

# **PLANO DIRETOR DE TURISMO**

**2017-2020**

Destino turístico inteligente



## **PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE SÃO BENTO DO SAPUCAÍ - SP**

Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico

São Paulo – 2017

## REALIZAÇÃO

### **PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BENTO DO SAPUCAÍ - SP**

Ronaldo Rivelino Venâncio - Prefeito

Ana Catarina Martins Bonassi - Vice-prefeita

### **SECRETARIA DE TURISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

Walkyria Costa Ferraz Leite – Secretária de Turismo e Desenvolvimento Econômico

### **COMISSÃO DO PLANO DIRETOR DE TURISMO – COMTUR**

#### **RESOLUÇÃO 01/2016**

Lidiane Cristina dos Santos Rosa - ACISB

Alberto Vázquez Mayoral - Agências de Receptivo

Maria Alexandra Silva Santos- Artesanato - Associação Arte no Quilombo

Othon Cristian Gnocchi- Frutificar de S. Bento do Sapucaí

Ariel del Sol Salobreña - Associação Sambentista de Skate

Roberto Aparecido de Oliveira - Bairro do Baú

Eliano Daniel de Carvalho - Bairro do Cantagalo

Rute Teodoro Furquim - Bairro do Monjolinho

Fábio Benedito dos Santos- Bairro Paiol Grande

Sônia Maria Ferreira da Silva - Bairro do Quilombo

Luis Rosa - Bairro do Serrano

Felipe Lopes - Bairro do Sítio

Mateus José da Silva - Câmara Municipal de São Bento do Sapucaí

Edson Bergamaschi - Igrejas Evangélicas

Maria de Fátima Gomes Mota - Paroquia de São Bento do Sapucaí

Rossiene Fraciele Martins - Polícia Militar

Silair Ximenes Namorato - Meios de Hospedagem

Carlos André Rosa - Restaurantes

Guilherme Ferrão - Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Benedito Carlos Rosa - Transportes

Walkyria Costa Ferraz Leite - Secretaria de Turismo

Thiago Rocha Miranda - Fundação Florestal

### **COORDENAÇÃO GERAL**

Actio Projetos Turísticos

Dener Henrique de Queiroz Fonseca – Turismólogo

Ana Carolina Teixeira Pontes – Turismóloga

Gabriela Teixeira Pontes – Engenheira Civil

### **RESPONSÁVEL TÉCNICO**

Dener Henrique de Queiroz Fonseca – Turismólogo

# Sumário

<b>MENSAGEM DO PREFEITO .....</b>	<b>5</b>
<b>1. O TURISMO EM SÃO BENTO DO SAPUCAÍ .....</b>	<b>6</b>
1.1 Oferta turística .....	6
1.2 Demanda Turística .....	7
<b>2. VISÃO DE FUTURO .....</b>	<b>8</b>
<b>3. DIRETRIZES.....</b>	<b>8</b>
3.1 Melhoria da qualidade de vida dos habitantes .....	8
3.2 Conservação do meio ambiente .....	9
3.3 Geração de trabalho, renda e estímulo ao empreendedorismo .....	10
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>10</b>
4.1 Gestão eficiente da atividade turística .....	10
4.2 Recursos financeiros para o turismo .....	11
4.3 Oferta turística profissional.....	12
4.4 Fluxo turístico adequado .....	14
<b>5. AÇÕES ESTRATÉGICAS.....</b>	<b>15</b>
5.1 Normatizar a atividade turística municipal.....	15
5.2 Sensibilizar e capacitar os agentes do turismo .....	20
5.3 Melhorar a comunicação e a promoção turística .....	24
5.4 Melhorar a infraestrutura turística .....	28
5.5 Manter o título de Estância Turística .....	31
<b>6. METAS.....</b>	<b>31</b>
6.1 Limite máximo de 2500 leitos.....	31
6.2 100 atividades turísticas sendo ofertadas simultaneamente no destino.....	32
6.3 300 mil pernoites ano.....	32
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>33</b>

## MENSAGEM DO PREFEITO

O Plano Diretor de Turismo é uma grande conquista para a nossa querida Estância Climática São Bento do Sapucaí. Este é um instrumento de fundamental importância para que o turismo de nosso município seja embasado, harmonioso e assertivo.

Este projeto tem como caráter nortear as ações da Prefeitura, através da Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico, abrangendo as demais secretarias municipais, articulando a participação efetiva da Sociedade representada pelo COMTUR, na forma de Empresas Privadas, Associações, Entidades e Organizações envolvidas no planejamento, implantação e gestão do turismo. Além do mais, hoje o Plano Diretor de Turismo tem ainda mais significado uma vez que é um importante instrumento no Ranking das Estâncias.

Foram muitas pessoas envolvidas, horas trabalhadas, dedicação e estudos para que este projeto tão abrangente pudesse sair e, a partir do momento que colocarmos esforços e foco nele, conseguiremos alcançar inúmeros benefícios coletivos à nossa comunidade, de forma local e regional.

Felicita-nos esta importante e significativa vitória para que o município caminhe em uma só direção trilhando uma história de muito progresso e êxito.

Ronaldo Rivelino Venâncio

Prefeito Municipal

# 1. O TURISMO EM SÃO BENTO DO SAPUCAÍ

## 1.1 Oferta turística

São Bento do Sapucaí possui uma oferta turística diversificada e bem desenvolvida ao compararmos com o número de habitantes do município (10.462 – IBGE 2010).

Rica em recursos naturais a cidade transmite um ambiente bucólico (clima de interior), tem como principal ponto de interesse turístico a Pedra do Baú, formação rochosa que compõe o Monumento Natural Estadual da Pedra do Baú, considerado um dos principais destinos de escalada do Brasil.

Atualmente a cidade sofre um “boom” no aumento de leitos. Muitos empresários estão ampliando seus meios de hospedagem, outros investindo em novos equipamentos. Na mesma velocidade cresce a oferta de loteamentos.

