O eixo sustentabilidade apresentou um baixo atendimento chegando a 56,25%. Os pontos de atenção são em relação à política de incentivo e a formação de mão-de-obra qualificada no turismo, onde os entrevistados relatam que não existem programas específicos para o turismo, bem como não apresentam incentivos fiscais e nem investimentos em tecnologia por parte do poder público municipal. Citam ainda a falta de proteção aos recursos naturais e ausência de políticas ou iniciativas voltadas à adoção de tecnologias mais limpas.

Quanto ao eixo promoção e marketing foi apresentado um valor de 60,42% de atendimento. Mesmo a cidade contando com plataformas de divulgação como site, aplicativos e redes sociais, a fragilidade está em não disponibilizar pontos de informações turísticas.

Já o eixo inovação atingiu 62,5% de atendimento. Aspectos como a necessidade de maior qualificação nos serviços prestados e a falta de divulgação dos destinos foram destacados pelos entrevistados, necessitando de uma maior atenção para o desenvolvimento de ações.

O eixo Criatividade atingiu, da mesma forma, 62,5% de atendimento. O destaque foi para a necessidade de desenvolvimento de uma política local de incentivo à cultura, onde a maioria dos entrevistados consideraram a importância de se desenvolver uma política que favoreça a valorização da cultura local.

O eixo governança atingiu 70,83% de atendimento, onde os pontos negativos citados pela maioria dos respondentes foi a necessidade de melhoria no processo de governança do turismo local. Aspectos como a criação de uma Secretaria de Turismo desvinculada a outras pastas foi um dos destaques apontados pela maioria dos entrevistados.

Quanto ao eixo acessibilidade, obteve-se um atendimento de 81,25%, onde a maioria dos respondentes consideraram a necessidade de adequações junto aos empreendimentos turísticos existentes bem como nos espaços e equipamentos públicos da cidade de Lages.

O Eixo tecnologia atingiu 86,11% de atendimento. A maioria dos respondentes consideraram que as tecnologias estão disponíveis, mas nem todas estão acessíveis aos equipamentos turísticos ou possuem pessoas treinadas que atendem aos requisitos.

O eixo que chegou mais próximo de atingir 100% de atendimento foi o eixo segurança, chegando ao percentual de 97,22%. Como ponto de atenção foi somente considerada a

segurança sanitária, ao qual necessita de uma atenção especial por parte do Poder Público Municipal.

A partir do método de pesquisa adotado na presente investigação, baseando-se na metodologia adotada pelo Ministério do Turismo, a média ponderada de todos os eixos analisados no destino de Lages foi de 69,98% de atendimento. Este resultado se apresenta como um importante indicador do posicionamento do destino de Lages, especialmente em relação ao segmento de turismo rural, no contexto dos Destinos de Turismo Inteligentes do Brasil, respondendo assim à pergunta da pesquisa.

Os indicadores apresentados, bem como a análise das entrevistas realizadas promoveram a identificação das potencialidades e fragilidades existentes em Lages, especialmente na identificação de melhorias para um melhor posicionamento do destino frente aos demais destinos de turismo inteligente no Brasil.

As conquistas deste trabalho contribuem para estudos em outras áreas de desenvolvimento e inclusão social e na identificação socioeconômica da cidade de Lages que venham a gerar um maior impacto econômico, social e cultural ao destino. Especialmente no contexto do turismo rural, estudos desta natureza podem fornecer informações em relação ao posicionamento do destino quanto aos critérios adotados pela MTur do Brasil para a acreditação de DTI, visto que não há estudos nesta direção. Neste sentido, o presente estudo se apresentou de forma inovadora e com alto potencial de produção intelectual, considerando o ineditismo de se aplicar a metodologia brasileira DTI a um destino de turismo rural.

Como fatores limitantes, destaca-se a dificuldade em se encontrar outros estudos que avaliem destinos de turismo inteligente a partir do segmento de turismo rural, bem como publicações que tratem do tema de forma mais direta. Outro fator limitante da pesquisa foi a aplicação da metodologia DTI do Ministério do Turismo do Brasil sem uma supervisão e revisão de técnicos da área. Neste sentido, sugere-se que se dê seguimento ao presente estudo, por meio da implementação de um grupo de trabalho junto a Prefeitura Municipal de Lages e ao Conselho Municipal de Turismo, afim de validar a análise desenvolvida por esta pesquisa de mestrado junto ao Programa do Governo Federal.

Por fim, o estudo desenvolvido na presente dissertação permitiu ampliar o universo de entendimento em relação ao posicionamento de destino de Lages/SC, especialmente do segmento de turismo rural, no contexto dos destinos de turismo inteligente neste sentido, todas as reflexões e análises realizadas nesta investigação indicaram uma contínua busca no

aperfeiçoamento e evolução de teorias relacionadas a DTIs em segmentos específicos do turismo, que são apresentadas como recomendações para futuros estudos.

