

# Rotado RIO Uruguai





## Sumário

Apresentação .....	3
Objetivos .....	4
Estrutura do Plano Regional.....	5
Diagnóstico Atual da Região.....	6
Análise SWOT .....	14
Missão da Governança Regional .....	18
Plano de Ações da Região .....	20
Plano Básico para o Desenvolvimento Regional .....	28
Fundamentos Metodológicos .....	32



## Apresentação

A Secretaria de Estado do Turismo do Rio Grande do Sul deu início em janeiro de 2014 ao trabalho para elaboração dos *Planos de Desenvolvimento Regionais de Turismo*, por meio de oficinas de planejamento participativo e integrado, realizadas em cada território das regiões turísticas do Estado, em consonância com o *Plano de Desenvolvimento do Turismo 2012-2015* e conforme validação do *Programa RS Mais Turismo* – contribuindo, assim, para a conquista dos “Desafios do Plano de Turismo”, contemplando o “Fortalecimento da Gestão do Turismo” e o “Aumento da Competitividade das Regiões Turísticas do Rio Grande do Sul”.

Para viabilizar a realização da primeira etapa do Plano, a Secretaria de Estado do Turismo utilizou uma metodologia de planejamento turístico executada por consultores capacitados para mediar e conduzir as discussões dos grupos e a elaboração do documento final.

Este documento apresenta, pois, o *Plano Regional do Turismo da Região do Rio Uruguai*, construído de forma cooperativa, no dia 25 de novembro de 2014. Na ocasião, a situação atual do destino foi analisada, o grupo construiu uma visão de futuro e traçou um Plano de Ações do Turismo visando à competitividade do destino, com foco nos próximos dois anos, e alinhado com as orientações do *Plano de Desenvolvimento do Estado*.

Para isso, foi fundamental o apoio da Instância de Governança Regional (com todos seus envolvidos), que organizou localmente o espaço e mobilizou os participantes, além de ter participado da construção diagnóstica e da projeção das ações, cumprindo todo o conteúdo proposto para a oficina e alcançando os objetivos expressos.



## Objetivos

Os principais objetivos da Secretaria de Turismo do Estado do Rio Grande do Sul com a realização desta ação de planejamento regional e, conseqüentemente da Oficina de Planejamento, foram os seguintes:

- Alinhar as regiões no processo de planejamento para o desenvolvimento turístico do Estado;
- Difundir conceitos de planejamento e competitividade turísticos;
- Validar a *Missão da Governança Regional* e traçar a visão de futuro;
- Construir um plano de ações para dois anos, que promova a organização da governança regional, a qualificação do turismo, a organização da oferta e a inovação;
- E, a partir do posicionamento do Estado definido em seu Plano de Marketing, lançar o desafio para que cada região trace os caminhos de seu posicionamento, de forma que componha a diversidade de produtos turísticos que o Estado oferece.



## Estrutura do Plano Regional

A metodologia usada na realização das oficinas de planejamento propôs o desenvolvimento do Plano Regional de Turismo, seguindo as seguintes etapas:

- 1. Ambiente Interno (perfil do destino) e Ambiente Externo (macrotendências);**
- 2. Análise do Diagnóstico (Matriz SWOT);**
- 3. Missão e Visão de Futuro;**
- 4. Plano de Ações (2014/16 – 2 anos);**
- 5. Encaminhamentos para região**
  - *Aprofundar a análise de atrativos,*
  - *Montar um Plano Operacional,*
  - *Executar e monitorar o Plano Regional.*



## Diagnóstico Atual da Região

### *Rota do Rio Uruguai*

A região tem um conjunto de produtos turísticos, na sua maioria prontos para a comercialização. O público alvo é formado por executivos, empresários, profissionais liberais, famílias, jovens e idosos, que gostam de tirar férias e conhecer lugares diferentes. Devido à região ser nova no contexto do turismo, e se tornando um roteiro alternativo, visa contemplar diversos públicos, cujas ações podem ser integradas com Yucumã, Missões e Argentina.

A Região oferece também a prática do lazer náutico e da pesca no Rio Uruguai, além de diversos eventos. Em todas as cidades há características da colonização europeia predominando as etnias alemã, italiana, polonesa, russa e portuguesa, evidenciadas na gastronomia e nos costumes. Como curiosidade, citamos Cândido Godói, conhecida como a Capital Mundial de Gêmeos pelo elevado número de nascimentos gêmeos e com a sua fonte de fertilidade.

A região possui roteiro Caminhos de Aventura, baseado em trilhas ecológicas, além de passeio de barco e visita ao Porto Internacional de Porto Mauá. Também há os balneários do rio Uruguai nos municípios de Alecrim, Doutor Maurício Cardoso, Novo Machado, Porto Lucena, Porto Mauá e Porto Vera Cruz, que proporcionam passeios de barco, pesca e esportes náuticos.

Destaque também para Santo Cristo, com o Parque Lago Azul e agroindústrias, e Santa Rosa, com o Museu da Soja, o Memorial da Casa da Xuxa e o Parque Fazenda. Em Horizontina o destaque fica por conta da maior produção de colheitadeiras da América Latina.



## **Ambiente Interno**

Para a realização da etapa diagnóstica, foi desenvolvida uma ferramenta de coleta de informações denominada *Perfil do Destino*.