### Quadro de resumo da oferta turística

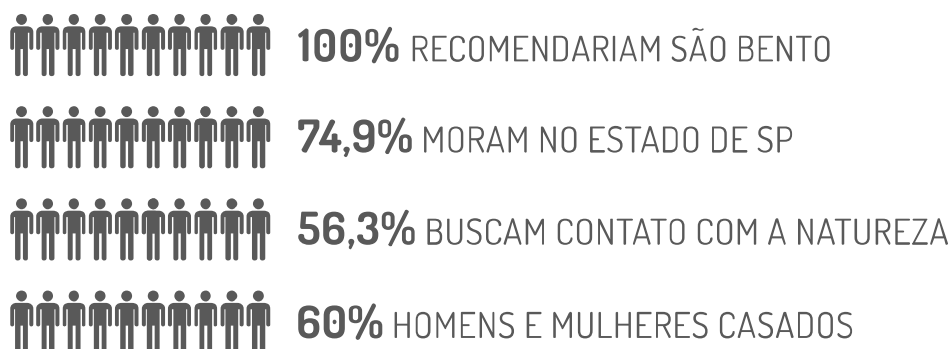


Fonte: Inventário da oferta turística – 2016

## 1.2 Demanda Turística

Os paulistanos são os que mais visitam a cidade, seguido de Itajubá - MG, São José dos Campos - SP e Taubaté - SP<sup>1</sup>. Campos do Jordão se destaca na emissão de excursionistas, em especial para o MONA Pedra do Baú. A grande maioria desses visitantes acessa o MONA Pedra do Baú pela Rodovia Benedito Gomes de Souza e não chegam a passar pelo centro da cidade.

Quadro de resumo da demanda turística



Fonte: Estudo de demanda turística – 2016

Dados coletados pela gestão da portaria do MONA Pedra do Baú no ano de 2016 nos revelam que 5.977,8 pessoas é a média mensal de visitantes que passam por lá somente nos finais de semana e feriados. É possível estimar que, no mínimo, 70 mil pessoas visitam o MONA por ano.

<sup>1</sup> Estudo de demanda turística 2016

## 2. VISÃO DE FUTURO

Para o contexto, é importante relembrar a visão de futuro desejada pelo governo municipal, empresariado e comunidade local. A visão de futuro foi definida pelos participantes do seminário de visão de futuro que ocorreu na fase de prognóstico. É uma ferramenta que nos mostra o que o município quer ser no futuro como destino turístico.

**Proposta de posicionamento:** São Bento do Sapucaí, onde se pratica a natureza.

**Perfil do turista:** Turistas e excursionistas conscientes, em busca de experiências em ambiente rural com natureza exuberante.

**Meta do posicionamento:** Melhor lugar para prática de atividades ao ar livre do Estado de São Paulo.

**Atividades principais:** Atividades de montanha relacionadas ao MONA.

**Atividades complementares:** Contemplação e contato com a natureza; experiências gastronômicas; eventos esportivos, de confraternização, gastronômicos, musicais e de tradição; esportes em meio à natureza; contato com a arte dos ateliês; comércio local e exportação de artesanatos e produtos locais; turismo no espaço rural como experiências no campo.

## 3. DIRETRIZES

### 3.1 Melhoria da qualidade de vida dos habitantes

*Uma cidade boa para o turista, precisa primeiro, ser boa para seu habitante.*

São Bento do Sapucaí tem uma atuação incipiente no mercado turístico nacional. Fato positivo já que ainda existe a possibilidade de planejar o futuro e

tentar controlar o avanço da atividade turística local. Muitos são os exemplos de destinos turísticos superlotados que presenciam a marginalização de sua população em virtude de uma pressão comercial estrangeira. Portanto, uma das diretrizes do desenvolvimento da atividade turística local segue o velho paradigma: “Uma cidade boa para o turista, precisa primeiro, ser boa para seu habitante”. Naturalmente nenhuma ação que visa o desenvolvimento da atividade turística poderá comprometer a qualidade de vida dos habitantes, pelo contrário, deverá sempre pensar na melhoria da qualidade de vida dos que em São Bento do Sapucaí vivem.

### **3.2 Conservação do meio ambiente**

*Manutenção da atmosfera rural e estímulo a reconstrução do ambiente natural.*

A cidade de São Bento do Sapucaí tem o ambiente natural como principal fonte de seus recursos turísticos. A Pedra do Baú, principal atrativo turístico da cidade, é um exemplo. Por outro lado, o município vem, há anos, sofrendo modificações em sua paisagem natural devido ao desmatamento ocasionado pela pecuária. Atualmente o número de visitantes que buscam residência temporária na cidade aumenta e a preocupação é com a urbanização do ambiente rural. Com o exposto acima fica claro que a atividade turística, que depende do ambiente natural conservado, sofre ameaças.

“São Bento do Sapucaí, onde se pratica a natureza” é a proposta de posicionamento definida pelo destino turístico, o que deixa claro suas pretensões em manter a atividade turística com base no ambiente natural. Portanto, para o desenvolvimento sustentável da atividade turística é imprescindível ter a conservação do meio ambiente como diretriz.



### **3.3 Geração de trabalho, renda e estímulo ao empreendedorismo**

*O sambentista como principal beneficiário dos resultados econômicos da atividade turística.*

A atividade turística faz parte do setor de serviços, estratégico na geração de trabalho e renda por meio do empreendedorismo. A diversidade de postos de trabalho é grande pela própria natureza da atividade, que têm como base recursos humanos. As possibilidades de empreender no setor também são boas por exigir um baixo investimento inicial. Dessa forma, a orientação é criar mais postos de trabalho e aumentar o número de empresas tendo a atividade turística como pano de fundo.

