

**UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL – UAB  
PROGRAMA NACIONAL DE FORMAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA –  
PNAP**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL – UFRGS  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**IVANE MARIA REMUS FÁVERO**

**O PLANEJAMENTO DO TURISMO E SUA INFLUÊNCIA NA COMPETITIVIDADE  
DO DESTINO TURÍSTICO  
O CASO DE BENTO GONÇALVES – SERRA GAÚCHA**

**BENTO GONÇALVES  
2011**

**IVANE MARIA REMUS FÁVERO**

**O PLANEJAMENTO DO TURISMO E SUA INFLUÊNCIA NA COMPETITIVIDADE  
DO DESTINO TURÍSTICO  
O CASO DE BENTO GONÇALVES – SERRA GAÚCHA**

Trabalho apresentado como parte dos requisitos para  
aprovação do Curso de Especialização em Gestão  
Pública Municipal.

Orientador: Profº Dr. Diogo Jose Del Marco

**BENTO GONÇALVES  
2011**

**IVANE MARIA REMUS FÁVERO**

Monografia do Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Curso, como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista.

Bento Gonçalves, 04 de maio de 2012.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof<sup>a</sup> Dra. Silvia Generali da Costa  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof<sup>o</sup> Dr. Paulo Cesar Delayti Motta  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que lutam por um modelo de desenvolvimento turístico mais equilibrado e profissional e a todos os que exercem a gestão pública de turismo, com ética, honestidade e comprometimento.

## **AGRADECIMENTOS**

Inicialmente, agradeço à inspiração divina!

Agradeço ao Prefeito de Bento Gonçalves, Roberto Lunelli, pela crença em meu trabalho;

Ao *trade* turístico de Bento Gonçalves, suas entidades e pessoas, pela minha indicação ao cargo de Secretária de Turismo deste município, o que muito me honra e responsabiliza, e por todo envolvimento no fazer-saber do turismo;

À equipe da Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves, por sua dedicação, empenho, profissionalismo e crença de que o funcionário público pode e deve contribuir para o desenvolvimento sustentável do turismo;

Aos mestres de minha vida acadêmica e profissional, especialmente à Ms. Norma Martini Moesch e ao Dr. Mário Carlos Beni.

Às minhas filhas, Lúcia e Crislei, pela sua compreensão e estímulo aos meus estudos e pela vitalidade e aprendizado que me propiciam;

Ao meu “amor”, Rômulo, pelo incentivo e pelas revisões textuais;

Aos professores e orientadores do Curso de Gestão Pública Municipal, especialmente à Karen de Sá e à Raquel Engelman Machado;

Ao Governo Federal, através da Universidade Aberta do Brasil e da UFRGS, pela oferta do Curso de Gestão Pública Municipal.

## **EPIGRAFE**

*Em face de seus importantes efeitos econômicos, sociais, ambientais, políticos e culturais, o Turismo, organizado e planejado, é poderoso instrumento de aceleração ou complementação do processo de desenvolvimento*  
(BENI, 1998, p. 120).

## **RESUMO**

O presente estudo aborda a competitividade do turismo, avaliando o impacto do planejamento turístico. Como subsídio teórico, serão abordados o planejamento no turismo, a gestão pública, a sustentabilidade e a competitividade no turismo. A história do desenvolvimento do turismo em Bento Gonçalves, com foco na atuação pública, será a base comparativa para a análise da competitividade do turismo com a aplicação ou não do planejamento. A metodologia, participativa e integrada, aplicada na construção do Plano Municipal de Turismo será apresentada, bem como a avaliação do impacto do planejamento do turismo na competitividade do destino turístico, Bento Gonçalves. Identificam-se evidências de haver estreita relação entre a existência do planejamento, e deste se dar de forma integrada e com a participação do trade turístico, setor público e entidades, e o aumento da competitividade turística.

**PALAVRAS-CHAVES:** turismo; planejamento; políticas públicas; gestão pública do turismo; competitividade; Bento Gonçalves – RS.

## **ABSTRACT**

This study approaches competition in tourism, by evaluating the impact of tourism planning. Public administration, tourism planning, sustainability and competition in tourism will be approached as theoretical background. The history of tourism development in the town of Bento Gonçalves will be the comparative basis for the analysis of tourism competition with the application, or not of planning. The participative and integrated methodology applied in the construction of Municipal Tourism Plan will be presented, as well as an evaluation on the impact of tourism planning in the competitive touristic destination of Bento Gonçalves. There is evidence of close relation between the existence of planning being integrated and with the participation in tourism trade, the public sector and other bodies and the increase in tourism competition.

**KEY WORDS:** tourism; planning; public policies; public tourism administration; competition; Bento Gonçalves -RS

## SUMÁRIO

### Conteúdo

RESUMO.....	7
ABSTRACT .....	8
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS .....	11
LISTA DE QUADROS .....	13
INTRODUÇÃO .....	15
2. PROCEDIMENTO DE PESQUISA.....	18
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
3.1 Entendendo o turismo .....	21
3.2 Gestão Pública de Destinos Turísticos.....	23
3.3 Desenvolvimento sustentável do turismo.....	26
3.4 Planejamento Municipal do Turismo.....	31
3.5 Competitividade do Turismo.....	36
4. HISTÓRICO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DO TURISMO EM BENTO GONÇALVES.....	43
4. 1 Breve Histórico de Bento Gonçalves .....	43
4. 2 Histórico do Desenvolvimento do Turismo em Bento Gonçalves .....	45
4.3 Gestão Pública do Turismo em Bento Gonçalves .....	55
4.3.1 Jovino Nolasco de Souza (1980 a 1983 e 1989 a 1993).....	60
4.3.2 Egídio Dalla Colleta (1983 a 1986).....	61
4.3.3 José Oro (1986 a 1988).....	62
4.3.4 Erci Grapilla (1993 a 1996).....	63

4.3.5 Ivo Da Rold (1997 a 2007).....	64
4.3.5.1 Planejamento Estratégico do Turismo 2005.....	66
4.3.6 Emira Tremea Dendena (2007).....	72
4.3.7 Talise Valduga Zanini (2008).....	73
5 GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO DE BENTO GONÇALVES: 2009 - 2012.....	73
5.1 Estruturação e Planejamento do Turismo.....	73
5.2 Oficina de Planejamento do Turismo.....	78
5.3 Plano Municipal do Turismo.....	87
6. COMPETITIVIDADE DO TURISMO.....	92
6.1 Ampliação da Competitividade do Turismo.....	92
6.1.1 Dados estatísticos do turismo de Bento Gonçalves.....	104
6.1.2 Auxílios Financeiros.....	114
6.1.3 Espaços democráticos do turismo.....	115
6.1.4 Execução Orçamentária Semtur.....	116
6.1.5 Desafios para ampliar a competitividade turística.....	120
6.1.6 Ações prioritárias para até 2014.....	121
7 CONCLUSÃO.....	129
REFERÊNCIAS.....	134

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABAV – Associação Brasileira de Agências de Viagens

ATUASERRA – Associação de Turismo da Serra Nordeste

CAT – Centro de Atendimento ao Turista

CDL – Câmara de dirigentes Lojistas

CIC – Centro da Indústria, Comércio e Serviços

COMTUR – Conselho Municipal de Turismo

FAMURS – Federação dos Municípios do Rio Grande do Sul

FCA – Fundação Casa das Artes

FEE - Fundação de Economia e Estatística

FGV – Fundação Getúlio Vargas

GGDI – Grupo Gestor do Destino Indutor

GUT – Gravidade, Urgência e Tendência (Matriz de Priorização)

IDESE – Índice de Desenvolvimento Sócio-Econômico

MICT – Ministério de Indústria Comércio e Turismo

MTUR – Ministério do Turismo

OMT – Organização Mundial do Turismo

PNMT – Plano Nacional de Municipalização do Turismo

PNAP - PROGRAMA NACIONAL DE FORMAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PTURSC – Pacote Turístico Cultural

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa

SEMTUR – Secretaria Municipal de Turismo

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SETUR – Secretaria do Estado de Turismo

SHRBS – Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho

UAB - UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

UCS – Universidade de Caxias do Sul

UFRGS - UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Estatísticas e Indicadores do Turismo no Brasil.....	22
Quadro 2: Políticas internacionais de turismo de 1945 até o presente.....	31
Quadro 03: Articulação para o desenvolvimento turístico.....	33
Quadro 04 – Etapas do Projeto.....	36
Quadro 05 – Dimensões do Estudo/Índice de Competitividade.....	37
Quadro 06: Entidades integrantes do Comtur.....	56
Quadro 07: Gestões Públicas do Turismo de Bento Gonçalves.....	57
Quadro 08: Organograma da Secretaria Municipal de Turismo 2009-2012.....	73
Quadro 09: Segmentos âncora do turismo de Bento Gonçalves.....	80
Quadro 10: Grupo Gestor do Destino Indutor de Bento Gonçalves.....	82
Quadro 11: Planejamento do Turismo de Bento Gonçalves.....	83
Quadro 12: Plano de Ação de Bento Gonçalves.....	86
Quadro 13: Resultados Compilados do Estudo de Competitividade .....	89
Quadro 14: Análise do Índice de Competitividade de Bento Gonçalves.....	90
Quadro 15: Total Atendimentos nos CATs.....	104

Quadro 16: Total de visitantes roteiros e atrativos âncora.....	105
Quadro 17: Total Público Eventos.....	106
Quadro 18: Taxa ocupação hoteleira.....	107
Quadro 19: Quadro comparativo: média taxa ocupação/ano e nº hotéis e UHs.....	108
Quadro 20: Nº UHs ocupadas x Taxa ocupação.....	109
Quadro 21: Sazonalidade na ocupação hoteleira – Tx ocupação mensal.....	110
Quadro 22: Número de Turistas em eventos, roteiros e CATs.....	111
Quadro 23 – Auxílios Financeiros – Recursos Semtur Bento Gonçalves.....	113
Quadro 24: Execução Orçamentária 2008-2011.....	115
Quadro 25: Aplicação de Recursos Semtur – 2011.....	116
Quadro 26: Recursos Captados Governo Federal – 2011.....	117
Quadro 27: Grupos de Trabalho/Coordenadores – 2011.....	119

## INTRODUÇÃO

A competitividade dos destinos turísticos pode ser medida por seus avanços em diferentes dimensões que, de acordo com o Ministério do Turismo e estudo da Fundação Getúlio Vargas, são 13: Infraestrutura geral, acesso, serviços e equipamentos turísticos, atrativos turísticos, marketing e promoção do destino, políticas públicas, cooperação regional, monitoramento, economia local, capacidade empresarial, aspectos sociais, aspectos ambientais e aspectos culturais. Assim, a competitividade é atingida quando o destino turístico se qualifica nestes aspectos, diferentemente da competição em que a referência é o outro (MTUR , 2010).

Bento Gonçalves é um dos 65 Destinos do Desenvolvimento Turístico Regional do Brasil, o que o distingue como um dos mais importantes destinos turísticos do País. Neste sentido, a partir da indicação feita pelo Ministério do Turismo, ainda em 2007, houve a necessidade de um trabalho mais profissional e articulado por parte da gestão pública municipal.

O *trade*<sup>1</sup> turístico municipal, atento às necessidades para o desenvolvimento do turismo de Bento Gonçalves, ainda antes das eleições ocorridas em 2008, articulou e negociou com os dois candidatos a Prefeito para que, após a definição do resultado das eleições, o futuro Secretário de Turismo (gestão 2009 – 2012) seria o indicado pelo Conselho Municipal de Turismo.

Assim, em 2009, a gestão pública municipal contava com o profissional em turismo indicado, à frente da Secretaria de Turismo e, juntamente com o *trade* turístico local e com apoio do Ministério do Turismo, implantaram o planejamento integrado e participativo, formando uma rede público-privada de cooperação local, visando a ampliar a competitividade do destino turístico.

---

<sup>1</sup> Entende-se por *trade* turístico a união dos empresários e trabalhadores do setor turístico.

Este é o problema que motivou este estudo: Quais os impactos do planejamento municipal na competitividade do destino turístico de Bento Gonçalves (RS) no período de 2009-2011? Ou seja, verificar se o planejamento motivou ações que efetivamente contribuíram para o aumento da competitividade do município no cenário turístico nacional.

Assim, o objetivo do presente trabalho é compreender quais os impactos do planejamento na competitividade do destino turístico de Bento Gonçalves (RS) no período de 2009-2011. E, como objetivos específicos, buscar-se-á: caracterizar o turismo em Bento Gonçalves até o ano de 2008; Relatar o processo de planejamento integrado e participativo do turismo, ocorrido entre 2009 e 2011; Analisar os resultados atingidos pelo novo Plano Municipal de Turismo, de acordo com pesquisa da FGV; Comparar os resultados no desenvolvimento turístico do município antes de 2008 e, após, diferenciando o período em que não existia e passou a existir o planejamento da atividade.

O presente estudo justifica a sua relevância, tendo em vista que Bento Gonçalves, sendo um dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional do Brasil, recebeu todo um aporte do Ministério do Turismo, em conhecimento e metodologia de planejamento, o que poderá ser apresentado e analisado no presente estudo. O município, tendo o papel de induzir o turismo na região, também pode servir de modelo de planejamento e gestão, o que reforça a importância de relatar a metodologia do planejamento utilizado e seus impactos.

Enfim, com este estudo buscar-se-á identificar de que forma o planejamento público, ou a ausência deste, afetam a competitividade turística de um município, avaliando sua interrelação com as entidades, empreendedores e comunidade, utilizando-se como estudo de caso a gestão do turismo no município de Bento Gonçalves (RS).

Para atingir os objetivos propostos, após a introdução, se apresentará, no segundo capítulo, os procedimentos de pesquisa; no terceiro, o referencial teórico que versará sobre conceitos e definições do turismo, desenvolvimento sustentável do turismo, gestão pública do turismo, planejamento turístico e competitividade.

No quarto capítulo será abordado, em uma perspectiva histórica, o turismo em Bento Gonçalves, caracterizando o desenvolvimento do turismo até 2008, período anterior à implantação do Planejamento Integrado e Participativo do Turismo.

No quinto capítulo será analisada a Gestão Pública do Turismo de Bento Gonçalves, no período de 2009 a 2011. Essa discussão terá como foco a metodologia de planejamento adotada, além de abordar o papel dos *stakeholders*<sup>2</sup>, comunidade e empreendedores na construção e implementação do Plano Municipal do Turismo, que influenciou na competitividade do destino turístico em tela. Para tanto, serão analisados os impactos das políticas de turismo até 2008, por meio de entrevistas e pesquisas de estudos já feitos pela Secretaria Municipal de Turismo. Também se estudará os projetos integrantes do Plano Municipal de Turismo e quais foram implantados, além de se apresentar, no sexto capítulo, os índices que explicitam a competitividade do turismo de Bento Gonçalves. E por fim, as considerações finais e as sugestões de pesquisas futuras.

---

<sup>2</sup> Atores locais.

## **2. PROCEDIMENTO DE PESQUISA**

O presente estudo caracteriza-se como um estudo de caso, descritivo de caráter fundamentalmente qualitativo, tendo o município de Bento Gonçalves como foco da pesquisa.

De acordo com Dencker (2000), o estudo de caso visa responder às perguntas “como?”, “por quê?” e outras variáveis qualitativas. A mesma autora, sobre os estudos descritivos, afirma que exigem um conhecimento profundo do problema estudado por parte do pesquisador. “As pesquisas descritivas compreendem uma série de técnicas de levantamento de dados” (DENCKER, 2000, p.130). Neste caso, utiliza-se, como metodologia, ou técnicas de pesquisa, a bibliográfica e documental, de observação participante e de entrevista com roteiro semi-estruturado. Com relação à pesquisa qualitativa, a autora defende que é adequada para se obter um conhecimento mais profundo de casos específicos .

De acordo com Yin (2005), existem três situações nas quais o método “estudo de caso” é indicado: quando permite que se teste uma hipótese ou teoria; quando for extremo ou único; quando for revelador, permitindo o acesso a um evento ou fenômeno até então inacessível à pesquisa científica. Justamente nesta última situação é que se pauta o presente estudo, que buscará apresentar talvez a primeira análise sobre a competitividade turística aplicada.

Inicialmente, procede-se à revisão da literatura, com o objetivo de se construir o referencial teórico que dará a sustentação ao estudo. No entanto, nem somente publicações poderão ser utilizadas, haja vista a escassez de informações publicadas sobre o desenvolvimento turístico de Bento Gonçalves.

Sendo assim, utilizar-se-ão as informações e as pesquisas já realizadas pela Secretaria Municipal de Turismo, sendo:

- Planejamento do Turismo: realizado em 2005, ainda que unilateralmente, é um documento que reforça o momento atual e as ações priorizadas;
- Pesquisa com os ex-secretários municipais de turismo: realizada por funcionária da Secretaria de Turismo, em 2005, através da aplicação de questionários;
- Plano Municipal de Turismo (2011): Construído ao longo dos anos 2009, 2010 e 2011, em conjunto como *trade* turístico, foi aprovado como Lei Municipal ao final de 2011. Nele constam a metodologia para sua construção, bem como as ações realizadas e priorizadas para até 2013 (anexo 1);
- O Relatório de Ações da Secretaria Municipal de Turismo – 2011.

Também se procederá à aplicação de questionários às secretárias que assumiram a pasta após 2005, com as mesmas perguntas feitas por ocasião da entrevista aplicada em 2005, sendo:

- Como se encontrava o turismo quando o Sr (a) assumiu a Secretaria?
- Destaque as ações desenvolvidas na sua gestão:

O questionário, de acordo com Dencker (2000), constitui-se em um instrumento que permite obter informações sistemáticas e ordenadas acerca da investigação. Assim, sendo este o instrumento utilizado na coleta pela Semtur, em 2005, entendeu-se por bem dar a continuidade na metodologia da pesquisa.

Visando obter informações anteriores à formação da Secretaria, mas com o conhecimento de que, a partir da criação da Fenavinho<sup>3</sup>, em 1967 iniciou a movimentação da gestão pública do turismo, se procedeu à entrevista com Lourdes Fellini, que exerceu importante papel no turismo de Bento, região e estado, com as seguintes questões:

---

<sup>3</sup> Fenavinho – Festa Nacional do Vinho

- De que forma esteve envolvida com a gestão pública do turismo de Bento Gonçalves?
- Como percebe a gestão pública do turismo de Bento Gonçalves, no passado e atualmente?

As perguntas foram enviadas por e-mail, no dia 15 de janeiro de 2012 e retornaram com as respostas, no dia seguinte.

Importante base para o presente estudo é o Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional (2008 e 2009) e o Índice de Competitividade do Turismo Nacional – 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional (2010), publicados pelo Ministério do Turismo - MTur, com base em pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas, que auxiliará substancialmente na comprovação do resultado das ações, resultantes do planejamento baseado na própria metodologia do MTur.

É intenção da pesquisadora realizar o levantamento das leis municipais ligadas ao turismo, após a realização deste estudo, contribuindo para formar um histórico do processo de evolução das políticas públicas do turismo, o que não foi possível no período de realização do estudo.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 Entendendo o turismo

O Turismo é uma das mais importantes atividades econômicas do mundo, auxiliando no desenvolvimento de países e regiões, movimentando diversos setores que participam, direta ou indiretamente, do sistema. Pelo seu amplo aspecto, é importante agente de desenvolvimento de municípios, desde que adequadamente planejado, dentro dos parâmetros da sustentabilidade social, cultural, econômico e ambiental.

Longe de ser a “indústria sem chaminé”, que tantos políticos citam em seus discursos, já que a atividade também pode promover a degradação ambiental, devido ao grande fluxo de visitantes, o turismo é o fenômeno que envolve as relações e resultados estabelecidos desde a tomada de decisão de uma pessoa em viajar, a escolha do destino, seu deslocamento de ida e volta e a estada por um período limitado.

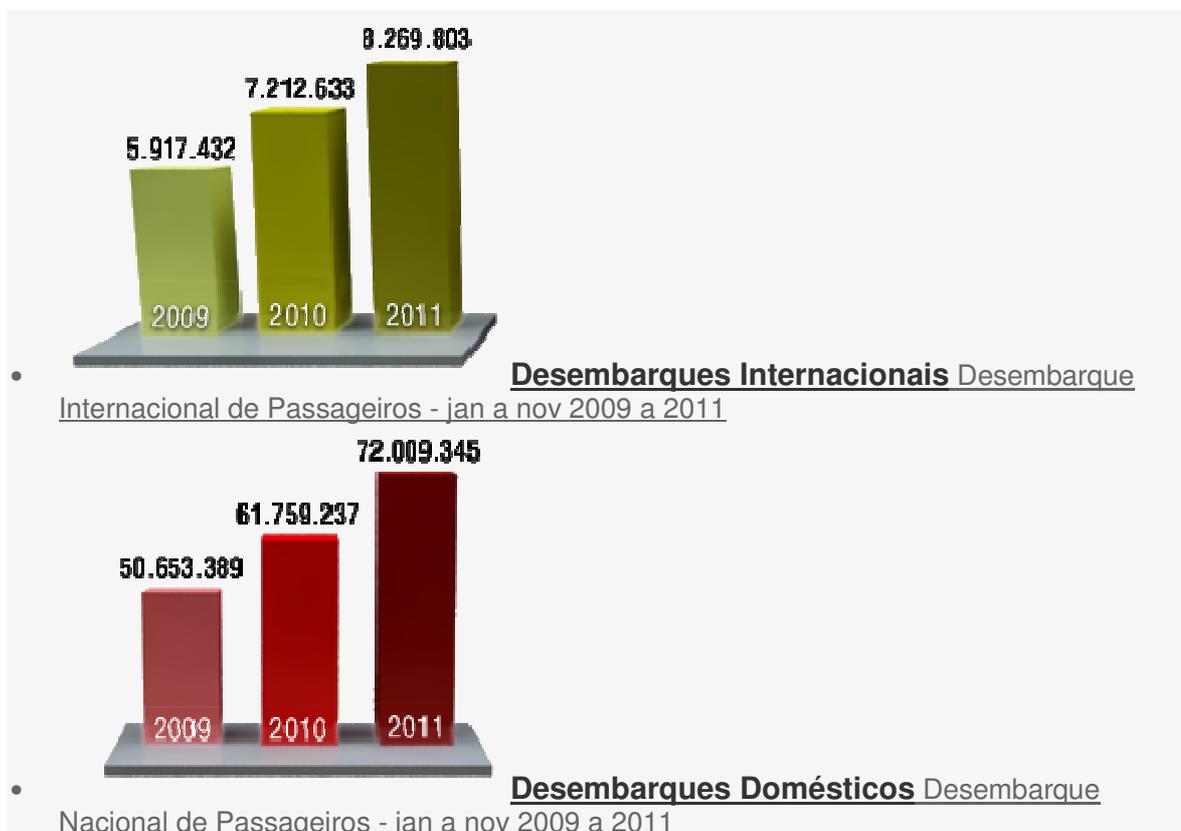
Mário Beni (1998, p. 38), apresenta entre tantas definições sobre o turismo, duas que se destacam, por terem uma visão mais ampla, holística, do fenômeno. Cita W. Hunziker e K. Krapf que, em 1942, definiram turismo como: “A soma dos fenômenos e das relações resultantes da viagem e da permanência de não-residentes, na medida em que não leva à residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remuneratória”. Também apresenta a definição feita por Jafar Jafari: “É o estudo do homem longe de seu local de residência, da indústria que satisfaz suas necessidades, e dos impactos que ambos, ele e a indústria, geram sobre os ambientes físico, econômico e sócio-cultural da área receptora”.

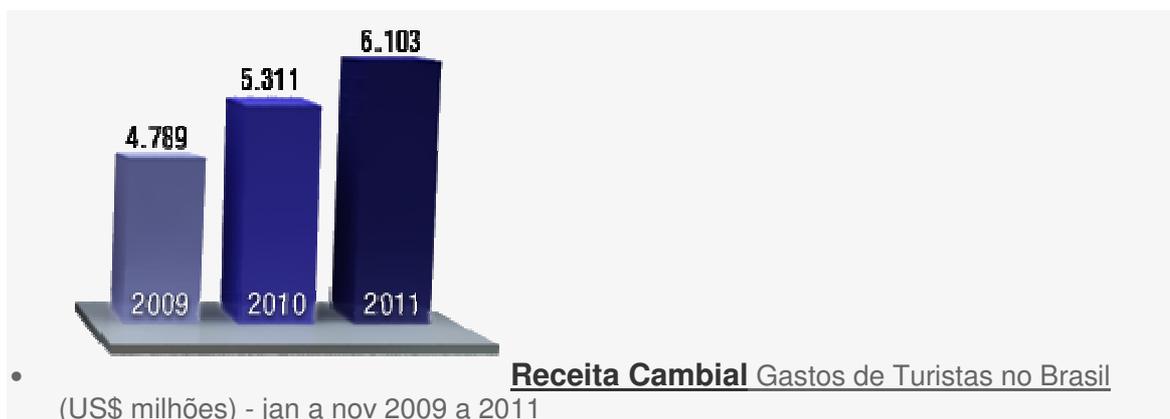
“O turismo cresce no mundo todo de forma espantosa. São bilhões de dólares que circulam na economia mundial decorrentes da indústria de lazer”, afirma

Oliveira (2005, p.15), ressaltando o aspecto econômico da atividade, que impacta o lugar onde se desenvolve.

O turismo atua como uma migração temporária acompanhada de transferência de renda. Envolve consumo efetuado fora do local de domicílio. De um lado, está a procura, que é o conjunto de pessoas com renda disponível para viajar. De outro, encontramos a oferta, um núcleo receptor dotado de infra-estrutura de equipamentos, de bens e de serviços. [...] O turismo faz parte do setor de serviços e este é o setor que mais tem crescido nas economias industrializadas. Como fenômeno de massa, é consequência da elevação do nível de renda da população mundial em geral, da multiplicação e barateamento dos meios de transporte, da melhoria do padrão de vida na sociedade urbana e industrial. [...] assim, o turismo constitui um objetivo para o turista, como também para a região que deseja atraí-lo (OLIVEIRA, 2005, p. 33).

Os benefícios do turismo são amplamente ufanados em discursos políticos. Nas últimas duas décadas tem-se acompanhado as estatísticas do turismo apresentando evoluções ano a ano, com exceção da crise mundial do ano de 2008/2009. A partir desta, o crescimento foi retomado, conforme gráficos apresentados pelo Ministério do Turismo.





Quadro 1: Estatísticas e Indicadores do Turismo no Brasil

Fonte: Mtur (2011)

Os números amplamente divulgados pelo Ministério do Turismo, com relação ao ano de 2011, apontam que o turismo gerou 2 milhões e 500 mil postos de trabalho e promoveu 186 milhões de viagens domésticas, sendo responsável por 3,6% do PIB nacional, além disso, possibilitou R\$ 6 bilhões e 700 milhões em financiamento ao turismo (PANROTAS, 2012).

No entanto, o turismo é importante não apenas por sua grandiosidade econômica ou por suas proporções em termos de pessoas que viajam ou que são empregadas no setor, mas devido ao impacto que exerce nas comunidades, nas suas rotinas cotidianas ou na forma que são significativamente influenciadas pelo mundo exterior (BARRETTO, 2002; HALL, 2001; RUSCHMANN, 2001; FÁVERO, 2006).

Assim, pelo aspecto amplo da atividade turística e pelo impacto que causa nas comunidades, mesmo nas pessoas e empresas que não se envolvem diretamente com o turismo, é que se torna fundamental a intervenção do setor público na gestão da atividade.

### 3.2 Gestão Pública de Destinos Turísticos

Um marco no desenvolvimento do turismo do Brasil foi a criação do Ministério do Turismo, em 2003, demonstrando uma visão profissional do Governo Federal sobre o setor e a devida importância que a atividade possui (e tem potencial)

no desenvolvimento do País. Antes disso, tem-se uma realidade inconstante de atrelamento do turismo a diversas pastas do Governo Federal, passando pelo Ministério da Justiça e Negócios; Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio; Ministério da Indústria e Comércio; Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo e Ministério do Esporte e Turismo, com inconsistentes políticas para o desenvolvimento do turismo (BENI, 2006).

Essa inconsistência de vínculo dos órgãos oficiais de turismo também reproduziu-se, em maior ou menor escala, nos estados e municípios, que, igualmente, vivenciaram numerosas concepções, extinções e recriações de organismos direcionados à atividade turística (BENI, 2006, p. 21).

Assim, há que se entender que a gestão pública de destinos turísticos é tarefa que exige conhecimento e dedicação. Durante muitas décadas, no Brasil, esta tarefa era delegada para o “amigo do Prefeito eleito” ou ao “cabo eleitoral”, que não se enquadrasse no perfil de nenhuma das “importantes” pastas, sendo Obras, Saúde, Educação e Agricultura, as mais demandadas. Assim, o indicado era o menos capacitado dos secretários ou, ainda, o que tivesse o perfil de promover festas. Ocorre que a função das secretarias municipais de turismo, ou afins, era justamente o de promover eventos, em sua maioria, destinados à população local.

Não havia políticas municipais de turismo, não havia planejamento do turismo e, em muitos casos, vê-se o titular desta pasta sendo escalado para representação do Prefeito, visto ter “mais tempo” que os demais.

Destaca-se, ainda, que o setor de turismo nunca esteve entre as prioridades das políticas públicas nos três níveis de governo. E o que é mais lamentável: freqüentemente o órgão público de turismo tem servido de moeda de troca nas composições políticas da base de apoio do Legislativo ao Executivo (BENI, 2006, p. 21 e 22).

Segundo Vignati (2008, p.19), “praticamente 80% dos municípios turísticos do país são carentes em gestão pública, não têm legislações específicas para o setor turístico e hoteleiro, nem possuem infra-estruturas básicas ou específicas”. Os próprios colaboradores das pastas de turismo são os menos valorizados dentro de uma prefeitura, pois são os “que trabalham menos” ou “só viajam”. Tal constatação vem reforçada pela já maculada imagem de servidor público no Brasil, atrelada ao trabalho burocrático, engessado e de pouco interesse.

Exemplo disso é a frase popular “parece funcionário público”, como se o serviço público fosse sinônimo de falta de vontade. A estrutura pública, em geral, é altamente burocrática e não abre espaço para a criatividade; portanto, a própria estrutura reduz a possibilidade de prazer, de comprometimento e, como consequência, de desempenho profissional (VIGNATI, 2008, p. 21).

Segundo Beni (2006), este quadro negativo contribui para a descontinuidade na gestão pública e para a ausência de diretrizes e macroindicações transparentes e objetivas, que possibilitem e estimulem a participação da sociedade e do setor privado no planejamento para o desenvolvimento sustentável do turismo.

Este cenário vem sendo alterado em alguns destinos turísticos, sendo que a busca pela competitividade dos destinos turísticos, cada vez mais estruturados e com necessidades mais amplas de planejamento para o seu desenvolvimento sustentável, fez com que se buscassem profissionais para ocuparem cargos nas pastas de turismo ou consultores com conhecimento na área, para contribuir na tarefa de planejamento e roteirização.

(...) a gestão de destinos turísticos não é tarefa fácil nem pode ser realizada de forma amadora. São necessários profissionais competentes que saibam conciliar os interesses públicos, os privados e os da comunidade local, muitas vezes conflitantes (VIGNATI, 2008. p. 17).

Entre as habilidades que um gestor público de turismo deve possuir estão o conhecimento sobre o setor e sobre o fenômeno turístico; a capacidade de articulação com entidades e empreendedores, além da comunidade; a habilidade de liderar equipes e motivá-las; a criatividade; a inovação; conhecimentos sobre administração pública; domínio das leis, entre outros.

Um dos aspectos fundamentais é a valorização da equipe, compondo-a com funcionários concursados, cargos de confiança e estagiários, mesclando conhecimentos e habilidades, buscando o comprometimento com o projeto global.

Entende-se que, no momento atual, em função de dois grandes eventos no Brasil, Copa da Fifa em 2014 e Olimpíadas em 2016, o turismo tem merecido maior atenção por parte dos gestores públicos, haja vista a necessidade de cada vez mais planejar o desenvolvimento da atividade.

No entanto, por parte do governo federal, o último ano (2011) tem motivado um desgaste da imagem da gestão pública do turismo, em função das denúncias de corrupção, com demissão e prisão de 30 funcionários e desligamento do Ministro do Turismo. Todas as verbas, repasses e convênios estão suspensos para investigação e adequação da pasta, situação que afeta o desenvolvimento do turismo no Brasil e a própria identidade do Ministério, sobre o qual alguns jornalistas questionaram a sua real necessidade, sugerindo, inclusive, sua extinção.