## 6. REFERÊNCIAS

- Associação dos Municípios da Região Serrana (n.d.). *home*. recuperado em 09 de janeiro de 2024. <https://amures.org.br/>
- Araújo T. M. O, Farias M. F., & Ferreira L. V. F. (2020). Um Estudo Sobre Modelo De Gestão Dos Negócios Com Ênfase No Turismo 4.0. *Turismo: Estudos & Práticas (UERN)*. v.9 (2),1-20. <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/636/606>
- Aulet, S., & Vidal, D. (2018). Tourism and religion: sacred spaces as transmitters of heritage values. *Church, Communication and Culture*, 3(3), 237–259. <https://doi.org/10.1080/23753234.2018.1542280>
- Bagega, C. S., & Werlang, N. B. (2017). Turismo rural: perspectivas teóricas e agenda de pesquisa. *Revista de Turismo Contemporâneo–RTC*, v. 5, n. 2, p.278-300. <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/12864/9031>
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. (L. A. Reto & A. Pinheiro Trad.). Edições 70.
- Baumgarten, C. (2010). *Sua Majestade, O Rio Pelotas Memórias, História e Heranças de um Rio*. HB.
- Bittencourt, S. F. (2012). *Avaliação da resistência à compressão de pavers produzidos com agregados de resíduos de construção e demolição e areia de fundição*. [Dissertação mestrado - Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Tecnologia, Limeira, SP]. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). DOI: <https://doi.org/10.47749/T/UNICAMP.2012.850357>
- Biz, A. A., Capellini, C., Rosseto, C. R., Camilotti, C., & Rodrigues, S. M. (2017). Construção da Rota Estratégica do Setor de Turismo para o Estado de Santa Catarina (Brasil): Um Olhar para 2022. In *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes*. pp. 276-300, Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante.. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70151/5/Actas-Seminario-Destinos-Turisticos-Inteligentes\\_13.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70151/5/Actas-Seminario-Destinos-Turisticos-Inteligentes_13.pdf)
- Boqueirão Hotel Fazenda (n. d.) *Criando memórias há mais de 30 anos!*. recuperado em 09 de janeiro de 2024. <https://boqueiraohotelfazenda.com.br/sobre-nos/>

- Bremer, T. S. (2006). *Sacred spaces and tourist places*. En D. J. Timothy y D. H. Olsen (Eds.), *Tourism, religion and spiritual journeys* (p. 25-35). Routledge.
- Bursztyn, I., & Assis, D. S. (2015). *Turismo e tecnologias: volume 1*. Fundação Ceciej.
- Buhalis, D. (2019). Technology in tourism from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. *Tourism Review*, Vol. 75 No. 1, pp. 267-272. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0258>
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). Smart Tourism Destinations. Xiang, Z., Tussyadiah, I. (eds) *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2\\_40](https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40)
- Câmara de Dirigentes Lojistas. (n.d.) *Home*. recuperada em 09 de janeiro de 2024. <https://www.cdlages.com.br/>
- Câmara Municipal de Lages. ( 2020, 07 dez). *Novos vereadores – 19ª Legislatura: Quem é Alvaro Mondadori – Joinha (PP)?* . recuperado em 09 de jan 2024. <https://www.camaralages.sc.gov.br/imprensa/0/pesquisa/2/0/2139>
- CAPES. (2020a). Ata 198a Reunião Ordinária. <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos/conselho-tecnico-cientifico-da-educacao-superior/atas-ctc-es/ata-198.pdf>
- CAPES. (2020b). Tabela de Áreas do Conhecimento. [https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/TabelaAreasConhecimento\\_072012\\_atualizada\\_2017\\_v2.pdf](https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/TabelaAreasConhecimento_072012_atualizada_2017_v2.pdf)
- Comunello, F. J. (2014). *Em Busca do Frio: O Turismo na Região Serrana de São Joaquim* [Tese Doutorado, Programa de pós Graduação Antropologia Social (UFRGS)]. LUME Repositório Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/96139>
- Chizzotti, A. (2014). *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais* (6a Ed.). Vozes.
- Cresce a demanda por cavalgadas de grupos pela Coxilha Rica. (2022, 19 de setembro). *Agência AL*. recuperado em 27/12/2023.

<https://agenciaal.alesc.sc.gov.br/index.php/especiais/reportagens/cresce-a-demanda-por-cavalgadas-de-grupos-pela-coxilha-rica>

Dalonso, Y. S. (2015). *Avaliação de políticas públicas de desenvolvimento turístico das cidades de Gramado (Brasil) e Rovaniemi (Finlândia)*. [Tese de Doutorado Universidade do Minho Instituto de Ciências Sociais]. Repositorium Universidade do Minho Serviços de Documentação. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/38439>

Decreto nº 9.854, de 25 de junho de 2019. (2019). Institui o plano nacional de internet das coisas e dispõe sobre a câmara de gestão e acompanhamento do desenvolvimento de sistemas de comunicação máquina a máquina e internet das coisas. Presidente da República. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-9854-de-25-de-junho-de-2019-173021041>

Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes. (2006). *MANUAL DE PAVIMENTAÇÃO. Publicação IPR - 719 . 3ª EDIÇÃO – Rio de Janeiro, 2006* [https://www.gov.br/dnit/pt-br/assuntos/planejamento-e-pesquisa/ipr/coletanea-de-manuais/vigentes/719\\_manual\\_de\\_pavimentacao.pdf](https://www.gov.br/dnit/pt-br/assuntos/planejamento-e-pesquisa/ipr/coletanea-de-manuais/vigentes/719_manual_de_pavimentacao.pdf)

Donaire, J. A. (2019). Tourism after tourism. *Treballs De La Societat Catalana De Geografia*, (87), 61–66. Retrieved from <https://revistes.iec.cat/index.php/TSCG/article/view/145996>

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária Brasil. (2018). Valor Nutricional do Pinhão. *Embrapa Florestas*. Recuperado em 05 de janeiro de 2024 <https://www.embrapa.br/florestas/valor-nutricional-do-pinhao>.

Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina (08 de jan 2021). Zulmiro Klann assume a presidência da CDL Lages. *Notícias FCDL*. recuperado em 09 de janeiro de 2024. <https://www.fcdl-sc.org.br/newsletter/edicao-975/zulmiro-klann-assume-a-presidencia-da-cdl-lages/>

Federação de Consórcios, Associações de Municípios e Municípios de Santa Catarina (2020). *Índice de Desenvolvimento Municipal Sustentável 2020*. acessado em 10 de fevereiro de 2020. <https://indicadores.fecam.org.br/indice/municipal/ano/2023/codMunicipio/141>

Flick, U. (2004). *Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa*. (2a Ed.). Bookman

- Gibson, D. V., Kozmetsky, G., & Smilor, R. W. (1992) *The Technopolis Phenomenon: Smart Cities, Fast Systems, Global Networks*. Rowman & Littlefield, New York.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanovic, N., & Meijers, E. J. (2007). *Smart cities. Ranking of European medium-sized cities. Final report*. <https://doi.org/10.34726/3565>
- Gil, A. C. (2002). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4a ed. Atlas
- Governo de Portugal. (2020, 22 de janeiro). Turismo atinge resultados históricos no mês de novembro *Economia e Transição Social Portugal*, Recuperado em 10 de janeiro de 2024. <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22/comunicacao/comunicado?i=turismo-atinge-resultados-historicos-no-mes-de-novembro>
- Governo de Santa Catarina. (2019, 08 de março). Centros de Inovação: Orion Parque chega a aproximadamente 90% de ocupação em Lages. *Agência Catarinense de Notícias*. recuperado em 12 de dezembro de 2023. <https://estado.sc.gov.br/noticias/centros-de-inovacao-orion-parque-chega-a-aproximadamente-90-de-ocupacao-em-lages/>
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C., & Lamsfus, C. (2015). Conceptual Foundations for Understanding Smart Tourism Ecosystems. *Computers in Human Behavior*, 50, 558-563. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.043>
- Gretzel, U. (2017). Keynote at Smart Tourism Destinations: New Horizons in Tourism Research and Management. *Smart Destination Research*. University of Alicante, Spain.
- Grunberg, E., Ramos, S. P., & Silva, A. C. P. (2014). Sobre Educação Patrimonial, Turismo e Preservação dos Bens Culturais. *Revista Iberoamericana de Turismo*, v. 4, p. 125-129, <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/1354/954>
- Henrique Beling. (n. d.) *Home* [LinkedIn page]. LinkedIn. Recuperado em 9 de janeiro de 2024. [de linkedin.com/in/henrique-beling-41a0b763](https://www.linkedin.com/in/henrique-beling-41a0b763)
- Henz, A. P., Staduto, J. A. R., & Piffer, M. (2018). Desenvolvimento rural sustentável e turismo rural no Brasil: uma relação de interdependência. *Ateliê do Turismo*, 2(1), 100-118. [https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/5928/pdf\\_26](https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/5928/pdf_26)

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística Brasil. (2021). *Ministério da Educação, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP - Censo Educacional 2021*, recuperado em 20 de julho de 2023. <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/lages/pesquisa/40/0?tipo=grafico>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística Brasil. (2022a). *Panorama*. Acessado em 04 de dezembro de 2023. <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/lages/panorama>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística Brasil. (2022b). *Cidades*. Acessado em 04 de dezembro de 2023. <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sc/>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística Brasil. (2022c). *Panorama*. Acessado em 17 de janeiro de 2024. <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/panorama>

Invat.tur (2014). Proyecto Destinos Turísticos Inteligentes Comunitat Valenciana. *Modelo DTI de la Comunitat Valenciana*. <https://invattur.es/modelo-destinos-turisticos-inteligentes.html>

Jamal, T. & Guia J. (2021). Global Coordination and Regulation of Tourism: Radicalizing Kant's Cosmopolitanism. *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi* 26 (1):9-31 <https://www.e-revistes.uji.es/index.php/recerca/article/view/4597/6139>

Juliano Polese Branco. (11 de jul 2015). Plataforma Lattes [CNPQ]. Currículo Lattes. Recuperado em 09 de janeiro de 2024. <http://lattes.cnpq.br/3014685477844971>

Khatri, I. (2019). Information technology in tourism & hospitality industry: A review of ten years' publications. *Journal of Tourism and Hospitality Education*, 9, 74-87. <https://doi.org/10.3126/jthe.v9i0.23682>

Lages, a Capital do Turismo Rural. (n. d.). *Observatório do Turismo de Santa Catarina*. recuperado em julho de 2022 <http://observasctur.com.br/informacoes/lages-a-capital-do-turismo-rural/>

Lei nº 18612, de 20 de janeiro de 2023. (2023). Altera a Lei nº 17.003, de 2016, que “Dispõe sobre a produção e a comercialização do queijo artesanal serrano, no Estado de Santa Catarina”. Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, [http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2023/18612\\_2023\\_lei.html](http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2023/18612_2023_lei.html)

Lei nº 18.180, de 11 de agosto de 2021. (2021). Institui “A Rota Turística Vinhos de Altitude de Santa Catarina”. Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, [http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2021/18180\\_2021\\_lei.html](http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2021/18180_2021_lei.html)

Lei nº 13.890, de 11 de dezembro de 2006. (2006). Institui o dia 26 de abril como data comemorativa ao Dia do Tropeiro no Estado de Santa Catarina. Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, [http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2006/13890\\_2006\\_lei.html](http://leis.alesc.sc.gov.br/html/2006/13890_2006_lei.html)

Lima, D., & Mendes, L., Filho., ( 2021, maio-agosto). Modelo INVAT.TUR: Indicadores relevantes para gestão de um destino turístico inteligente. *Revista Cenário – Revista Interdisciplinar em Turismo e Território, Brasília,9* (2), Mai./jun. <https://doi.org/10.26512/revistacenario.v9i2.35322>

Lima, F. O. (2000). *A sociedade digital: o impacto da tecnologia na educação e nas organizações*. Rio de Janeiro. Qualitymark

Lopes, E. R., & Simões, J. T. (2021). A importância do patrimônio gastronômico para o desenvolvimento territorial. In P. V. Chiattonne, & M. C. Figueira (Eds.), *Patrimônio Gastronômico* (pp. 112-141).