## **4. OBJETIVOS**

Com base no diagnóstico e prognóstico da oferta turística e tendo como referência as diretrizes, identificam-se quatro grandes objetivos a serem alcançados no decorrer da execução do Plano Diretor de Turismo:

### **4.1 Gestão eficiente da atividade turística**

A maioria dos problemas apontados como entraves para o desenvolvimento turístico sustentável têm, em alguma medida, origem na fraca e desarticulada estrutura normativo-institucional de um destino turístico. As organizações públicas ou não governamentais de São Bento do Sapucaí carecem de articulação e sensibilização quanto ao seu papel no planejamento e gestão do turismo. Falta união em um ambiente desfavorável pela carência de regras e normas que ordenem e facilitem os processos de gestão do turismo.

A atividade turística deve ser planejada de acordo com os interesses do governo municipal, do empresariado e da comunidade local e para que isso aconteça é de importante que estes grupos estejam representados por suas instituições e deliberem em conjunto dentro do Conselho Municipal de Turismo - COMTUR.

As deliberações do COMTUR devem ser executadas pelo poder executivo municipal e pela iniciativa privada, esta organizada em associação, em um ambiente favorável a gestão compartilhada do turismo por meio de leis que ditam regras que devem ser respeitadas e que permitam ajustar determinadas condutas ou atividades dos agentes turísticos ao longo do processo.

#### **Resultados esperados:**

- Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico consciente do seu papel como órgão executivo (Não deliberativo);
- Normas oficiais objetivas;
- Sistema de Informações Turísticas implementado;
- COMTUR representativo, deliberativo, capacitado e atuante;
- Associação de Turismo atuando como braço executivo privado.

## **4.2 Recursos financeiros para o turismo**

Apesar da clareza do poder público quanto à importância sócio-econômica da atividade turística para o município, os recursos disponibilizados e ações de incentivo para o setor são escassos em comparação com outros setores. Uma política de estímulo a atividade turística deve reunir ações que visam o aumento de investimentos na infraestrutura básica municipal, na capacitação da população e dos gestores públicos, na criação de incentivos fiscais para empresas cujo ramo de atividade seja o turismo e na divulgação institucional do destino.

Paralelamente, a iniciativa privada também deve fomentar o turismo com recursos próprios visto que é a principal beneficiadora dos resultados econômicos da atividade turística.

O desenvolvimento sustentável da atividade turística precisa de recursos financeiros periódicos e garantidos por lei para que possa haver um planejamento consciente em longo prazo e que minimize as frustrações dos envolvidos com sua gestão por falta de dinheiro na hora da execução.

#### **Resultados esperados:**

- Alocação de recursos públicos;
  - Aumento da dotação orçamentária da Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico;
  - 100% do ISS de empresas com consumidores majoritariamente visitantes (turistas ou excursionistas) destinado ao FUMTUR;
  - 100% da arrecadação com a marca turística de São Bento do Sapucaí destinada ao FUMTUR;
  - 100% da taxa de uso do mobiliário urbano e rural de sinalização turística destinada ao FUMTUR.
- Alocação de recursos privados.
  - Contribuição mensal para Associação de Turismo;
  - Arrecadação externa através da Associação de Turismo.

### **4.3 Oferta turística profissional**

A OMT define a oferta turística como sendo “O conjunto de produtos turísticos e serviços postos a disposição do usuário turístico num determinado destino, para seu desfrute e consumo”. É a oferta turística que atrai e são seus agentes que interagem diretamente com o visitante e por isso, ela precisa ser adequada e profissional.

Locais para dormir, comer, serviços de apoio e pontos de interesse turístico, são alguns itens que compõem a oferta turística de um destino. Como a atividade turística tem como base a interação entre pessoas, o contato entre o turista e o agente turístico local será inevitável e este deverá estar preparado para receber os visitantes.

Na mesma linha e com a constatação de que certas atividades são desempenhadas com mais eficiência pelo setor privado, no caso específico da gestão da infraestrutura turística, é preciso pensar na possibilidade de concessão de alguns bens públicos para melhorar e manter em bom estado a infraestrutura turística e melhorar a experiência turística do visitante no destino.

Por outro lado, o crescimento da oferta turística precisa ser controlado. Um destino turístico com excesso de leitos, por exemplo, pode comprometer a identidade turística do destino e inviabilizar seu desenvolvimento sustentável em longo prazo. Portanto é preciso estimular o desenvolvimento da oferta, mas com cautela em relação ao crescimento, que deverá acontecer de forma ordenada.

#### **Resultados esperados:**

- Iniciativa privada capacitada para formatar atividades turísticas diversificadas e comercializá-las nos centros emissores de turistas;
- Locais para dormir formalizados, qualificados e em quantidade suficiente para atender ao visitante;
- Operacionalização terceirizada da atividade turística no MONA (Tarefas de competência da Prefeitura);
- Gestão terceirizada do mobiliário urbano e rural de sinalização turística;
- Vias de interesse turístico definidas, com acesso e sinalização satisfatórios;

- Espaço para eventos;
- Sinal de celular e internet em 100% dos pontos de interesse turístico;
- Posto físico de informações turísticas com gestão pública;
- Serviço de traslado interno capacitado para atender ao visitante.

#### 4.4 Fluxo turístico adequado

Destinos que ainda não experimentaram a invasão de visitantes, a ponto de extrapolar sua capacidade operacional, acreditam que quanto mais visitantes melhor. Por outro lado, destinos experientes nesse quesito já perceberam que a qualidade é superior a quantidade. Um exemplo é o fluxo de visitantes do MONA que no ano de 2016 recebeu uma média 6.483 pessoas por mês e apenas 20% pernoveram em São Bento do Sapucaí<sup>2</sup>. Os outros 80% possivelmente só deixaram na economia municipal a quantia paga pela taxa ambiental cobrada na portaria do Monumento e uma das conseqüências é a baixa taxa de ocupação dos locais para dormir que teve média de 41,1%<sup>3</sup> em 2016.