Isto é um contrassenso, haja vista a importância do turismo no desenvolvimento econômico e social do Brasil, que ainda possui muito espaço para o crescimento do fluxo turístico internacional e nacional, posto que, nos últimos anos, o número estimado de 60 milhões de pessoas ascenderam socialmente, passando das classes D e E para a C e desta para a B, reflexo dos avanços econômicos e das políticas sociais. Estas pessoas passaram a ter maiores possibilidades de consumo, sendo que muitas incluíram as viagens e turismo em seu rol de gastos, aumentando a importância da atividade.

Assim, o Brasil encontra-se num período fundamental, onde somente por meio do planejamento integrado e articulado se promoverá o desenvolvimento sustentável do turismo.

### 3.3 Desenvolvimento sustentável do turismo

A sustentabilidade deve permear todo o planejamento do turismo, ser a tônica nas ações de todos os processos e ser a base ética dos envolvidos, sejam do setor público, setor privado, comunidade, entidades e turistas.

A sustentabilidade é, notadamente, resultado da “era da ecologia”, embora a herança intelectual do conceito remonte, no mínimo, ao início do século XIX. Apesar de a sociedade, e interesses essenciais dentro dela, estar há muito preocupada com a melhor forma de utilizar e conservar os recursos naturais, foi no século XX e no mundo globalizado do novo milênio que passamos a perceber a forma pela qual tudo está ligado. Ambiente, economia e sociedade estão sociavelmente unidos (HALL, 2001, p. 20).

Hall (2001) chama a atenção para a necessária compreensão do sistema turístico, sobre a qual Beni discorre:

O turismo pode ter um papel muito importante na preservação da herança cultural e, em alguns casos, até mesmo no resgate desse patrimônio. O interesse que o turista demonstra pela história e pela riqueza cultural de um país provoca um efeito importante na conservação de seus movimentos históricos, das suas obras de arte e do seu passado. O produto cultura, a partir do momento em que expressa um valor econômico em razão da existência da demanda turística, assume todas as formas possíveis de um produto de mercado (BENI, 2006, p. 50).

Cupeto, em seus estudos realizados em Portugal, com olhar voltado para a Europa, aborda a sustentabilidade chamando a atenção para a força do turismo no aumento da competitividade de países ou regiões.

De facto, o turismo é um factor de desenvolvimento, sobretudo para países ou regiões onde o tecido económico e produtivo é pouco competitivo, apresentando-se esta actividade como um sector-chave para o desenvolvimento. Ele tornou-se um fenómeno da vida quotidiana para centenas de milhões de pessoas, sendo hoje considerado uma medida da qualidade de vida nas sociedades contemporâneas (CUPETO, 2003, p. 3).

No entanto, o turismo, para ser sustentável, deve ser planejado com uma visão socioeconômica integrada às características do lugar onde se desenvolve.

Levando em conta os aspectos positivos e negativos dos impactos do turismo, podemos dizer que essa atividade precisa receber novo tratamento: o planejamento do turismo deve ser integrado ao planejamento global socioeconômico do país ou região (BENI, 2006, p. 50).

Assim, há que se distinguir crescimento de desenvolvimento. O primeiro aborda somente o aspecto econômico e o segundo amplia para os impactos sociais, culturais e ambientais.

Evidenciou-se que o crescimento econômico é apenas uma faceta do desenvolvimento, e não um fim em si mesmo. Embora necessário, esse crescimento não é garantia de qualidade de vida nem deve ser encarado sempre como positivo, uma vez que pode produzir graves consequências ambientais, como o esgotamento dos recursos naturais e a poluição (Mtur, 2007, p. 18).

Beni (2006), apresenta os estudos realizados em comunidades da Nova Zelândia, em 1998, acerca dos impactos do turismo, buscando classificar estes em seis grupos: econômico, emprego, infraestrutura e instalações, efeitos sociais adversos, contato com turistas e atmosfera da cidade. Também apresenta os estudos de Scheyvens, de 1999, sobre o empoderamento da população local, e classificou os impactos em quatro categorias: econômico, psicológico, social e

público. Ambos os estudos se complementam e buscam revelar os benefícios e malefícios advindos do desenvolvimento da atividade turística em um destino.

Embora os impactos econômicos serem os mais estudados no mundo, ainda há poucas informações disponíveis no Brasil, principalmente no Rio Grande do Sul, sobre o real impacto do setor turístico na econômica local. A dificuldade é medir os setores “não convencionais” da atividade turística, como a indústria e a agricultura, haja vista o balanço econômico de um município levar em conta somente os tributos gerados pelo setor terciário, especificamente nas atividades de transporte, hospedagem, alimentação e agenciamento.

Até mesmo os empregos gerados pela atividade não levam em conta toda a abrangência do setor turístico, pois não são medidos adequadamente os empregos gerados somente pelo setor turístico, não entrando nesta contagem, em geral, os empregos gerados, por exemplo, nos varejos das vinícolas (exemplo da Região Uva e Vinho), ou através do turismo rural na agricultura, ou no comércio.

Com relação aos impactos psicológicos e sociais, produzidos pelo contato do turista com os autóctones, há poucos estudos propiciando medições e informações. O estudo de capacidade de carga dos destinos, em geral, é restrito ao ecoturismo. No entanto, sabe-se da importância da medição destes impactos em qualquer segmento turístico.

Já com relação à sustentabilidade política, esta só será alcançada através do envolvimento dos *stakeholders*<sup>4</sup>, que podem promover o desenvolvimento turístico, independente da descontinuidade político-administrativa.

Embora exija esforço e tempo, o envolvimento de um amplo grupo de stakeholders no processo de planejamento do turismo traz benefícios significativos para a sustentabilidade. A participação de vários stakeholders, com diferentes interesses e perspectivas, encoraja a consideração de uma variedade de elementos sociais, culturais, ambientais, econômicos e políticos que afetam o desenvolvimento sustentável (BENI, 2006, p. 57).

---

<sup>4</sup> Aqui entendido como “atores locais”.

Merece atenção a mudança no comportamento do turista em relação à escolha do destino, conforme relato do Ministério do Turismo, baseado em estudos da Organização Mundial do Turismo:

(...) a motivação e a conduta dos turistas se caracterizam, cada vez mais intensamente, pelo crescimento da seletividade ao escolher o destino, da sensibilidade pelo meio ambiente e cultura locais e pela exigência de qualidade da experiência (Mtur, 2007, p. 18).

Assim, promover o turismo exige o conhecimento e a aplicabilidade dos conceitos de sustentabilidade, só alcançados por meio do planejamento.

O conceito de sustentabilidade só é relevante, em termos práticos, se definirmos o que deve ser sustentado. Do ponto de vista do turismo, as discussões sobre sustentabilidade podem dizer respeito ao meio ambiente, à identidade cultural, ao bem estar econômico ou à estabilidade social. Do ponto de vista do gerenciamento da destinação, a tarefa se torna muito mais complexa. Neste caso, o desafio é tentar equilibrar sustentabilidade dos sistemas econômicos, cultural, social e ambiental. (McINTOSH et al., 2002, p. 361).

Referência nos estudos sobre sustentabilidade, são os 7 princípios técnicos, propostos pelo Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável, que propõem:

- respeitar a legislação vigente: o turismo deve respeitar a legislação vigente no País, em todos os níveis, e as convenções internacionais de que o Brasil é signatário;
- garantir os direitos das populações locais: o turismo deve buscar promover mecanismos e ações de responsabilidade social, ambiental e de equidade econômica, inclusive a defesa dos direitos humanos de uso da terra, mantendo ou ampliando, a médio e longo prazos, a dignidade dos trabalhadores e comunidades envolvidas;
- conservar o meio ambiente natural e sua diversidade: em todas as fases de implementação e operação, o turismo deve adotar práticas de mínimo impacto sobre o ambiente natural, monitorando e litigando efetivamente os impactos, de forma a contribuir para a manutenção das dinâmicas e processos naturais e seus aspectos paisagísticos,

físicos e biológicos, considerando o contexto social e econômico existente;

- considerar o patrimônio cultural e valores locais: o turismo deve reconhecer e respeitar o patrimônio histórico e cultural das regiões e localidades receptoras a ser planejado, implementado e gerenciado em harmonia com as tradições e valores culturais, colaborando para o seu desenvolvimento;
- estimular o desenvolvimento social e econômico dos destinos turísticos: o turismo deve contribuir para o fortalecimento das economias locais, a qualificação das pessoas, a geração crescente de trabalho, emprego e renda e o fomento da capacidade local de desenvolver empreendimentos turísticos;
- garantir a qualidade dos produtos, processos e atitudes: o turismo deve avaliar a satisfação do turista e verificar a adoção de padrões de higiene, segurança, informação, educação ambiental e atendimento estabelecidos, documentados, divulgados e reconhecidos;
- estabelecer o planejamento e a gestão responsáveis: o turismo deve estabelecer procedimentos éticos de negócios visando engajar a responsabilidade social, econômica e ambiental de todos os integrantes da atividade, incrementando o comprometimento do seu pessoal, fornecedores e turistas em assuntos de sustentabilidade, desde a elaboração de sua missão, objetivos, estratégias, metas, planos e processos de gestão.

Portanto, o objetivo que norteia o desenvolvimento do turismo deve ser a qualidade de vida da população local, onde, através de políticas integradas de desenvolvimento, há a criação de um setor turístico aliado à preservação dos recursos naturais e culturais, promovendo os benefícios sociais e econômicos (FÁVERO, 2006).

Como a história já demonstrou, conservar o capital ambiental é extremamente difícil em um sistema político-econômico em que manter ou aumentar os níveis de crescimento econômico tem sido uma meta política praticamente incontestável. A sustentabilidade é uma meta política qualitativamente diversa – não é específica, não é facilmente compreendida ou quantificável, e lida com prazos em geral não adotados. Entretanto, apesar dessas características, provavelmente o problema de planejamento e política ainda é o mais importante de nosso tempo. E é também a razão que obriga a avaliar de maneira minuciosa como o planejamento turístico poderá contribuir para formas mais sustentáveis de desenvolvimento (HALL, 2001, p. 23-24).

O entendimento de que a busca do bem comum é tarefa do poder público é consenso, assim, é tarefa dos gestores públicos aplicarem formas menos danosas de crescimento, utilizando os conceitos de sustentabilidade e de planejamento turístico, com profissionalismo e ética.

### 3.4 Planejamento Municipal do Turismo

O planejamento empírico permeia a atividade humana desde sempre, planejar o que fazer hoje, nas férias, no trabalho, por exemplo, é uma rotina. Por sua vez, o planejamento, formal e científico, para o desenvolvimento turístico não é tão recente. No Brasil, remonta aos anos 1960.

Da mesma forma que o planejamento foi influenciado pela realidade mundial, também o planejamento do turismo se desenvolveu de acordo com cada momento histórico. O crescimento do turismo impulsionou o surgimento do planejamento desta atividade e este, por sua vez, se moldou à realidade, às circunstâncias econômicas e políticas, de cada período (FÁVERO, 2006, p. 31).

A observação do processo evolutivo do planejamento turístico no mundo propicia a compreensão de que houve diferentes fases, bem descritas por Hall (2001), conforme o autor, o foco e os métodos não se mantiveram constantes, evoluíram a fim de atender às novas exigências do setor. As mudanças das políticas de turismo internacional são representadas através do quadro 2:

Fase	Características
1945-1955	A desagregação e a racionalização da política, da alfândega, da moeda e de regulamentações referentes à saúde que haviam sido adotadas após a Segunda Guerra Mundial.
1955-1970	Maior envolvimento do governo no <i>marketing</i> turístico, a fim de aumentar o potencial de ganhos do setor.
1970-1985	Envolvimento do governo no fornecimento de infra-estrutura turística e no uso do turismo como instrumento de desenvolvimento regional.
1985-2003	O uso continuado do turismo como instrumento de desenvolvimento regional, maior foco em questões ambientais, menor envolvimento do governo no fornecimento de infra-estrutura turística, maior ênfase no desenvolvimento de parcerias públicas e privadas e auto-regulamentação do setor.
A partir de 2003	Adoção do SISTUR para planejar e desenvolver o turismo, com foco nos 4 vértices: social, ambiental, cultural e econômico, visando a sustentabilidade dos destinos turísticos. Competitividade entre os destinos turísticos acirrada. Foco no mercado. Oferta segmentada.

Quadro 2: Políticas internacionais de turismo de 1945 até o presente

Fonte: Segundo OECD (1974); Hall (1994); Hall e Jenkins (1995) *apud* Hall (2001, p. 37) e FÁVERO, 2006, atualizada pela autora (2012).

Ruschmann (2001, p. 83) conceitua planejamento como “uma atividade que envolve a intenção de estabelecer condições favoráveis para alcançar objetivos propostos. Ele tem por objetivo o provisionamento de facilidades e serviços para que uma comunidade atenda aos seus desejos e necessidades”, esclarecendo a importância deste para a busca do bem comum. Friedmann (1959, p. 329, *apud* HALL, 2001, p. 89) afirma: “Planejamento nada mais é do que uma certa maneira de chegar a decisões e atitudes cuja intenção é promover o bem social de uma sociedade que passa por rápidas mudanças”

Beni (2001, p. 189) conceitua planejamento, como: “um processo que estabelece objetivos, define linhas e ação e planos detalhados para atingi-los e determina os recursos necessários à sua consecução” e afirma que o processo deve ser contínuo, permanente e dinâmico: “é ele que mantém o Sistur (Sistema de Turismo) ativo continuamente, pois sofre uma perene realimentação, posto a atividade revelar enorme interdependência e interação dos elementos que a compõe”. O autor ainda destaca que o planejamento possui três fases distintas: “planejamento é o processo de interferir e programar os fundamentos definidos do

Turismo que, conceitualmente, abrange três pontos essenciais e distintos: estabelecimento de objetivos, definição de cursos de ação e determinação da realimentação” (BENI, 1999, p. 10).

Barretto apresenta a definição construída por Muñoz Amato, que destaca os aspectos do processo de planejamento:

A formulação sistemática de um conjunto de decisões, devidamente integrado, que expressa os propósitos de uma empresa e condiciona os meios de alcançá-los. Um planejamento consiste na definição dos objetivos, na ordenação dos recursos materiais e humanos, na determinação dos métodos e das formas de organização, no estabelecimento das medidas de tempo, quantidade e qualidade, na localização espacial das atividades e em outras especificações necessárias para canalizar racionalmente a conduta de uma pessoa ou de um grupo (*apud* BARRETTO, 2002, p. 12).

Uma das referências em planejamento é a Carta dos Andes, elaborada em 1958, na Colômbia, durante o Seminário de Técnicos e Funcionários em Planejamento Urbano, promovido pelo Centro Interamericano de Vivenda e Planejamento - Cinva (*apud* FERRARI, 1988, p. 3):

Planejamento é um método de aplicação, contínuo e permanente, destinado a resolver, racionalmente, os problemas que afetam uma sociedade situada em determinado espaço, em determinada época, através de uma previsão ordenada capaz de antecipar suas ulteriores conseqüências.

Pressupondo, então, que o planejamento envolve diversos interesses de uma comunidade, é natural a existência de conflito, principalmente se for adotado o modelo participativo e integrado. Na concepção de Salles (2010), o conflito é fundamental para a construção da cooperação, na medida em que a participação do setor público, privado, entidades e instituições de ensino, com diferentes expectativas, leva ao conflito inicial, mas a construção coletiva, a partir deste, é fundamentada em alicerces mais sólidos e promove maior adesão dos envolvidos ou, como afirma Salles (2010, p. 41), “a pluralidade da participação enriquece o debate político e isso se perde se os interlocutores ficam restritos aos representantes eleitos”.

Tradicionalmente, a política e o planejamento são de responsabilidade apenas do governo, mas essa é uma prática que está mudando em muitos países. Como o turismo é reconhecido como uma atividade orientada para o mercado cada vez mais o setor privado espera participar do processo de formulação da política (LICKORISH E CARSON, 2000, p.222).

Assim, a participação gera conflito, o que é fundamental para que se atinja a adesão ao planejamento que está sendo construído. A participação é uma questão importante do planejamento turístico (MURPHY, 1985).

Ela é o preparo das comunidades para administrar o turismo, porém, são produtos dos arranjos institucionais, dos indivíduos, das estruturas de poder dos interesses e valores que afetam o processo de tomada de decisão em diferentes escalas. A capacidade de os indivíduos e grupos participarem no sistema de planejamento turístico não é somente o resultado de valores culturais ou democráticos, mas também produto das estruturas do governo público e do grau em que essas estruturas são verdadeiramente abertas à participação e ao debate (HALL, 2001, p. 92).

Neste sentido, deve haver o entendimento sobre o papel de cada ator na função de promover o desenvolvimento turístico.

O governo e a sociedade civil devem interagir de forma cooperativa para o bom desenvolvimento do turismo. Pode haver conflito político quando membros do governo consideram que o setor privado deveria fazer mais por si próprio e os empresários acreditam que o governo deveria fazer mais para assisti-los (McINTOSH et al., 2002, p. 344).

Ainda que o processo participativo imponha maior envolvimento, esforço e tempo, para que haja desenvolvimento é necessário haver participação e integração dos diferentes setores que compõem a atividade turística.

Incentivar o desenvolvimento sustentável, ou melhor, a construção de uma sociedade sustentável, é um sério desafio para o poder público. O papel fundamental dos governos é transformar a teoria em ações práticas efetivas que modifiquem a visão do crescimento sem planejamento, “a todo custo”, de forma a incorporar os aspectos fundamentais para a melhoria da qualidade de vida e para a construção de uma visão de longo prazo. Para que isso seja possível, é necessário um processo composto (MTUR, 2007, p. 23).

Beni (2006, p. 35), destaca que “desenvolvimento endógeno é uma interpretação que permite explicar os processos de acumulação de capital, bem como identificar os mecanismos que contribuem para o aumento da produtividade e da competitividade de cidades e regiões” e, segue afirmando que um dos fatores que promove a competitividade do turismo em destinos é a existência de grupos organizados, trabalhando em prol de um objetivo comum:

O desenvolvimento de formas alternativas de gestão econômica, via organizações intermediárias, assim como a criação de associações e de redes públicas e privadas, possibilitam que cidades e regiões otimizem suas vantagens competitivas e se tornem incentivadoras do desenvolvimento econômico (BENI, 2006, p. 35).

Assim, o desenvolvimento endógeno contribui para formação de redes de cooperação à medida em que se baseia e respeita o território local e sua cultura, onde “O território é um agente de transformação, não mero suporte dos recursos e atividades econômicas, pois existe interação entre as empresas e os demais atores, que se organizam para desenvolver a economia e a sociedade.” (BENI, 2006, p. 36). E continua: “O turismo inegavelmente está ligado a um crescimento econômico e a uma mudança social” (p.44), onde o desafio é proporcionar não somente o desenvolvimento econômico, mas também o desenvolvimento social.

Sem assumir qualquer posição pré-concebida, o certo é analisar e conhecer os efeitos do turismo, tanto negativos como positivos, para minimizar seus custos sociais e maximizar seus benefícios econômicos, sem perder o foco de que todo o processo de crescimento das atividades turísticas nos países ou regiões em desenvolvimento é acompanhado de mudanças no cenário sociocultural (BENI, 2006, p. 44 e 45).

Para que ocorra o desenvolvimento endógeno, é necessário trabalhar em três dimensões, sendo elas: econômica, sociocultural e política. Assim, há uma harmonia no desenvolvimento turístico promovido com a participação da sociedade local, surgindo, assim, o turismo endógeno, onde os *stakeholders*, ou agentes locais, tem importante papel.



Quadro 03: Articulação para o desenvolvimento turístico  
Fonte: a autora, baseado em VIGNATI, 2008.

Assim, a iniciativa privada, o Estado, representado pelos governos municipais, estaduais ou federais, e a sociedade civil devem construir o planejamento que direciona o desenvolvimento do setor turístico de forma integrada.

E, ainda, conforme Beni, “as pequenas e médias empresas são, com sua flexibilidade e capacidade empresarial e organizacional, os verdadeiros protagonistas do desenvolvimento endógeno” (2006, p. 36). Tal constatação é reforçada pela observação da realidade do presente estudo de caso, Bento Gonçalves, onde o setor privado foi o incentivador do turismo.

### 3.5 Competitividade do Turismo

A competitividade do turismo é definida como a soma de estratégias que leva um destino turístico a se qualificar, inovando, acima da média dos concorrentes, visando à sustentabilidade turística.

[...] a competitividade turística é a capacidade dos agentes que intervêm na atividade turística de um país, de uma região ou de uma zona, para alcançar seus objetivos acima da média do “setor”, de maneira sustentada e sustentável; o que pode alcançar-se mediante a consecução de rentabilidade financeira acima da média nos âmbitos empresariais, e de rentabilidade social e ambiental como consequência da atuação de organismos e instituições públicas, também se conseguindo obter a máxima satisfação para os turistas. Porque, o objetivo final da competitividade será o melhor atendimento das expectativas de todos os agentes que participam na atividade turística (ESTEVE SECALL, 2002, apud SILVA, 2004, p. 385-386).

Ainda conforme o autor, a competitividade deve ser entendida como um processo a ser monitorado e retro alimentado: “Competitividade é um processo contínuo de inovação, crescimento e agregação de valor às atividades” (DALL’ACQUA, 2003, apud SILVA, 2004, p. 183).

A história do desenvolvimento do turismo, de forma planejada, no Brasil, é recente. Mais recente, ainda, é a implantação de Políticas Públicas por parte do Governo Federal. Um dos registros mais marcantes remonta ao ano de 1994, quando foi implantado o PNMT – Plano Nacional de Municipalização do Turismo,

criado pelo Ministério de Indústria, Comércio e Turismo e implantado pela Embratur, quando este órgão do MICT tinha sua atuação voltado para o mercado interno.

A principal crença do PNMT, orientado pela Organização Mundial do Turismo – OMT, era de que o turismo ocorre, efetivamente, nos municípios e que são seus cidadãos os conhecedores e fomentadores das potencialidades e possibilidades de desenvolvimento turístico do território. O Plano teve o mérito de fazer com que a discussão sobre o turismo fosse interiorizada e democratizada. Já no início de 2002, o PNMT não se encontrava mais ativo, sendo que, após a criação do Ministério do Turismo, em 2003, inicia-se a construção de um novo plano, desta vez focando a região turística.

O Plano Nacional do Turismo 2003-2007 e 2007-2010, dentro do Programa de Regionalização, propôs a criação de 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico no Brasil, entendendo que o turismo não se desenvolve somente dentro de um município, mas ocorre na região que possui uma identidade turística.

Um dos principais legados deste programa foi a implantação do Estudo de Competitividade, pelo Ministério do Turismo (MTur), em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e a Fundação Getúlio Vargas (FGV), que tem o próprio princípio de avaliar o nível de competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional.

Este estudo tem como objetivo avaliar a “capacidade crescente de gerar negócios nas atividades econômicas relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável”, proporcionando ao turista uma “experiência positiva” – conceito de competitividade que permeia o Estudo (MTUR, 2010, p.2).

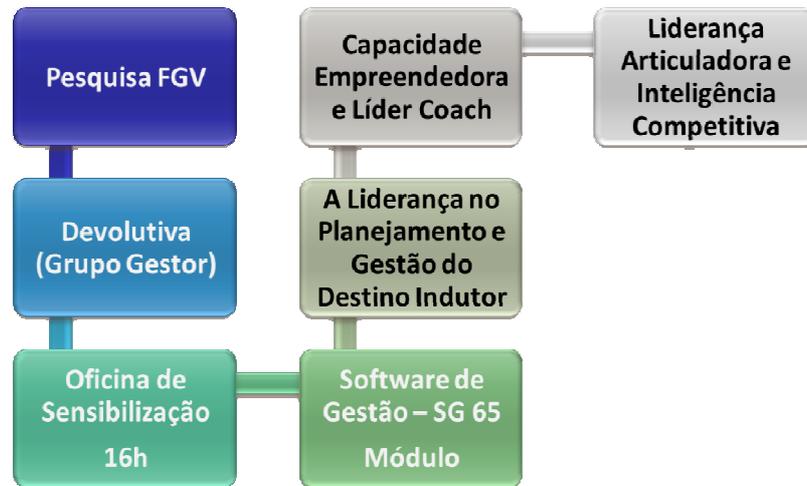
Com a criação do Ministério do Turismo em 2003, tem-se a estruturação de secretarias e diretorias, para qualificar a gestão nacional do turismo. Coube à Secretaria Nacional do Turismo elaborar a Política Nacional de Turismo e desenvolver, dentro desta, o Programa de Regionalização do Turismo, que teve, dentre suas metas, estruturar 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional, visando ampliar a sua competitividade (BENI, 2006, p. 28). Este foi o primeiro programa, da política nacional do turismo a se focar na competitividade dos destinos turísticos.

Criado em 2003, o Ministério do Turismo adotou um modelo de gestão descentralizada, a partir da organização, articulação e integração entre os atores públicos, privados e do terceiro setor, dos Estados, Distrito Federal e municípios brasileiros, em especial os das regiões turísticas, para a definição e execução de ações conjuntas e o fortalecimento da atividade turística. No ano seguinte, foi lançado o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, o grande marco da gestão participativa do Turismo com foco no desenvolvimento regional, pelo qual a esfera governamental, o setor privado e a sociedade trabalham para a implantação de políticas públicas para o desenvolvimento do turismo sustentável em base local (MTUR, 2010, p. 5)

Assim, o Programa de Regionalização apresentou os 65 Destinos Indutores selecionados por sua capacidade de receber turistas internacionais e, a partir de então, iniciou um trabalho de capacitação dos gestores do turismo desses destinos. O setor público e entidades representativas do setor privado foram organizados, formando o Grupo Gestor do Destino Indutor. O foco do programa é aumentar a competitividade destes municípios (27 capitais e 38 municípios com capacidade turística).

Para o Programa de Regionalização do Turismo, os destinos indutores do desenvolvimento turístico regional deverão ser aqueles que possuem infraestrutura básica e turística e atrativos qualificados, que se caracterizam como núcleo receptor e/ou distribuidor de fluxos turísticos, isto é, aqueles capazes de atrair e/ou distribuir significativo número de turistas para seu entorno e dinamizar a economia do território em que estão inseridos. (MTUR, 2009, p.18).

A diferenciação entre competitividade e competição é o conteúdo da primeira Oficina de Sensibilização, que aconteceu, de acordo com a Figura 4, após a realização da primeira pesquisa, realizada pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, para medir o índice de competitividade e sua devolutiva ao Grupo Gestor do Destino Indutor.



Quadro 04 – Etapas do Projeto  
Fonte: Instituto Marca Brasil – IMB

O entendimento é que, no conceito de competição, o destino procura se posicionar melhor em relação ao outro e, na competitividade, o olhar se volta para o próprio destino, buscando qualificar seu índice nas 13 dimensões (conforme quadro 05) e 62 variáveis do estudo de competitividade, onde a inovação, a regionalização o planejamento integrado e o capital social são fatores fundamentais.



Quadro 05 – Dimensões do Estudo/Índice de Competitividade  
Fonte: Instituto Marca Brasil – IMB

A utilização das 13 dimensões, propostas pelo Ministério do Turismo, visa ampliar o olhar dos gestores do turismo para a necessidade de se incluir, na discussão da sustentabilidade e competitividade turística, outras áreas não comumente trabalhadas nos planos de turismo que, em geral, incluíam somente os produtos turísticos, capacitação e promoção do destino, com raras exceções. A capacitação do Programa de Regionalização, voltada aos 65 Destinos Indutores, promoveu, com a realização de oficinas e workshops, focados no Grupo Gestor, a ampliação do capital social e a sensibilização para a necessidade de inovação e liderança, como fator fundamental para o aumento da competitividade dos destinos.

Atualmente, os processos de inovação possuem reconhecidamente uma forte matriz social e territorial, como conseqüência ganham destaque na análise do crescimento regional aspectos relevantes na geração de conhecimento direcionado para as dinâmicas de inovação, como os contatos informais e as redes de fluxos de conhecimento tácito estabelecidas entre os diferentes atores, o seu capital relacional, o respectivo capital social, as regras e convenções vigentes. Os processos de inovação são vistos hoje como mecanismos socialmente construídos, que se baseiam na acumulação, difusão e utilização de conhecimento por via de um aprendizado contínuo e interativo. (...) a competitividade territorial depende, cada vez mais, “da capacidade de criar conhecimento e do estabelecimento de bases que promovam localmente processos coletivos de aprendizagem” (SANTOS, 2002c *apud* SILVA, 2004, p. 101).

O Ministério do Turismo corrobora o conceito apresentado por Silva (2004) e cita a estratégia para o destino manter constante o processo de inovação:

(...) para manter a competitividade, é necessário que os destinos estejam em permanente processo de inovação e renovação de seus produtos por meio, por exemplo, do aperfeiçoamento e da recombinação dos recursos existentes de modo a atender às demandas do mercado (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 27).

A inovação implica gestão eficiente, com comunicação eficaz, gerando capital social. Este processo contínuo promove a competitividade e, conseqüentemente, a sustentabilidade.

A competitividade e a sustentabilidade regionais de longo prazo têm menos a ver com a eficiência de custos e mais a ver com a capacidade das empresas e instituições para inovar, isto é, para incrementar a respectiva base de conhecimentos. Assim, a inovação é ditada pela boa gestão e eficiente utilização dos fluxos estratégicos de informação e criação de conhecimento (SILVA, 2004 p. 112).

Para o Governo Uruguaio, de acordo com seu Plano de Turismo Sustentável 2009 – 2020, é a inovação e a qualidade que impulsionam a competitividade.

Sendo o turismo um sistema, é fundamental a compreensão da rede formada pelas empresas turísticas, os atrativos, a infraestrutura, as entidades e o poder público de um município e, ampliando, da região de entorno que será impactada pela exploração da atividade turística.

[...] o maior benefício do estudo de uma cadeia produtiva é a possibilidade de ampliação da compreensão do contexto onde as empresas estão inseridas, fazendo com que as mesmas caminhem no sentido de ter uma visão sistêmica de sua competitividade. No momento em que os atores regionais começam a perceber as inter-relações existentes entre os diferentes elos da cadeia produtiva, os seus “gargalos” começam a ficar mais claros, isto é, os pontos de estrangulamento da competitividade regional e das próprias empresas, onde esforços conjuntos podem produzir ganhos para todos os envolvidos (PIRES, 2001, *apud* SILVA, 2004, p. 179).

O turismo não se desenvolve dentro das fronteiras políticas de um município. Seu impacto se alastra como um rizoma (Barretto, 2002), afetando a região de entorno, por isso, em seu planejamento é necessário a participação de entes regionais, o que foi estimulado pelo Programa de Regionalização do Turismo, desenvolvido pelo Ministério do Turismo.

A questão da competitividade pode ser considerada como a nova e central contribuição dos novos paradigmas de desenvolvimento regional endógeno, particularmente do modelo de cluster, de acordo com análise de Amaral Filho, sendo fator determinante da sustentabilidade desse desenvolvimento. O conceito de competitividade deixou de pertencer ao mundo das empresas para se incorporar ao mundo das regiões. As teorias e políticas de desenvolvimento regional requerem hoje “uma síntese que integre dois componentes: a organização econômica associada à organização setorial (principalmente o sistema industrial) e a organização territorial (principalmente o sistema regional)” (AMARAL FILHO, 2001, *apud* SILVA, 2004, p. 192).

Ainda assim, Beni entende que o programa ainda não atingiu seus objetivos, posto que “O que temos visto com muita freqüência são *cenários de roteirização regionalizada em vez de regionalização sustentável do turismo*, este sim, o alvo e a meta do governo federal” (2006, p.32).

A regionalização impulsiona uma melhor distribuição de renda, promove a inclusão social e possibilita a participação, no planejamento regional, dos municípios que não são dotados de potencial relevante para o turismo, fazendo com que eles busquem sua agregação no processo de desenvolvimento do turismo, por meio de suas potencialidades, peculiaridades e capacidade produtiva (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2007, p.12).

O que se observa é que ainda há a necessidade de amadurecer o envolvimento regional. No Brasil não temos a instância regional de planejamento, com orçamento, somente existindo associações sem poder decisório. Começam a surgir alguns consórcios de municípios que podem gerar a constituição de *clusters* (aglomerados) de turismo, integrando regiões em um mesmo objetivo.