Lucas Moreira Borges (n. d.) Home [LinkedIn page]. LinkedIn. Recuperado em 9 de janeiro de 2024. de [linkedin.com/in/lucas-moreira-borges-980392233](https://www.linkedin.com/in/lucas-moreira-borges-980392233)

Magaldi, S. & Salibi J., Neto., (2018). *Gestão do amanhã tudo que você precisa saber sobre gestão, inovação e liderança para vencer na 4ª. Revolução industrial*. Gente

Martinez-Garcia, E., Raya, J. M., & Majó, J. (2017). Differences in residents attitudes towards tourism among mass tourism destinations. *International Journal of Tourism Research*. <https://doi.org/10.1002/jtr.2126>

Ministério da Saúde Secretaria de Vigilância em Saúde. (2021). *Boletim Epidemiológico Volume 52. Nº 37*. Ministério da Saúde Secretaria de Vigilância em Saúde SRTVN [www.saude.gov.br/svs](http://www.saude.gov.br/svs)

Ministério do Turismo. (2010). *Turismo Rural: Orientações Básicas*. / Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Segmentação do Turismo.

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/segmentacao-do-turismo/turismo-rural-orientacoes-basicas.pdf>

Ministério do Turismo. (2021, 02 de junho). Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), *Serviços e Informações do Brasil*. recuperado em 05/12/2023 <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/ministerio-do-turismo/destinos-turisticos-inteligentes-dti>

Ministério do Turismo. (2022a, 10 de setembro). Ministério do Turismo lança Catálogo de Soluções Tecnológicas para DTI, *Serviços e Informações do Brasil*. recuperado em 06 de setembro de 2023 <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-do-turismo-lanca-catalogo-de-solucoes-tecnologicas-para-dti>

Ministério do Turismo. (2022b). Catálogo de Soluções Tecnológicas para DTI. *Serviços e Informações do Brasil*. Recuperado em 05 de Dezembro de 2023 [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/copy\\_of\\_CatlogoSoluesTecnolgicas\\_DTIBrasil.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/copy_of_CatlogoSoluesTecnolgicas_DTIBrasil.pdf)

Ministério do Turismo. (2022c). *Modelo DTI Brasil Manual metodológico*. recuperado em 05/12/2023 [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/copy6\\_of\\_DTIBrasilManualMetodologico2022.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/copy6_of_DTIBrasilManualMetodologico2022.pdf)

Ministério do Turismo. (2023, 20 de outubro). DTI Brasil: cidades selecionadas em 2023 recebem nova consultoria do MTur. *Serviços e Informações do Brasil*. Recuperado em setembro de 2023. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/dti-brasil-cidades-selecionadas-em-2023-recebem-nova-consultoria-do-MTur>

Neufeld, J. L. (2011). *Estatística aplicada à Administração usando o Excel*, Pearson

Oliveira, E. R. (2012). *Muito Além dos Caminhos*.

Organização das Nações Unidas. (2020). Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, *Organização das Nações Unidas Brasil*. <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

Pedron, F. A., Almeida, J. A., & Souza, M. (2008). Avaliação Do Planejamento Do Turismo Rural No Roteiro Nostra Colônia. *Turismo: Visão e Ação*, v. 10 n. 2. 263 - 285. <https://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/ref.php?id=14886>

Polese, C., Oliveira F. H., Lima, C. L., & Alves, F. E. (2015). *Análise da hidrografia da Coxilha Rica, Sul do município de Lages – SC*. [Dissertação Mestrado, Universidade do Estado de Santa Catarina, Lages, Santa Catarina, Brasil]. Geosul, v. 30, n. 59. <https://doi.org/10.5007/2177-5230.2015v30n59p47>

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. (2022), *Orientações para elaboração de citações e referências: conforme a American Psychological Association (APA) 7ª Edição*. Sistema Integrado de Bibliotecas, [www.pucminas.br/biblioteca](http://www.pucminas.br/biblioteca)

Richardson, R. J.(1999) *Pesquisa social: métodos e técnicas* (3a ed). Atlas.

Santos, A. A. Alcântara, V. C. & Silva, E. A. (2010). Turismo Rural e Desenvolvimento Local Sustentável: Problemas, Premissas e Perspectivas Teóricas. *Administração Pública e Gestão Social*, vol. 2, núm. 4, pp. 423- 443. <https://www.locus.ufv.br/bitstream/123456789/13219/1/41-206-1-PB.pdf>

Schwab, K. (2016a). *Fourth Industrial Revolution The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond*. *Forum Econômico Mundial*, recuperado em julho de 2022 <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>

Schwab, K. (2016b). *A Quarta Revolução Industrial*. ( D. M. Miranda Trad.). Título original: *The Fourth Industrial Revolution*. Edipro

Segittur (2024). *Destinos turísticos inteligentes Impulsamos un desarrollo de turismo sostenible*, recuperado em 20 de fevereiro de 2024 <https://www.segittur.es/destinos-turisticos-inteligentes/>

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (n.d.). *Quem é o Sebrae?* recuperado em 09 de janeiro de 2024. <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae>

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2016, julho). Destinos Turísticos Inteligentes Tecnologias de informação e desenvolvimento sustentável, *Sistema de Inteligência de Mercado SIM, Boletim de Inteligência*. [https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/BI\\_Tur\\_2016\\_06\\_Destinos%20Tur%C3%ADsticos%20Inteligentes.pdf](https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/BI_Tur_2016_06_Destinos%20Tur%C3%ADsticos%20Inteligentes.pdf)

Secretaria de desenvolvimento Econômico e turismo (2024). A Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico e Turismo compete. *Lages.sc.gov.br* Recuperado em 08 de janeiro de 2024 <https://www.lages.sc.gov.br/secretaria/10/secretaria-de-desenvolvimento-economico-e-turismo>

Siega, L. (2009). Sebrae oficializa nova Coordenadoria Regional. *Revista Expressiva O portal da Serra Catarinense..* recuperado em 09 de janeiro de 2024. <https://revistaexpressiva.blogspot.com/2009/08/sebrae-oficializa-nova-coordenadoria.html>