Problemas como à sazonalidade em dias úteis e superlotação em finais de semana e feriados estão relacionados a falta de controle do fluxo turístico, ou seja, fluxo turístico inadequado que está diretamente relacionado a falta de planejamento quando o assunto é vender o destino de São Bento do Sapucaí fora de São Bento do Sapucaí (estimular a demanda nos grandes centros emissores de turistas).

Para se ter uma idéia, o número de potenciais visitantes (Homens e mulheres, entre 25 e 49 anos, casados<sup>1</sup>) que vivem em um raio de 100 km de São Bento do Sapucaí chega a 270 mil pessoas e o destino conta com apenas 1813 leitos, ou

---

<sup>2</sup> Estudo de demanda turística 2016.

<sup>3</sup> Diagnóstico da oferta turística 2016.

seja, para lotar o destino seria preciso apenas 0,7% do total de visitantes em potencial.

São Bento do Sapucaí está próximo de grandes centros emissores de turistas e possui recursos turísticos suficientes para tornar rentável a atividade turística municipal. É preciso capacitar a oferta e atrair o fluxo turístico adequado.

#### **Resultados esperados:**

- 60% de ocupação das Uhs;
- 100 mil visitantes / ano registrados no MONA (30% turistas)<sup>4</sup>.

## **5. AÇÕES ESTRATÉGICAS**

### **5.1 Normatizar a atividade turística municipal**

Normatizar a atividade turística tem por finalidade orientar a atuação da administração pública e da sociedade civil organizada, segundo os imperativos da democracia e da justiça. De acordo com o art. 5º, inciso II, da Constituição Federal, “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei”. Entende-se que somente a lei poderá criar direitos, deveres e vedações, ficando os indivíduos vinculados aos comandos legais, disciplinadores de suas atividades. No âmbito do turismo, planejar e gerir com base no princípio da legalidade facilita a convivência do poder público, sociedade civil organizada e população local e torna mais eficiente o planejamento e gestão do turismo local.

---

<sup>4</sup> Em 2016 o MONA recebeu 77.796 visitantes e 20% eram turistas conforme dados do estudo de demanda turística de 2016.

### 5.1.1 Alterar e aprovar a lei da Política Municipal de Turismo

A Política Municipal de Turismo deve estar em sintonia com a Lei Orgânica do Município, com Plano Diretor Municipal e Plano Diretor de Turismo, garantindo a conformidade entre as legislações e fortalecendo os compromissos do poder executivo e legislativo com a população.

Instituir o Plano Diretor de Turismo e definir fontes de recursos para execução dos programas e projetos frutos dele é o principal objetivo dessa ação, além de tratar dos seguintes pontos:

- Obrigatoriedade do cadastro do hóspede por parte dos locais para dormir;
- Obrigatoriedade de informar o público em eventos por parte dos organizadores;
- Obrigatoriedade do controle de visitantes em pontos de interesse turístico classificados como atrativos turísticos;
- Incluir no SIMTUR o ente Associação de Turismo local;
- Incluir no SIMTUR a possibilidade de convênio entre o executivo municipal e uma associação privada para auxiliar na gestão do turismo local (braço executivo privado);
- Incluir as competências de cada componente do SIMTUR;
- Definir melhor as fontes de recursos e montantes a serem utilizados no desenvolvimento da atividade turística municipal;
- Definir critérios para prestação de serviço de informações turísticas pela iniciativa privada (uso no nome “posto de informações turísticas”);
- Definir critérios de participação da iniciativa privada na publicidade institucional;
- Definir critérios para ordenamento do crescimento da oferta turística;

- Limitar a formalização de locais para dormir com base no número de habitantes.

### **5.1.2 Alterar a aprovar a lei do COMTUR**

Os recursos do FUMTUR são fundamentais para o desenvolvimento da Política Municipal de Turismo, portanto, prever a destinação de uma parte da arrecadação municipal para este fundo é de suma importância para garantir a continuidade do desenvolvimento da atividade turística municipal.

- Garantir a destinação ao FUMTUR de 100% do ISS dos empreendimentos turísticos;
- Garantir a destinação ao FUMTUR de 100% da arrecadação com a sinalização turística;
- Garantir a destinação ao FUMTUR de 100% da arrecadação com a marca turística;
- Permitir a normatização da atividade turística pelo COMTUR.

### **5.1.3 Regulamentar a Política Municipal de Turismo**

É no Conselho Municipal de Turismo onde todo mundo pensa junto, inclusive o Órgão de Turismo Municipal, e decide como será a convivência. O resultado dessa discussão é traduzido em instrumentos normativos que facilitam o planejamento e gestão da atividade turística local.

- Categorizar a atividade turística (Oferta e demanda)
- Definir critérios para o Cadastro Municipal de Turismo
- Definir critérios para o zoneamento turístico
- Definir critérios de concessão do título de via de interesse turístico a logradouros municipais
- Definir critérios de hierarquização dos pontos de interesse turístico



- Definir critérios de hierarquização das áreas turísticas
- Definir critérios de participação da iniciativa privada na publicidade institucional
- Definir critérios para ordenamento do crescimento da oferta turística

#### **5.1.4 Estimular a elaboração e aprovação do Plano de Manejo do MONA;**

O Monumento Natural Estadual da Pedra do Baú – MONA Pedra do Baú é uma Unidade de Conservação Estadual de gestão compartilhada entre a Fundação Florestal e a Prefeitura de São Bento do Sapucaí. De acordo com o Convênio FF/DE/AJ nº 01/2014 a elaboração do Plano de Manejo da unidade é de responsabilidade da Fundação Florestal e o início dos trabalhos estão previstos para o 2º trimestre de 2017 conforme Plano de Trabalho aprovado no ano de 2017. Todavia, é de responsabilidade da Prefeitura de São Bento do Sapucaí, por meio de um grupo gestor coordenado pela Secretaria de Meio Ambiente, a gestão operacional da unidade de conservação. É sabido que, com um plano de manejo aprovado a gestão é facilitada, sendo fundamental estimular a Fundação Florestal a iniciar o mais rápido possível a elaboração desse instrumento facilitador e como ente público, participar das discussões junto ao conselho consultivo do MONA Pedra do Baú.