Ainda assim, é inegável a importância do Programa de Regionalização do Turismo, haja vista ser o primeiro a ter o foco na região, território onde efetivamente ocorre o turismo.

O fortalecimento da regionalização do turismo no País reforça a participação dos governos municipais e estaduais no planejamento e gestão da atividade, garantindo articulação e integração ao planejamento turístico das diversas esferas de governo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2007, p. 17).

Somente com ações planejadas, com integração dos setores público, privado e entidades de um município e o envolvimento da região, agregando inovação ao planejamento e ao produto turístico final, se poderá ampliar a competitividade dos destinos brasileiros. Este é o desafio de Bento Gonçalves, município foco deste estudo de caso.

## **4. HISTÓRICO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DO TURISMO EM BENTO GONÇALVES**

### **4. 1 Breve Histórico de Bento Gonçalves**

Oficialmente, a história do Município de Bento Gonçalves inicia em 1890, quando da emancipação de Montenegro. Normalmente citam-se as levas imigratórias europeias como seus primeiros moradores. No entanto, como em boa parte do Rio Grande do Sul, os primeiros habitantes foram os índios Tapuia. O primeiro contato com eles foi através do padre espanhol Francisco Ximenes, quando realizava reconhecimento da região, em viagem pelo rio Taquari e parte do Rio das Antas.

Os primórdios da história do município são registrados em 1636, quando da passagem pelo bandeirante Antônio Raposo Tavares com 120 paulistas e 1000 índios, que percorreram todo o Planalto até 1736.

A chegada da imigração europeia data de 1764, com a colonização portuguesa do Rio Grande do Sul, através dos açorianos que se estabeleceram no Passo do rio Taquari, região que era conhecida como Colônia Baixa.

Uma das primeiras denominações do território foi “Cruzinha”, até 1870. Entre os fatores que deram origem ao nome, a mais aceita é de que este seria o local do túmulo de um tropeiro, haja vista ser essa estrada um local de trânsito intenso destes que promoviam a troca de mercadorias, ou, ainda, de um traçador de lotes coloniais e estradas, onde se encontrava uma cruz rústica (DE PARIS, 2006).

Em 1870, a decisão do Presidente da Província do Rio Grande do Sul, João Sertório, desejando ampliar a área de colonização, leva à criação das colônias Dona Isabel e Conde D’Eu, hoje, respectivamente, Bento Gonçalves e Garibaldi, formando, assim, a primeira colônia da imigração italiana.

Em 24 de dezembro de 1875, os núcleos do Planalto começaram a receber novos imigrantes, e, em março de 1876, o Presidente do Estado, José Antônio de Azevedo Castro, anunciava a existência de 348 lotes medidos e demarcados, e uma

população de 790 pessoas, sendo 729 italianos. Ainda em 24 de dezembro de 1875, outros pioneiros oriundos do Tirol austríaco e da região do Vêneto, chegaram à esplanada, onde hoje está situada a Igreja Matriz Cristo Rei (CAPRARA e LUCHESE, 2005).

Os imigrantes eram recebidos por uma comissão encarregada de demarcar os lotes de terra e acomodá-los em barracões, provisoriamente, antes de eles dirigirem-se aos lotes. Há registros da arbitrariedade destas comissões, com relação ao preço e distribuição dos lotes, nem sempre justos e corretos.

O primeiro contato com o município se dava no período de estabelecimento nos barracões, dando origem, inclusive, ao nome da localidade do Barracão, como é conhecida até os dias atuais a área que se situa no distrito de São Pedro.

Além de agricultores, entre os imigrantes europeus havia ferreiros, sapateiros, carpinteiros, alfaiates, marceneiros, dentre outros profissionais, que aproveitaram seu conhecimento para ofertar seus serviços às novas comunidades que iam se formando.

O desenvolvimento da região estimulou a construção da primeira estrada, denominada Buarque de Macedo, em 1881, ligando a Colônia Dona Isabel a São João de Montenegro. Posteriormente, a estrada foi ampliada, chegando a Alfredo Chaves (hoje Veranópolis), numa das extremidades, e indo até Navegantes, em Santa Catarina. A Estrada Buarque de Macedo, hoje RSC 470, que durante muito tempo serviu de tráfego para Montenegro, sofreu modificações com o surgimento da ferrovia, interligando Caxias do Sul, Montenegro e Porto Alegre. Nesta estrada, no período de seu surgimento, trafegavam tropas de mulas de carga e carroças. Tanto os animais como as carroças levavam cerca de sete dias para fazer o percurso de 90 Km. Os produtos eram levados em carroças para o porto de Montenegro. O intercâmbio comercial entre Montenegro e Porto Alegre era feito por navios a vapor.

Em 1890, conforme referido, ocorreu o desmembramento da Colônia Dona Isabel do município de Montenegro, visando-se, assim, criar o município de Bento Gonçalves, que recebeu este nome em homenagem ao general Bento Gonçalves da Silva, chefe da Revolução Farroupilha, ocorrida no Rio Grande do Sul em 1835.

Em 1892 foi instalado o primeiro Conselho Municipal e no mesmo ano foi nomeado o primeiro intendente (Prefeito) de Bento Gonçalves, Antônio Joaquim Marques de Carvalho Júnior, sendo que, em 1902, é inaugurado o Prédio da Prefeitura, sede da administração municipal até os dias atuais.

Em 1900, a Colônia Conde D'Eu se emancipa de Bento Gonçalves e passa a ser o município de Garibaldi.

A construção da ferrovia promoveu o desenvolvimento do município, sendo que data de 1914 a reunião da Associação Comercial de Bento Gonçalves, que se organizou para pleitear a estrada de ferro até o município, junto ao Governador do Rio Grande do Sul, o que veio a ocorrer em 1919.

Outro marco para o desenvolvimento é a instalação da luz elétrica, entre 1919 e 1927, além da construção do Hospital Bartholomeu Tacchini, no mesmo período.

Em 1950, a população era de 22.600 habitantes, a produção agrícola era predominante na economia local, mas já surgiam as primeiras indústrias, como as de acordeões, laticínios, móveis, curtume e vinícolas. No período de 1948-1955, Bento Gonçalves é muito bem representado na vitivinicultura, possuindo uma das maiores áreas de parreiras do país, com uma produção anual de 25.900 toneladas de uvas.

#### 4. 2 Histórico do Desenvolvimento do Turismo em Bento Gonçalves

Devido à escassez de informações sobre a história do desenvolvimento do turismo, o que reforça a relevância deste estudo, além da pesquisa na escassa bibliografia sobre o tema, foi necessário buscar informações junto à Secretaria de Turismo, sendo que, em 2005, por solicitação da Atuaserra e com o apoio da Coordenação do Curso de Turismo da Universidade de Caxias do Sul, foi elaborado o início de um plano de turismo, onde constavam as entrevistas realizadas com os secretários de turismo que já ocuparam a pasta, ainda quando esta era partilhada com outras áreas.

Com base nessas informações coletadas, tem-se que houve duas fases no desenvolvimento do turismo do município. A primeira, identificada como "Veraneio",

que se centrava no turismo realizado nos meses de férias de verão, onde os moradores da capital do estado e suas imediações dirigiam-se até a região, buscando o clima mais ameno e saudável, chegavam de trem e permaneciam por longos períodos (um mês, por exemplo), usufruindo a hotelaria já existente (SEMTUR, 2005; FÁVERO, 2006).

As historiadoras Caprara e Luchese (2005), em sua obra sobre a história de Bento Gonçalves, centrada no período de 1875 a 1930, apresentam registros que comprovam a existência de hotéis, no início dos anos 1900, em alguns distritos do Município.

De Paris (2006) corrobora com a ideia da primeira fase do turismo no Município, afirmando que, após 25 anos de colonização, iniciou uma divulgação na Capital e demais regiões do Estado, ufanando a boa alimentação do imigrante italiano e as benesses do clima serrano, os quais poderiam proporcionar benefícios à saúde. Os primeiros “turistas” se estabeleciam nas casas dos moradores locais e buscavam conhecer os hábitos, a cultura e o modo de viver deles. Assim, a cultura da imigração italiana configura-se, nos primórdios do turismo, como o principal atrativo de Bento Gonçalves (CARRARO, 2008).

Estes moradores de Bento Gonçalves, percebendo o interesse dos visitantes, passaram a estruturar suas propriedades para bem recebê-los. O relatório de Lysippo Lisboa, enviado ao Intendente Municipal Olindo Fagundes de Oliveira Freitas, em 1929, informa sobre a diversidade econômica de Bento Gonçalves e aponta que já haviam 7 hotéis na Vila e um total de 15 no Município (CAPRARA E LUCHESE, 2005) .

Entre as famílias proprietárias de hotéis, durante o período de 1893 a 1930, de acordo com as historiadoras, destacam-se: Antenore Zanoni, Antônio Caron, Constante Dall’Olmo, Cristhina Bertuol, Domenico Franzon, Emílio Conce, Girolamo Bertuol, José Campaner, Josué Bresolin, José Comanduly e Irmãos que o transferiram para Pedro Venturella, Luigi Chini, Luiz Torriani, Maria Nicolini, Odorico Piccoli, Paulo Pasquetti e Irmãos, Pietro Venturella, Romeo Caron, Rynaldo Carraro, Rynaldo Fracalossi, Victorio Dalla Colletta e Viúva de Jeny Glieden (CAPRARA E LUCHESE, 2005) .

Um dos marcos da hotelaria foi o surgimento do Hotel Planalto, em região hoje considerada turística, em razão da existência de hotéis, restaurantes, Museu (hoje instalado no prédio que servia de dormitório para os funcionários do Hotel Planalto) e comércio. Conforme apresentado no relatório da Secretaria Municipal de Turismo (2005), baseado no relato da historiadora e então diretora do Museu do Imigrante, Ivani Pelizer, consta em relatório de Frankling Barbosa que o Hotel Planalto, construído em 1930, recebeu incentivos fiscais do Governo do Estado, visando desenvolver o turismo em Bento. A compra do Edifício do Planalto Hotel e seu terreno, com 24 hectares, custou cem contos de réis (100:000\$000).

O objetivo da compra era preparar, para a iniciativa particular, um estabelecimento confortável de veraneio, aproveitando a situação vantajosa do clima, para atrair veranistas, aumentando o movimento comercial. A estação de veraneio não excedia três meses por ano. Depois de alguns meses o Planalto Hotel se expandiu arrendando: um edifício de alvenaria com seis pavimentos e uma torre; um edifício de alvenaria com dois pavimentos e instalações sanitárias; uma casa térrea de alvenaria nas proximidades de dois prédios acima citados; uma casa térrea para duas moradias independentes e um galpão de madeira (SEMTUR, 2005, p.2).

No entanto, CARRARO (2008) afirma que, devido a problemas tributários, o Hotel passa a ser propriedade do Estado, sendo que, posteriormente, foi utilizado como estação de sericicultura. Já na década de 50, o estabelecimento é repassado ao governo municipal com o objetivo de voltar a funcionar como hotel. O então Prefeito, Mario Mênaco, tentou revitalizá-lo criando a taxa de turismo, que era revertida em ações em benefício ao turismo. Com o término de seu mandato, o substituto não deu sequência a esta cobrança. O hotel foi vendido para o setor privado, passou por vários proprietários e acabou ficando com Elias Dall'Onder<sup>5</sup>. Além deste, havia o Hotel Bela Vista, Hotel Paris, Hotel Zanoni, Hotel América, Hotel Estação, Hotel Valenti, Hotel Dalla'Coletta, e outros mais.

Esta primeira fase do turismo de Bento Gonçalves tem fim, a partir dos anos 60, quando da construção da estrada para o litoral norte e da incorporação de uma tendência mundial de culto ao "sol e mar". A inexistência de boas estradas ligando

---

<sup>5</sup> Elias Dall'Onder faleceu em 2011, deixando para sua família os hotéis Vinocap, Dall'Onder Grande Hotel e Vitória Grande Hotel.

Porto Alegre a Bento Gonçalves também foi determinante na quase extinção do turismo no município (SEMTUR, 2005; FÁVERO, 2006).

Fundamental para o desenvolvimento do turismo de Bento Gonçalves, especialmente do enoturismo, foi a realização, em 1967, da primeira Festa Nacional do Vinho – Fenavinho, resultado da articulação de lideranças locais que entenderam a importância de um evento que valorizasse o vinho e promovesse a bebida e o município no cenário nacional.

No ano de 1965, quando o Colégio Aparecida se preparava para comemorar os 25 anos de sua existência em Bento Gonçalves. Na circunstância o ensino particular e religioso estava sob ameaças, e nos debates que realizavam para comemorar os 25 anos, surgiu a idéia de promover um Festival do Vinho. Tendo como experiência o Festival do Chope em Blumenau (SC). Como Bento Gonçalves era o maior produtor de uvas e vinhos do Brasil, acharam que deveria ser um Festival do Vinho. A mesma época, também coincidia com o cinquentenário da instalação das Irmãs Carlistas (Colégio Medianeira) no município. Continuando os debates, identificaram que Bento Gonçalves iria comemorar os 75 anos de sua existência. Portanto, 1965 havia de ser um ano marcante (CARRARO, 2008).

Esta conjugação de fatores (as bodas de prata dos Maristas, as bodas de ouro do Colégio Medianeira e as bodas de diamante de Bento Gonçalves) propiciaram as condições, com o apoio das associações rurais, do Centro da Indústria e Comércio e da Câmara de Vereadores, para o surgimento da Festa Nacional do Vinho e Exposição Agrícola Industrial, que teve que acontecer após 1966, ano da primeira previsão, haja vista a catástrofe natural que fez o Rio dos Sinos transbordar e bloquear o acesso a Bento Gonçalves. O evento, realizado em 1967, contribuiu para o desenvolvimento de Bento Gonçalves, chamando a atenção das autoridades do Rio Grande do Sul e do Brasil para sua existência, o que veio a contribuir para a melhoria da infraestrutura, como estradas e comunicação (CARRARO, 2008).

O evento conquistou seus objetivos e atraiu, pela primeira vez, a visita de um Presidente da República, na época o Marechal Humberto de Alencar Castelo Branco, que convocou o Governador do Estado, Perache Barcelos, a qualificar o acesso ao município, fazendo surgir a Rodovia “São Vendelino”.

O presidente da I Fenavinho, Moyses Michelin, hoje empresário do setor hoteleiro, comenta, em entrevista a Carraro (2008), que o vinho encanado no

centro do município chamou a atenção dos brasileiros para Bento Gonçalves, para o vinho, como produto símbolo e, conseqüentemente, auxiliou na construção das bases do enoturismo.

Há que se avaliar o momento em que isso aconteceu. No final dos anos 1960, o vinho representava cerca de 60% da economia de Bento Gonçalves e as indústrias de móveis eram ainda artesanais. Nesta época, o setor vitivinícola enfrentava dificuldades, as cantinas estavam abarrotadas de vinho, enfrentando dificuldades financeiras (CARRARO, 2008).

A Fenavinho é conhecida como a “festa-mãe” do município, pois, a partir dela, vários outros eventos surgiram, sempre liderados e organizados por entidades de classe ou empresários de um segmento. Em 1977, surge a I Mostra do Mobiliário, hoje reconhecida com o nome de Movelsul. Em 1990, a Expobento e, em 1993, a Feira Internacional de Máquinas, Matérias-Primas e Acessórios para a Indústria Moveleira – Fimma/Brasil. Todos esses eventos, e muitos outros que foram criados, contribuem para o desenvolvimento do turismo no município e região.

Com a realização da I Fenavinho, surge o Hotel Vinocap, inaugurado em 1967, retomando a hotelaria no município. O prédio foi construído para ser um prédio residencial, no entanto, o então Prefeito, Aristides Bertuol, o transformou em hotel, hospedando a imprensa (CARRARO, 2008).

Outro marco na promoção do destino Bento Gonçalves foi o surgimento do Clube Esportivo, em 1919, voltado ao futebol, que competiu nos certames gaúchos e fez com que o Município fosse divulgado no Rio Grande do Sul e no Brasil (CAPRARA e LUCHESE, 2005).

Com relação ao enoturismo, conforme Carraro (2008), baseado em entrevista com Moyses Michelin, realizada no mesmo ano, surgiu motivado pela Fenavinho, conforme citado, e pela iniciativa de algumas vinícolas, como a Dreher S.A., que, na década de 1950, já possuía um departamento com a finalidade de bem atender aos turistas que a visitavam, buscando conhecer o processo de elaboração dos vinhos e outros derivados da uva. Estes turistas não vinham somente da Capital do Estado, mas também de São Paulo, através do

agenciamento da Panorama Turismo. Fundamental foi a relação do proprietário, Carlos Dreher Neto, com a imprensa nacional na divulgação da vinícola e do município (CARRARO, 2008). O nome Dreher era um sucesso no Brasil, um marco para o turismo e do desenvolvimento da palavra uva e vinho (SPLENDOR, 2008, apud CARRARO, 2008).

No final da década 1960, os turistas, além de visitar as vinícolas (Dreher, Mônaco, Cooperativa Riograndense e Cooperativa Aurora), procuravam o município e a região motivados por alguns atrativos como a Ponte Ernesto Dornelles, a Estação de Esqui (de Garibaldi), o Vale do Rio das Antas, a gastronomia, o clima e o bom atendimento, além da já citada influência das imigrações europeias, principalmente a italiana.

A Cooperativa Vinícola Aurora, a única ainda existente, iniciou sua atividade enoturística motivada pela I Fenavinho. No período, ainda jovem na elaboração de vinhos finos, aproveitou o evento para projetar as novas marcas.

Durante a realização da I Fenavinho, a Aurora construiu uma adega muito especial, era uma pipa de vinho em que os visitantes entravam nela, era uma idéia muito inovadora, simples e ao mesmo tempo aconchegante e os turistas queriam muito visitar esta adega, e isso contribuiu para a empresa se projetar na vanguarda em enoturismo (DAL PIZZOL, 2008, apud CARRARO, 2008, p.60).

A vinícola passou por reformulações em seu circuito de visitação turística e ainda é um dos produtos turísticos mais visitados de Bento Gonçalves.

Irrefutável a importância destas grandes vinícolas citadas para o desenvolvimento do enoturismo em Bento Gonçalves, mas, em função dos grupos de turistas que se hospedavam no Hotel Dall'Onder e que buscavam atividades, o próprio hotel procura uma família, na região conhecida como Ceará da Graciema, para receberem os visitantes e apresentar a produção da uva e vinho e comercializarem produtos agroindustriais. A família Tumelero aceita o convite e passa a receber os grupos, o que durou até o ano de 1985, quando se mudam para a "cidade".

A vinícola Casa Valduga é considerada a pioneira no enoturismo no Vale dos Vinhedos, distrito de Bento Gonçalves, principal destino de enoturismo do

Brasil. O início da atividade dá-se nos anos de 1973 a 1975, quando o Banco do Brasil oferecia cursos de treinamento aos funcionários do Estado no município. Estes ficavam hospedados nos hotéis da cidade (Dall'Onder, Vinocap e outros) e, além das compras no comércio local, buscavam o contato com a cultura local. A Vinícola Casa Valduga passa a oferecer jantares (polenta, massas, frango, sopa de capeletti e vinho), animados por cantorias típicas da imigração italiana, em meio aos tonéis (pipas) de vinhos, encantando visitantes e motivando os proprietários a investirem cada vez mais na recepção de turistas. No ano de 1979 foram inaugurados o restaurante e a pousada, esta com 5 unidades habitacionais. Tal ação motivou o surgimento de outras vinícolas, voltadas ao enoturismo, no Vale dos Vinhedos.

A movimentação de turistas pelo Vale dos Vinhedos motivou o surgimento da pavimentação asfáltica, em 1992, além das melhorias em telefonia. Este interesse pelos vinhos, por parte dos turistas, motivou a modernização da vinícolas que passaram a investir em modernos equipamentos, visando obter vinhos de melhor qualidade.

Na sequência, a Vinícola Miolo inicia os trabalhos com o enoturismo, como forma de promover seus vinhos. No porão da antiga casa paterna, foi criado a Hosteria Mamma Miolo, onde eram realizados jantares, duas a três vezes por semana, servindo o cardápio típico da imigração italiana. Até 2001 o varejo estava instalado na própria Hosteria, quando foi construído um complexo de visitação, voltado ao enoturismo. Se no início a gastronomia era o principal atrativo, atualmente o vinho e toda a estrutura para visitação o são.

O Napa Valley(USA), recebe 3,5 milhões de turista ano, um trabalho feito a 30 – 40 anos atrás, as empresas estão totalmente voltadas ao enoturismo, e as vendas de seus produtos ao visitante é o foco principal. Na França o enoturismo é visto como bom negocio para os hotéis, pousadas e restaurantes, as vinícolas enxergam o enoturismo como uma ferramenta para promover seus produtos, não como negócio (MIOLO, 2008, apud CARRARO, 2008).

Importante marco para o desenvolvimento do enoturismo foi a criação da Associação de Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos – Aprovale, em 1995. Um dos motivos foi a crise no setor de vinhos e os objetivos da associação

eram: desenvolvimento do vinho, espaço físico e meio ambiente, enoturismo e desenvolvimento sociocultural e Indicação Geográfica.

No início dos anos 2000, as vinícolas Miolo e Casa Valduga, além da Cordelier e Don Laurindo, já estão consolidadas no Vale dos vinhedos, quando surgem novas empresas, motivadas pelos filhos, formados em enologia na “Escola Agrotécnica Federal de Bento Gonçalves”, hoje Instituto Federal do Rio Grande do Sul, bem como pelo desenvolvimento do turismo na Serra Gaúcha – Região Uva e Vinho, sendo estas: Cave de Pedra, Pizzato, Cavalleri, Reserva da Cantina, Lídio Carraro, Vallontano e Villaggio Larentis.

Por volta de 1992, outro distrito inicia suas atividades, São Pedro, localizado na Linha Palmeiro, a 13 Km da sede de Bento Gonçalves. Colonizado por imigrantes italianos, o distrito e suas sete comunidades possui características particulares, mas que lembram fortemente a região norte da Itália.

Desde sua formação até a década de 1970, vivenciou um período de evolução e prosperidade, devido a estrada que por ali passava, ligando Bento Gonçalves, Farroupilha, Caxias do Sul e Porto Alegre ao Alto Uruguai e ao oeste do Estado de Santa Catarina. Por ali passava um grande fluxo de viajantes que se utilizavam da infra-estrutura local, abastecendo seus veículos, fazendo refeições e até mesmo se hospedando no Hotel Cavalet, que se tornou ponto de parada de ônibus de longo percurso. Ao longo desta estrada foram se instalando casas de comércio, o Moinho Bertarello, a Ferraria de Adolfo Ferri e outros estabelecimentos, que além de atender a população local, se beneficiavam do fluxo destes que, podemos dizer, foram os primeiros turistas deste Distrito. No entanto, em 1970 a pavimentação que a população de São Pedro tanto almejava, por interferência política, foi desviada para Caxias do Sul, a RS 470. Os transeuntes passaram a preferir esta estrada, por razões óbvias, e a localidade assistiu seu próprio declínio. A população, empobrecida, não tinha condições de construir novas casas (as tão desejadas residências de alvenaria). Assim, tristes e envergonhados, continuaram residindo em suas velhas casas de pedra e madeira, de até três andares, e, por este infortúnio do destino, temos hoje uma das regiões mais favorecidas pela concentração de arquitetura característica da imigração italiana. Além disso o isolamento desta comunidade propiciou a conservação de um linguajar típico dos imigrantes italianos, o “tálian”, e preservou seus costumes e tradições, que hoje tanto encantam os turistas (FÁVERO, 2000, p. 45 e 46).

Assim, após um longo período de estagnação, sob o prisma do crescimento econômico, com a iniciativa do Eng. Tarcísio Michelin, empresário do setor hoteleiro de Bento Gonçalves, e do Arq. Júlio Pozenatto, houve a construção do projeto Caminhos de Pedra, que tornou esta localidade um dos principais destinos turísticos

da Serra Gaúcha, retomando o crescimento, revigorando o interior do município e contribuindo para preservação e a valorização da cultura da imigração italiana.

Assim, com investimentos da rede de hotéis Dall'Onder, no entendimento de quem Bento Gonçalves carecia de atrativos turísticos capazes de atrair e manter turistas, em 1992 deu-se início à visitação turística aos Caminhos de Pedra.

Outro marco é o ano de 1997, quando foi fundada a Associação Caminhos de Pedra, congregando os empreendedores da rota, além de simpatizantes, que, entre suas ações, tomou a iniciativa de elaborar um projeto, encaminhado à Lei de Incentivo à Cultura do Estado do RS, obtendo o êxito em sua aprovação e possibilitando a captação e aplicação de recursos no restauro das propriedades e na manutenção das atividades culturais, até os dias atuais (2012).

Conforme Fávero (2000, p.47), “Uma iniciativa de filosofia humanística, geradora de uma ação cultural, que influenciou todo o Município e região que passaram a perceber o valor de sua cultura”, além de promover o turismo, estimulou e apoiou o surgimento de vários grupos culturais.

Atualmente a Associação Caminhos de Pedra conta com cerca de 60 associados e o projeto, considerado pioneiro no Brasil em termos de turismo rural e cultural, está recebendo uma visitação média anual de 50.000 turistas. O roteiro está em expansão e possui 13 pontos de Visitação (...) e 53 pontos de Observação Externa (ASSOCIAÇÃO CAMINHOS DE PEDRA, 2012).<sup>6</sup>

O turismo vai se desenvolvendo nos territórios dos cinco distritos de Bento Gonçalves, sendo que, no distrito de Faria Lemos tem-se a iniciativa da Vinícola Dal Pizzol, motivada pelo modelo da extinta Maison Forestier, que apresenta mais do que a uva e o vinho ao turista, buscando envolvê-lo com a natureza, a gastronomia e a cultura local.

Outro marco no turismo local foi a implantação do Trem do Vinho, em 1985, pelo então Secretário Municipal de Desporto e Turismo, José Ernesto M. Oro. O

---

<sup>6</sup> Disponível em <http://www.caminhosdepedra.org.br/?pg=historico> . Acessado em 5 de janeiro de 2012.

passeio iniciava na estação ferroviária de Bento Gonçalves, terminando na estação de Jaboticaba, no Distrito de Tuiuty.

Este roteiro teve seu fim, já que as dificuldades da administração do mesmo pelo setor público impediram sua continuidade. No entanto, sua contribuição é inegável, haja vista ter impulsionado e servido de inspiração para o passeio conhecido como “Maria Fumaça”, ligando Bento Gonçalves até Garibaldi e Carlos Barbosa. Este é o produto turístico âncora de Bento Gonçalves e o primeiro roteiro a integrar diferentes municípios.

O surgimento das rotas turísticas Caminhos de Pedra e Vale dos Vinhedos, como mencionado, estimulou aos demais distritos criarem as suas rotas. Assim, em Bento Gonçalves, é uma particularidade que cada um dos seus 5 distritos tenham uma rota turística. Assim, após o surgimento do Vale dos Vinhedos e dos Caminhos de Pedra, surgiu a Rota Vale das Antas, no distrito de Tuiuty, os Vinhos de Montanha, posteriormente denominados Vinhos de Pinto Bandeira, no distrito de mesmo nome e, por último, a Rota Cantinas Históricas, no distrito de Faria Lemos, lançado em novembro de 2009.

De grande importância, foi o surgimento da primeira Indicação Geográfica de vinhos do Brasil, certificando o Vale dos Vinhedos. Tal posicionamento contribuiu para mudar o paradigma de que vinhos brasileiros não possuíam qualidade e auxiliou na promoção do destino, como rota enoturística. Posteriormente, Pinto Bandeira também deu início ao processo de Indicação Geográfica, tendo conquistado o título em 2010.

Bento Gonçalves também foi pioneira na regionalização do turismo, sendo que em 1970 foi formada Associação dos Órgãos Oficiais de Turismo da Encosta Superior do Nordeste, com os seguintes municípios integrantes: Anta Gorda, Arvorezinha, Antônio Prado, Bento Gonçalves, Casca, Caxias do Sul, Ciríaco, Carlos Barbosa, David Canabarro, Farroupilha, Flores da Cunha, Garibaldi, Guaporé, Marau, Muçum, Nova Araçá, Nova Bassano, Nova Prata, parai, São Marcos, Serafina Corrêa, Ibiraiaras e Veranópolis. Esta associação foi extinta posteriormente e, em 1985, surge a Associação de Turismo da Serra Nordeste – Atuaserra, inicialmente com 13 municípios associados.

Embora pareça ser somente uma iniciativa isolada, teve fundamental importância para a consolidação de Bento Gonçalves como destino turístico, o fato de ter aqui funcionado o Centro de Formação de Pessoal do Banco do Brasil – CEFOR, na sede do mesmo, em Bento Gonçalves.

O CEFOR teve início no ano de 1990, ficava no 4º andar, contava com 5 salas, depois expandiu-se ocupando também o 5º e 6º andares, com 9 salas e mais um auditório, um refeitório e uma sala de coordenação. Atendia toda a região Sul do Brasil. Tinha em média, 25 alunos por sala, e normalmente haviam 6 salas ocupadas. Esses funcionários que vinham para cá por motivo de formação profissional acabavam por utilizar serviços, como hospedagem, alimentação, entretenimento e outros. E por tratar-se de um segmento de bom poder aquisitivo, ainda de excelente formação cultural, contribuíram na divulgação da boa imagem do município nas suas cidades e origem (SEMTUR, 2005).

Assim, percebe-se que a história do turismo de Bento Gonçalves foi amplamente influenciada pela atuação do setor privado. Também se identifica a importância da Fenavinho e da Maria Fumaça na retomada do turismo, ou na ampliação da atividade no município, já que o “Veraneio na Serra Gaúcha” havia sentido seu declínio.

É de fundamental importância perceber os movimentos históricos, com o distanciamento que o passar dos anos permite, da evolução da atividade turística em Bento Gonçalves, visando aprimorar o planejamento do turismo.

#### 4.3 Gestão Pública do Turismo em Bento Gonçalves

Como o foco do presente estudo centra-se na identificação do impacto do planejamento na competitividade do turismo, com foco na atuação gestão pública, se abordará neste capítulo o histórico das administrações, desde quando o turismo era um departamento até a constituição da Secretaria Municipal do Turismo.

Oficialmente, a história do turismo de Bento Gonçalves, enquanto estrutura de participação da sociedade, inicia em 11 de maio 1965, com a formação do Conselho Municipal do Turismo – COMTUR, através da Lei Municipal nº 171/1965.

Através da contribuição da entrevistada Lourdes Fellini, puderam se identificar folderes de Bento Gonçalves, assinados pelo Comtur, datados de 1967. Também se encontraram alguns cartões postais, realizados pelo próprio Conselho.

Conforme a entrevistada, o Comtur deu respaldo à I Fenavinho, sendo que, em 1967, foi criada a Secretaria Executiva do Conselho e, em 1968, a Diretoria Executiva do Conselho. Fellini assumiu esta função e, demonstrando o respaldo público deste cargo, a mesma era convidada para participar das reuniões dos secretários municipais com o Prefeito. O Comtur era composto por forte representatividade empresarial e de autoridades.

Importante registro foi o convite para a II, III e V Semana de Bento Gonçalves, de 1969, 1970 e 1972, respectivamente. Todas assinadas pelo Comtur. Conforme Fellini (2012), a I e a IV também foram coordenadas pelo Comtur, sendo que a entrevistada coordenou a I e a V Semana de Bento e, em 1972, foi convidada para integrar a equipe da Secretaria Estadual de Turismo, dada a sua atuação frente ao turismo de Bento Gonçalves.

Não se encontram registros da atividade turística, em Bento Gonçalves, no período de 1973 a 1979, sendo que não se encontraram registros ou atas do presente período. Em 1980, com a criação da Secretaria de Turismo, tem-se a retomada da atuação pública no turismo, com a intervenção da Secretaria da Indústria e Comércio do Estado, que coordenava o Plano de Turismo em Ações, envolvendo, inclusive, Bento Gonçalves (FELLINI, 2012).