Simioni, F. J., Donadel, C., Göde, J. N., Cantareli, A. C., & Sartori, L. (2018). Valoração econômica da área rural de Coxilha Rica - campos naturais de Lages/SC. *Revista Ibero Americana de Ciências Ambientais*, v.9, n.4, p.393-406, 2018. <http://doi.org/10.6008/CBPC2179-6858.2018.004.0031>

Sosa, M., Aulet, S., Mundet, L. (2021). Community-Based Tourism through Food: A Proposal of Sustainable Tourism Indicators for Isolated and Rural Destinations in Mexico. *Sustainability*, 13, 6693. <https://doi.org/10.3390/su13126693>

Trigo, L. G. G. (2014). Imagens, caminhos e experiências em viagens. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, v. 6, p. 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/4735/473547041011.pdf>

Tulik, O. (1993). Recursos naturais e turismo: tendências contemporâneas. *Revista Turismo Em Análise*, 4(2), 26-36. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v4i2p26-36>

Tulik, O. (2003), *Turismo Rural* (9a ed). São Paulo SP. Aleph

Tulik, O. (2016), *Proseando: Conversas sobre Turismo com Olga Tulik* [Video]. You Tube. <https://www.youtube.com/watch?v=ZqdwFXVQNpg>

Turismo de Portugal. (2017a). Plano de atividades 2017. *Planos e Relatórios de Atividades*, <https://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/gestao/Informacao-de-Gestao/2017-plano-atividades.pdf>

Turismo de Portugal. (2017b). Programa de Turismo 4.0.  
<https://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/Inovacao/turismo-4-0/Documents/Turismo40-apresentacao-LA-2017.pdf>

Turismo de Portugal. (2023). Planos de Atividade 2023. *Planos e Relatórios de Atividade*.  
<https://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/gestao/Informacao-de-Gestao/plano-atividades-turismo-de-portugal-2023.pdf>

Viero, V. C., & da Silveira, A. C. M. (2011). Apropriação de tecnologias de informação e comunicação no meio rural brasileiro. *Cadernos de Ciência & Tecnologia*, 28(1), 257-277.  
[https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/5928/pdf\\_26](https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/5928/pdf_26)

Walter Manfroi. (n. d.) *Home* [LinkedIn page]. LinkedIn. Recuperado em 9 de janeiro de 2024.  
[de linkedin.com/in/walter-manfroi-7a372148](https://www.linkedin.com/in/walter-manfroi-7a372148)

Wendling, I., & Zanette, F. (Eds.) (2017 ). *Particularidades e biologia reprodutiva de Araucária* . Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.  
angustifolia.<https://ainfo.cnptia.embrapa.br/digital/bitstream/item/160811/1/Araucaria.pdf>

Zimmermann A. (1996). *Turismo Rural um Modelo Brasileiro*.

## 7. APÊNDICES

### Apêndice A - Instrumentos para coleta de dados

UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE – UNIPLAC

UNIVERSIDADE DO CONTESTADO – UNC

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE – UNIVILLE

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SISTEMAS PRODUTIVOS - PPGSP

JOSÉ ADELIR WOLF

**TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL**

**Instrumento de Pesquisa**

Este estudo aplica métodos qualitativos, em uma pesquisa exploratória apoiada em revisão bibliográfica com aplicação de questionário semiestruturado em entrevista aplicada a atores principais

#### DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

##### Descrição do local e população em estudo

Conforme previsto a delimitação geográfica e demográfica e a abrangência deste trabalho delimita a cidade de Lages no estado de Santa Catarina, prevendo utilizar os enfoques interdisciplinares para promover o conhecimento e a utilização dos modelos e ferramentas que fazem com que a sociedade desfrute do diferencial e das novas tecnologias gerados a partir da evolução das Tecnologias, Lages está localizada na região sul do Brasil, no planalto serrano do estado de Santa Catarina, na figura 02 demonstra a localização de Lages.

Figura: 02 Localização da cidade de Lages SC



Fonte; IBGE 2023

Lages conta com uma população de 164.981 pessoas, sendo que em 2010 este número era 154.122, comparando com a cidade de Chapecó que em 2010 tinha 182.809 habitantes e em 2022 chegou a 254.781. Denota uma década de pouca evolução.

#### PROCESSO DE COLETA DE DADOS

A entrevista será realizada por meio de agendamento com cada um dos atores selecionados

Um dos critérios seguidos para a seleção dos entrevistados foi o de garantir a presença de stakeholders ligados direta com a atividade turística da cidade de Lages. Neste sentido, a amostra resultou na identificação de 04 entrevistados.

Entrevista aplicada em agentes principais atores do processo de turismo na região:

- Presidente da Amures
- Secretário de turismo municipal
- Presidente do CDL
- Entidade civil organizada (fazenda de turismo boqueirão).

As questões levantadas estão embasadas na metodologia do Ministério do Turismo para definição dos DTI no Brasil conforme modelo aplicado, quadro 01 lista os nove pilares.

Quadro 01: Pilares trabalhados no Metodologia DTI

Tema	Título
1	Eixo de Governança
2	Eixo de Inovação
3	Eixo de Tecnologia
4	Eixo de Acessibilidade
5	Eixo de Criatividade
6	Eixo de Sustentabilidade
7	Eixo de Segurança
8	Eixo de Mobilidade e Transporte
9	Eixo de Promoção e Marketing

Fonte: O Autor 2023

Os pilares a serem trabalhados neste estudo contam com o seguinte roteiro de questões a serem aplicadas em entrevista gravada.

Quadro 02: Roteiro Guia Para Entrevistas.