- Regulamentar o uso do principal atrativo natural de São Bento do Sapucaí

#### **5.1.5 Estimular o tombamento do Bloco Zé Pereira**

O tombamento é o ato de reconhecimento do valor histórico de um bem, transformando-o em patrimônio oficial público e instituindo um regime jurídico especial de propriedade, levando em conta sua função social e preservando a

cédula de identidade de uma comunidade, e assim, garantir o respeito à memória local.

O 1º passo para tornar o Bloco Zé Pereira um bem tombado é enviar a solicitação a Unidade de Preservação do Patrimônio Histórico do Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado de São Paulo nos moldes da Portaria UPPH-1, de 12-3-2015.

### **5.1.6 Criar o Manual de Identidade Visual de São Bento do Sapucaí**

Os destinos turísticos atuais não devem se preocupar apenas em ser o melhor ou estar entre os melhores, devem também estar empenhados em mostrar o que são. Trabalhar a identidade visual de um destino turístico é fundamental para ganhar mais visibilidade, demonstrar segurança, profissionalismo e consequentemente aumentar o fluxo turístico e a arrecadação do FUMTUR.

A identidade turística do município de São Bento do Sapucaí deverá ser criada com base na proposta de posicionamento definida pelos agentes do turismo para padronizar sua imagem nas campanhas de marketing turístico e na sinalização turística. A identidade visual de um destino turístico deve conter, por exemplo: Logotipo, slogan, layout de peças publicitárias, banco de imagens oficial, mapas turísticos, placas de sinalização entre outras ferramentas necessárias ao fortalecimento da marca turística de São Bento do Sapucaí no cenário nacional. Tudo isso reunido em um Manual de identidade Visual municipal.

- Criar a marca gráfica
- Criar a identidade visual
- Criar a iconografia
- Definir as cores e tipografia

- Aplicar a identidade visual - Papelaria completa
- Aplicar a identidade visual - Portal Turístico
- Aplicar a identidade visual - Sinalização turística

### **5.1.7 Criar o Manual de Sinalização Turística**

Padronizar a sinalização turística é o principal objetivo do Manual de Sinalização Turística, mas não o único. Além de definir o layout, objetivo e tipo de material das placas de sinalização turística o Manual regulamenta a instalação, retirada e manutenção do mobiliário urbano e rural e define os direitos e deveres dos agentes do turismo, públicos e privados. Por exemplo, uma recomendação técnica a respeito da numeração das casas com mosaicos, fato já corriqueiro em São Bento do Sapucaí, pode ser criada e inserida no Manual de Sinalização Turística.

- Definir o layout do mobiliário de sinalização turística
- Definir o material de confecção do mobiliário
- Definir a metodologia de instalação e manutenção do mobiliário
- Definir os critérios de utilização do mobiliário pela iniciativa privada
- Criar o documento Manual de Sinalização Turística

## **5.2 Sensibilizar e capacitar os agentes do turismo**

### **5.2.1 Capacitar o COMTUR**

O sucesso da atividade turística em um destino depende da união de forças entre o Poder Público e a Sociedade Civil. É no Conselho Municipal de Turismo que o governo local, iniciativa privada e comunidade unem forças para tornar as políticas públicas, em prol do turismo, mais eficientes e democráticas.

Deliberar é decidir, resolver mediante discussão ou exame. Para que as ações do executivo municipal sejam democráticas é fundamental que as propostas sejam deliberadas pelo COMTUR e para facilitar essas deliberações, além de outras ações, é importante capacitar os conselheiros (titulares e suplentes) quanto as rotinas de deliberação.

Existe, entre os agentes do turismo, uma má compreensão a respeito das regras de utilização dos recursos do Fundo de Melhorias dos Municípios Turísticos – FUMTUR Estadual regido pela lei Estadual nº 16.283 de 15 de julho de 2016. Essa má compreensão gera conflitos entre a iniciativa privada e o poder público que podem ser minimizados com alguns esclarecimentos. Diante disto, é importante oferecer esclarecimentos sobre as regras de utilização dos recursos do FUMTUR Estadual para que sejam posteriormente transmitidos aos seus respectivos representados.

- Clareza entre os agentes do turismo sobre o poder deliberativo do COMTUR;
- Conselheiros orientados quanto as rotinas das reuniões ordinárias e extraordinárias;
- Conselheiros orientados quanto as rotinas de criação e funcionamento das comissões;
- Conselheiros orientados quanto as rotinas de formulação, publicação e encaminhamento das portarias e resoluções.
- Conselheiros esclarecidos quanto as regras de utilização dos recursos do FUMTUR Estadual de que trata a lei Estadual 16.283, DE 15 DE JULHO DE 2016.
- Agentes do turismo (públicos e privados) esclarecidos quanto as regras de utilização dos recursos do FUMTUR Estadual de que trata a lei Estadual 16.283, DE 15 DE JULHO DE 2016.

## **5.2.2 Implementar o Ano do Turismo em São Bento do Sapucaí**

Segundo dados do diagnóstico turístico, um dos principais problemas que freiam o desenvolvimento da atividade turística em São Bento do Sapucaí, apontado pelos agentes do turismo, é a falta de visão do poder público para com o turismo. O documento descreve ainda que uma das possíveis causas desse apontamento é a ineficiência, por parte do poder público, na divulgação dos projetos turísticos executados, visto que o município investe mais de 10% do orçamento global da cidade em turismo.