Atualmente, a legislação do Conselho segue as modificações impostas pela Lei Municipal nº 2.411, de 28 de dezembro de 1994, tendo somente modificado ao longo dos anos, o número de entidades que a compõem. São atribuições do Conselho:

- Formular a política municipal de Turismo, visando criar condições para o incremento e desenvolvimento de atividades turísticas no Município;
- Propor resoluções, atos ou instruções regulamentares necessários ao pleno exercício de suas funções, bem como modificações ou supressões de exigências administrativas ou regulamentares que dificultem as atividades de turismo;

- Opinar na esfera do Poder Executivo ou, quando solicitado, do Poder Legislativo, sobre projetos de lei que se relacionem com o turismo ou adotem medidas que neste possam ter implicações;
- Desenvolver programas e projetos de interesse turístico, visando incrementar o afluxo de turistas à cidade de Bento Gonçalves;
- Estabelecer diretrizes para um trabalho coordenado pela iniciativa privada, com o objetivo de promover a infraestrutura adequada à implantação do turismo;
- Estudar de forma sistemática e permanente o mercado turístico do Município, a fim de contar com os dados necessários para uma adequado controle técnico;
- Programar e executar amplos debates sobre temas de interesse turístico;
- Manter cadastro de informações turísticas de interesse do Município;
- Promover e divulgar as atividades ligadas ao turismo;
- Apoiar, em nome da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves, a realização de congressos, seminários e convenções, de relevante interesse para o implemento turístico do Município;
- Implementar convênios com órgãos, entidades e instituições, públicas ou privadas, nacionais ou internacionais de turismo, com o objetivo de proceder intercâmbio de interesse turístico;
- Propor planos de financiamento e convênios com instituições financeiras públicas ou privadas;
- Emitir parecer relativo a financiamentos de iniciativas, programas e projetos que visem o desenvolvimento da indústria turística, na forma que for estabelecida na regulamentação desta lei;
- Examinar, julgar e aprovar as contas que lhe forem apresentadas referentes aos planos e programas de trabalho executados;

- Fiscalizar a captação, o repasse e a destinação dos recursos que lhe forem destinados;
- Organizar o seu regimento interno.

O Conselho possui caráter Consultivo, possuindo atualmente, em sua composição, 25 entidades, sendo estas representadas por um membro titular e dois suplentes, das esferas governamentais e não-governamentais, sendo estas últimas priorizadas.

Secretaria Municipal de Turismo
Secretaria Municipal de Agricultura
Secretaria Municipal de Educação
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico
Secretaria Municipal de Meio Ambiente
Bento Convention Bureau
Centro da Indústria e Comércio - CIC
Câmara de Dirigentes Lojistas - CDL
Campus Universitário da Região dos Vinhedos - UCS/CARVI
Faculdade Genecista
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE
SENAC Bento Gonçalves
Banco do Brasil
Sindicato dos Trabalhadores Rurais - STR BG
Sindicato dos Representantes Comerciais - SIRECOM BG
Associação Gaúcha de Emissoras de Rádio e Televisão - AGERT
Fundação Parque de Eventos e Desenvolvimento de BG - Fundaparque
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do RS - IFRS
Associação dos Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos - Aprovale
Associação Caminhos de Pedra
Associação Vale das Antas
Associação Caminhos de Faria Lemos
Associação Pintobandeirense de Turismo e Cultura
Associação de Turismo da Serra Nordeste - Atuaserra
Sincato dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares - SHRBS

Quadro 06: Entidades integrantes do Comtur  
Fonte: Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves.

Assim, o Comtur tem exercido importante função no desenvolvimento do turismo, mas é a partir da criação da Secretaria de Turismo, em 1980, aliada ou não a outras pastas, que se tem o início da efetiva gestão pública do turismo no município.

Em 1983, a Secretaria possuía a seguinte estrutura: Administração do Parque Fenavinho; Recepção, divulgação e informações; Promoção e apoio ao turismo. Em 1987 foram realizadas mudanças na estrutura da administração municipal, sendo que somente a divisão de Administração do Parque permaneceu. Em 1989 houve nova mudança, sendo que foi incluído um departamento de divulgação e promoção e um de eventos e projetos especiais<sup>7</sup>. A última alteração na estrutura administrativa ocorreu em 1995, quando a pasta retomou as divisões existentes em 1983.

Em razão da escassez bibliográfica sobre a história da gestão pública do turismo de Bento Gonçalves, o presente estudo apresentará a história a partir das entrevistas realizadas por técnica da Secretaria de Turismo, no ano de 2005, com os ex-secretários de turismo, a pedido da Atuaserra, visando o planejamento dos municípios da região.

Objetivando complementar a aplicação das entrevistas, a autora do presente estudo aplicou a mesma metodologia de entrevista com as secretárias que assumiram após o período de 2007, conforme quadro:

---

<sup>7</sup> Leis municipais nº 1230/1983; nº 1447/1987; nº 1596/1989 e nº 2422/1995.

PASTA	PERÍODO	SECRETÁRIO
Secretaria de Turismo	1980 a 1983	Jovino Nolasco de Souza
Secretaria Municipal do Desporto e Turismo	1983 a 1986	Egídio Dalla Coleta
Sec de Turismo, Ind., Com., e Deportos	1886 a 1988	José Oro
Sec de Turismo, Ind., Com., e Deportos	1989 a 1993	Jovino Nolasco de Souza
Secretaria de Turismo	1993 a 1996	Erci Grapilha
Sec de Des. Econômico e Turismo (até 2002)	1997 a 2000	Ivo Da Rold
Sec. de Turismo (a partir de 2002)	2001 a 2004	
	2005 a ...	
Secretaria de Turismo	... a 2007	Ivo Da Rold
Secretaria de Turismo	2007 a abr de 2008	Emira Tremea Dendena
Secretaria de Turismo	abr a dez de 2008	Talise Valduga
Secretaria de Turismo	2009 ...	Ivane Fávero

Quadro 07: Gestões Públicas do Turismo de Bento Gonçalves  
 Fonte: Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves, elaborado pela autora.

#### 4.3.1 Jovino Nolasco de Souza (1980 a 1983 e 1989 a 1993)

O surgimento da Secretaria Municipal de Turismo inicia em 1980, através de mobilização do entrevistado que a firma “antes, só o que existia voltado à área era o Conselho Municipal de Turismo – Comtur, do qual eu era presidente” (de SOUZA, 2005). De acordo com o mesmo, esta teria sido a primeira secretaria de turismo da região.

O primeiro Secretário de Turismo afirma que na época existia somente a Vinícola Dreher, a primeira a receber turistas em Bento Gonçalves, “a qual fechava uma vez por mês para limpeza geral. Para não deixar de atender os turistas nesse dia, foi feito um acordo com a Vinícola Aurora que, nesse dia, receberia e faria a visita para os turistas que ali chegassem”.

Este teria sido o embrião do enoturismo no município que no período já era estimulado pela realização da Festa Nacional do Vinho – Fenavinho, único evento voltado ao turismo existente no período. Além deste, os turistas visitavam o Vale do Rio das Antas.

Questionado sobre quais seriam os destaques das ações desenvolvidas na sua gestão de Souza (2005) apresenta sem precisão de qual período (1ª ou 2ª gestão) sua resposta, o que faz com que seja apresentado conjuntamente seu relato: a criação da Movelsul, feira do mobiliário; a realização da Fenavinho que, neste período, passa a acontecer no inverno; a criação da Exposerra, que posteriormente passa a ser denominada Expobento; a reativação do roteiro Ferroviário Bento Gonçalves – Jaboticaba; a elaboração e implantação do Roteiro Gente Nossa, proposta de turismo rural, com apresentações de coros de música italiana; a criação do PTURSC – Pacote Turístico Cultural, destinado aos estudantes, incentivava o conhecimento dos pontos turísticos, promovia as férias educacionais programadas, dentro das quais incluía-se visitas ao Instituto de Enologia; a elaboração de Projeto para Valorização dos Artistas Locais (descoberta de talentos artísticos); a criação dos Postos de Informações Turísticas, e implementação de horário de atendimento também ao meio-dia; o lançamento da atração Capela das Neves, “Igreja construída com Vinho”, e o incentivo à Casa Valduga, estes dois últimos como primeiros aproveitamentos do que hoje é conhecido como Vale dos Vinhedos.

#### *4.3.2 Egídio Dalla Colleta (1983 a 1986)*

Não foi realizada entrevista com este Secretário e não foram localizados registros sobre a atuação deste secretário. O falecimento do mesmo inviabilizou que se retomassem os dados históricos.

Conforme informação concedida pela responsável pelo Arquivo Histórico de Bento Gonçalves, Assunta de Paris, consta que ele apoiou na divulgação da Fenavinho de 1985.

### 4.3.3 José Oro (1986 a 1988)

O terceiro secretário de turismo (então Secretaria de Turismo, Indústria, Comércio e Desportos) de Bento Gonçalves, em sua entrevista, afirma que no ano em que assumiu “o turismo na cidade era pouco desenvolvido, os chamarizes eram a Vinícola Aurora, em Bento Gonçalves, e a Vinícola Maison Forestier, em Garibaldi, as únicas com visita guiada e varejo” e segue afirmando “constatei que não existia nenhum projeto de incentivo ao turismo” (ORO, 2005).

Conforme Oro, os únicos eventos realizados no município eram a Mostra do Mobiliário, posteriormente denominada de Movelsul, e a Fenavinho. O entrevistado informou que os pavilhões da Fenavinho, durante sua gestão, estavam ocupados pela empresa Madesa, que havia pegado fogo em 1986, o que me impedia de realizar certos eventos, como a Fenavinho.

O Secretário destaca as principais ações realizadas no período, diferenciando as áreas de atuação:

- Desporto: criação do kartódromo de Bento Gonçalves; contratação de Clemente Mieznikowski, visando incentivar equipe de vôlei bentogonçalvense e apoio à canoagem em diversas competições.
- Indústria e Comércio: incentivos às empresas, através de terraplanagem e outros; criação da Exposserra, que seria uma feira do comércio varejista da região, mas depois foi decidido que se chamaria Expobento, então feira da indústria e comércio só do Município.
- Turismo: participação na criação da Atuaserra (1988), da qual foi o 1º Presidente; incentivo para as vinícolas do Vale dos Vinhedos, em especial à Casa Valduga, Don Laurindo e Miolo, para que implantassem varejos próprios e restaurante assim incentivando o desenvolvimento desta região vitivinícola; incentivo aos restaurantes; implantação do Passeio Turístico de Maria Fumaça, em outubro de 1986, na época o passeio ia de Bento Gonçalves à estação de Jaticaba e tinha três horas de duração; criação de projeto de Desenvolvimento Turístico à Longo Prazo, em 1987, envolvendo Prefeitura, CIC e Fervi, o qual foi

somente aprovado e lançado, mas no próximo mandato não foi levado adiante.

#### *4.3.4 Erci Grapilla (1993 a 1996)*

De acordo com a entrevistada, ao assumir a pasta, encontrou a seguinte situação: “a consciência de Turismo na cidade era muito pequena, as pessoas não tinham noção do que se estava deixando de explorar, de aproveitar, as vinícolas que faziam visitação era a Aurora na cidade, Miolo e Casa Valduga no Vale dos Vinhedos”. A ex-secretária ainda segue afirmando: “Não havia nenhum projeto encaminhado na Secretaria e o único evento relacionado ao turismo que se realizava era a Fenavinho” (SEMTUR, 2005).

Entre as principais ações realizadas no período em que esteve a frente da Secretaria de Turismo, destaca:

- Implantação do Curso de Táxi-Turismo;
- Retomada do passeio da Maria Fumaça, agora com a proposta de trajeto Bento Gonçalves – Carlos Barbosa, em acordo com as Prefeituras de Bento Gonçalves e Carlos Barbosa e a agência Giordani Turismo;
- Realização de Projeto que visava trazer o interior para a cidade, através da exposição de artesanato, culinária, fotos, objetos, realização de “filós”;
- Incentivos aos primeiros trabalhos realizados com as vinícolas, com fins turísticos;
- Participação da criação do Bento em Dança;
- Incentivo à abertura de pousadas no interior;
- Conserto de praças, embelezamento da cidade para satisfação dos turistas;

#### 4.3.5 Ivo Da Rold (1997 a 2007)

O Secretário que esteve por maior tempo (10 anos) a frente da Secretaria de Turismo, afirma que encontrou o turismo em processo de desenvolvimento: “O posto de informações no Acesso Sul (Pipa Pórtico) era terceirizado e a Secretaria de Turismo possuía 3 funcionários. A Atuaserra não desenvolvia plenamente a sua atividade e não possuíamos curso de graduação em Turismo na cidade”.

O ex-secretário ainda afirmou, em entrevista concedida em 2005, que “à época, os roteiros turísticos existentes eram Caminhos de Pedra e a rodovia que dava acesso não possuía pavimentação. Os pontos de visitação existentes eram a Vinícola Aurora e o Passeio Turístico de Maria Fumaça, com o trecho Bento – Carlos Barbosa”.

De acordo com Da Rold, durante os primeiros cinco anos de sua gestão, a Secretaria de Turismo estava integrada juntamente com a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, sendo que, em 2002, foi desmembrada.

Como principais ações realizadas no período de 1997 a 2005 destaca:

- Controle do principal Posto de Informações Turísticas, junto a Pipa Pórtico;
- Qualificação dos atendentes dos Centros de Informações Turísticas;
- Criação do Posto de Informações Turísticas na Via Del Vino;
- Cedência de funcionários para o Posto de Informações Turísticas localizado na entrada do Vale dos Vinhedos, de propriedade da Associação de Turismo do Vale dos Vinhedos - Aprovale;
- Criação e organização do encontro mensal do Trade Turístico, desde 1999, com a finalidade de discutir a situação do turismo, propor idéias, solucionar problemas, e outros;

- Reestruturação da Secretaria de Turismo tendo, além da chefia, departamento de publicidade e promoção, departamento de eventos e planejamento;
- Privatização da administração do Parque de Eventos da Fenavinho, permitindo que a iniciativa privada pudesse gerenciá-lo com mais agilidade, por não estar sujeita à legislação de Serviço Público;
- O Município trabalhou fortemente na infra-estrutura da cidade e do interior, embelezando as praças, modernizando a iluminação pública e a pavimentação, ligando, inclusive, todos os distritos do município através de rodovias pavimentadas, e hoje, levando este melhoramento também para diversas localidades menores do interior do Município.
- Telefonia automática, sistema de abastecimento de água na área rural também contribuíram para organização de novos produtos e roteiros turísticos.
- Criação e apoio da Festa da Colheita e do Agroturismo no Distrito de Tuiuty, desde 2001;
- Realização das comemorações do Dia Estadual do Vinho;
- Realização das comemorações do Dia da Etnia Italiana no Rio Grande do Sul, sempre no dia 20 de maio;
- Apoio a diversos eventos, tais como: Congresso Brasileiro das APAEs (o qual teve 4.500 participantes); Congresso Brasileiro da Melhor Idade; Congressos médicos; Fenavinho (XI e XII);

Em 2005 a Secretaria de Turismo já atuava de forma integrada com a Fundação Casa das Artes, “buscando fortalecer a cultura em todas as suas formas, preservando e valorizando o patrimônio histórico, cultural e artístico”. Ainda, conforme o ex-secretário:

A construção da Casa da Cultura, em parte já inaugurada e os diversos projetos de apoio às atividades artísticas têm provocado florescimento da cultura no nosso meio. Grupos de dança folclórica são hoje mais de 50, corais, bandas, grupos de teatro, de violinos, de flautas, artistas plásticos, representam hoje as principais manifestações artísticas do nosso povo. Houve um grande esforço em sentido de construir a Casa da Cultura, que

passa a ser a base de apoio de todo o processo de desenvolvimento das artes (SEMTUR, 2005).

Bento Gonçalves contava, neste mesmo ano, com quatro rotas turísticas: Vale dos Vinhedos, Caminhos de Pedra, Vale do Rio das Antas e Vinhos de Montanha. Além das rotas, o Município oferecia os passeios que incluíam o trem Maria Fumaça, produto âncora, o Parque Temático Epopéia Italiana, o Museu do Imigrante e visitas às igrejas.

A Secretaria de Turismo possuía 13 funcionários, e estava estruturada em departamentos de promoção e divulgação, recepção e informação e administração de Parques Municipais. Um dos focos era o calendário de eventos da cidade.

O então Secretário, Ivo Da Rold, também assumia a função de coordenar a Fundação Casa das Artes. Trabalhando de maneira integrada, a Fundação atuava incentivando as apresentações artísticas, a exposição de obras de arte e a elaboração de projetos culturais.

A estrutura de receptivo turístico, em 2005, estava composta de 13 hotéis e 16 pousadas, com mais de 66 estabelecimentos de serviços de alimentação, 36 vinícolas com atendimento ao turista, 11 agências de turismo receptivo, sendo que algumas atuando somente com turismo aventura, em função da prática do rafting, principalmente, e 12 estabelecimentos de entretenimento, como bares, boates, cafés e cinemas (SEMTUR, 2005).

#### 4.3.5.1 Planejamento Estratégico do Turismo 2005

De 2005 a 2008, a Secretaria Municipal de Turismo, criou, atendendo proposição da Atuaserra e da UCS – Curso de Turismo, um “Plano Municipal de Turismo”, o qual foi construído, no entanto, sem a articulação com o Setor, ou seja, construção “de gabinete para a gaveta”, não tendo sido apropriado ou sequer conhecido pelo trade turístico. Ainda assim, reflete a realidade do período.

Inicialmente, o Plano identificou quais eram os clientes da Secretaria, de acordo com metodologia proposta pela Orientação do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul – UCS: Comunidade, empreendedores e visitantes.

Conforme a Semtur, a expectativa da comunidade era obter melhor qualidade de vida; os empreendedores esperavam oportunidade de negócios e os turistas bom atendimento, encantamento, atrativos inusitados, compras, gastronomia, diversão e lazer.

O entendimento era de que os concorrentes internos eram as secretarias de cultura e de esportes, visto disputarem o orçamento municipal, sendo que “na área de eventos por vezes se confundem e os custos operacionais acabam sempre sendo assumidos pela Secretaria de Turismo” (SEMTUR, 2005).

Os concorrentes externos seriam, de acordo com a Semtur (2005):

Os outros municípios que eventualmente optem por promover seus eventos em datas que colidam com os nossos; regiões que tenham similaridade com nossos atrativos; municípios que tenham infra-estrutura mais desenvolvida que a nossa para receber eventos.

A missão da Secretaria Municipal de Turismo, construída em 2005 era:

Fomentar, estimular o turismo no município, promover e divulgar as festas e atrativos turísticos em eventos municipais, estaduais, nacionais e internacionais bem como na mídia em geral. Ser um instrumento de ligação entre o poder público, instituições, investidores, empreendedores, visitantes e outros que de alguma forma tenham ligação com o setor. Mediando interesses, orientando ações intervindo quando necessário sempre levando em conta os direitos e responsabilidades das partes orientando para o desenvolvimento seguro e com responsabilidade.

A visão definia: Consolidar o município como destino turístico. Incentivar e apoiar as iniciativas no setor de forma ordenada e responsável.

E o negócio foi assim estabelecido: Coordenar e desenvolver o turismo com responsabilidade social e sustentabilidade econômica e ambiental.

Os Pontos Fracos da Secretaria seriam: infra-estrutura (espaço físico, instalações, equipamentos), mão-de-obra (qualificação) e recursos (financeiros).

E os Pontos Fracos do Destino foram assim estabelecidos: falta de conhecimento por parte das outras secretarias e da população sobre a importância da atividade turística para o município; o comércio permanecer fechado aos sábados à tarde e domingos; a má qualidade de nosso artesanato; a falta de qualificação dos

profissionais no atendimento ao visitante; a falta de atividades de lazer noturno e de lazer infantil e a falta de novos empreendimentos diversificados.

A identificação dos Pontos Fortes da Secretaria apresentava: criatividade; capacidade de superar desafios e integração do grupo de trabalho.

E os Pontos Fortes do Destino: atrativos diferenciados nas 4 estações; 2º maior Parque de Eventos do Brasil, totalmente climatizado; proximidade dos grandes centros emissores; trabalho conjunto com municípios vizinhos, apoio da Atuaserra, diversidade de roteiros e pólo de turismo aventura.

Como Ameaças da Secretaria foram definidas: falta de infraestrutura física, tanto na secretaria quanto nos postos de informação; ausência de veículo com capacidade de carga e o não acompanhamento da evolução da atividade Turística.

Já como Ameaças do Destino foram apontadas: roteiros vizinhos consolidados; a concorrência com outros Estados (Nordeste, Santa Catarina); a carência de recursos financeiros, tanto para realização de eventos como para material de divulgação e participação em eventos, em outros destinos.

As Oportunidades apresentadas no Plano seriam: a criação de novos atrativos pela iniciativa privada; a construção de centro de eventos para receber espetáculos; a captação de grandes eventos culturais; os cursos de qualificação para artesões; incrementar e apoiar o turismo aventura, rural e o ecoturismo; desenvolver uma campanha de divulgação do destino junto às agências emissivas do sudeste do país e dos países vizinhos e a modernização do parque de eventos.

O Plano apresenta ações e projetos que a Secretaria objetivava implementar. Visando estabelecer uma análise sobre a efetividade do mesmo, se atualizará a informação, trazendo o resultado das propostas:

- Revitalização do Passo Velho – consistia na proposição de pavimentação e de estruturação da comunidade em torno da produção artesanal e agroindustrial, além da formatação e qualificação dos produtos turísticos. Nada foi executado;

- Museu Nacional do Vinho – com a proposição de executar projeto e encaminhá-lo para captação de recursos via leis de incentivo a cultura. Não foi executado;
- Parque Municipal de São Pedro – citava a existência de área de 17 hectares, onde se proporia a construção de um parque florestal, ecológico ou biológico na comunidade de São Pedro, sugerindo um comodato com a associação de turismo local. O que consta deste projeto é a aquisição da área, de acordo com Lei... Mas o mesmo encontra-se em estado de abandono e não foi realizado o comodato.
- Roteiro Bento-Jaboticaba – a proposição era criar o roteiro de trem, reativando um antigo trajeto operado pela Maria Fumaça. Não foi realizado.
- Aquisição da Estação Ferroviária e Entorno – com o intuito de criar um complexo turístico na área. Não foi realizado, a área continua pertencendo à ALL e com concessão para à Giordani Turismo, que opera o passeio de Maria Fumaça.
- Escola de Artes e Ofícios – criação de uma escola de artesanato (ferro batido, vidro, cerâmica e madeira). A mesma foi criada, atrelada à Fundação Casa das Artes. No entanto, não foi dada continuidade, visto depender de recursos e profissionais italianos, do projeto URB-AL.
- Plano Diretor da Área Rural – A proposta era concluir o plano diretor da área rural do Município e apresentá-lo ao Prefeito. O projeto foi conduzido pelo IPURB e aprovado em 1996, com foco na preservação da área rural do Vale dos Vinhedos.
- Prodetur-Sul – Programa de Desenvolvimento do Turismo conta com o apoio e recursos do BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento para a região Sul do Brasil. O programa não foi implantado no Rio Grande do Sul, em função da incapacidade de endividamento do Estado, inviabilizando, assim, o benefício às cidades com menos de 1 milhão de habitantes. A expectativa de Bento Gonçalves receber R\$ 2 milhões para ser aplicado em saneamento, não foi possível de ser realizada.

- Conclusão do Parque de Rodeios – o Parque foi concluído, no entanto, apresentava problemas de gestão, já que foi possibilitado que um representante dos CTGs morasse no local, o que acabou por resultando em processo trabalhista contra a Prefeitura.

No plano plurianual de 2006 a 2009, constava ainda:

- Construção Centro de Informações Turísticas no Acesso Sul, substituindo o existente já deteriorado. A obra não foi executada no período, no entanto, foi elaborado o projeto arquitetônico, executado na administração seguinte;
- Museu do Móvel – previa a construção e estruturação do Museu. Não foi executado.
- Programa Permanente de Divulgação Turística Institucional; Participação em Eventos Nacionais e Internacionais e Aquisição de Estandes – foram elaborados alguns materiais impressos, não havia plano de marketing a participação em feiras e eventos de turismo era escassa e sempre em stands da Secretaria Estadual de Turismo. Não havia uma marca de Bento.
- Incremento ao Turismo – Previa a formação e qualificação profissional, através de parcerias; fomento, captação e realização de eventos; campanhas de “conscientização” da comunidade. Estas ações foram realizadas. Porém, não há registro da quantidade e efetividade destas.
- Participação em Seminários, Cursos de Aperfeiçoamento, Palestras e Feiras – como forma de capacitar os colaboradores da Secretaria. Questionando a equipe de funcionários concursados, houve a informação de que pouca foi a participação.
- Recepções e Homenagens – Previa receber autoridades, formadores de opinião e imprensa. Não se tem registro sobre a efetividade desta ação.
- Aquisição de um Palco Modular com Estrutura Metálica – Licitado em 2006, hoje pertence à Fundação Casa das Artes.

- Regulamentação dos Eventos do Calendário Oficial de Eventos do Município - Previa identificar os eventos relevantes para o município a fim de incluir no Calendário Oficial de Eventos; Informar os procedimentos necessários para a inclusão dos eventos no Calendário; Regular os eventos no período apropriado; Apoiar na realização, promoção, divulgação, produção e execução dos Eventos. A regulamentação não foi realizada. Vários eventos foram apoiados financeiramente.
- Realização de Parcerias, Convênios e Intercâmbios Nacionais e Intercâmbios Nacionais e Internacionais - Elaborar e firmar convênios com a finalidade de realizar parcerias para o desenvolvimento turístico do Município; Elaborar e firmar convênios, parcerias e intercâmbios nacionais e internacionais. Neste item verifica-se que foi assinado o Gemellaggio com a Região da Vallagarina – Trento (5 municípios) em 2007.
- Sinalização Turística – Projetar e executar a sinalização turística nos distritos e concluir a sinalização urbana do Município. Foi executada parcialmente.
- Comodato com a Rede Ferroviária Federal – A proposta era revitalizar a área de entorno da Estação Ferroviária. Não foi realizado.
- Encontro do Trade Turístico – viabilizar recursos técnicos e financeiros para a realização dos encontros mensais do trade turístico. Tal prática deu seqüência no período referido.
- Programa Turismo e Educação – Previa implementar o tema turismo como prática educativa cotidiana em escolas do Ensino Fundamental, através de palestras, passeios, atividades artísticas e culturais, intercâmbios e material didático. Foi implementado em parte.
- Aquisição de um Veículo – Foi executado.

Apesar de não ter sido divulgado e não ter buscado a integração do setor privado, este foi o primeiro plano municipal de turismo realizado pela Secretaria de Turismo e, portanto, é fundamental na compreensão da evolução da atividade turística no município.

#### *4.3.6 Emira Tremea Dendena (2007)*

A Secretária Emira Tremea Dendena atuava junto à Semtur, como Secretária Adjunta, quando ocorreu o falecimento do então Secretário Ivo Da Rold. Assim, por aproximadamente um ano, atuou no sentido de dar continuidade às ações previstas.

Em sua curta gestão, além das reuniões e treinamentos para o colabores da própria Secretaria, preocupou-se com a apresentação dos atendentes dos CATs, promovendo o uso de uniformes e com a modernização dos recursos de informática da própria Semtur.

Deu sequência às reuniões do trade turístico e a participação nas reuniões do Comtur, da Famurs e da Atuaserra. Cita também o apoio aos empreendedores particulares. Realizou a “Semana de Bento”, evento em comemoração ao aniversário do município, realizado em outubro.

Também contatou o Mtur, visando captar recursos para sinalização turística urbana e rural. Ressalta, ainda, a elaboração da folheteria turística por funcionários da equipe da Semtur.

Comenta, em sua entrevista, que houve “encaminhamento dos projetos de reforma total da secretaria, iluminação e lavagem da Pipa Pórtico, porém infelizmente não realizados”.

Realizou o programa “O Turismo faz Bem para Você”, voltado aos estudantes das escolas municipais, consistindo de palestras sobre o turismo. Também promoveu visitas aos atrativos turísticos, propiciadas aos atendentes de hotéis, pousadas e agentes de trânsito, entre outros.

Finaliza citando a conquista de Bento Gonçalves como Destino Indutor: “Isso se deve ao trabalho da equipe da Secretaria e a todos os envolvidos, entidades e roteiros turísticos”.

#### 4.3.7 Talise Valduga Zanini (2008)

A ex-secretária de turismo, Talise Valduga Zanini, respondeu, via e-mail, no dia 16 de janeiro de 2012, ao primeiro questionamento, afirmando:

Quando assumi a secretaria, Bento havia sido escolhida Destino indutor havia poucos meses, o que já colocava a cidade numa posição de destaque. O turismo já mostrava sinais de consolidação principalmente focado nos dois roteiros Caminhos de Pedra e Vale dos Vinhedos. Os outros roteiros estavam em fase de organização e articulação internas. Tínhamos muitas demandas referentes principalmente a sinalização turística e as estruturas de atendimento ao turista. Outro problema era a inexistência de um material adequado de divulgação para ser distribuído em feiras e eventos. O fato de a Secretaria de Turismo fazer o papel de Secretaria da Cultura, tendo a Fundação Casa das Artes vinculada a si, engessava muito as coisas e prejudicou, na minha opinião, por vários anos o desempenho do poder público municipal no setor do turismo. Uma coisa muito importante que já existia na época era o trabalho bastante coeso entre Comtur, Atuaserra, SHBRS, apoiados pelo Sebrae, o que permitiu que se iniciasse algumas discussões e ações importantes.

Com relação às ações que destaca em sua gestão, citou três projetos que tiveram início em sua gestão e foram executados ou finalizados na gestão posterior (2009-2012), devido ao estreito período de tempo em que a Secretária Zanini esteve no poder (abril a dezembro de 2008): formatação do roteiro Via del Vino, cuja conclusão e implantação se deu na gestão posterior; projeto da CAT junto a P Pórtico e continuidade dos trabalhos junto à comunidade de Faria Lemos, com apoio do Sebrae, o que culminou na Rota Cantinas Históricas.

## 5 GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO DE BENTO GONÇALVES: 2009 - 2012

### 5.1 Estruturação e Planejamento do Turismo

Durante o processo eleitoral de 2008 ocorreu o início de uma nova realidade na gestão pública do turismo, no momento em que o *trade* turístico local se organizou, juntamente com o Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, e

entendeu que era o momento de pleitear, junto aos dois candidatos a prefeito, a indicação do nome, ou de uma lista de nomes, de profissional da área do turismo para assumir a Secretaria Municipal de Turismo.

O entendimento era de que somente haveria novos resultados se esta pasta fosse tratada com profissionalismo; que o setor privado já havia feito grandes esforços para o desenvolvimento do turismo, mas que, nas últimas gestões, com exceção do ano anterior, não havia a aplicação de planejamento e a execução de ações por parte do setor público.

Assim, em 2009, assumiu uma profissional com formação e experiência prática na área, tendo já exercido o cargo de secretária de turismo, no município vizinho de Garibaldi e, também de diretora de turismo de Bento Gonçalves e Garibaldi. Bacharel em turismo, com especialização e mestrado na área, foi aceita pelo novo prefeito, independente de filiação partidária.