Tema	Título (Eixo)	Perguntas
1	Governança	<p>a) Como está organizada a governança para a gestão do turismo em Lages?</p> <p>b) Como é a participação da sociedade civil no processo de construção das políticas de turismo na cidade?</p>
2	Inovação	<p>c) Como são classificados os serviços ofertados no turismo rural? são inovadores?</p> <p>d) os serviços ofertados no turismo rural de Lages são competitivos quando comparados a outros destinos?</p>
3	Tecnologia	<p>e) Quais tecnologias estão disponíveis e são de fácil acesso?</p> <p>f) Existe programa de capacitação para inclusão digital? Qual?</p> <p>g) Como contribuem para a sustentabilidade e acessibilidade?</p>
4	Acessibilidade	<p>h) Há iniciativas de melhorias a acessibilidade aos portadores de deficiência ao destino Lages?</p> <p>i) Como os atrativos turísticos estão preparados em relação a acessibilidade, especialmente aos portadores de deficiência física e pessoas com mobilidade restrita?</p>
5	Criatividade	<p>j) Como é a política local de incentivo à indústria criativa?</p> <p>k) Existe alguma política de promoção da cultural local e de proteção ao patrimônio cultural?</p>

6	Sustentabilidade	<p>l) Existe uma política de incentivo a formação de mão-de-obra e qualificação ao turismo na cidade?</p> <p>m) Há incentivos fiscais para empreendedores do segmento de turismo em Lages?</p> <p>n) Há investimentos em tecnologia que venham a favorecer o desenvolvimento do turismo em Lages?</p> <p>o) Existem ações de sustentabilidade ambiental que visem o uso racional da água, combate a poluição da água e do solo, dentre outras ações de tratamento de resíduos?</p> <p>p) Como é a política local em relação a proteção dos recursos naturais existentes?</p> <p>q) Há políticas, bem como iniciativas relacionadas a adoção de tecnologias mais limpas?</p>
7	Segurança	<p>r) Como é considerada a segurança sanitária de Lages?</p> <p>s) Há uma política de medidas preventivas contra as mais diversas formas de crime?</p> <p>t) Há iniciativas de proteção a criança e ao adolescente, especialmente em relação a exploração turística?</p>
8	Mobilidade e transporte	<p>u) Como é considerado o acesso ao destino de Lages?</p>

		<p>v) O município dispõe com uma rede de conectividade com outros destinos, como terminais rodoviários, aeroporto?</p> <p>w) Existe alguma iniciativa que considere o uso de transporte por meios mais sustentáveis?</p>
9	Promoção e Marketing	<p>x) Quanto a promoção do destino Lages, a cidade conta com plataformas de divulgação como site, aplicativos e redes sociais? Em havendo, há interação com os turistas por meio destas redes?</p> <p>z) Lages conta com pontos de informações turísticas? <u>Em havendo</u>, o serviço se encontra disponível todos os dias do ano?</p>

Fonte: O Autor 2023







### Apêndice G - Nuvem de palavras para o eixo criatividade



Fonte: Dados da entrevista, 2023.

### Apêndice H - Nuvem de palavras para o eixo sustentabilidade





## Apêndice K - Nuvem de palavras para o eixo promoção e marketing



Fonte: Dados da entrevista, 2023.

## 8. ANEXOS

### Anexo A - Viaduto V-17 Liga Lages a Vacaria



Fonte: <https://www.viagensecaminhos.com/2012/05/rio-pelotas-em-tempos-de-seca-vacaria.html?showComment=1444252232697>

### Anexo B - Foto da Coxilha Rica - Fazenda Centenária Tijolinho



Fonte: Acervo pessoal do Autor, 2010.

### Anexo C - Caminho das Tropas localizado na Coxilha Rica



Fonte: site viagens e caminhos, 2023.

<https://www.viagensecaminhos.com/2021/03/coxilha-rica.html>

Anexo D - Salto Caveiras localizado em Lages



Fonte: site viagens e caminhos, 2023. <https://www.viagensecaminhos.com/2018/12/o-que-fazer-em-lages.html>

Anexo E - Hotel Fazenda Boqueirão



Anexo F - Hotel Cerro Azul (Município de Capão Alto)



Fonte: site viagens e caminhos, 2023.

<https://www.viagensecaminhos.com/2021/03/coxilha-rica.html>

Anexo G - Mercado Público Municipal 1980 e após reforma 2021



Fonte: Google, 2023. <https://www.archdaily.com.br/br/623462/concurso-nacional-para-a-requalificacao-do-mercado-publico-de-lages-sc> <https://igarashotel.com.br/mercado-publico-de-lages-em-santa-catarina/>

Anexo H - ORION Parque (2023)



Fonte: FAPESC, 2023. <https://fapesc.sc.gov.br/primeiro-dos-13-centros-de-inovacao-sera-inaugurado-em-lages/>, 2023.

Anexo I - Patrulha Rural - Programa de atendimento de localidades rurais pelo Policiamento Militar.



Fonte: Fazenda Lua Cheia @ fazendaluacheia Instagram.com

Anexo J - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP número 6.552.237.

UNIVERSIDADE DO PLANALTO  
CATARINENSE - UNIPLAC



## PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL.

**Pesquisador:** JOSE ADELIR WOLF

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 75884823.0.0000.5368

**Instituição Proponente:** Universidade do Planalto Catarinense - UNIPLAC

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 6.552.237

#### **Apresentação do Projeto:**

Projeto de dissertação de mestrado intitulado: TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL

#### **Objetivo da Pesquisa:**

Identificar o status DAS tecnologias e a inovação da cidade de Lages no contexto dos Destinos Turísticos Inteligentes, considerando a metodologia proposta pelo Ministério do Turismo Brasil.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

**Riscos:**

O risco da pesquisa será mínimo, mas pode ocorrer algum tipo de constrangimento no momento de responder a entrevista. Se ocorrer algum risco na aplicação da pesquisa, será encaminhado o pesquisador à clínica escola de psicologia da UNIPLAC, para atendimento gratuito. Mesmo após o Termo de Consentimentos Livre e Esclarecido o participante tem o direito de pleitear indenização por reparação de danos que apresente nexos causal com a pesquisa. Os benefícios da pesquisa apontaram quais setores devem ser priorizados para que a cidade de Lages seja incluída como DTI