Implementar o Ano do Turismo em São Bento do Sapucaí visa mostrar a população local e aos agentes do turismo (públicos e privados) os benefícios que a atividade turística traz para o município, além de comprovar que a administração tem o turismo como atividade econômica prioritária e que a matéria é tratada de forma transversal entre as secretarias, afinal 18,5% dos empregos formais do setor de serviços de São Bento do Sapucaí são oferecidos pelos meios de hospedagem. Dos 766 empregos formais do setor de serviços de São Bento 237 (30%) estão em empresas diretamente ligadas a atividade turística<sup>5</sup>. Somente os meios de hospedagem injetam na economia local algo em torno de R\$ 12.620.257,86/ano.

## **5.2.3 Sensibilizar os agentes privados do turismo quanto a sua participação na associação de turismo local**

É mais do que comprovado que o Poder Público, neste caso, a Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico, não consegue executar todas as deliberações do COMTUR. Ora por falta de capacidade operacional, ora por falta

---

<sup>5</sup> Dados SEADE 2014 – Diagnóstico Turístico de São Bento do Sapucaí

de flexibilidade em seu orçamento. Nesse contexto, é fundamental a parceria do Poder Público com uma Organização da Sociedade Civil (Associação de Turismo) que contribuirá com o mesmo na execução das ações de desenvolvimento turístico.

Todavia, para que uma associação de turismo seja sustentável e mantenha uma equipe técnica permanente, é fundamental a participação da iniciativa privada, em sua direção e com aporte financeiro.

- Fundo privado para executar ações que irão beneficiar os associados;
- Captação de recursos fora do destino turístico por meio de parcerias;
- Poder público e Associação trabalhando em conjunto na execução das deliberações do COMTUR.

#### **5.2.4 Roteirização turística**

Foi identificado no diagnóstico turístico que a iniciativa privada tem dificuldade na formatação e comercialização de atividades turísticas fora de São Bento do Sapucaí, ou seja, nos grandes centros emissores de turistas.

É sabido que a divulgação de atrativos turísticos não atrai, de forma eficiente, o turista. Atualmente as pessoas estão muito ocupadas para planejar sua viagem com base somente na informação de um atrativo turístico. É preciso oferecer atividades completas, ou seja, com hospedagem, alimentação e uma experiência de por do sol na Pedra do Bauzinho, por exemplo, ao invés de vender a imagem da Pedra do Baú.

Diante disto é fundamental capacitar os agentes do turismo na elaboração, em conjunto, de atividades turísticas e na forma de comercialização dessa atividade nos grandes centros.

### **5.2.5 Reformular o Regimento Interno do COMTUR**

Com o advento do Art. 6º da lei 16.283 de 15 de julho de 2016 que dispõe sobre a obrigatoriedade de instruir os projetos enviados para pleito de recursos do FUMTUR Estadual, principal fonte de recursos para o desenvolvimento turístico do município, com as devidas manifestações do Conselho Municipal de Turismo, este órgão colegiado nunca teve tanto poder de decisão em suas mãos. Quanto maior o poder de decisão, melhores precisam ser as regras internas do colegiado para que o mesmo atue dentro dos preceitos legais por meio de decisões democráticas.

- Reduzir a composição do COMTUR para 9 conselheiros
- Revogar a diretoria executiva
- Incluir competências normativas
- Permitir a assinatura da ata somente pelo Presidente e Secretário

### **5.3 Melhorar a comunicação e a promoção turística**

O conceito de promoção turística, com efeito, refere-se à divulgação de um lugar como destino turístico para os potenciais turistas. Todavia, antes de se promover é preciso saber o que será promovido. Parece óbvio e simples quando se trata de uma empresa, porém, quando o objeto é um destino turístico, saber o que deve ser promovido e reunir essas informações é processo complexo.

A atividade turística é ampla, envolve diferentes agentes na montagem de um produto turístico e na maioria das vezes há uma dificuldade em reunir toda essa informação e divulgá-la ao turista devido a problemas na comunicação interna, majoritariamente. Portanto, as ações que buscarão atingir esse objetivo deverão trabalhar no sentido de minimizar os problemas de comunicação interna do destino turístico, além da promoção turística.

### 5.3.1 Criar o Sistema de Informações Turísticas

Na era em que vivemos, uma empresa competitiva procura ter uma base tecnológica adequada às demandas dos clientes. Na atividade turística, as instituições responsáveis pelo planejamento e gestão do turismo, seja a nível Municipal, Estadual ou Federal, têm a necessidade de identificar, coletar, processar, armazenar, manter atualizadas e distribuir informações de meios de hospedagem, agências receptivas, empresas de transporte, atrativos turísticos, espaços para eventos, restaurantes, entre outras, que formam a impressionante cadeia produtiva do turismo e que são indispensáveis à atividade. Além, é claro, da necessidade de gerar relatórios sobre o comportamento da atividade turística, tendências, oportunidades de negócios e os resultados de suas ações voltadas para o turismo.

Para Sheldon (1989), a informação é o sangue da indústria turística. A coleta, o processamento, o armazenamento e a distribuição de informações são extremamente importantes para a atividade uma vez que, para vender o produto turístico é necessário divulgar a informação que o caracteriza de acordo com as expectativas dos turistas que estão em busca de informações sobre serviços e atrações, dos profissionais do turismo<sup>6</sup> que buscam informações sobre a infraestrutura turística e dos investidores<sup>7</sup> que fazem levantamento sobre as tendências e oportunidades de negócios.

O processo de compra de um produto turístico é facilitado quando a informação está disponível de forma atualizada aos turistas e aos profissionais do setor.

---

<sup>6</sup> Organizadores de eventos, agente de viagens entre outros que geram fluxo para o destino por meio de grupos organizados.