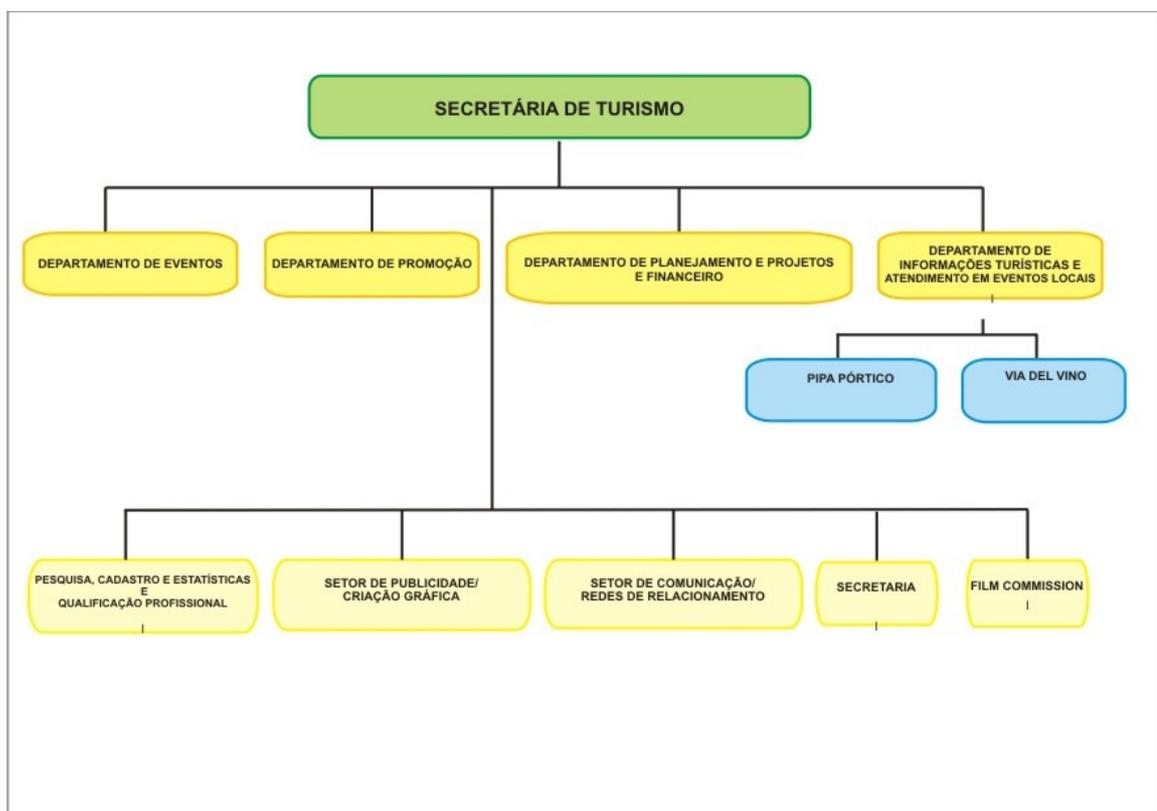
Antes mesmo de assumir a Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves, entrevistou a ex-secretária, Talise Valduga, buscando informações sobre projetos em andamento, visando dar continuidade a estes. Em seguida, buscou estruturar a pasta, avaliando o quadro de funcionários.

Entre os funcionários, identificou que havia concursados, sendo duas bacharéis em turismo, uma publicitária e dois atendentes dos centros de atendimento ao turista. Realocou quem estava em desvio de função e incentivou a atuação profissional, criando departamentos e distribuindo funções, de acordo com a formação e habilidades de cada funcionário público, sendo assim proposto:

- Departamento de Eventos
- Departamento de Promoção
- Departamento de Planejamento e Projetos
- Departamento Financeiro
- Departamento de Informações Turísticas e Atendimento em Eventos Locais
- Setor de Pesquisa, Cadastro e Estatísticas e Qualificação Profissional

- Setor de Publicidade e Criação Gráfica
- Setor de Comunicação e Redes de Relacionamento
- Secretaria

O organograma, abaixo, ilustra a distribuição dos departamentos e setores. Importante salientar a preocupação com a adesão de formação e a função exercida por cada uma das profissionais que compõem a equipe da Secretaria de Turismo.



Quadro 08: Organograma da Secretaria Municipal de Turismo 2009-2012  
Fonte: SEMTUR, 2012

As Competências da Secretaria de Turismo, desde 2006, assim estão estabelecidas (disponível em [www.bentogoncalves.rs.gov.br](http://www.bentogoncalves.rs.gov.br)):

- A organização e execução de planos, programas e eventos que tenham por objetivo incentivar o turismo no Município;

- A proposição de projetos e investimentos que busquem valorizar e explorar o potencial turístico do Município em benefício da economia local;
- A administração de parques e outros estabelecimentos de apoio às atividades turísticas;
- A promoção de congressos e exposições que visem à divulgação do turismo;
- A organização e manutenção do cadastro relativo aos estabelecimentos turísticos, especialmente hotéis, restaurantes e similares e a manutenção e administração do Parque de Eventos.

Entende-se que tais competências devam ser atualizadas, o que se pretende realizar num estudo futuro.

O início das atividades da gestão 2009-2012 levou em consideração, além dos projetos em andamento, o Plano de Governo do prefeito eleito. As ações previstas no Plano “Diga Sim ao Turismo” eram:

- Programa de apoio à infra-estrutura turística: Estimulava a busca de parcerias com o Ministério do Turismo para a qualificação e crescimento da atividade turística em Bento Gonçalves, entre eles a sinalização turística, implantação de centros de informações turísticas e apoio à comercialização do artesanato e dos produtos locais. Também objetivava a qualificação dos serviços prestados, dentro dos pressupostos do turismo sustentável;
- Programa de qualificação profissional: Propunha a qualificação dos profissionais das diversas áreas que integram a cadeia produtiva do turismo, além de ações “voltadas à sensibilização da população local quanto à importância de sua participação para o sucesso e o desenvolvimento sustentável do turismo”, inclusive buscando parcerias como o CEFET, atualmente IFRS;
- Criação do Fundo Municipal do Turismo;

- Apoio ao turismo de eventos: Estimular projetos e ações que envolvam a comunidade em eventos, como Festas, Feiras, Natal do Vinho, teatro, espetáculo;
- Criação do Centro de Eventos do Mercosul e Projeto com a Fundaparque: visando atrair a população a parque de eventos; Melhorar o material de divulgação do Parque;
- Desenvolvimento do marketing turístico: visando fortalecer a marca Bento Gonçalves, através das diferentes mídias; Promoção de Bento Gonçalves: nos eventos de turismo do País; Criar e manter material de divulgação (impressos); Melhorar o site da Secretaria de Turismo (na verdade inexistente, visto somente haver o site da Prefeitura);
- Promoção integrada com o vinho: Propunha apoiar e incentivar as iniciativas que promovessem o VINHO, através de festas e feiras tradicionais e a criação de novas propostas;
- Sinalização Turística: qualificar a sinalização dos distritos e seus atrativos turísticos;
- Informações Turísticas: Estipulava a criação de postos de informações turísticas nos acessos norte e leste do município;
- Segurança: apoiar a segurança pública, evitando ocorrências com turistas;
- Gastronomia: Estabelecia o apoio ao desenvolvimento do setor gastronômico nos distritos, incentivando a criação de mais restaurantes;
- Educação para o turismo: Envolvendo as escolas públicas, proporcionando com os estudantes conheçam os atrativos turísticos e percebam a importância do turismo;
- Comunicação: Objetivava melhorar, através de parcerias com empresas da área, o alcance de telefonia celular e internet nos distritos;

- Fortalecimento das Rotas Turísticas: Através de projetos em parceria com o Ministério do Turismo, fortalecer as Rotas Turísticas já estabelecidas, como o Vale do Rio das Antas, Caminhos de Faria Lemos (então desestruturado, veio a tornar-se a Rota Cantinas Históricas, posteriormente), Vinhos de Montanha (posteriormente, denominado Vinhos de Pinto Bandeira), Vale dos Vinhedos, Caminhos de Pedra e estímulo à criação de novas rotas. Também propunha a pavimentação asfáltica na área rural, possibilitando a integração entre os distritos e roteiros turísticos;

Até o ano de 2012 é possível identificar que todas as propostas do Plano “Diga Sim ao Turismo”, do governo 2009-2012 foram desenvolvidas. Com relação ao Centro de Eventos do Mercosul, esta proposição não deixava claro o objetivo, entende-se que estava atrelada ao fortalecimento do Parque de Eventos da Fenavinho que, de fato, recebeu melhorias e aumentou sua captação de eventos, além de ter sido elaborado o Plano Máster de expansão e qualificação do mesmo. As ações desenvolvidas serão abordadas, posteriormente, neste estudo.

## 5.2 Oficina de Planejamento do Turismo

Mas, além do que estava proposto no Plano de Governo, entendendo a necessidade de um planejamento integrado e participativo do turismo a Secretaria Municipal de Turismo convidou todo o *trade* turístico de Bento Gonçalves e, em 3 de março de 2009, realizou a I Oficina de Planejamento do Turismo. Uma nova forma de gerir o desenvolvimento do turismo passa a ser implantada em Bento Gonçalves. Apesar da previsão de se realizar em um dia, foram necessários dois dias para que os mais de 80 participantes que estiveram reunidos pudessem externar suas angústias, expor todas suas demandas, e debater o que se propunha a Oficina:

A Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves, através da Secretaria Municipal de Turismo, e em parceria com o Conselho Municipal de Turismo e com o SEBRAE RS, propôs a realização de uma oficina com o intuito de planejar o turismo de Bento Gonçalves, de forma participativa, integrada e ordenada, através da valorização do capital social existente no município e

da experiência dos empreendedores e das entidades envolvidas no processo de desenvolvimento turístico local (SEMTUR, 2009, p. 3).

A Oficina foi constituída com o objetivo de:

Elaborar o planejamento integrado e ordenado do Turismo em Bento Gonçalves, a partir da integração e compromisso dos atores envolvidos no processo, visando a ampliação da competitividade do destino no mercado, o fortalecimento da governança local do turismo e a sustentabilidade das empresas do setor, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local (SEMTUR, 2009, p. 3).

Como premissas, a direcionarem os trabalhos, a Semtur apresentou:

Desenvolver um modelo de turismo resultante de um planejamento integrado e participativo, com foco na sustentabilidade, respeito aos valores e identidade locais, aproveitamento adequado dos recursos e potencialidades, promovendo a competitividade das empresas envolvidas, gerando desenvolvimento e qualidade de vida (SEMTUR, 2009, ppt).

Como objetivos Específicos, destacava:

- Formar uma rede de conhecimento e cooperação entre o setor público e privado de Bento Gonçalves, no intuito de fortalecer a competitividade do destino;
- Disseminar informações referentes à imagem do destino Bento Gonçalves no mercado turístico;
- Fortalecer o protagonismo e competências locais, através do envolvimento e da motivação do trade turístico;
- Identificar e validar os produtos e segmentos âncoras de Bento Gonçalves;
- Construir, de forma participativa, a “Visão de Futuro do Turismo de Bento Gonçalves para 2013”;
- Analisar as forças propulsoras e restritivas do turismo de Bento Gonçalves;
- Definir ações estratégicas, competências e funções;
- Definir uma “Agenda de Trabalho” para 2009.

A metodologia definida pela Secretaria Municipal de Turismo de Bento Gonçalves foi o planejamento participativo, visando propiciar o efetivo envolvimento e comprometimento dos atores que compõem o trade turístico de Bento Gonçalves, sendo que a Oficina foi organizada em dois momentos principais:

- Nivelamento das informações:
  - Apresentação dos principais desafios e objetivos da Semtur, bem como a proposta de trabalho do poder público local para o turismo;
  - Apresentação do Índice de Competitividade dos Destinos Indutores (1ª edição);
  - Realização da palestra "Importância do Planejamento no Processo de Desenvolvimento Turístico de um Destino e a Formação das Redes de Cooperação", visando a sensibilização dos participantes em relação aos temas propostos;
  - Apresentação das diretrizes e das propostas de projetos identificados pela Secretaria Municipal de Turismo, nos meses de janeiro e fevereiro de 2009.
  
- Construção Participativa do Planejamento do Turismo em Bento Gonçalves:
  - Debate 1: Visão do *Trade* de Bento Gonçalves sobre o Turismo no Município;
  - Debate 2: Visão de Futuro do Turismo em Bento Gonçalves para 2012;
  - Debate 3: Levantamento e Análise das Forças Propulsoras e Restritivas para o Desenvolvimento do Turismo em Bento Gonçalves;
  - Debate 4: Definição das Ações Estratégicas para o Turismo de Bento Gonçalves;
  - Conclusão dos Trabalhos e Definição da Agenda de Trabalho do Trade Turístico de Bento Gonçalves para o ano de 2009.

A metodologia aplicada foi o Metaplan, visando integrar todos os participantes de forma aleatória, estabelecendo algumas perguntas orientadoras, no

sentido de orientar o pensamento estratégico holístico, e não individualista, sendo elas:

Debate 1:

- Como percebemos o desenvolvimento turístico de Bento Gonçalves em relação à consolidação do destino Bento Gonçalves no mercado turístico?
- Como o trade turístico local se relaciona em nível local e regional?
- Qual o papel de cada ator no processo de desenvolvimento turístico?
- Quais os produtos e segmentos turísticos âncoras de Bento Gonçalves?

Debate 2:

- Qual a nossa Visão de Futuro do Turismo em Bento Gonçalves para 2013?

Debate 3:

- Quais as principais necessidades de cada segmento âncora e da infraestrutura turística de Bento Gonçalves?
- Quais são os principais obstáculos enfrentados por cada segmento âncora e pela infraestrutura turística de Bento Gonçalves?
  - Segmentos Âncoras (visão Semtur Bento Gonçalves):
    - Enoturismo
    - Eventos & Negócios
    - Turismo Rural
    - Turismo Cultural
    - Turismo Aventura
  - Infraestrutura Turística:
    - Meios de Hospedagem
    - Gastronomia
    - Agências / Operadoras / Transportadoras Turísticas / Guias de Turismo
    - Artesanato
    - Comércio

Segmentos	Produtos
 <b>Enoturismo</b>	- Vale dos Vinhedos, Vinhos de Montanha, Rota das Cantinas Históricas - Vinícola Aurora e Vale do Rio das Antas *52 vinícolas - 03 alambiques - 01 cervejaria
 <b>Turismo Cultural</b>	- Passeio de Maria Fumaça, Epopéia Italiana Parque Temático, Fenavinho, Gastronomia Italiana, Igrejas, capelas e festas religiosas, Via Del Vino / <i>La Fontana</i> , Museu do Imigrante
 <b>Eventos &amp; Negócios</b>	- Empresariais: Movelsul, FIMMA Brasil, Expobento, entre outros. - Esportivos: Pré-Temporada Inter e Grêmio, Campeonato Nacional de Vôlei, entre outros.
 <b>Turismo Rural</b>	- Caminhos de Pedra, Roteiro Vale do Rio das Antas, Caminhos de Faria Lemos e agroindústrias.
 <b>Turismo Aventura</b>	- Rafting, rappel, cachoeirismo, <i>trekking</i> , tirolesa, jeep aventura, ciclismo.

Quadro 09: Segmentos âncora do turismo de Bento Gonçalves.

Fonte: Semtur, 2009.

#### Debate 4:

- Quais as ações estratégicas para o fortalecimento de cada segmento âncora e da infraestrutura turística de Bento Gonçalves?

Os participantes foram orientados para que as ações fossem apresentadas por ordem de prioridade, segundo avaliação do grupo. As prioridades foram validadas em plenária, posteriormente.

Neste mesmo dia, a Secretária de Turismo apresentou os projetos estratégicos, elaborados pela própria Semtur, a partir de diagnóstico realizado pela Secretaria, nos meses de janeiro e fevereiro de 2009.

Na conclusão dos trabalhos, houve a definição da agenda de trabalho do *trade* turístico de Bento Gonçalves para 2009, com visão para 2013. Para que o planejamento fosse um ente “vivo” entre os integrantes do *trade*, foi estabelecida uma agenda de trabalho, com reuniões periódicas. Esta preocupação se deve do fato de ter sido esta a primeira proposta de construção conjunta e visando manter o grupo comprometido, adotando uma postura pró-ativa e cooperativa em relação ao desenvolvimento turístico de Bento Gonçalves.

Assim, foram formados grupos de trabalho, que contaram com o acompanhamento de consultora contratada pela Semtur, para construírem o plano de ação, com as prioridades sinalizadas durante a Oficina.

Com o entendimento de que o planejamento é uma atividade que deve ser monitorada periodicamente, em fevereiro de 2010 foi realizada a II Oficina de Planejamento do Turismo:

Momento no qual foram apresentadas as ações realizadas em 2009 e foram rediscutidas as ações para o desenvolvimento do Turismo, tomando por base a metodologia do Estudo de Competitividade feito pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) dentro do Programa 65 Destinos Indutores do Ministério do Turismo (SEMTUR, 2010).

As ações foram divididas conforme as dimensões desse estudo, sendo que cada grupo formado ficou responsável por uma ou mais dimensões, realizando a análise das ações propostas na I Oficina, avaliando o que foi realizado e repriorizando o que ainda deveria ser executado.

Neste ano foi ampliado o Grupo Gestor do Destino Indutor – GGDI, aumentando o número de representantes da Região Uva e Vinho, reforçando o processo de regionalização do turismo. O primeiro GGDI de Bento Gonçalves havia sido formado em 2008, quando da devolutiva do Estudo de Competitividade, primeira coleta, por parte da Fundação Gestúlio Vargas – FGV.

O GGDI tem o objetivo de “manter uma instância específica e permanente que desenvolva um trabalho de articulação com representantes do poder público, iniciativa privada e terceiro setor” (SEMTUR, 2010), visando:

- assegurar a execução das ações propostas no Plano de Turismo de Bento Gonçalves;
- manter a continuidade das ações;
- realizar o levantamento de projetos em desenvolvimento ou em fase de proposição no município, verificando se as ações propostas no planejamento estão sendo desenvolvidas e os resultados atingidos.

<b>Entidades:</b>
Microrregião 4 da Região Uva e Vinho
Associação dos Produtores de Vinhos Finos do Vale dos Vinhedos - APROVALE
Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves
Bento Convention
Secretaria de Estado do Turismo
SEBRAE RS
Conselho Municipal de Patrimônio Histórico e Cultural - COMPAHC
Conselho Municipal de Turismo – COMTUR
Associação de Turismo da Serra Nordeste - ATUASERRA
Campus Universitário da Região dos Vinhedos - UCS
Câmara de Vereadores
Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho - SHRBS
Microrregião 2 da Região Uva e Vinho
EMATER

Quadro 10: Grupo Gestor do Destino Indutor de Bento Gonçalves.  
Fonte: Semtur, 2010.

Em 10 de março de 2011 foi realizada a III Oficina de Planejamento do Turismo, com o objetivo principal de promover a continuidade do processo de planejamento integrado e ordenado do Turismo em Bento Gonçalves, visando a ampliação da competitividade do destino no mercado, o fortalecimento da governança local do turismo e a sustentabilidade das empresas do setor.

Os objetivos específicos foram os seguintes:

- Fortalecer e ampliar a rede de conhecimento e cooperação entre o setor público e privado de Bento Gonçalves;
- Fortalecer o protagonismo e competências locais, através do envolvimento e da motivação do trade turístico;
- Disseminar as principais conquistas de Bento Gonçalves no mercado turístico;
- Identificar os principais desafios de Bento no cenário atual;
- Priorizar os investimentos diretos e indiretos relacionados ao turismo para 2011.

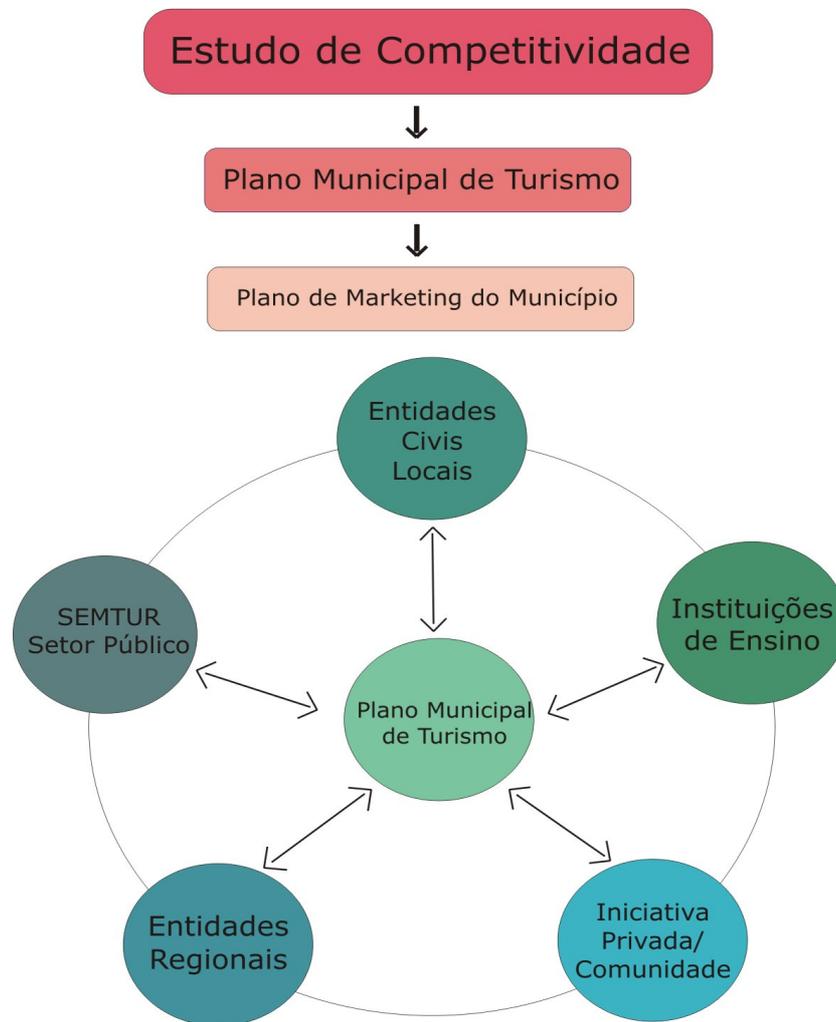
Na oportunidade, foi realizada a priorização de ações do destino, com maior critério, visto ter se percebido o grande volume de ações elencadas nos anos anteriores, o que é justificado devido ao represamento destas, já que não havia um planejamento que permitisse a participação do *trade* turístico e comunidade.

Assim, foi adotada a matriz de priorização GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), conforme orientação do Mtur e IMB. Os participantes, divididos em grupos, de acordo com a adesão às dimensões. Um critério adotado, visto que nem todas as ações são desenvolvidas pelo *trade* turístico, foi a priorização de ações diretas e indiretas, entendendo estas últimas as ações desenvolvidas por outras pastas (Assistência Social, Educação) ou outras entidades e empresas (rodoviária), por exemplo.

Também foi promovido um debate, com análise do que foi executado e, inclusive, abrindo espaço para inclusão de novas ações.

Ao final, foram criados alguns Indicadores de Gestão, que auxiliaram na análise da competitividade. No entanto, até o presente momento não se teve a finalização da aplicação e coleta dos mesmos.

## Planejamento do Turismo de Bento Gonçalves



Quadro 11: Planejamento do Turismo de Bento Gonçalves.  
Fonte: Semtur, 2011.

O fato de Bento Gonçalves ter adotado o planejamento participativo e integrado e demonstrar o envolvimento entre o setor público e privado, conforme figura acima, fez com que o município fosse escolhido pelo Ministério do Turismo, para ser piloto em vários projetos:

- **Eventos Integrados e Integradores:** Em consonância com as políticas do Ministério do Turismo para o desenvolvimento da atividade turística no Brasil, o projeto é uma aposta nos eventos como elemento de integração para esse desenvolvimento. É uma aposta na continuidade do fluxo turístico em destinos

por meio da qualificação dos produtos turísticos, inclusive dos eventos, bem como na melhoria da qualidade de vida das populações locais/regionais ao valorizar as características ambientais (socioculturais, naturais e econômicas) próprias desses destinos (MTUR, 2010);

- Economia da Experiência: Projeto desenvolvido pelo SHRBS, com base nas teorias da Sociedade dos Sonhos de Rolf Jensen;
- SG 65: Software de gestão do turismo, desenvolvido pela empresa Módulo, contratada pelo Mtur, foi aplicado, inicialmente, em Bento Gonçalves.

Além destes, participa de outros projetos do Mtur, como o Bem Receber, de qualificação e certificação das pousadas, e o Pólo de Turismo Aventura da Serra Gaúcha, atrelado ao Programa Aventura Segura, com foco na segurança e certificação do setor.

### 5.3 Plano Municipal do Turismo

Como resultado das Oficinas de Planejamento do Turismo, a Semtur, elaborou o Plano de Turismo de Bento Gonçalves, utilizando a metodologia baseada nos parâmetros do Ministério do Turismo, ou seja, as 13 dimensões e 62 variáveis e as ferramentas Metaplan, Swot e Gut, de modo a estabelecer um padrão de informação que pudesse ser facilmente utilizado tanto a nível local quanto para os projetos desenvolvidos em parceria com aquele Ministério. A sua elaboração contou também com apoio do SEBRAE/RS. “Como premissa básica, o planejamento foi elaborado de modo participativo, com envolvimento do poder público, da iniciativa privada e entidades ligadas ao setor do turismo, através de oficinas de planejamento” (SEMTUR, 2010).

Inicialmente, se aproveitou a construção da Missão e Visão da Semtur, definida com a contribuição de todos os participantes da I Oficina de Planejamento do Turismo, sendo:

- Missão: “Implementar políticas e articular estratégias pactuadas para o desenvolvimento turístico sustentável de Bento Gonçalves”.

- Visão de Futuro (para 2013): “Fortalecer a rede de cooperação e tornar Bento Gonçalves um destino consolidado e reconhecido pela excelência em hospitalidade, pela diversidade de atrações e pelo encantamento dos visitantes.”

Esta foi a base inicial da formatação do Plano Municipal do Turismo, que foi construído, ao longo dos anos 2009 e 2010, sendo que, em setembro de 2011, foi transformado em Lei Municipal (...).

Neste sentido, a Prefeitura de Bento Gonçalves, através da Secretaria Municipal do Turismo, elaborou, em parceria com representantes do poder público, da iniciativa privada e entidades vinculados ao turismo, o Plano Municipal do Turismo de Bento Gonçalves, estabelecendo estratégias, objetivos e metas que assegurem o desenvolvimento sustentável do setor (SEMTUR, 2010).

O Plano de Ação do Destino Indutor de Bento Gonçalves, presente no Anexo I do Plano Municipal de Turismo, foi elaborado conforme Planilha base fornecida pelo Instituto Marca Brasil – IMB e Ministério do Turismo (conforme modelo abaixo) para o período de 2010-2013. Hoje constam no Plano de Ação do Destino Indutor 236 ações entre realizadas, a realizar e de caráter contínuo, apresentadas como indicativos.

 <b>PLANO DE AÇÃO DE BENTO GONÇALVES</b>			
		RESPONSÁVEL:	
VALIDADO EM:			
<b>DIMENSÃO: MARKETING</b>			
INDICADOR: Ações Implementadas		PERIODICIDADE:	
Nº.	VARIÁVEL/AÇÃO (O QUE)	PRIORIDADE	SITUAÇÃO DA AÇÃO/ETAPA
<b>1. PLANEJAMENTO DE MARKETING</b>			
1.1	Elaboração do Plano de Marketing, desenvolvido em 2009, em parceria com o SHBRS Uva e Vinho, Bento Convention Bureau, IBRAVIN, FIMMA e Secretaria Municipal de Turismo e COMTUR	2010	Ação realizada.
1.2	Elencar prioridades do planejamento de marketing (via COMTUR) a fim de efetivar ações, sejam elas inserções na mídia nacional e internacional, produção de filmes ou material promocional.	2011	Comitê de Marketing.
1.3	Criar marca de Bento Gonçalves (logo e slogan)	2009	Ação concluída.
<b>2. PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS E EVENTOS (SEGUNDO PLANO E AÇÃO)</b>			
2.1	Validar do calendário de participação nas principais feiras e eventos nacionais e internacionais, a exemplo do que foi realizado em 2009, mas ampliando a participação.	2010-2013	Ação realizada nos anos 2009, 2010 e 2011. Contínua. SEMTUR
2.2	Fortalecer o Bento Convention Bureau, para captação de eventos, fundado em 2009.	2010-2013	Ação contínua
2.3	Realizar caravanas itinerantes para divulgação e apresentação do destino conforme plano de marketing. Promover café da manhã de negócios - POA, FLOPS, CTB, SP, BRS.	2010-2013	Ação contínua
2.4	Ampliar a divulgação (interna e externa). Assessoria de comunicação	2010-2013	Ação realizada para evento como Bento em Vindima, Festival de Turismo de Gramado e Congresso Latino-americano de Enoturismo. Ação Contínua. Agência licitada.

Quadro 12: Plano de Ação de Bento Gonçalves.

Fonte: Semtur, 2010.

O Plano de Ação é monitorado pelo Grupo Gestor do Destino Indutor, juntamente com a Secretaria Municipal de Turismo, sendo que o Grupo deve ser reunir mensalmente para este fim.

Observa-se que a meta de reuniões mensais não está sendo mantida pelo GGDI, em função da dificuldade de agenda, mas, mesmo assim, o grupo se mantém unido e monitorando as ações em prol do desenvolvimento do turismo.

Ao final de cada ano, as ações constantes no Plano Municipal de Turismo serão revisadas pelos membros do Grupo Gestor e, no início de cada ano, a Secretaria Municipal de Turismo realizará a Oficina de Planejamento do Turismo, onde são convidados a participar todos os estabelecimentos e pessoas que fazem parte do Trade Turístico e comunidade, a fim de discutir quais ações devem ser incluídas, excluídas e priorizadas. Este trabalho deverá ser mantido em caráter permanente, pela administração, a fim de alcançar todos os objetivos propostos no mesmo, com a finalidade última de consolidar o destino no mercado nacional e internacional, e desenvolver o turismo no município de maneira sustentável (SEMTUR, 2010).

Ao avaliar o Plano Municipal de Turismo de Bento Gonçalves, percebe-se que há uma gama muito grande de ações necessárias, mas que, com o monitoramento e acompanhamento do GGDI e de todo o *trade* turístico, a realidade almejada está sendo construída, seguindo um norte, definido conjuntamente e, por isso mesmo, com o comprometimento dos envolvidos.

T

Todo o trabalho para a elaboração do Plano Municipal de Turismo demonstrou que cada vez mais existe a necessidade de aproximação do Poder Público e Iniciativa Privada para a discussão e formulação de políticas públicas que venham a beneficiar a população local como um todo, e propiciar o desenvolvimento econômico da cidade. Através deste planejamento foi concluído que o município de Bento Gonçalves tem diversas ações a serem realizadas a fim de alcançar a sua visão de futuro, e que para isto ocorrer, o presente Plano deverá ser normatizado, a fim de garantir a perpetuação das atividades propostas, o envolvimento de todo o Trade Turístico e a melhoria da estrutura do Turismo no município e a qualidade de vida de toda a população (SEMTUR, 2010).

A normatização sugerida foi procedida, ou seja, tornou-se Lei Municipal e o *trade* turístico, bem como o GGDI e o próprio Comtur continuam se reunindo para discutir as políticas de desenvolvimento, reavaliando e monitorando o planejamento do turismo de Bento Gonçalves.

Cabe destacar os comentários do pesquisador colaborador da pesquisa coordenada por SILVA e SPINOLA (2012), com relação às suas percepções sobre os dois municípios da Serra Gaúcha, especialmente Bento Gonçalves:

A primeira impressão comum nas duas cidades [incluindo Gramado] é a limpeza. Ruas e estabelecimentos comerciais impecavelmente limpos, mulheres bem vestidas e homens com as barbas aparadas, em seus postos, disponíveis para tirar as dúvidas e visivelmente despreocupados com a segurança. Para o sertanejo aqui ficou muito claro, trata-se de uma região rica. Não uma região rica como São Paulo, mas uma região rica com pessoas com alto nível de qualidade de vida, com distribuição de renda ascendente. Bento Gonçalves, entre todas as cidades, para mim foi a segunda mais apaixonante. Ela é limpa, de tamanho médio, de colonização centralmente italiana e as tradições estão à flor da pele. A vontade de não crescer em população e em tamanho está estampada em todos os nativos com quem conversei. A violência é baixa e está associada ao crack, mal que corroe toda a nação, entretanto com combate intensivo oriundo de diversas frentes e não somente da repressão policial. Mesmo assim, a violência se dá em baixa escala como já me informara um garçom no primeiro restaurante em que eu entrei. A primeira visita foi feita na sede provisória da Secretaria de Turismo no Ginásio de Esportes municipal. Fato inusitado que vale ser ressaltado, quando liguei, ainda em Salvador, para agendar as visitas a Sra. Lúcia que me atendeu deu-me todas as informações necessárias. Algo impensável, já que durante a pesquisa tivemos imensa dificuldade em Salvador pelo passa e repassa das

ligações, ainda que com indicações, às vezes, para realizar a pesquisa com fulano e sicrano. Logo ao entrar na Secretaria tive o indício de uma nítida percepção de uma experiência de gerenciamento integrado de projetos – não apenas do setor público – a secretária estava debruçada sobre um plano de ação que concentrava os principais esforços compartilhados com o trade turístico local. A secretária foi nomeada pelo prefeito, mas fora indicada pelo trade e é oriunda de instituição de ensino superior, com mestrado e publicações na área. A firmeza nas ações objetivas que estavam contidas num amplo plano de ação montado em conjunto com uma consultoria da Fundação Getúlio Vargas, [...] evidenciou que poderia ser mais uma ação a priori que pareceria uma ação de poder público “para inglês ver”, como no caso da Bahia. Logo nas entrevistas seguintes percebi que um tinham um conhecimento socialmente e relativamente nivelado, e que todos, exceto os empresários, estavam debruçados no mesmo documento - o mesmo plano de ação. O que era para ser para inglês ver, na verdade é uma ação coordenada e seguida milimetricamente pelos principais agentes institucionais, sejam eles do setor público ou das associações privadas (COELHO, André C. André Luiz Cardoso Coelho: Depoimento nov. 2010, *apud* SILVA e SPINOLA, 2012, p. 221).