**Benefícios:**

Este estudo espera contribuir com o desenvolvimento econômico e social, atuando de forma a levar conhecimento e servir de ponte de acesso às novas tecnologias disponíveis, a partir dos princípios do Turismo 4.0, e DTI destacando-se a Metodologia utilizada pelo Ministério de

**Endereço:** Av. Castelo Branco, 170 - Prédio da Reitoria - 2º andar, sala 10

**Bairro:** Universitário

**CEP:** 88.509-900

**UF:** SC

**Município:** LAGES

**Telefone:** (49)3251-1086

**E-mail:** cep@uniplaclages.edu.br

Continuação do Parecer: 6.552.237

Turismo do Brasil.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A pesquisa está de acordo com a Resolução CNS N°510/2016

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Vide conclusões ou pendências e lista de inadequações.

**Recomendações:**

Vide conclusões ou pendências e lista de inadequações.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Sem pendências.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

O desenvolvimento da pesquisa, deve seguir os fundamentos, metodologia e preposições, do modo em que foram apresentados e avaliados por este CEP, qualquer alteração, deve ser imediatamente informada ao CEP-UNIPLAC, acompanhada de justificativa.

O pesquisador deverá observar e cumprir os itens relacionados abaixo, conforme descrito na Resolução n° 466/2012.

- Desenvolver o projeto conforme delineado;
- Elaborar e anexar na Plataforma Brasil os relatórios parcial e final;
- Apresentar dados solicitados pelo CEP ou pela CONEP a qualquer momento;
- Manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 5 anos após o término da pesquisa;
- Encaminhar os resultados da pesquisa para publicação, com os devidos créditos aos pesquisadores associados e ao pessoal técnico integrante do projeto; e
- Justificar fundamentalmente, perante o CEP ou a CONEP. Interrupção do projeto ou a não publicação dos resultados.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2185551.pdf	18/11/2023 10:32:54		Aceito
Outros	Declaracao_de_ciencia_e_concordancia_assinado_BOQUEIRAO_assinado.	18/11/2023 10:32:16	JOSE ADELIR WOLF	Aceito

**Endereço:** Av. Castelo Branco, 170 - Prédio da Reitoria - 2º andar, sala 10

**Bairro:** Universitário

**CEP:** 88.509-900

**UF:** SC

**Município:** LAGES

**Telefone:** (49)3251-1086

**E-mail:** cep@uniplacages.edu.br

UNIVERSIDADE DO PLANALTO  
CATARINENSE - UNIPLAC



Continuação do Parecer: 6.552.237

Outros	pdf	18/11/2023 10:32:16	JOSE ADELIR WOLF	Aceito
Outros	Declaracao_de_ciencia_e_concordancia_das_instituicoes_envolvidas_sec_turismo_assinado.pdf	17/11/2023 19:36:21	JOSE ADELIR WOLF	Aceito
Outros	Declaracao_de_ciencia_e_concordancia_assinado AMURES assinado.pdf	17/11/2023 19:35:40	JOSE ADELIR WOLF	Aceito
Declaração de concordância	Declaracao_de_ciencia_e_concordancia_assinado CDL assinado.pdf	17/11/2023 19:33:19	JOSE ADELIR WOLF	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_JoseWolf2023.pdf	17/11/2023 19:32:26	JOSE ADELIR WOLF	Aceito
Outros	Instrumento_de_Pesquisa2023.pdf	17/11/2023 18:58:48	JOSE ADELIR WOLF	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Declaracao_compromisso_Wolf2023.pdf	17/11/2023 18:32:15	JOSE ADELIR WOLF	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Modelo_Wolf2023.pdf	23/10/2023 20:39:02	JOSE ADELIR WOLF	Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto_Josewolf2023.pdf	15/09/2023 19:22:16	JOSE ADELIR WOLF	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

LAGES, 04 de Dezembro de 2023

Assinado por:  
**Elisa Maria Rodriguez Pazinato Telli**  
(Coordenador(a))

**Endereço:** Av. Castelo Branco, 170 - Prédio da Reitoria - 2º andar, sala 10  
**Bairro:** Universitário **CEP:** 88.509-900  
**UF:** SC **Município:** LAGES  
**Telefone:** (49)3251-1086 **E-mail:** cep@uniplaclages.edu.br

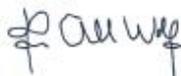


UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

**DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES ENVOLVIDAS**

Data: 25 novembro de 2023

Com objetivo de atender às exigências para obtenção do parecer do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP – UNIPLAC, os representantes legais das instituições envolvidos no projeto intitulado “TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL” declaram estarem cientes e de acordo com seu desenvolvimento nos termos propostos, lembrando aos pesquisadores que na execução do referido projeto de pesquisa serão cumpridos os termos das Resoluções 466/12 ou 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.



**Assinatura do Pesquisador Responsável**

**José Adelir Wolf**

 Documento assinado digitalmente  
**KAIQ HENRIQUE COELHO DO AMARANTE**  
Data: 17/11/2023 18:51:30-0300.  
Verifique em <https://validar.if.gov.br>

**Assinatura do Responsável pela Instituição Proponente**

**ZULMIRO  
KLANN:40100944949**

Assinado de forma digital por  
ZULMIRO KLANN:40100944949  
Dados: 2023.10.31 10:09:44  
-03'00'

**Assinatura do Responsável da Instituição Co-Participante**

Anexo L - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - AMURES Lages e Região, sr. Walter Manfroi.