<sup>7</sup> Agentes exteriores ao destino que buscam iniciar um negócio ou agentes internos que visam ampliar sua atividade.



Um Sistema de Informações Turísticas, bem definido, permitirá o aperfeiçoamento do fluxo de informações dentro do destino e como resultado a melhora na comunicação e promoção turística em um mercado cada vez mais competitivo. Um Sistema de Informações Turísticas deve contar com no mínimo 3 módulos:

O **Cadastro Municipal de Turismo** que amparada por lei, tem por finalidade captar informações da cadeia produtiva do turismo, informações sobre a oferta e demanda turística, alimentando assim o banco de dados do Sistema de Informações Turísticas.

O **Observatório do Turismo**, responsável por gerar relatórios de oportunidades de negócios, comportamento da oferta e da demanda turística, inventário turístico e diagnóstico turístico com base no banco de dados alimentado pelo Cadastro Municipal de Turismo.

A **plataforma de divulgação na internet (Portal Turístico)**, principal ferramenta de divulgação das informações turísticas do destino. Com duas frentes, uma para o turista e outra para o profissional de turismo, o site deve ser um canal eficiente de comunicação entre os gestores e o público por meio da exposição das informações do Cadastro Municipal de Turismo e dos relatórios gerados pelo Observatório do Turismo.

### 5.3.2 Gerir o Sistema de Informações Turísticas

Para ser viável, todo sistema deve funcionar nos principais browsers do mercado (Acesso web) que permita a realização do cadastro de informações turísticas diretamente pela cadeia produtiva do turismo. Deve gerar os relatórios do Observatório de Turismo de forma automática e divulgar informações sobre a oferta turística de forma automatizada no portal turístico do destino.

Para otimizar a gestão do Sistema de Informações Turísticas é imprescindível um software capaz de integrar os três módulos do Sistema de Informações Turísticas (Cadastro, Observatório e Portal).

- Facilidade na gestão do Cadastro Municipal de Turismo;
- Diversificação de relatórios inteligentes sobre o comportamento da oferta e demanda turística;
- Facilidade na atualização do Portal Turístico.

### **5.3.3 Promover e apoiar a comercialização do destino turístico**

O objetivo é planejar e executar um conjunto de atividades distribuídas em uma linha de tempo, que com esforços do poder público e iniciativa privada, divulgarão o destino turístico para os potenciais centros emissores de turista com vistas a aumentar no número de visitantes. Divulgará as ações institucionais dos agentes turísticos com o objetivo de fortalecer institucionalmente o destino. Desenvolverá campanhas de conscientização junto a população local com vistas a melhorar a visão do sambentista para com a atividade turística.

Segundo Públio (2008), um anúncio isolado, por mais criativo que seja, tem muito pouca eficácia comparada com uma campanha completa, com diversas peças diferentes, desde que mantenham o mesmo conceito criativo.

- Aumento do fluxo de visitantes;
- Melhora da imagem institucional do destino São Bento do Sapucaí;
- Melhora da visão do sambentista para com a atividade turística.

## **5.4 Melhorar a infraestrutura turística**

É a infraestrutura turística que oferece as condições mínimas que viabilizam a realização da atividade turística em um determinado lugar. A diferença entre um recurso turístico e um atrativo turístico está na infraestrutura. A título de exemplo: Uma formação rochosa (Pedra do Baú) seria entendida como um recurso turístico, mas quando recebe infraestrutura de apoio como acessos, banheiros, local para alimentação e sinalização turística o que era entendido como recurso se torna um atrativo turístico. Dados empíricos indicam que a qualidade do acesso é diretamente proporcional ao número de visitantes. Uma boa infraestrutura para eventos tende a aumentar o fluxo turístico e uma boa sinalização turística tende a capilarizar o turista para outras áreas que não o centro da cidade.

### **5.4.1 Ampliar o sinal de celular e internet**

Uma das maiores queixas dos agentes do turismo é a falta de sinal de celular na área rural do município, pois dificulta ou até inviabiliza o uso das máquinas de cartão de crédito. São Bento do Sapucaí é uma região montanhosa, e por assim ser, dificulta a dispersão do sinal de celular gerando a necessidade de melhorar a infraestrutura de repetidores de sinal por parte das operadoras. Um projeto de ampliação do sinal de celular deve, no primeiro momento, solicitar das operadoras de telefonia de celular a ampliação da infraestrutura de antenas repetidoras de sinal.

Paralelamente a isso, é importante desenvolver uma campanha de ampliação de sinal de celular, apresentando aos agentes do turismo local, algumas alternativas como serviço de sinal de internet via satélite, telefones com antena externa, entre outros, com o objetivo de facilitar a venda com cartão de crédito e aumentar o faturamento com a atividade turística a nível municipal. Ainda é

importante fortalecer a parceria público-privada no sentido de criar pontos de acesso Wi-Fi para turistas nos principais atrativos turísticos do município.

- 100% dos agentes turísticos com pelo menos uma alternativa de comunicação para aceite de cartão de crédito;
- Acesso Wi-Fi nos principais atrativos turísticos.

#### **5.4.2 Melhoria das vias de interesse turístico**

A meta de posicionamento definida pelo documento Prognóstico é: Melhor lugar para prática de atividades ao ar livre do Estado de São Paulo. Sabemos que as vias de interesse turístico são espaços de trânsito de visitantes que se deslocam de um ponto de interesse turístico a outro e, no caso de São Bento do Sapucaí, servem também como atrativo turístico, pois o deslocamento caracteriza uma atividade turística, como, por exemplo, fazer caminhada em meio a natureza, andar a cavalo em estradas rurais, andar de bicicleta em trilhas, etc. Diante disso é fundamental a estruturação das vias de interesse turístico municipais criando um ambiente propício para atingir a meta de posicionamento do destino.