Assim, percebe-se a importância do Plano Municipal de Turismo, desde que conhecido e defendido pelos integrantes do setor público, entidades e setor privado, o que contribui para o aumento da competitividade do turismo de Bento Gonçalves.

## **6. COMPETITIVIDADE DO TURISMO**

### **6.1 Ampliação da Competitividade do Turismo**

A partir da iniciativa do Mtur, de criar os 65 destinos é que se teve a maximização do uso do termo “competitividade” aplicado ao turismo. O objetivo do Mtur ao escolher estes destinos, sendo estes todas as capitais e no máximo 5 destinos por Estado, era de que estes fossem capazes de induzir o desenvolvimento turístico em suas respectivas regiões. No Rio Grande do Sul, além de Porto Alegre, foram selecionados como destinos indutores Gramado e Bento Gonçalves.

Sendo assim, o MTUR, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas e o SEBRAE realizou o Estudo de Competitividade dos Destinos Indutores com o objetivo de criar mecanismos que elevem a qualidade desses destinos, identificando as dificuldades da cada um deles. Com esta radiografia do turismo, o estudo proporcionou informações para elaboração de planos de ação mais objetivos e assertivos.

O estudo de competitividade apresenta dados que posicionam Bento Gonçalves com índices superiores aos demais destinos, não capitais, em quase todas as dimensões analisadas, conforme quadro a seguir:

Dimensões	Brasil*			Não capitais			Bento Gonçalves		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Total geral	52,1	54,0	56,0	46,9	48,4	50,3	59,3	60,3	65,7
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	58,1	58,9	59,8	77,5	75,5	79,1
Acesso	55,6	58,1	60,5	47,5	49,7	52,3	54,8	57,9	61,1
Serviços e equipamentos turísticos	44,8	46,8	50,8	36,3	37,9	41,9	59,5	61,4	66,9
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	59,3	60,2	61,3	63,4	64,6	65,5
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	32,4	36,5	39,8	32,3	35,0	50,8
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	47,3	50,2	50,7	61,6	64,6	66,8
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	45,0	48,8	53,1	61,7	63,3	74,2
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	30,6	29,4	30,0	25,4	30,6	37,6
Economia local	56,6	57,1	59,5	50,9	49,6	51,5	69,0	70,7	78,2
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	36,6	39,8	38,6	72,6	64,9	74,2
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	53,5	53,4	54,2	54,5	59,5	68,8
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	55,5	58,1	61,5	64,9	66,4	58,5
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	49,8	48,7	50,0	62,3	59,3	66,0

Fonte: FGV/MTur/Sebrae, 2010

\* O resultado Brasil reflete a amostra das 65 cidades analisadas. Os resultados "Capitais" ou "Não capitais" refletem a média do grupo de cidades de mesma característica geopolítica.

Quadro 13: Resultados Compilados do Estudo de Competitividade 2008/2009/2010

FONTE: MTur (2011).

Importante relatar que o Estudo ou Índice de Competitividade se configura com um dos principais instrumentos para o planejamento turístico dos municípios, sendo a base diagnóstica da realidade e dos erros e acertos nas ações, já que os índices apresentam a evolução, estagnação ou involução.

Bento Gonçalves tem usado amplamente o Índice de Competitividade, aplicando a sua estrutura metodológica no Plano Municipal do Turismo e acompanhado seus resultados, conforme gráfico abaixo que demonstra a evolução em 12 dimensões e involução em somente uma delas:



## Bento assumiu o papel de destino indutor do turismo nacional



Entre 2008 e 2012, Bento registrou evolução em 12 dimensões do Índice de Competitividade, apresentando regressão em apenas uma.



Quadro 14: Análise do Índice de Competitividade de Bento Gonçalves

FONTE: Semtur (2011).

A dimensão Aspectos Ambientais demonstrou queda em função de uma correção que se fez na informação prestada anteriormente. Segundo a gestão anterior, o município possuía saneamento básico, com separação total, o que não ocorria. A partir da informação correta houve diminuição do índice. No entanto, a partir de 2011, com a renovação do convênio para exploração da água, entre o Município e a Corsan, foi inserida a responsabilidade de implantar estações de tratamento e de infraestrutura necessária para a separação dos efluentes.

O esforço de Bento Gonçalves por ampliar sua competitividade, fez com que o município recebesse premiações nacionais, conferidas pelo Mtur, nos anos de 2009, 2010 e 2011, nas seguintes dimensões:

- Melhor Infraestrutura entre as não-capitais – 2009;

- Melhor Infraestrutura entre as Não-Capitais – 2010;
- Melhor Economia Local entre as Não-Capitais – 2010;
- Melhores Práticas - Eventos Alavancadores do Turismo: Congresso Bento em Vindima e Congresso Latino Americano de Enoturismo – 2010;
- Casos de Sucesso Nacional
  - Melhor Material Promocional de Destino – 2011 (anexo 10);
  - Melhor Site de Destino [www.turismobento.com.br](http://www.turismobento.com.br) – 2011 (anexo 8).

Em 2011 o município foi indicado, pelo Ministério do Turismo, como destino de turismo cultural para turistas durante a Copa do Mundo de 2014 (anexo 12 e 13). O objetivo do MTur é incentivar o visitante a conhecer os atrativos localizados no entorno das cidades da Copa. Além desta importante indicação, Bento Gonçalves foi selecionado como Lugar de Treinamento para as Olimpíadas 2016.

Para atingir tais resultados, houve a contribuição do Mtur, em conjunto com o IMB, no sentido de subsidiar os consultores que acompanharam os destinos em cada uma das oficinas ou work shops realizados, desenvolvendo o Relatório Geral do Destino, organizado a partir do resultado das informações da monitoria, de acordo com o Projeto de Gestão dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional. Para elaboração do documento o IMB utilizou como fontes de informação os seguintes documentos:

- Sistema de Gestão - SG65 (Módulo);
- Estudo de Competitividade 2008 (Fundação Getúlio Vargas);
- Estudo de Competitividade 2009 (Fundação Getúlio Vargas);
- Relatório Analítico do Destino 2008 e 2009 (Fundação Getúlio Vargas);
- Plano de Ação do Destino (enviado pelo destino);
- Relatório da Oficina de Sensibilização (Instituto Marca Brasil);
- Relatório do Workshop 1 (Instituto Marca Brasil).

O documento, elaborado em 2011, sinaliza o bom andamento do GGDI de Bento Gonçalves e o acerto nas políticas públicas e, principalmente, que o município

assumiu o papel de destino indutor e tem executado todas as ações propostas pelo Mtur e seus consultores, contratados através do IMB e Módulo.

O planejamento transformou-se em ações, que visam tornar o destino mais competitivo, desenvolvidas pela Prefeitura de Bento Gonçalves, através da Secretaria Municipal de Turismo, em parceria com as entidades representativas do *trade* turístico. Entre estas, destacam-se:

- Marketing
  - Construção do Plano de Mercado, elaborado em parceria com o Shrebs Uva e Vinho, Bento Convention Bureau, Ibravin, Fimma e Secretaria Municipal de Turismo, cujo objetivo foi a definição e incremento da promoção de Bento Gonçalves no mercado turístico, incluindo a elaboração de estratégias a curto prazo, com vistas a aumentar a captação de turistas, além de estratégias a longo prazo, visando o aprimoramento e manutenção da competitividade dos produtos turísticos a serem promovidos.
  - Definição do Posicionamento do Destino Bento Gonçalves no mercado turístico e desenvolvimento da Marca Turística que foi lançada em outubro de 2009.
  - Criação de materiais promocionais, que foram lançados em outubro de 2009 e serão aprimorados nos próximos anos.
  - Definição das principais feiras e eventos nacionais e internacionais e organização da agenda de participação.
  - Participação mais assertiva, nos principais eventos do *trade* turístico como BNT Mercosul, Festival de Turismo de Foz do Iguaçu, Salão Nacional do Turismo, Adventure Fair, ABAV, Avirp, Aviestur, Aviesp, BTL Lisboa, Minastur, Abav Paraná, Brite, Centro-Oeste Tur Goiânia e Brasília, Vinuva – PE, Workshop CVC e Festival de Turismo de Gramado. A Secretaria, entidades e empresas têm participado, conjuntamente, no mesmo stand, de cerca de 20 eventos, anualmente. Também há parceria com a Secretaria de Turismo do Estado do Rio Grande do Sul e com a Embratur em eventos internacionais ou

nacionais de maior abrangência. Em torno de 772.000 visitantes foram atendidos.

- Parceria com a EMBRATUR na participação em eventos no exterior, através do envio de material e participação na Bolsa de Turismo de Lisboa - BTL.
- Apoio às ações de fomento à integração da promoção e comercialização de segmentos específicos, como o Turismo Aventura, participando do Pólo de Turismo Aventura da Serra Gaúcha, que envolve 08 municípios e 04 microrregiões (Uva e Vinho, Hortênsias, Paranhana e Campos de Cima da Serra).
- Fortalecimento do Bento Convention Bureau e realização das seguintes ações:
  - Plano de Ação da entidade;
  - Criação dos materiais promocionais da entidade e conclusão do site;
  - Benchmarking ao Porto Alegre Convention Bureau.
- Estruturação do *Film Commission*. Pioneiro no Rio Grande do Sul e já possibilitou a captação de diversas produções áudio visuais, entre elas: O céu sobre mim; O silêncio das palavras; Sapore D'Itália; Enrica Pasianot; Um cálice por dia e Caminhos de Bacco, sendo que alguns estão em fase de produção e outros de captação, além dos já lançados. O *Film Commission* também trabalha na captação de eventos, como o Festival Brasileiro de Animação – Mundo Mágico. Também realiza o Ciclo de Cinema, desde 2011, com exibição de filmes, seguidos de debates com convidados e jantar temático, voltado à população local e turistas.
- Candidatura de Bento a *Team Base Camp* da Copa 2014.
- Envio semanal do Newsletter, informativo eletrônico, para aproximadamente 6.000 contatos. Do total deste mailing, 1.000 contatos são de Bento Gonçalves e o restante de fora do município (RS, Brasil e alguns países estrangeiros). Os contatos externos são captados através da participação de eventos. A Newsletter tem o

objetivo de informar os principais eventos, novidades e notícias relevantes relacionadas ao turismo do município (anexo 11).

- Participação nas redes sociais (Twitter, Facebook, Orkut e Blogspot), desde 2010: conjunto de ações realizadas dentro das mídias sociais, visando a promoção de Bento Gonçalves, como destino turístico e a divulgação de ações. Também é realizado o monitoramento da opinião dos “usuários” do destino Bento Gonçalves.
  - Criação do site [WWW.turismobento.com.br](http://WWW.turismobento.com.br), sendo hoje uma referencia em portal de promoção turística. Foi lançado em março de 2011, sendo que no primeiro ano de funcionamento contou com um total de 36.633 visitas<sup>8</sup>.
  - Somente no ano de 2011, a Secretaria Municipal de Turismo investiu R\$ 537.762,57 em ações de marketing e promoção turística, seguindo as estratégias previstas pelo Plano de Mercado, elaborado entre os anos de 2009 e 2010. Foram produzidos diversos materiais para a promoção do destino: 96.500 unidades - livro município, folders, pastas, postais e sacolas. O valor total investido foi de R\$ 91.210,82.
  - Outra forma de marketing utilizada para a promoção do turismo de Bento Gonçalves, foram os Fam Trips e Press Trips, viagens direcionadas a operadores turísticos e jornalistas especializados com objetivo de promover o destino através de uma vivência diferenciada, oferecendo a esses profissionais a oportunidade de experimentação de um “menu degustação” da oferta turística existente. O valor investido foi na ordem de R\$ 13.882,77 (SEMTUR, 2011). As ações contam com o apoio de diversas entidades e empresas, sendo que, após a sua realização há o monitoramento das matérias veiculadas.
- **Envolvimento da Comunidade**
    - Ainda mantendo a atuação, motivo pela qual foi criada, a Secretaria Municipal de Turismo promove eventos, com envolvimento de

---

<sup>8</sup> Google Analytics – ferramenta utilizada para medir os acessos ao site.

parceiros, visando à atração e satisfação de turistas, mas também, o envolvimento e encantamento dos cidadãos bentogonçalvenses. O valor total do investimento em 2011 foi na ordem de R\$ 268.925,01.

Entre os eventos realizados, destacam-se:

- Aniversário de Bento Gonçalves
  - Natal Bento
  - Dia do Vinho
  - Bento em Vindima (anexo 7)
  - Reuniões do Trade Turístico
  - Pré Temporada do Grêmio e do Inter
  - Congresso Latino Americano de Enoturismo
  - 5º Fórum Municipal de Turismo (anexo 9)
  - Festa do Turismo
  - Show de Luz, Cor e Efeitos Réveillon 2012
- Também promove o apoio aos eventos locais, promovidos por terceiros:
    - Fenavinho
    - Fimma
    - Avaliação Nacional de Vinhos
    - Expobento
    - Brasil Alimenta
    - Outros
- Infraestrutura
    - Construção do Centro de Informações Turísticas – Acesso Sul/ Pipa Pórtico.
    - Investimentos no Parque de Ventos: Isolamento Térmico, Telhado e equipamentos.
    - Início da obra de revitalização do Acesso Sul.
    - Sinalização Turística – Etapas I e II – Visando sinalizar o perímetro urbano e as cinco rotas estabelecidos na área rural, além dos acessos. Na fase II o investimento é de R\$ 585.000,00 (Mtur) com contrapartida de R\$ 63.980,00 (Semtur).

- Aprovação de verba federal (em 2012), para Construção da Rua Coberta, com R\$ 1.200.000,00 de recursos provenientes do Ministério do Turismo e 8% de contrapartida da SEMTUR.
- Obtenção de recursos para o Paisagismo das Rotas Turísticas, de acordo com chamada pública do Mtur, em 2012.
- Acesso
  - Criação do Grupo do Mobilidade e Acessibilidade, composto pelas Secretarias Municipais de Transporte, Obras, Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico e Turismo, Ipurub, Comtur, Conselho de Transportes, CDL, Sindmóveis, Movergs, Aearv, Ascon, Câmara de Vereadores, Sindilojas, União de Bairros, Societá Italiana, Empresa Bento Gonçalves, Transportes Santo Antônio e CIC – Viva Bento, que será convidado a avaliar as propostas indicadas pelo Grupo Gestor do Destino Indutor, tais como: inclusão social com a melhora na acessibilidade de portadores de necessidades especiais; análise e visita técnica para implementar melhorias no quadrilátero central, incluindo o projeto de revitalização da Via del Vino iniciado em 2012;
  - Projeto de asfaltamento da RS 855, ligando o roteiro Caminhos de Pedra à Caravaggio, pleiteado pela Prefeitura Municipal, Associação Caminhos de Pedra e parceiros, a ser executado pelo DAER em 2010 – Executado, em parte, pelo Governo Estadual.
  - Elaboração de projeto paisagístico para acesso Pipa-pórtico, que se encontra em fase de finalização e recurso garantido via emenda parlamentar.
  - Pavimentação da ligação entre o Vale dos Vinhedos e Tuiuty, no Vale aurora – parceria entre DAER, Prefeitura, Aprovale e Associação Caminhos de Faria Lemos – Iniciado em 2010, mas paralisado na troca do Governo Estadual.
- Projetos de cooperação regional
  - Desenvolvimento da Microrregião - 1ª Colônia da Imigração Italiana;
  - Planejamento das microrregiões;

- Fortalecimento da Gestão da Atuaserra com o IADH – Instituto de Assessoria para o Desenvolvimento Humano;
  - Fortalecimento do Roteiro Integrado Caminhos Temperados (Porto Alegre – Gramado – Bento Gonçalves) – Por decisão dos 3 destinos indutores, o roteiro passou a denominar-se “Destino Porto Alegre e Serra Gaúcha”;
  - Integração de ações de divulgação do destino Serra Gaúcha, formada por 5 regiões turísticas: Uva e Vinho, Hortênsias, Campos de Cima da Serra, Vale do Paranhana e Rota das Araucárias.
- Aspectos ambientais
    - Renovação (em 2010) do contrato com a Corsan para o tratamento de água e efluentes do município, conforme Plano Municipal de Saneamento Básico – Na renovação foram assegurados os recursos para o início do saneamento dos efluentes;
    - Obtenção de recursos para elaboração do projeto Paisagismo das Rotas Turísticas, de acordo com chamada pública do Mtur, em 2012.
- Aspectos Culturais
    - Realização da I Conferência Municipal de Cultura de Bento Gonçalves, promovida pela Fundação Casa das Artes;
    - Inclusão no Plano Plurianual dos projetos do Museu do Vinho (Vale dos Vinhedos) e Museu do Móvel (Parque de Eventos);
    - Obtenção de recursos para elaboração do projeto Museu do Móvel, de acordo com chamada pública do Mtur, em 2012;
    - Em andamento, a conclusão das obras da Casa das Artes de Bento Gonçalves. Inauguração do Anfiteatro com aporte do MTUR de R\$ 1.218.000,00, através de Contrato de Repasse;
    - Lançamento do roteiro turístico no centro histórico do município – Tour Via Del Vino, em 2009, conforme solicitação do projeto Viva Bento (CDL, Sindlojas, CIC, Secretaria Municipal de Turismo e COMTUR), com apoio do SEBRAE.

- Aspectos Sociais
  - Continuidade nas ações do Gemellaggio com a Região de Vallagarina: Trata-se do tratado das “cidades-irmãs”, estabelecido entre Bento Gonçalves e cinco municípios da região do Trento - Itália, e tem como objetivo a troca de experiências entre os municípios envolvidos, em diversas áreas (anexo 14).
  
- Serviços e equipamentos turísticos
  - Realização de ações de benchmarking a municípios com experiências exitosas;
  - Lançamento do City Tour oficial (anexo 4 e 5)
  - Lançamento do Projeto Sabor de Bento (anexo 2 e 3).
  - Planejamento Estratégico e de Marketing dos Roteiros
  
- Qualificação Profissional
  - Realização de curso dirigido aos Guias de Turismo, visando capacitá-los para operarem o Bento *City Tour*, novo roteiro lançado em 2011.
  - Oferta de cursos de idiomas, inglês e espanhol, gratuitos, dirigidos aos funcionários do setor do turismo.
  - Realização do Projeto Taxi Turismo: 07 palestras direcionadas a 30 taxistas de Bento Gonçalves, abordando diferentes assuntos, entre os quais, informações turísticas municipais e regionais, ética, legislação transportes e atendimento (anexo 6).
  - Treinamento aos colaboradores que atuam nos Centros de Atendimento ao turista. Realizados anualmente.
  
- Atrativos turísticos
  - Elaboração do Planejamento Estratégico e do Plano de Marketing das rotas turísticas (Caminhos de Pedra, Vale dos Vinhedos, Rota Cantinas Históricas e Vale do Rio das Antas). Os planos foram lançados no Festival de Turismo de Gramado e serão apresentados ao trade turístico durante a Oficina de Planejamento de 2012.

- Lançamento do City Tour Via Del Vino, em 2011, atendendo pleito do comércio localizado na área central do município e do Programa Viva Bento. O roteiro é operado por duas agências de turismo receptivo (Giordani Turismo e Vale das Vinhas).
- Economia Local
  - Lançamento do Selo Sabor de Bento, lançado em 2011. Já conta com 24 agroindústrias credenciadas. A governança de atribuição do selo é composta por diversas entidades, sendo: Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves (Secretaria Municipal de Saúde, Turismo e Agricultura); Embrapa Uva e Vinho; Instituto Federal do RS – IFRS; Emater. O selo é destinado às agroindústrias do município e objetiva dinamizar a produção local, além de propiciar a segurança ao turista consumidor.
- Projetos Especiais: Bento 2014
  - Conforme citado anteriormente, no campo das ações de marketing, está a candidatura de Bento como *Team Base Camp*. No entanto, por seu amplo escopo, este se situa como um projeto especial, visto o envolvimento de muitas entidades (somente 25 formam o Comitê Bento 2014), da comunidade e de esferas estaduais, nacionais e internacionais. A Semtur, desde 2009, quando integrou a lista de candidatas, criou o Comitê Gestor da Copa, lançou material promocional – que inclui livreto e vídeo em Português, Inglês e Espanhol -, promove cursos de inglês e espanhol gratuitos para o trade turístico, cursos de qualificação aos taxistas e empreendedores, contratou dois consultores esportivos e participa da Soccerex, único evento extra-oficial presente no calendário da FIFA.
- Monitoramento do Turismo
  - Utilização dos dados da pesquisa “Perfil do Turista da Região Uva e Vinho” – SEBRAE RS – 2008/2009;
  - Realização da pesquisa de demanda – Projeto Economia da Experiência – MTur, IMB e SHBRS Uva e Vinho.

- Realização da pesquisa dos usuários de restaurantes – Abrasel.
- Ampliação do monitoramento do fluxo turístico nos atrativos âncoras – Vale dos Vinhedos, Vinícolas Aurora e Salton, Caminhos de Pedra, Maria Fumaça, além dos Centros de Atendimento ao Turista.
- Ampliação da parceria com as organizadoras de eventos para o monitoramento do fluxo de visitantes.

### *6.1.1 Dados estatísticos do turismo de Bento Gonçalves*

Apesar da carência no monitoramento do turismo, visando se avaliar se houve ampliação da competitividade turística, se apresentarão alguns dados e informações, disponibilizados pela Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves.

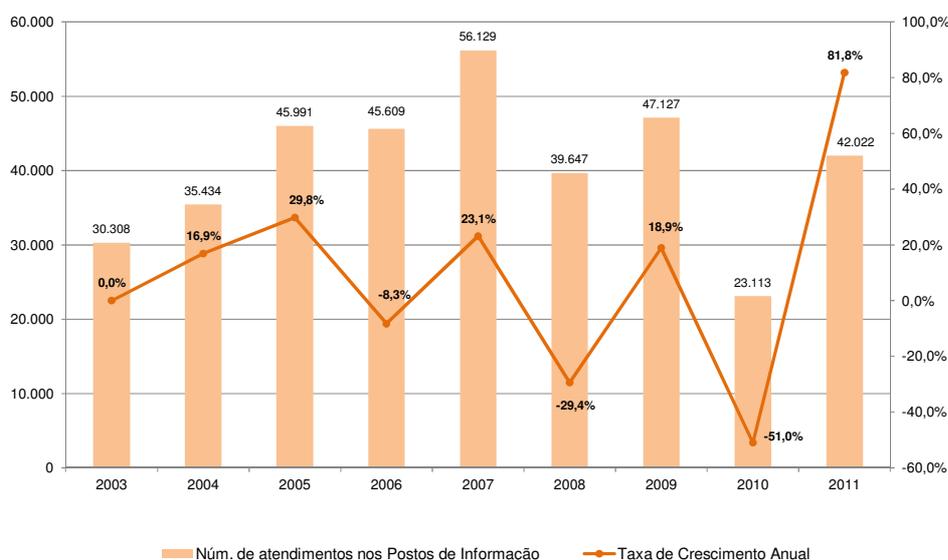
Um dos primeiros dados se refere ao número de atendimentos nos Centros de Atendimentos aos Turistas, localizados na Pipa Pórtico (Acesso Sul) e na Via Del Vino. O maior número de atendimentos se dá no primeiro CAT apontado, visto sua localização estratégica.

Observa-se, analisando o gráfico abaixo, que o número de visitantes teve um crescimento constante até 2007, quando atingiu seu apogeu, seguido de queda em 2008 e aumento em 2009. A queda de 2010 se deve ao fato do mesmo ter permanecido em construção, com CAT provisório em outra localização. Em 2011, há retomada do número de atendimentos.



## Nº TURISTAS ATENDIDOS NOS CAT'S

MÉDIA DE TURISTAS ATENDIDOS NO PERÍODO: 40.598



Quadro 15: Total Atendimentos nos CATs

FONTE: Semtur, 2012.

A equipe dos CATs também é responsável pelo atendimento ao 0800, sendo que no ano de 2011 foram realizados 1.800 atendimentos.

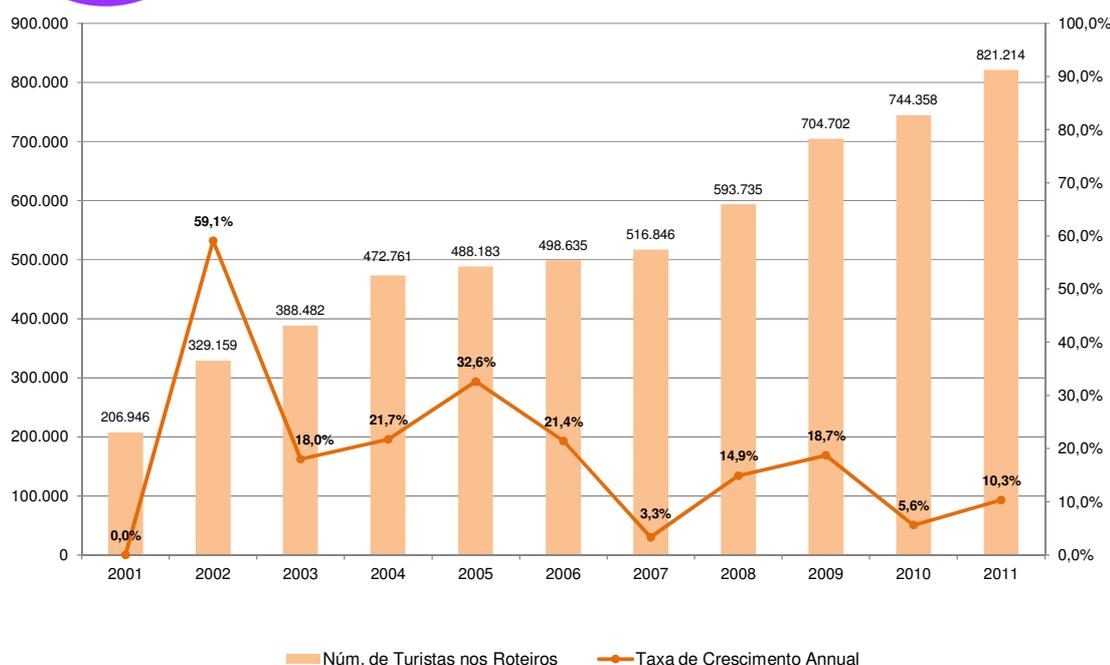
Nos atrativos e rotas turísticas também é realizado monitoramento do número de visitantes. Assim, conforme gráfico abaixo, se observa que há um número crescente, principalmente de 2006 até 2010. No momento da realização deste estudo, os dados de 2011 não haviam sido apresentados pela Semtur.

A Semtur realiza a coleta de dados nos seguintes locais: Vale dos Vinhedos, Caminhos de Pedra, Vinícola Salton, Vinícola Aurora, Maria Fumaça, Vinícola Dal Pizzol / Rota das Cantinas Históricas e Vinícola Valmarino / Vinhos de Montanha.



## NÚMERO DE TURISTAS POR ROTAS

MÉDIA DE TURISTAS NO PERÍODO: 524.093



Quadro 16: Total de visitantes roteiros e atrativos âncora.

FONTE: Semtur, 2012.

Avaliando-se o período de 2008 a 2010 percebe-se um crescimento de 27% no número de visitantes aos roteiros turísticos de Bento Gonçalves.

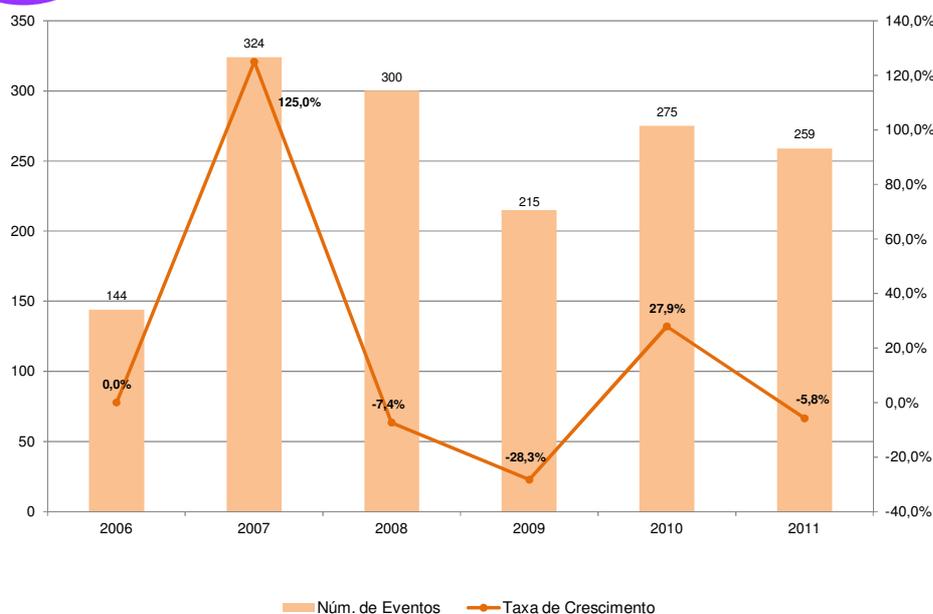
Ações como os investimentos em promoção, qualificação e inovação dos roteiros e atrativos âncoras, somados à estabilidade econômica do Brasil e crescente interesse pela população em viajar, são fatores que contribuíram diretamente para o crescimento no número de visitantes (SECRETARIA DE TURISMO DE BENTO GONÇALVES, 2011).

Com relação aos visitantes nos eventos, a Semtur também realiza levantamento deste número. Sendo que, inicialmente é importante avaliar o número de eventos realizados anualmente, de acordo com medição efetivada desde 2003 e avaliada sob metodologia da pesquisa desde 2006, conforme dados:



## NÚMERO DE EVENTOS

MÉDIA DE EVENTOS NO PERÍODO: 253



Quadro 17: Número de eventos.

FONTE: Semtur, 2012.

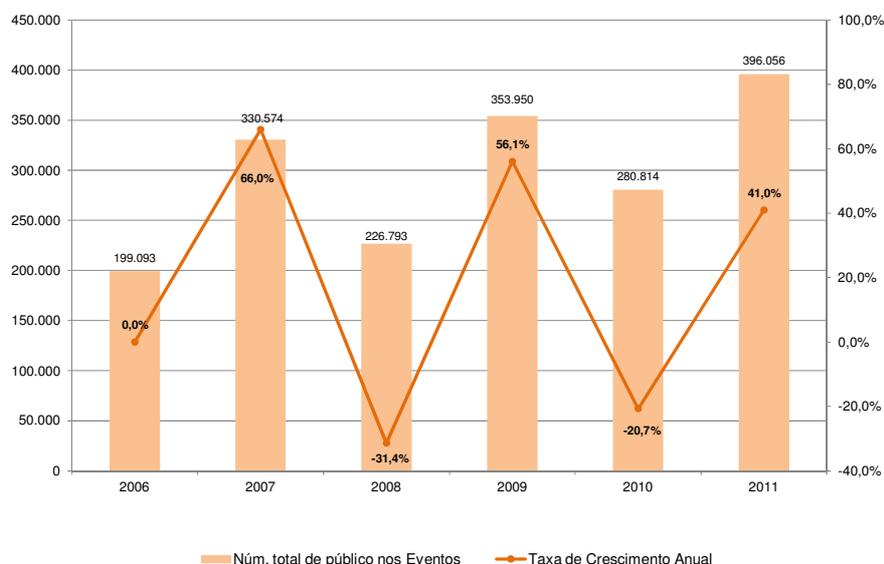
Percebe-se que o maior número de eventos deu-se em 2007, não refletindo, no entanto, no maior número de visitantes, ocorrido no ano de 2011. Interessante perceber que a oferta de espaços maiores para realização de convenções tem contribuído na atração de um público diferenciado de eventos, que tenderá a aumentar a taxa de ocupação hoteleira.