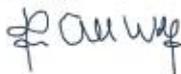


UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

## DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES ENVOLVIDAS

Data: 25 novembro de 2023

Com objetivo de atender às exigências para obtenção do parecer do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP – UNIPLAC, os representantes legais das instituições envolvidos no projeto intitulado “TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL” declaram estarem cientes e de acordo com seu desenvolvimento nos termos propostos, lembrando aos pesquisadores que na execução do referido projeto de pesquisa serão cumpridos os termos das Resoluções 466/12 ou 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.



Assinatura do Pesquisador Responsável

**José Adelar Wolf**

 Documento assinado digitalmente  
**KAIO HENRIQUE COELHO DO AMARANTE**  
Data: 17/11/2023 18:51:30-0300  
Verifique em <https://validar.jb.gov.br>

Assinatura do Responsável pela Instituição Proponente

WALTER  
MANFROI:40083152920

Assinado de forma digital por  
WALTER MANFROI:40083152920  
Dados: 2023.10.30 17:41:20 -03'00'

Assinatura do Responsável da Instituição Co-Participante

Anexo M - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido: Secretaria de Desenvolvimento e Turismo do município de Lages, sr. Álvaro Joinha Mondadori.



UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

### DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES ENVOLVIDAS

Data: 25 novembro de 2023

Com objetivo de atender às exigências para obtenção do parecer do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP – UNIPLAC, os representantes legais das instituições envolvidos no projeto intitulado “TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL” declaram estarem cientes e de acordo com seu desenvolvimento nos termos propostos, lembrando aos pesquisadores que na execução do referido projeto de pesquisa serão cumpridos os termos das Resoluções 466/12 ou 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.

Assinatura do Pesquisador Responsável

**José Adelir Wolf**

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** KAIQ HENRIQUE COELHO DO AMARANTE  
Data: 17/11/2023 18:51:30-0900  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Assinatura do Responsável pela Instituição Proponente

Assinatura do Responsável da Instituição Co-Participante

**Álvaro João Mondadori Junior**

**Secretária Municipal Desenvolvimento Econômico e Turismo**

Anexo N - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido: Hotel Fazenda Boqueirão, sr. Lucas Leandro Moreira Borges

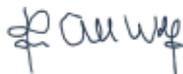


UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

## DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES ENVOLVIDAS

Data: 25 novembro de 2023

Com objetivo de atender às exigências para obtenção do parecer do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP – UNIPLAC, os representantes legais das instituições envolvidos no projeto intitulado “TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL” declaram estarem cientes e de acordo com seu desenvolvimento nos termos propostos, lembrando aos pesquisadores que na execução do referido projeto de pesquisa serão cumpridos os termos das Resoluções 466/12 ou 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.



Assinatura do Pesquisador Responsável

**José Adelir Wolf**

Documento assinado digitalmente  
 **KAIQ HENRIQUE COELHO DO AMARANTE**  
Data: 18/11/2023 10:19:33-0300  
Verifique em <https://validar.ri.gov.br>

Assinatura do Responsável pela Instituição Proponente



Assinatura do Responsável da Instituição Co-Participante

Anexo O - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido: Prefeitura do Município de Lages, sr. Juliano Polese.

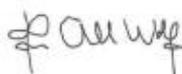


UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

**DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES ENVOLVIDAS**

Data: 25 novembro de 2023

Com objetivo de atender às exigências para obtenção do parecer do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP – UNIPLAC, os representantes legais das instituições envolvidos no projeto intitulado “TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL” declaram estarem cientes e de acordo com seu desenvolvimento nos termos propostos, lembrando aos pesquisadores que na execução do referido projeto de pesquisa serão cumpridos os termos das Resoluções 466/12 ou 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.



Assinatura do Pesquisador Responsável

José Adelar Wolf

Documento assinado digitalmente  
 KAIQ HENRIQUE COELHO DO AMARANTE  
Data: 23/01/2024 10:08:50-0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Assinatura do Responsável pela Instituição Proponente

Assinatura do Responsável da Instituição Co-Participante

Anexo P - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido: SEBRAE Lages, sr. Altenir Agostini..

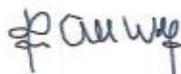


UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

## DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES ENVOLVIDAS

Data: 25 novembro de 2023

Com objetivo de atender às exigências para obtenção do parecer do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP – UNIPLAC, os representantes legais das instituições envolvidos no projeto intitulado “TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL” declaram estarem cientes e de acordo com seu desenvolvimento nos termos propostos, lembrando aos pesquisadores que na execução do referido projeto de pesquisa serão cumpridos os termos das Resoluções 466/12 ou 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde.



Assinatura do Pesquisador Responsável

**José Adelir Wolf**

Documento assinado digitalmente  
**KAIO HENRIQUE COELHO DO AMARANTE**  
Data: 23/01/2024 10:08:50-0300  
Verifique em <https://validar.br.gov.br>

Assinatura do Responsável pela Instituição Proponente



Assinatura do Responsável da Instituição Co-Participante

Av. Castelo Branco, 170 – Universitário – Lages.SC [(49) 3251.1022 - [www.uniplac.net](http://www.uniplac.net)]

Anexo Q - Declaração de Compromisso do Pesquisador Responsável.



UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

## DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL

Eu, José Adelir Wolf Pesquisador Responsável do Projeto de Pesquisa **"TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DA CIDADE DE LAGES NO CONTEXTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES DO BRASIL"**, declaro o meu compromisso em anexar os resultados da pesquisa na Plataforma Brasil, assegurando a confidencialidade e a privacidade, a proteção da imagem e a não estigmatização dos participantes da pesquisa, garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades, inclusive em termos de autoestima, de prestígio e/ou de aspectos econômico-financeiros (Resolução 466/12 - CNS).

Lages/SC 25 de Outubro de 2023.



Assinatura do Pesquisador Responsável  
José Adelir Wolf



Assinatura da Orientadora  
Yoná da Silva Dalonso