- Vias de interesse turístico dotadas de infraestrutura para receber o fluxo de visitantes

#### **5.4.3 Sinalização Turística Integrada**

O turista, por estar fora de seu local habitual de convívio, depende de sinalização turística para encontrar os locais de interesse dentro de um destino. É fundamental manter uma estrutura de sinalização padronizada e que ofereça segurança ao visitante. Um bom projeto de sinalização tem potencial para capilarizar o fluxo turístico dentro do município e gerar receita para o Fundo Municipal de Turismo - FUMTUR. A sinalização turística do município de

São Bento do Sapucaí é deficitária e deve ser melhorada visando a instalação de placas para pedestres e veículos em vias públicas, urbanas e rurais e percursos fora de estrada.

O projeto executivo de sinalização turística integrada já está em fase de finalização<sup>8</sup> e contemplará: Sinalização indicativa para veículos nas áreas urbanas e rurais e sinalização indicativa para pedestres na área urbana.

O próximo passo é conseguir os recursos para execução do projeto de sinalização. Este recurso foi pleiteado em 2016 e estava previsto para 2017 via FUMTUR Estadual, todavia com o contingenciamento dos recursos em todo Estado o executivo municipal adiou para 2017 o pleito com liberação em 2018. Existe ainda a possibilidade de conseguir o recurso via emenda parlamentar ou via editais de infraestrutura promovidos pelo Ministério do Turismo.

- Geração de recursos para o FUMTUR;
- Padronização da sinalização turística;
- Aumento da capilaridade do fluxo turístico municipal.

#### **5.4.4 Melhoria da infraestrutura de eventos**

Demanda realizada pela Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico, a construção de espaços para eventos e estrutura de sanitários tem como objetivo diminuir os custos para realização de eventos, pois não será mais necessário alugar a estrutura de palco e os banheiros químicos.

- Estudo de viabilidade
- Projeto executivo do espaço para eventos

---

<sup>8</sup> Entrega prevista para fevereiro/2017

## **5.5 Manter o título de Estância Turística**

### **5.5.1 Manutenção do título de Estância Turística**

São Paulo tem, atualmente, 70 estâncias turísticas. A lei complementar Nº 1.261, de 29 de abril de 2015 criou uma nova classificação, além da Estância Turística, o Município de Interesse Turístico - MIT. A cada 3 anos, 3 MITs se tornarão Estâncias e 3 Estâncias serão rebaixadas a nível de MITs. Ações presentes neste plano buscam sanar as exigências do Estado para que o município de São Bento do Sapucaí não perca o título de Estância Turística. A diferença, resumidamente, entre ser uma Estância e um MIT está no volume de recurso destinado a este município. As 70 Estâncias dividem 80% dos recursos do FUMTUR Estadual e os 140 MITs ficam com 20%.

São Bento do Sapucaí tem até 30 de abril de 2018 para enviar, via Deputado Estadual, seu projeto de lei revisional com alguns anexos.

- Continuar recebendo recursos do Fundo Estadual de Turismo conforme lei 16.283 de 15 de julho de 2016.

## **6. METAS**

### **6.1 Limite máximo de 2500 leitos**

É imprescindível limitar a oferta turística municipal e essa limitação deve ser iniciada pelo número de leitos e/ou unidades de habitação. Portanto o Plano Diretor de Turismo 2017-2020 coloca como meta o limite de número de 2500 leitos ou 750 unidades de habitação.

## **6.2 100 atividades turísticas sendo ofertadas simultaneamente no destino**

Para atrair e manter o visitante por mais tempo no destino é fundamental a oferta de atividades turísticas, portanto o Plano Diretor de Turismo 2017-2020 coloca como meta a oferta comercial de no mínimo 100 atividades turísticas simultâneas no destino turístico. Dessa forma, quando o visitante perguntar: “o que tem pra fazer em São Bento do Sapucaí?”, deverá ter no mínimo 100 respostas.

## **6.3 300 mil pernoites ano**

O objetivo é atrair 100 mil turistas por ano e que estes mantenham o tempo médio de permanência de 3 pernoites e consumam no mínimo 5 refeições, fora o café da manhã. Com isso, espera-se injetar na economia local por ano no mínimo R\$ 43.980.000,00<sup>9</sup>, R\$ 26.400.000,00 em acomodação e R\$ 17.580.000,00 em alimentação.

---

<sup>9</sup> Preço médio do leito R\$ 88,00 (estudo de demanda 2016) | Preço médio da refeição R\$ 35,16 (estudo de demanda 2016)

## REFERÊNCIAS

Actio Projetos Turísticos. **Inventário da Oferta Turística de São Bento do Sapucaí**. Outubro, 2016.

Actio Projetos Turísticos. **Estudo de Demanda Turística de São Bento do Sapucaí**. Novembro, 2016.

Actio Projetos Turísticos. **Diagnóstico da Atividade Turística de São Bento do Sapucaí**. Dezembro, 2016.

Actio Projetos Turísticos. **Prognóstico da Atividade Turística de São Bento do Sapucaí**. Dezembro, 2016.

BUARQUE, Sérgio C. **Metodologia e Técnicas de Construção de Cenários Globais e Regionais**. Brasília, 2003.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Curso de Regionalização do Turismo – Livro 2**. Brasília, 2008

SEBRAE MINAS GERAIS. **Políticas Públicas**. Conceitos e Práticas. Série Políticas Públicas Volume 7. Belo Horizonte/MG: 2008.

<sup>1</sup> SHELDON, P. (1989): "Travel Industry Information Systems", in Witt, S., and Moutinho, L., (eds) *Tourism Marketing and Management Handbook*, Prentice Hall, London, pp. 589-592.

PETROCCHI, Mário. **Turismo Planejamento e Gestão**. São Paulo/SP: 2009

PÚBLIO, Marcelo Abilio (2008). **Como planejar e executar uma: CAMPANHA DE PROPAGANDA**. São Paulo: Atlas. p. 274