Outra preocupação da equipe da Secretaria de Turismo, e da consultoria contratada, foi de excluir os eventos locais dos números de eventos e públicos. Sendo assim, a partir de 2006 tem-se uma medição mais eficaz.



## NÚMERO TOTAL DE PÚBLICO NOS EVENTOS

MÉDIA DE PÚBLICO NO PERÍODO: 297.880



Quadro 18: Total Público Eventos

FONTE: Semtur, 2012.

Com relação à oferta de leitos e à ocupação hoteleira, a medição é realizada pelo Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho, que coleta esta informação, separadamente, em cada município.

A hotelaria de Bento Gonçalves é composta por 34 meios de hospedagens, que juntos ofertam 1.307 UHs (Unidades Habitacionais) e 2.839 leitos. A Taxa de Ocupação é calculada de acordo com o número de UHs ocupadas no período, dividido pelo número de dias do mês correspondente. Aproximadamente 80% dos meios de hospedagem de Bento Gonçalves fornecem, regularmente, as informações.

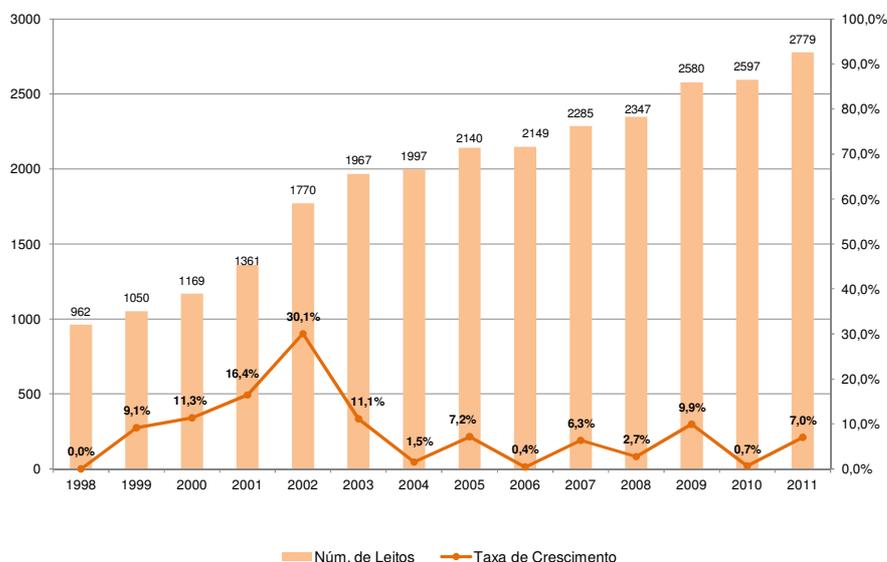
Inicialmente, percebe-se que a oferta de leitos no município tem ampliado consideravelmente nos últimos anos.

RESULTADOS  
SETOR

Fonte: SHBRS

## NÚMERO DE LEITOS

MÉDIA DE LEITOS NO PERÍODO: 1940



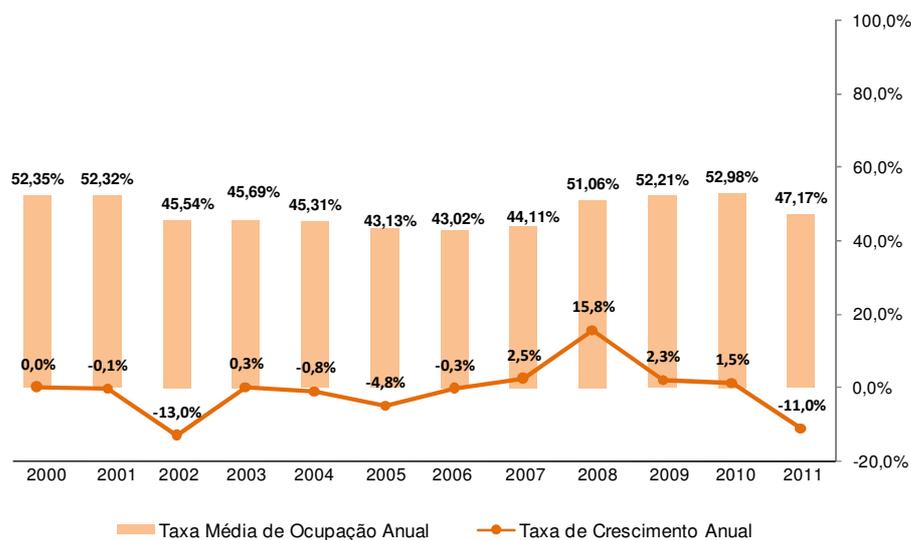
Quadro 19: Número de leitos

FONTE: Semtur, 2012.

Para o cálculo da Taxa de Ocupação Hoteleira, o SHBRS Uva e Vinho utiliza os dados fornecidos pelos meios de hospedagens (hotéis e pousadas) de Bento Gonçalves e pelos hotéis Farina Park Hotel e Zamek Hotel Boutique, localizados em Farroupilha e Garibaldi, respectivamente, em razão da proximidade dos mesmos em relação ao município e pela integração nas ações de planejamento e promoção do turismo de Bento Gonçalves (SEMTUR, 2012).



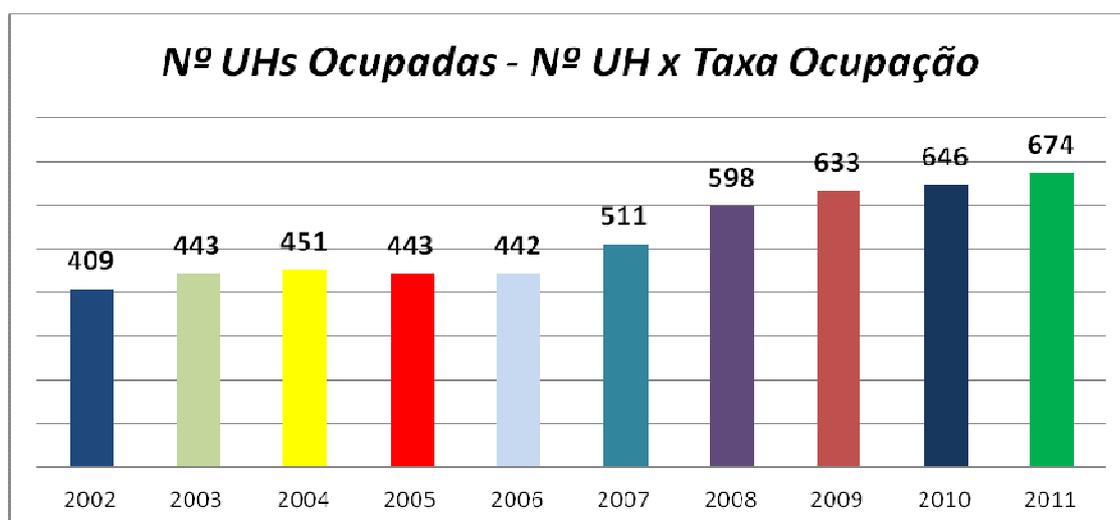
## TAXA DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA



Quadro 19: Taxa ocupação hoteleira

FONTE: Semtur, 2012.

A observação do quadro acima não pode se dar de forma simplificada, visto que a oferta de leitos veio se alterando substancialmente no período apresentado, apresentando um crescimento de 64% no número dos meios de hospedagem (de 22 para 36 empreendimentos), além do crescimento de 59% das UHs (Unidades Habitacionais) e de 57% do nº de leitos. Assim, apesar da queda na taxa de ocupação, se for avaliado o número de unidades habitacionais ocupadas, percebe-se que houve um aumento de turistas hospedados em Bento Gonçalves.



Quadro 20: Nº UHs ocupadas x Taxa ocupação

FONTE: Semtur, 2012.

A análise dos quadros acima apresentados, demonstra um crescimento contínuo, principalmente a partir de 2007, no número de UHs comercializadas, tendo como base os dados utilizados para o cálculo da média anual da Taxa de Ocupação Hoteleira. De 2002 a 2011 há um crescimento de 65% no número de UH comercializadas (SEMTUR, 2012).

Visando uma análise mais detalhada da sazonalidade, a Semtur e o Shrbs realizam a coleta de dados, mês a mês, e o apresentam, conforme quadro abaixo:



RESULTADOS  
SETOR  
Fonte: SHBRS

## TAXA DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA

MÉDIA DA TAXA DE OCUPAÇÃO NO PERÍODO: 47,91%

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Janeiro	43,21%	49,32%	45,07%	43,42%	48,63%	43,31%	42,17%	<b>39,69%</b>	46,21%	<b>58,86%</b>	47,44%	43,13%
Tx. de Cresc.		14,1%	-8,6%	-3,7%	12,0%	-10,9%	-2,6%	-5,9%	16,4%	27,4%	-19,4%	-9,1%
Fevereiro	49,01%	43,64%	<b>50,51%</b>	<b>33,40%</b>	<b>38,14%</b>	<b>37,76%</b>	<b>38,10%</b>	43,03%	43,36%	<b>52,13%</b>	49,12%	<b>35,74%</b>
Tx. de Cresc.		-11,0%	15,7%	-33,9%	14,2%	-1,0%	0,9%	12,9%	0,8%	20,2%	-5,8%	-27,2%
Março	<b>76,65%</b>	<b>59,28%</b>	<b>56,89%</b>	<b>58,00%</b>	<b>55,57%</b>	<b>51,62%</b>	46,81%	44,61%	<b>50,62%</b>	<b>57,77%</b>	<b>57,34%</b>	49,56%
Tx. de Cresc.		-22,7%	-4,0%	2,0%	-4,2%	-7,1%	-9,3%	-4,7%	13,5%	14,1%	-0,7%	-13,6%
Abril	<b>50,00%</b>	43,21%	<b>36,08%</b>	40,44%	<b>35,85%</b>	40,75%	40,37%	41,74%	43,39%	<b>39,72%</b>	<b>58,42%</b>	44,47%
Tx. de Cresc.		-13,6%	-16,5%	12,1%	-11,4%	13,7%	-0,9%	3,4%	4,0%	-8,5%	47,1%	-23,9%
Mai	41,90%	47,02%	41,85%	<b>51,96%</b>	45,56%	<b>39,79%</b>	<b>33,56%</b>	41,17%	49,24%	47,08%	40,58%	40,86%
Tx. de Cresc.		12,2%	-11,0%	24,2%	-12,3%	-12,7%	-15,7%	22,7%	19,6%	-4,4%	-13,8%	0,7%
Junho	41,20%	<b>56,91%</b>	40,18%	49,54%	44,20%	43,33%	44,27%	46,92%	44,51%	<b>51,84%</b>	48,90%	48,47%
Tx. de Cresc.		38,1%	-29,4%	23,3%	-10,8%	-2,0%	2,2%	6,0%	-5,1%	16,5%	-5,7%	-0,9%
Julho	<b>71,40%</b>	<b>65,56%</b>	<b>64,76%</b>	<b>67,43%</b>	<b>61,36%</b>	<b>58,97%</b>	<b>58,64%</b>	<b>50,36%</b>	<b>63,49%</b>	<b>70,77%</b>	<b>57,88%</b>	<b>56,31%</b>
Tx. de Cresc.		-8,2%	-1,2%	4,1%	-9,0%	-3,9%	-0,6%	-14,1%	26,1%	11,5%	-18,2%	-2,7%
Agosto	<b>53,52%</b>	<b>53,77%</b>	41,66%	<b>39,45%</b>	<b>39,96%</b>	<b>38,27%</b>	45,39%	44,68%	<b>53,16%</b>	47,52%	<b>53,20%</b>	<b>59,38%</b>
Tx. de Cresc.		0,5%	-22,5%	-5,3%	1,3%	-4,2%	18,6%	-1,6%	19,0%	-10,6%	12,0%	11,6%
Setembro	<b>51,25%</b>	<b>53,07%</b>	42,50%	41,12%	43,10%	<b>39,76%</b>	40,01%	41,16%	<b>54,22%</b>	<b>51,05%</b>	<b>58,22%</b>	49,29%
Tx. de Cresc.		3,6%	-19,9%	-3,2%	4,8%	-7,7%	0,6%	2,9%	31,7%	-5,8%	14,0%	-15,3%
Outubro	<b>52,60%</b>	<b>53,42%</b>	40,95%	45,31%	41,19%	40,30%	43,05%	47,10%	<b>50,16%</b>	<b>56,32%</b>	<b>58,12%</b>	45,90%
Tx. de Cresc.		1,6%	-23,3%	10,6%	-9,1%	-2,2%	6,8%	9,4%	6,5%	12,3%	3,2%	-21,0%
Novembro	48,60%	<b>54,47%</b>	45,83%	<b>37,70%</b>	46,31%	43,11%	41,91%	<b>50,03%</b>	<b>57,80%</b>	48,91%	<b>57,58%</b>	48,03%
Tx. de Cresc.		12,1%	-15,9%	-17,7%	22,8%	-6,9%	-2,8%	19,4%	15,5%	-15,4%	17,7%	-16,6%
Dezembro	48,80%	48,12%	40,14%	40,56%	43,81%	40,62%	41,97%	<b>38,86%</b>	<b>56,54%</b>	44,50%	48,95%	44,95%
Tx. de Cresc.		-1,4%	-16,6%	1,0%	8,0%	-7,3%	3,3%	-7,4%	45,5%	-21,3%	10,0%	-8,2%
Média	<b>52,35%</b>	<b>52,32%</b>	<b>45,54%</b>	<b>45,69%</b>	<b>45,31%</b>	<b>43,13%</b>	<b>43,02%</b>	<b>44,11%</b>	<b>51,06%</b>	<b>52,21%</b>	<b>52,98%</b>	<b>47,17%</b>
Tx. de Cresc.		-0,1%	-13,0%	0,3%	-0,8%	-4,8%	-0,3%	2,5%	15,8%	2,3%	1,5%	-11,0%

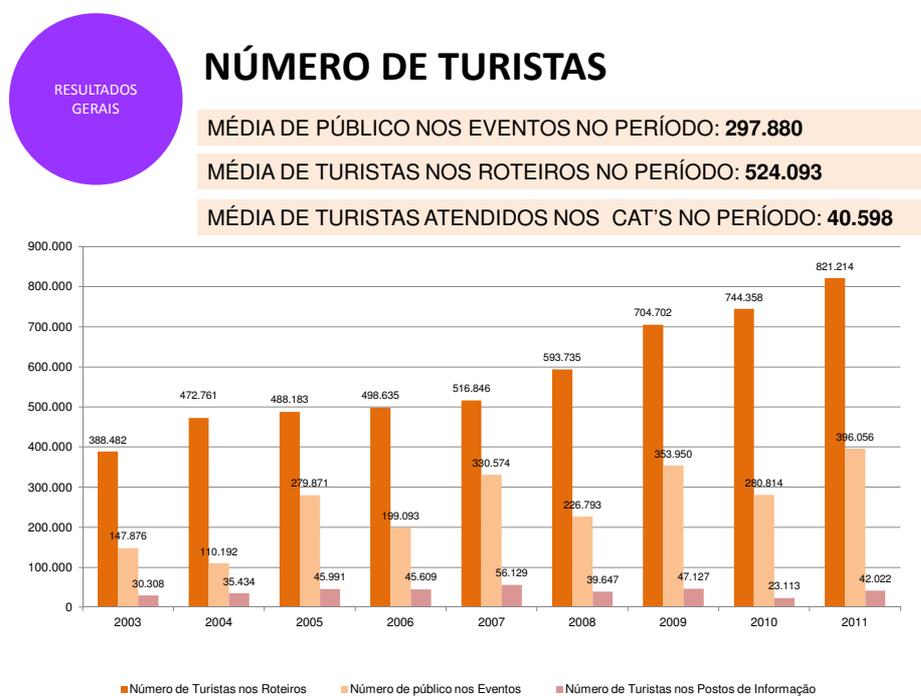
Quadro 21: Sazonalidade na ocupação hoteleira – Taxa ocupação hoteleira mensal

FONTE: Semtur, 2012.

Identifica-se, analisando a ocupação hoteleira, que, apesar do crescimento no número de turistas que visitam Bento Gonçalves, muitos acabam por não se hospedar, identificando-se como “excursionistas”, segundo definição da OMT. Este é um desafio que se apresenta para os gestores do turismo do município, especialmente a Semtur e o Shrbbs, buscar estratégias para aumentar a permanência dos visitantes. Uma sugestão, de acordo com a Semtur, seria a elaboração de um Plano de Mercado, específico para o setor, que serviria de instrumento de apoio na tomada de decisões, além de estabelecer metas e estratégias de crescimento anual na ocupação hoteleira.

Fundamental é o aprimoramento na coleta de informações, possibilitando que se identifique o perfil e nível de satisfação da demanda efetiva de turistas, bem como as razões da demanda reprimida. Estas informações deverão formar série histórica e subsidiar as ações futuras para o desenvolvimento e competitividade

turística do destino Bento Gonçalves, corroborando com os dados que já são coletados e que apresentam um crescimento no fluxo de turistas:



Quadro 22: Número de Turistas em eventos, roteiros e CATs

FONTE: Semtur, 2012.

Em relação às políticas públicas para o turismo, especialmente o ano de 2011 apresentou importantes avanços. Além do Plano Municipal de Turismo, foram aprovadas outras duas leis que contribuirão para a competitividade das empresas turísticas do município: Lei de Incentivo aos Hotéis e Pousadas; Lei que cria o Fundo Municipal de Turismo - Bento Fumtur.

A Lei de Incentivo aos Hotéis e Pousadas concede benefícios fiscais aos hotéis que investirem em sua modernização, objetivando a melhoria na infraestrutura dos meios de hospedagem, como aquisição de colchões ortopédicos, receptores de televisão digital, instalação de banheiras, piscinas, incremento nas opções de lazer, dentre outras comodidades. A Lei de Incentivo à rede hoteleira concede benefícios que são condicionados à melhoria da rede de serviços oferecidos pelos hotéis.

Já o Bento Fumtur servirá como instrumento de captação e ampliação de recursos destinados a fomentar o desenvolvimento de atividades que venham a contribuir com o desenvolvimento do turismo local, como o apoio à 'Bento Film Commission' e a promoção do destino turístico.

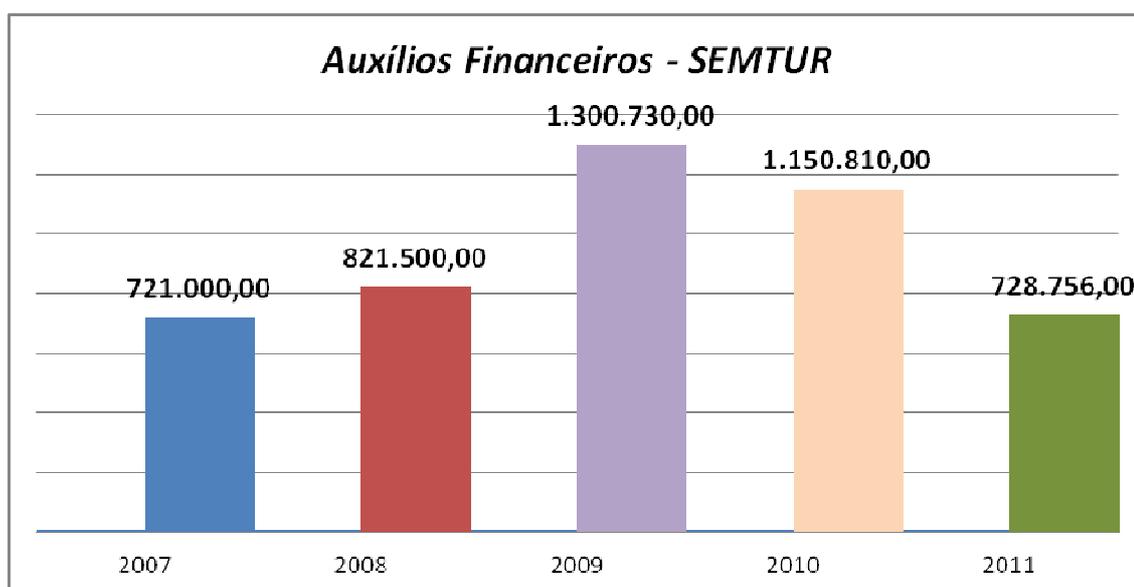
### *6.1.2 Auxílios Financeiros*

Importante salientar que, após análise do grande volume de investimentos, pela Secretaria de Turismo, para auxílios financeiros às entidades municipais, promotoras de eventos, em sua maioria, percebeu-se que, boa parte dos recursos de investimentos da pasta eram alocados para este fim, restando poucos recursos para investimentos nas ações priorizadas no Plano Municipal de Turismo.

Assim, a administração pública municipal elaborou decreto para criar critérios mais rígidos para organizar o repasse de auxílios, tornando mais democrática e transparente a metodologia.

Após a publicação do Decreto Municipal nº 7.064 de 21 de dezembro de 2009 e posteriores alterações deste, o Conselho passou a ter a atribuição de analisar as solicitações de cadastro de entidade parceira do município e pedidos de auxílio financeiro de projetos/eventos relacionados com o turismo, bem como a análise das prestações de contas dos projetos aprovados. A partir desse momento o Conselho, visando qualificar sua análise e gestão, estabeleceu critérios e aprovou resoluções e documentos que devem ser seguidos por aqueles que possuem interesse em enviar pedido de auxílio financeiro ou prestação de contas (SECRETARIA DE TURISMO DE BENTO GONÇALVES, 2011, p. 17).

Assim, observa-se que o valor investido em auxílios teve sua alta em 2009, mas, após aplicação do referido decreto e envolvimento do Comtur, o valor investido tem diminuído substancialmente, ano a ano, sendo que a tendência é de queda.



Quadro 23 – Auxílios Financeiros – Recursos Semtur Bento Gonçalves  
Fonte: Semtur, 2012.

Outro benefício alcançado, após aprovação do Decreto, é o fato de que os solicitantes de recursos municipais terem que apresentar projeto para obtenção dos recursos. Os projetos apresentados ao Comtur seguem um padrão técnico, tornando a análise criteriosa e eficaz, sendo que as entidades devem apresentar as seguintes informações: objetivos do projeto, custos, fontes de custeio, demonstrativo de aplicação dos recursos, contrapartida e, no caso de eventos, devem ser apresentados dados das edições anteriores e da atual (SEMTUR, 2011).

Importante salientar que a existência de um Conselho Municipal de Turismo ativo e participativo tem contribuído para o aumento da competitividade turística de Bento Gonçalves. O Comtur tem contribuído com a fiscalização das ações da Semtur e, a partir de 2012, também irá monitorar os investimentos do Fundo Municipal de Turismo.

### *6.1.3 Espaços democráticos do turismo*

Como informado anteriormente, em 1999 a Semtur de Bento Gonçalves iniciou a realização das reuniões do *trade* turístico municipal. Importante salientar

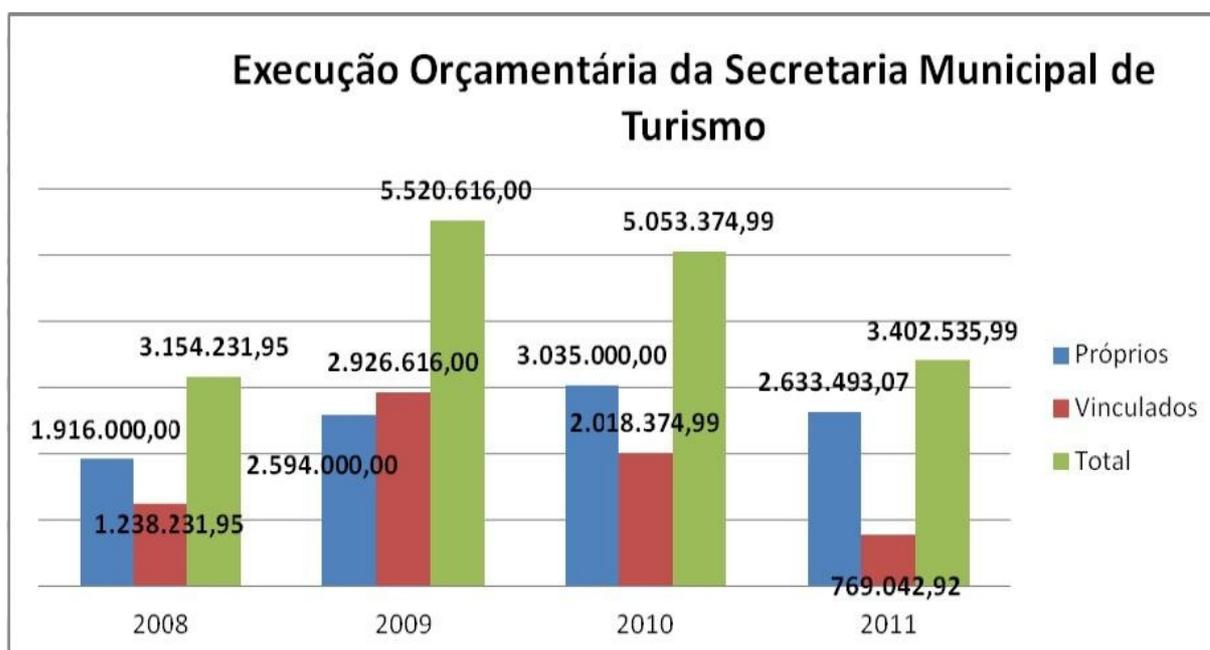
que, ao longo dos anos e, mesmo com a troca de gestores, tal dinâmica tem continuado, constituindo-se em momentos importantes para a disseminação das informações e de apropriação de conhecimento sobre as novas práticas do turismo. As reuniões são realizadas a cada dois ou três meses, em diferentes estabelecimentos turísticos, e são organizadas pela própria secretaria.

Outro importante momento de aproximação dos empresários e trabalhadores do setor, além dos dirigentes de entidades e setor público é o Fórum Municipal de Turismo de Bento Gonçalves, criado em 2007, foi construído com a proposta de provocar os participantes com novos debates e encontros inusitados, cumprindo dessa forma a função de promover o debate de temas emergentes e inovadores envolvendo a atividade turística.

#### *6.1.4 Execução Orçamentária Semtur*

Não há como se aumentar a competitividade de um destino turístico sem investimentos. Assim, é notadamente proporcional o aumento da competitividade do destino Bento Gonçalves, com relação ao orçamento da Secretaria de Turismo e os recursos captados no governo federal.

Percebe-se que o município, nas gestões passadas (com exceção de 2008), não construía projetos visando à captação de recursos federais para o turismo. Os primeiros projetos foram apresentados em 2006. Com a mudança desta prática, Bento Gonçalves passa a captar importantes recursos, aplicados em projetos priorizados na Oficina de Planejamento. Os recursos próprios investidos também aumentaram significativamente.



Quadro 24: Execução Orçamentária 2008-2011  
Fonte: Semtur, 2012.

Para se ter uma referência da aplicação dos recursos próprios, por parte da Secretaria de Turismo, apresenta-se quadro contendo a informação referente ao ano de 2011. Importante salientar que a boa gestão dos recursos, próprios ou vinculados, é fundamental na ampliação da competitividade turística de um destino. Neste sentido, a Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves, além de democratizar os investimentos, tornando-os mais transparentes, através do acompanhamento do Comtur, também disponibiliza e apresenta a informação nas Oficinas de Planejamento Turístico.

### Aplicação Recursos SEMTUR 2011

ÁREA	TOTAL
Auxílios Financeiros	R\$ 728.756,00
Marketing e Promoção - Eventos Internos: R\$ 268.925,01 - Eventos Externos: R\$ 163.743,97 - Famtours: R\$ 13.882,77 - Materiais Promocionais: R\$ 91.210,82	R\$ 537.762,57
Manutenção	R\$ 478.943,68
Infraestrutura Turística (contrapartida obras)	R\$ 465.458,12
Projetos Especiais / Diversificação Oferta Turística - City Tour: R\$ 7.903,00 - Sabor de Bento: R\$ 3.058,00 - Film Comission: R\$ 19.782,10 - Gemellaggio: R\$ 23.430,13 - COPA 2014: R\$ 17.024,83	R\$ 71.198,06
Governança Regional Turismo / ATUASERRA	R\$ 18.000,00
Publicação Licitações	R\$ 10.000,00
Planejamento Roteiros	R\$ 6.150,00
Capacitação	R\$ 4.370,00
CATs – 0800	R\$ 3.976,00
Pessoal Equipe Semtur, Vigilância Via Del Vino, Estagiários da Cultura e Terceirizados (vigilância e monitoramento)	R\$ 308.878,64
<b>TOTAL INVESTIMENTO SEMTUR (recursos próprios)</b>	<b>R\$ 2.633.493,07</b>

Quadro 25: Aplicação de Recursos Semtur - 2011  
Fonte: Semtur, 2012.

Importante fonte de captação de recursos, o Ministério do Turismo tem apoiado as ações propostas através de projetos. A gestão destes projetos demanda grande envolvimento e profissionalismo, por parte da Semtur, que conta com profissional capacitada para atuação na área. Apresenta-se quadro com os projetos aprovados e recursos captados, junto ao Mtur:

### Recursos Captados Governo Federal

Nº	PROJETO	VALOR CAPTADO	VALOR CONTRAPARTIDA	VALOR APLICADO
2006	Aquisição de Equipamentos para o Centro de Eventos	R\$ 1.365.000,00		R\$ 1.640.998,80
2007	Construção do Anfiteatro da Casa das Artes	R\$ 1.170.000,00		R\$ 560.382,83
2009	Nova Cobertura e aquisição de equipamentos para o Parque de Eventos	R\$ 1.117.600,36	R\$ 127.957,98	R\$ 1.248.096,57
2009	Evento Frutal Conesul	R\$ 297.000,00	R\$ 33.100,00	R\$ 66.688,00
2009	Evento Bento em Dança	R\$ 100.000,00	R\$ 25.227,80	R\$ 50.414,00
2010	Construção de CAT	R\$ 97.500,00	R\$ 102.444,25	R\$ 199.944,25
2010	Sinalização Turística - 1ª etapa	R\$ 195.000,00	R\$ 18.858,90	R\$ 188.589,00
2010	Comercialização do Destino	R\$ 100.000,00	R\$ 129.415,06	R\$ 161.933,46
2011	Revitalização do Acesso Sul	R\$ 390.000,00	R\$ 260.000,00	R\$ 549.478,12

Quadro 26: Recursos Captados Governo Federal  
Fonte: Semtur, 2012

Assim, se observa que o início da captação de recursos do Ministério do Turismo foi tardio, só iniciou em 2006, e através de emenda parlamentar. Somente em 2009, com uma gestão profissional, houve a atuação no sentido de captar os recursos investidos no setor, por parte da administração pública, através de convênios. Também buscou-se maior efetividade na alocação e aplicação destes.

### *6.1.5 Desafios para ampliar a competitividade turística*

Durante a Oficina de Planejamento Turístico de 2011 uma nova proposição foi apresentada aos participantes, visando com que fosse elaborada, conjuntamente, lista de desafios para se buscar a ampliação da competitividade do destino turístico Bento Gonçalves. Os integrantes elencaram as seguintes proposições:

- Ampliar o Índice de Competitividade para 70 – Sendo que o índice geral de 2010 é de 65,7;
- Estruturação de um Plano de Mídia e Comunicação – Apesar de já possuir um Plano de Marketing, ainda há a necessidade de elaborar um Plano para aplicação e mídia;
- Ampliação e modernização significativa do Centro de Eventos – FUNDAPARQUE - “Torná-lo o principal e mais moderno centro de eventos do interior do RS” – Há a intenção de transformar o parque de eventos de Bento Gonçalves na referência do Mercosul;
- Ampliação da Taxa de Ocupação da Fundaparque (índice a definir) – A ocupação se refere ao número de eventos realizados anualmente no Parque;
- Ampliação da Taxa Ocupação Hoteleira: aprofundar o debate com as empresas do setor, estabelecendo metas realistas de crescimento, que acompanhem a ampliação de oferta de meios de hospedagens / número de leitos. Em relação à política de preços na hotelaria, também foi indicado pelos participantes a necessidade de discussão de um parâmetro sobre preços – Esta discussão está sendo coordenada pelo Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares da Região Uva e Vinho;
- Ampliação do fluxo turístico – definindo claramente o público-alvo, diferenciando as estratégias de captação para turistas e excursionistas;
- Implantação de um sistema integrado de monitoramento das informações sobre demanda e oferta – avaliando-se que o pior índice de Bento Gonçalves é monitoramento, mas que este também é a

realidade brasileira se entende a necessidade de ampliar os investimentos em pesquisa e monitoramento. No entanto, não há, ainda, um sistema uniformizado que possa ser aplicado nos diferentes destinos, propiciando, assim, a análise comparativa;

- Qualificação e inovação dos produtos âncoras do turismo de Bento Gonçalves – foco em lazer, temporada verão e eventos diferenciados;
- Fortalecimento da integração do trade turístico e entidades, buscando trabalhar continuamente na convergência das ações;
- Maior envolvimento da comunidade – implantar ações contínuas.

Tais desafios serão discutidos, novamente, na Oficina de Planejamento do Turismo, a ocorrer em 2012.

#### *6.1.6 Ações prioritárias para até 2014*

Durante a Oficina de Planejamento, realizada em 2011, os participantes analisaram, inicialmente, o status de cada ação (em andamento, concluída ou cancelada) e priorizaram as ações a serem desenvolvidas até o ano 2014, utilizando a matriz GUT.

Os participantes da oficina foram distribuídos em grupos, coordenados pelos integrantes do Grupo Gestor do Turismo de Bento Gonçalves, conforme quadro abaixo.

## Grupos de Trabalho – Coordenadores:

Infra-estrutura	Turismo	Políticas Públicas	Economia	Sustentabilidade
1. Infra-estrutura Geral - RAQUEL	3. Serviços e equipamentos Turísticos MARCIA	6. Política Pública FATIMA e BIA	9. Economia Local GILBERTO	11. Aspectos Sociais MARIA DE LOURDES
2. Acesso – BIA e FATIMA	4. Atrativos Turísticos GILBERTO	7. Cooperação Regional FATIMA e BIA	10. Capacidade Empresarial MARCIA	12. Aspectos Ambientais MARIA DE LOURDES
	5. Marketing MARTHA	8. Monitoramento MICHEL		13. Aspectos Culturais MARIA DE LOURDES



Quadro 27: Grupos de Trabalho/Coordenadores - 2011  
Fonte: Sementur, 2012.

As ações em alta e máxima prioridade foram selecionadas pelos grupos compostos na oficina e são monitoradas pelos Coordenadores de cada Grupo. Na Oficina de 2012 serão revistas e será avaliada a efetivação das mesmas.

### Acesso

- Promover maior fiscalização junto aos táxis para evitar abuso na cobrança dos serviços.
- Estudar a viabilidade de colocação de escadas rolantes e elevadores em pontos estratégicos como atração turística, colaborando com o deslocamento e como solução viária.

### Atrativos Turísticos

- Criar produtos turísticos específicos focando na demanda (famílias com crianças, melhor idade e jovens) e um roteiro noturno.

- Trabalhar a proposta com as agências receptoras, guias de turismo e empreendimentos. Pensar na forma de comercialização.
- Identificar os períodos de baixa temporada e criar ações atrativas para esses períodos (Ex.: Bento em Vindima).
- Fortalecer o Bento Convention para captação de eventos.
- Desenvolver o Turismo Aventura na Linha Eulália.

### **Aspectos Ambientais**

- Implementar o Projeto Saneamento Básico e tratamento de efluentes de Bento Gonçalves.
- Implantar o sistema de compostagem do lixo orgânico.

### **Aspectos Culturais**

- Implantar o Museu do Móvel (Parque de Eventos).
- Concluir a Casa das Artes.
- Implantar ações de sensibilização e mobilização das comunidades locais para preservação dos patrimônios culturais e naturais, em parceria com o Compahc.
- Realizar Inventário material e imaterial e atualizar o inventário e tombamento de Bens Culturais - Compahc.

### **Aspectos Sociais**

- Promover campanhas de sensibilização para educação turística, patrimonial e ambiental.

### **Capacidade Empresarial**

- Incentivar maior integração entre entidades de capacitação profissional como Sebrae, Senac e Universidades, para promoção contínua de treinamentos em gestão e nas ocupações profissionais do turismo.
- Levantar e divulgar os planos de capacitação das entidades e instituições de ensino.

### **Cooperação Regional**

- Promover reuniões com outros destinos fortes da Região, a fim de criar um canal de comunicação e parceria.
- Realizar movimento regional, visando que o aeroporto “fique aqui” (próximo a Bento Gonçalves).
- Articular reunião para tratar de projetos, incluindo o Parque de Turismo e Aventura.
- Realizar o lançamento da rota Primeira Colônia da Imigração Italiana em cooperação.

### **Economia Local**

- Sensibilizar o comércio para se adaptar às necessidades do turismo – horários, mix de produtos, atendimento diferenciado.
- Debater junto com o trade local assuntos relevantes como: tarifários (alta, baixa e eventos), necessidades de inovação e qualificação nos serviços de guias de turismo.

### **Infraestrutura Geral**

- Implantar estratégias para redução da poluição visual.
- Instalar e/ou qualificar os sanitários públicos, incluindo das Praças das Rosas, Walter Galassi, Vico Barbieri, Rodoviária e que deverão ser universais (todos adaptados a PPD – Pessoa Portadora de Deficiência).

### **Marketing**

- Elaborar Plano de Trabalho para preparar destino para a Copa 2014.
- Fortalecer o Bento Convention Bureau, para captação de eventos - campanha de divulgação nas feiras e eventos.
- Ampliar a divulgação (interna e externa), através da contratação de uma assessoria de comunicação.
- Contratar assessoria de comunicação específica para eventos.
- Formatar parcerias para divulgação Móveis/Turismo de forma recíproca.

- Ampliar e promover a comercialização em parceria com as lojas/show rooms de móveis e vinhos, divulgando Bento como Destino Turístico e vice-versa.
- Elaborar vídeo institucional sobre o Bento Gonçalves.
- Definir e produzir a criação de brindes diferenciados para imprensa, parceiros comerciais e autoridades.
- Criar Guia da Gastronomia & Hospedagem, com mapa turístico, Semtur em parceria com o Shrbs.
- Realizar campanha de endomarketing para fortalecer a imagem interna do turismo.
- Elaborar Calendário de Famtour e Fampress (duas vezes ao ano).
- Elaborar material educativo sobre Turismo.
- Produzir “vídeo viral on line”.

### **Monitoramento**

- Solicitar realização da segunda edição da pesquisa “Perfil do Turista da Região Uva e Vinho” ao Sebrae RS. Analisar e definir a metodologia. Estudar a possibilidade de realizar a pesquisa com recursos próprios e outras parcerias.
- Identificar as fontes de levantamento de dados e sistematizá-los.
- Criar sistema de socialização de dados e monitoramento.

### **Políticas Públicas**

- Impedir o avanço do perímetro urbano sobre o rural .
- Implantar política pública de proteção ao patrimônio cultural e natural, representante da paisagem vitícola (Plano Diretor. Ex: Vale dos Vinhedos).
- Formatar o Fundo Municipal de Turismo e como captar recursos (inclusive com a criação da grife Turismo Bento).

### **Serviços e equipamentos turísticos**

- Pleitear melhorias na infra-estrutura de comunicação móvel, para o Parque de Eventos, além de caixas automáticos de bancos e mais telefones públicos.

- Melhorar infraestrutura física do Parque de Eventos – melhorias: estacionamento, hall / frente pavilhão, sanitários e a acessibilidade para portadores de necessidades especiais e sinalização (interna e externa).
- Elaborar “Plano Master” do Parque e projetar e executar a modernização, qualificação e ampliação da estrutura física dos pavilhões.
- Construção de novo Pórtico de Acesso ao Parque de Eventos com captação de Recursos Federais.
- Melhorar o receptivo oferecido ao turismo de negócios & eventos.
- Promover a qualificação profissional para o turismo.
- Qualificar garçons, para entendimento da enogastronomia e um trabalho conjunto dos restaurantes na definição de critérios para a contratação profissional.
- Realizar oficinas de sensibilização com recepcionistas de hotéis e atendentes dos CATs para a divulgação dos serviços das agências, produtos turísticos.
- Qualificar a recepção ao turista nos pontos de informações e empreendimentos turísticos.
- Realizar Visitas Técnicas dos atendentes dos CATs e funcionários da hotelaria, comércio e gastronomia aos roteiros âncoras (mínimo de 02 visitas por ano).
- Qualificar, constantemente, os taxistas e frentistas de Bento, em atendimento ao turista, adequando e adotando a nova Lei dos Táxis.
- Capacitar os atendentes da Rodoviária, em atendimento turístico e idiomas.
- Realizar oficinas de vendas, motivação, promoção e comercialização, junto às agências e demais empresas turísticas.
- Ampliação das placas de sinalização indicando Bento Gonçalves, desde o aeroporto POA, até o Parque de Eventos e acesso principal do município.
- Qualificar a sinalização turística POA/BG, RSC 470 e Rota do Sol.

- Implantar Serviço de Inspeção Municipal – SIM.

Em análises ocorridas ao longo de 2011, o grupo gestor identificou que nem todas as ações poderão ser desenvolvidas diretamente pelos segmentos do turismo (público ou privado), sendo necessária a articulação com outras pastas da administração municipal, bem como com órgãos estaduais e federais.

Em recente pesquisa realizada na Serra Gaúcha (Gramado e Bento Gonçalves), com objetivo de estabelecer um estudo comparativo entre estes destinos e Salvador – BA, com relação à pergunta sobre o nível de consolidação que atingiram, os pesquisadores obtiveram como resposta dos entrevistados de Bento Gonçalves que ainda não alcançaram a consolidação como destino turístico “e objetivam fortalecer a sua imagem internamente” (SILVA e SPINOLA, 2012, p. 200), ressaltando a necessidade de muito trabalho pela frente.

Em relação às ações de diversificação da oferta turística está previsto a elaboração de projeto arquitetônico e de engenharia para a construção do Museu Nacional do Móvel (MUMO): a verba federal é de R\$ 150 mil, com contrapartida municipal de R\$ 12 mil. A proposta é construir o Museu no Parque de Eventos da Fenavinho.

Outra inovação, a ser lançada em março de 2012, é o aplicativo para SmartPhone. Ao baixar o aplicativo, os usuários terão acesso às informações turísticas da cidade, como localização de pontos turísticos, hospedagem, gastronomia, entre outros, os investimentos são de parte do setor público e privado.

Um dos grandes desafios para a gestão do turismo de Bento Gonçalves será a implantação de um sistema de monitoramento para os indicadores do turismo. A Secretaria de Turismo deverá apresentar proposta durante a Oficina de Planejamento de 2012, que já está sendo desenvolvida. O próprio Grupo Gestor deverá intensificar e qualificar o monitoramento das ações contidas no Plano Municipal do Turismo e no Plano de Marketing.

Sendo a promoção do destino, o principal gargalo, há que se investir em ações, como a contratação de uma assessoria de imprensa, visando aprimorar a orientação do Plano de Marketing. Um promotor do destino, que visite continuamente as agências e operadoras dos principais emissores, treinando e capacitando os vendedores, também será uma estratégia inovadora e que poderá contribuir para o posicionamento de Bento Gonçalves, ampliando sua competitividade.

Também avaliar a formatação de novos roteiros, utilizando os produtos turísticos existentes, segmentados de acordo com a demanda, ou seja, para família, jovens, crianças, idosos e outros segmentos de público.

A comunidade precisa continuar sendo sensibilizada e se sentido envolvida, para que a hospitalidade de Bento Gonçalves, reconhecida por muitos turistas, seja uma qualidade duradoura. A Semtur percebe esta necessidade e propõem a implantação do programa “O turismo vai até você”, realizando palestras e propiciando que os estudantes do município possam visitar os produtos turísticos, como já ocorre, mas poderá ser ampliado.

Outra área a ser aprimorada é o artesanato, como parte da produção associada ao turismo, fator fundamental na competitividade de um destino. A Semtur pretende desenvolver um projeto em parceria com o Sindimoveis. A proposta é desenvolver a coleção “Bento Pura Inspiração”, trazendo design ao artesanato local e envolvendo-o com a produção moveleira.

Conforme a própria Semtur, “os desafios para 2012 são muitos e irão exigir energia, cooperação, integração e principalmente uma visão comum e alinhamento de estratégias entre todos os atores que fazem o turismo acontecer” (SEMTUR 2011).

## 7 CONCLUSÃO

Com relação à gestão pública do turismo de Bento Gonçalves, percebe-se que a prioridade nas primeiras gestões, desde a criação da Semtur, em 1980, até a gestão foco deste estudo (2009 - 2012), foi a realização de eventos, prioritariamente a Fenavinho, principalmente até ano 2000. Também se identifica a descontinuidade dos projetos, já que não havia um planejamento formal e que fosse de conhecimento dos envolvidos. Além disso, a cada troca de governo há o desejo de “apresentar um novo trabalho”, demonstrando que este é melhor que o anterior. Assim, bons projetos são abandonados, em função da disputa política partidária.

Está é uma das mazelas do setor público, principalmente quando não há, no quadro das secretarias, funcionários públicos concursados que promovam o repasse de informações de uma gestão para outra, já que, em alguns casos, as pessoas que ocupavam os cargos de secretários promovem a destruição de arquivos físicos ou virtuais, visando não favorecer a gestão do sucessor. A problemática é que não prejudicam somente este, mas toda a comunidade, que perde importantes informações (dados estatísticos, econômicos, realizações, processos), retardando ou inviabilizando o desenvolvimento sustentável do turismo.

O que se pode observar, até 2009, é o fato de o planejamento ter sido realizado somente em uma das gestões (Ivo Da Rold), mas de forma não participativa, o que levou com que o planejamento não fosse aplicado e obtivesse pouco êxito nas ações propostas.

Como não havia um planejamento formal e, se não participativo, no mínimo transparente, não ocorria a transferência de informações de uma gestão para outra, muito menos a execução de projetos, ações ou obras, de longo prazo, o que acabou por gerar um atraso no processo de desenvolvimento do turismo e, conseqüentemente, na sua competitividade.

O estudo da competitividade do turismo é recente no Brasil, mais do que isso, os estudos sobre o impacto do turismo são incipientes. Sendo assim, propor o

presente trabalho demandou assumir um desafio, sabendo-se da dificuldade de medir a competitividade, ainda mais ligada à atividade turística.

Pôde-se perceber, avaliando o estudo de caso proposto, que o planejamento contribui para ampliar a competitividade de um destino, principalmente se for desenvolvido com uma metodologia integrada e participativa.

Além disso, a organização de um documento formal, de acesso irrestrito ao *trade* turístico, propicia que todos possam se empoderar do processo de desenvolvimento do turismo. Assim, a construção do Plano Municipal do Turismo, elaborado conjuntamente com aqueles que fazem parte da atividade turística e, ainda, pela população local, foi de fundamental importância e deverá ser monitorado e atualizado permanentemente.

O papel da gestão pública do turismo, através da Secretaria Municipal do Turismo, é fundamental. Não há como se delegar toda a responsabilidade pelo desenvolvimento do turismo para o setor privado e suas entidades representativas. E a análise do presente estudo demonstra que a Semtur de Bento Gonçalves tem exercido, com eficiência e efetividade, sua função.

Estabelecendo-se uma análise comparativa entre as gestões anteriores e a gestão 2009-2012, fica notório que os resultados foram ampliados, não somente em função do planejamento, mas da articulação e participação dos representantes dos diferentes setores (público, privado e terceiro setor), imbuídos de um objetivo comum, explicitado no Plano Municipal de Turismo.

A competitividade de destinos turísticos não está pautada somente na oferta de produtos e serviços turísticos de qualidade. O diferencial, o capital ativo, são as pessoas que “fazem o turismo acontecer”. Este é o principal valor de um destino, e Bento Gonçalves se destaca pelo empreendedorismo de seus empresários, pela hospitalidade dos moradores locais e, finalmente, pela gestão pública profissional do turismo. Este ativo é responsável, ainda, por atrair para o município parceiros estratégicos e projetos de vanguarda em turismo, como os projetos-piloto do Ministério do Turismo apresentados anteriormente.

Adotando uma proposta de gestão descentralizada e compartilhada do turismo, a Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves contribuiu para o fortalecimento da rede de cooperação entre poder público, iniciativa privada e terceiro setor, fomentando um pensamento inovador e agregador, promovendo a competitividade do destino e seu desenvolvimento sustentável.

Possuir uma equipe profissional, comprometida e organizada, com um organograma claro e que promove o envolvimento de todos os profissionais nas suas áreas de formação, contribuiu fortemente para o aumento da competitividade do destino. Um dos destaques é a funcionária capacitada e responsável pelos projetos, já que, em função deste setor, se ampliou substancialmente a captação de recursos federais, oriundos de convênios.

Ter sido escolhido como um dos 65 Destinos Turísticos do Desenvolvimento Turístico Regional, pelo Ministério do Turismo, corroborou enormemente para o aumento da competitividade, principalmente por ter trazido este conhecimento para o grupo gestor do destino. A análise diagnóstica que propicia o Índice de Competitividade, se bem aplicada, contribuiu para a gestão do turismo e o conseqüente crescimento nos índices.

A ampliação do orçamento da Secretaria também auxiliou no aumento da competitividade e, mais do que isso, demonstra a importância crescente que o setor público municipal tem denotado para esta área. Há, hoje, a compreensão de que o turismo contribuiu com a economia do município e isso se reverteu no aumento de verbas, o que deverá ser ampliado ainda mais com a criação do Fundo Municipal do Turismo, tornando, também, mais ágil a aplicação dos recursos.

Assim, importante avanço foi a aprovação das leis de Incentivo aos Hotéis e Pousadas e o Fundo Municipal de Turismo – Bento Fumtur, que levaram quase três anos para serem construídas e viabilizadas, devido aos trâmites legais e a necessária compreensão pelos gestores públicos. Além destas, e principalmente, a construção do Plano Municipal de Turismo, participativo e integrado, e sua aprovação como Lei Municipal demonstram o amadurecimento não somente do setor, mas dos poderes executivo e legislativo.

O momento é especial, já que se vive os preparativos para o maior evento mundial a acontecer no Brasil, em 2014, a Copa do Mundo de Futebol e, também, para as Olimpíadas 2016, eventos para os quais Bento Gonçalves foi selecionado como candidato a Local de Treinamento. Assim, a fim de alcançar todos os objetivos propostos no Plano Municipal de Turismo, é fundamental que o grupo gestor do Destino Indutor se mantenha organizado e motivado. Somente assim Bento Gonçalves poderá se consolidar como destino turístico no mercado nacional e internacional, manter a linha evolutiva da competitividade, promovendo o desenvolvimento sustentável de Bento Gonçalves e ampliando a qualidade de vida da população local.

A competitividade do destino turístico Bento Gonçalves cresceu consideravelmente, conforme o Índice de Competitividade, apresentado pelo Mtur/FGV. Entre as 13 dimensões, a média de crescimento foi de 6.4%. No entanto, a competitividade do turismo também pode ser verificada pelo aumento da oferta e do fluxo turístico, em diversos setores do turismo.

Entende-se que os objetivos deste estudo eram audaciosos, haja vista a inovação da proposta e pelo fato de que nem todos os dados puderam ser apresentados em sua completude. Faz-se necessário uma análise de todas as leis que impactam o turismo e sua influência na competitividade. Também é necessário saber qual o impacto do turismo na economia de Bento Gonçalves, fundamental quando se percebe a necessidade de ampliar a compreensão da comunidade sobre a importância do turismo para o município, o que fica como sugestão para um próximo estudo.

Além disso, visando a uma gestão mais eficaz do turismo por parte do setor público, se faz necessário estabelecer um novo estudo sobre as funções da pasta de turismo.

Os desafios persistem, o importante é que está definido um objetivo comum e que a união do setor tem fortalecido a rede de cooperação em prol do desenvolvimento do turismo. Atualmente, Bento Gonçalves entende que o turista busca destinos que se diferenciam, não somente pela qualidade da infraestrutura básica e pelo produto turístico, mas pelos valores do lugar, pela inovação e pelos

diferenciais da oferta turística, propiciando uma experiência, uma vivência, única e enriquecedora. Estes fatores somente serão alcançados com o planejamento contínuo, integrado e participativo, visando o aumento do fluxo e da permanência de turistas, a qualificação da oferta turística, a construção de projetos e a ampliação dos recursos investidos, consolidando o destino, através do aumento de sua competitividade no turismo.

## REFERÊNCIAS

- ANDER-EGG, Ezequiel. *Introducción a la planificación*. Buenos Aires – Argentina: Lúmen, s/d.
- BARRETTO, Margarita. *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. 13ª ed. Revisada e atualizada. Campinas: SP. Papyrus, 2003. (Coleção Turismo).
- BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC, 1998 e 2002.
- BRASIL. Ministério do Turismo. Coordenação Geral de Regionalização. Programa de Regionalização do Turismo - *Roteiros do Brasil* : Turismo e Sustentabilidade/ Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral de Regionalização. – Brasília, 2007.
- BRUSADIN, LEANDRO B. POLÍTICA E PLANEJAMENTO DO TURISMO: *Avaliação do Programa Nacional de Municipalização do Turismo* - Uni-FACEF <http://www.facef.br/novo/publicacoes/Iforum/Textos%20EP/Leandro%20Benedini%200Brusadin.pdf>
- CARRARO, CARLOS. *História do Enoturismo na Serra Gaúcha* – Análise dos municípios de Bento Gonçalves, Caxias do Sul, Flores da Cunha, Garibaldi e Veranópolis. Garibaldi: FISUL, 2008.
- CUPETO, Carlos Alberto. *A sustentabilidade da actividade turística*. CIARI – Centro de Investigação e Análise em Relações Internacionais. 2003. Disponível em [www.ciari.org](http://www.ciari.org) .
- DAGNINO, Renato Peixoto. *Planejamento estratégico governamental*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.
- DE PARIS, Assunta. *Memórias: Bento Gonçalves-RS - fundamentação histórica*. Arquivo Histórico Municipal. Porto Alegre: 2ª. Ed: Suliani, 2006.

EMBRATUR. *Plano Aquarela 2020 – Marketing Turístico Internacional do Brasil*. Brasília, Embratur, 2009.

FÁVERO, I M R. *Políticas do turismo: planejamento na Região Uva e Vinho*. Caxias do Sul: Educs, 2006.

\_\_\_\_\_. *Diretrizes para o desenvolvimento sustentável do turismo rural*. Bento Gonçalves, 2000. Disponível em [http://www.caminhosdepedra.org.br/pdf/Ivane\\_Remus\\_Favero-2000.pdf](http://www.caminhosdepedra.org.br/pdf/Ivane_Remus_Favero-2000.pdf). Acessado em 5 de janeiro de 2012.

HALL, Colin Michael. *Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos*. São Paulo: Contexto 2001.

IMB – Instituto Marca Brasil. *Relatório Geral dos Destinos: Bento Gonçalves - RS*. Brasília, 2010.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE – IH. *Norma Nacional para Meios de Hospedagem: requisitos para a sustentabilidade*. NIH-54; 2004. Disponível em <http://pt.scribd.com/doc/41866078/NIH54-2004-Meios-de-Hospedagem>

LAVANDOSKI, Joice. *A paisagem na rota enoturística Vale dos Vinhedos (RS), na perspectiva do visitante*. Dissertação (Mestrado). Universidade de Caxias do Sul (UCS). Caxias do Sul. 2008.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. *Redes públicas de cooperação local*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010.

MINISTÉRIO DO TURISMO. *Avaliação do Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil*. Resumo Executivo, Brasília, Mtur, 2010.

\_\_\_\_\_. *Documento Referencial Turismo no Brasil 2011 - 2014*. Brasília, MTur, 2011.

\_\_\_\_\_. *Estudo de Competitividade*. Brasília: Mtur, 2008, 2009.

\_\_\_\_\_. *Índice de Competitividade*. Brasília: Mtur, 2010.

\_\_\_\_\_. *Plano Nacional de Turismo 2003-2007*. Brasília, MTur, 2003.

\_\_\_\_\_. *Plano Nacional de Turismo 2007-2010*. Brasília, MTur, 2007.

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTE. *Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009 – 2020*. Uruguay, 2009.

MOLINA, S.; RODRIGUEZ ABITIA, S. *Planificación integral del turismo*. México: Trillas, 1987.

OLIVEIRA, Antônio Pereira. *Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização*. 5ª.ed. revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 2005.

JORNAL PANROTAS. Ano 20, nº 997. 24 a 30 de janeiro de 2012.

PROJETO DESTINOS INDUTORES – MINISTÉRIO DO TURISMO, INSTITUTO MARCA BRASIL e FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. *Relatório Geral do Destino Bento Gonçalves - 2011*

SALLES, Helena da Motta. *Gestão democrática e participativa*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2010.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DE BENTO GONÇALVES. *Plano de Marketing*, 2010.

\_\_\_\_\_. *Plano Municipal de Turismo de Bento Gonçalves*, 2010.

\_\_\_\_\_. *Relatórios Oficinas de Planejamento Estratégico 2009 – 2010 – 2011*.

\_\_\_\_\_. *Relatórios Planejamento Estratégico Roteiros Turísticos – 2011*.

SINDICATO DE HOTÉIS, BARES, RESTAURANTES E SIMILARES DA REGIÃO UVA e VINHO. *Indicadores sobre Hotelaria – 2002 a 2011*. Bento Gonçalves, 2011.

SILVA, J. A. S. *Turismo, Crescimento e Desenvolvimento: uma análise urbano-regional baseada em Cluster*. 2004, 480f. Tese (Doutorado em Geografia.) -

Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. USP, São Paulo.

SILVA, J. A. S.; SPINOLA, C. A. *Delineamento e caracterização de um sistema de governança para o desenvolvimento turístico de Salvador – BA com base em um estudo comparativo entre as iniciativas de clusterização de turismo de Treze Tílias – SC/ Bonito – MS/ Serra Gaúcha – RS*. Relatório de Pesquisa. UFRB e UNIFACS, 2012.

VALDUGA, Vander. *O processo de desenvolvimento do enoturismo no Vale dos Vinhedos*. Dissertação (Mestrado). Universidade de Caxias do Sul. (UCS). Caxias do Sul. 2007.

VIGNATI, Federico. *Gestão de Destinos Turísticos*. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio, 2008.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

#### **Links consultados:**

<http://www.olaserragaucha.com.br/noticias/economia-e-negocios/15907/Diretores-comercias-da-TAP-Europa-conhecem-Porto-Alegre-e-Serra-Gaucha.html>

<http://www.jornaldeturismo.com.br/noticias/destaques/43435-diretores-comercias-da-tap-europa-conhecem-porto-alegre-e-serra-gaucha.html>

<http://www.anseditur.org.br/site/conteudodetalhes.php?idConteudo=757>

[http://www.brasilturis.com.br/diretodaredacao\\_materia.neo?Materia=28438](http://www.brasilturis.com.br/diretodaredacao_materia.neo?Materia=28438)

<http://www.jornalja.com.br/2011/11/14/diretores-da-tap-europa-conhecem-porto-alegre-e-serra-gaucha/>

<http://fsgenerationnews.blogspot.com/2011/11/executivos-da-tap-conhecem-poa-e-serra.html>

<http://www.panrotas.com.br/noticia-turismo/aviacao/setur-poa-recebe-comitiva-da-tap-73134.html?pesquisa=1>

<http://www.abeoc.org.br/2011/12/alemaes-conhecerao-as-atraco-es-turisticas-do-rio-grande-do-sul/>

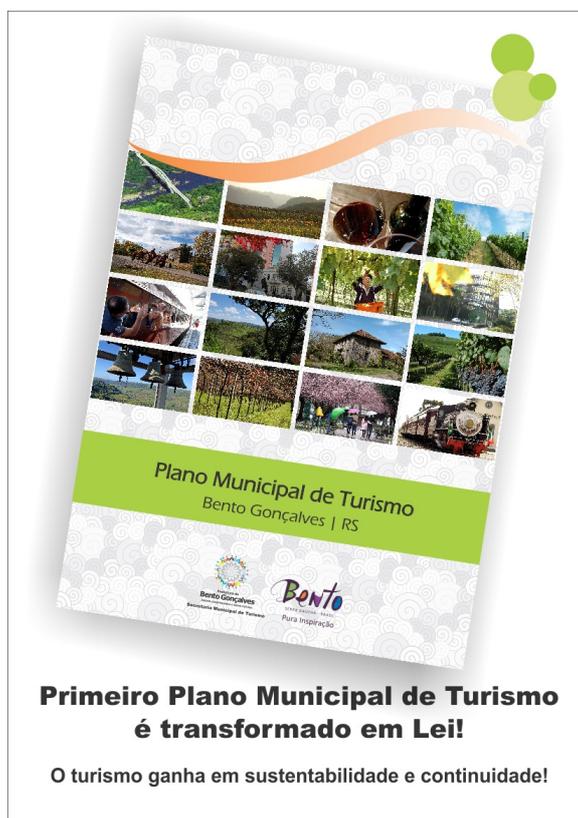
<http://www.mercadoeeventos.com.br/site/noticias/view/78990>

<http://sindiregiao.com.br/noticias.asp>

[http://www.brasilturis.com.br/canal\\_materia.neo?Materia=29048](http://www.brasilturis.com.br/canal_materia.neo?Materia=29048)

<HTTP://www.turismobento.com.br>

## ANEXOS



Anexo 1  
Plano Municipal do Turismo



Anexo 2  
Lançamento do Selo Sabor de Bento

### Selo Sabor de Bento

O que devemos saber:

Numa parceria entre as secretarias municipais de Turismo, Agricultura e Saúde, Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) – Campus Bento, Embrapa Uva e Vinho e EMATER/ASCAR foi desenvolvido o Selo "Sabor de Bento", a fim de ser utilizado em alimentos produzidos dentro dos limites do município de Bento Gonçalves.

O selo "Sabor de Bento" é uma iniciativa que pretende evidenciar as agroindústrias da área alimentar que apresentam boas práticas de Higiene, Segurança Alimentar, e se enquadram nas regras do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF), valorizando assim o produto local. Com a globalização da economia, os selos de qualidade e origem facilitam a entrada de produtores em novos mercados e possibilitam que o agricultor que produz com qualidade, possa agregar valor ao seu produto. Os consumidores também ficam protegidos, pois o selo é a garantia de estar comprando um produto de qualidade.

Vantagens de adquirir um produto com o selo "Sabor de Bento":

- Garantia de origem do produto;
- Certeza de estar levando um produto que adota práticas corretas e sustentáveis de fabricação (maior qualidade);
- Maior responsabilidade social;
- Maior sustentabilidade ambiental;
- Valorização da cultura local;
- Valorização da produção local, que gera trabalho, renda e o desenvolvimento local.

Anexo 3  
Lançamento do Selo Sabor de Bento - Flyer



Anexo 4  
Material gráfico e Marca do Bento City Tour



Anexo 5  
Capacitação Guias de Turismo – City Tour



Anexo 6  
Taxi Turismo Bento Gonçalves



Imagens do Bento em Vindima

HOJE INICIA O  
Bento em  
*Vindima*

13 JANEIRO A 11 MARÇO  
2012

Venha celebrar a colheita da uva!  
JANTAR SOB AS ESTRELAS - FILÓS DA VINDIMA - SHOWS CULTURAIS -  
PROGRAMAÇÃO ESPECIAL NAS AGÊNCIAS, HOTÉIS, RESTAURANTES E  
VINÍCOLAS.

[www.turismobento.com.br](http://www.turismobento.com.br)

Bento  
Bento Gonçalves  
Secretaria Municipal de Turismo

Anexo 7  
Divulgação do Bento em Vindima



Anexo 8: Site WWW.turismobento.com.br

Produto Turístico  
Cinema & TV  
Leis de Incentivo

**5º fórum municipal de turismo**

O Fórum Municipal de turismo tem por objetivo sensibilizar e integrar o trade turístico e a comunidade de Bento Gonçalves em torno da temática e discussões em favor do desenvolvimento do turismo.

**FÓRUM MUNICIPAL DE TURISMO  
PROVOCANDO O TURISMO**

Anexo 9: Divulgação do Fórum Municipal de Turismo



Anexo 10: Material Promocional premiado.



Anexo 11: Newsletter enviada semanalmente (cabeçalho).



Anexo 12  
Lançamento Bento 2014



Anexo 13  
Reunião com Consultores Esportivos da Copa 2014



Anexo 14  
Intercambistas 2011 – Curso Gastronomia Itália