Neste levantamento de informações de ordem quantitativa e qualitativa, pretendeu-se construir uma visão da situação atual do destino.

Este conteúdo foi apresentado e validado em oficina; porém, como encaminhamento, ficou definido que o grupo deveria visitar o perfil com mais tempo, a fim de complementá-lo e atualizá-lo constantemente.

<b>QUADRO DIAGNÓSTICO – PERFIL DO DESTINO</b>	
<b><i>Informações quanto ao Turismo</i></b>	
<i>MUNICÍPIOS</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alecrim</li><li>2. Alegria</li><li>3. Boa Vista do Buricá,</li><li>4. Campina das Missões</li><li>5. Candido Godoi</li><li>6. Dr. Maurício Cardoso,</li><li>7. Independência</li><li>8. Horizontina</li><li>9. Nova Candelária</li><li>10. Novo Machado, Porto Lucena</li><li>11. Porto Mauá</li><li>12. Porto Vera Cruz</li><li>13. Santa Rosa</li><li>14. Santo Cristo</li><li>15. São José do Inhacorá</li><li>16. Senador Salgado Filho</li><li>17. Três de Maio</li><li>18. Tucunduva</li><li>19. Tuparendi</li></ol>
<i>SEGMENTOS-ÂNCORA</i>	Turismo de Negócios, Pesca, Cultural, Lazer, Eventos, Rural
<i>ROTEIROS</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pedras e águas que encantam</li><li>2. Roteiro da Felicidade</li></ol>



<p>ATRATIVOS MAIS VISITADOS</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Balneário 3 Cataratas – Santo cristo</li><li>2. Balneário Lago Azul – Santo cristo</li><li>3. Casa da Xuxa – Santa Rosa</li><li>4. Fábrica de Colhetadeiras AGCO – Santa Rosa e Dohn Deere - Horizontina</li><li>5. Rio Uruguai</li></ol> <p><i>Obs: É necessário fazer análise das rotas e dos atrativos, verificando onde estão os produtos-âncora, capazes de motivar o deslocamento. Ou seja, é fundamental hierarquizar os atrativos, estabelecendo os principais os complementares dentro do território, a fim de incrementar a promoção.</i></p>
<p>PRODUÇÃO ASSOCIADA</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Há algumas produções isoladas, mas não há um produto definido. A qualidade do artesanato existente também não segue um padrão.</li><li>• A gastronomia é bem diversificada, mas falta qualificação e resgate de pratos típicos e valorização dos costumes.</li><li>• Todos os municípios ,exceto Santa Rosa e Horizontina,(com um polo metal mecânico - indústria de máquinas) têm sua base econômica na agricultura e pecuária primária.</li><li>• Abriga as duas maiores indústrias de colheitadeiras da América do Sul</li></ul> <p><i>Obs: É importante que a região faça uma curadoria de sua produção associada, principalmente o artesanato e as apresentações artísticas de resgate da cultura. Assim, será possível agregar mais identidade ao produto turístico.</i></p>
<p>CALENDÁRIO DE EVENTOS</p>	<p>Principais eventos da região:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Musicanto,</li><li>2. Fenasoja,</li><li>3. Hortigranjeiros,</li><li>4. Festa dos Gêmeos,</li><li>5. Oktoberfest</li><li>6. Schweinfest</li><li>7. Expo feira(s)</li></ol> <p><i>Obs.: É importante organizar os eventos em um calendário por ordem de realização, e também selecionar os eventos-âncora (com características de evento turístico já estruturado), para assim focar a promoção. O número de eventos é bastante extenso na região, mas muitos com características muito locais/comunitárias. Os eventos podem ser pontos de distribuição e divulgação das roteiros.</i></p>





<i>SERVIÇO DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES AO TURISTA</i>	Há um CAT localizado em Porto Mauá, junto ao Porto Internacional, entrada de muitos turistas Argentinos.
--	--

<b>QUADRO DIAGNÓSTICO – PERFIL DO DESTINO</b>	
<b><i>Informações quanto ao Mercado – Demanda e Oferta</i></b>	
<i>DEMANDA ATUAL</i> <i>Origem do mercado consumidor</i> <i>(geográfico e perfil de público)</i>	A região é porta de entrada de milhares de argentinos, que vêm passar as férias nas praias do Rio Grande do Sul e Santa Catarina
<i>MOTIVAÇÃO DOS TURISTAS</i> <i>O que vem procurar</i>	A busca pelos Balneários e ou costa do Rio Uruguai; No setor de negócios a visitação de estrangeiros e revendedores dos produtos produzidos pela indústria. <i>Obs.: Não encontramos pesquisas formalizadas sobre motivadores de visita.</i>
<i>SAZONALIDADE</i> <i>Maior e menor fluxo de turistas</i>	Nos balneários, o fluxo é nos meses de férias e meses de calor. Na indústria, as visitações seguem o ano todo.
<i>COMUNICAÇÃO</i> <i>Ferramentas usadas para promoção</i>	Participação em feiras, site, folheteria
<i>RECEPTIVOS/COMENTÁRIOS</i>	Não atuam.
<i>MOBILIZAÇÃO DO TRADE TURÍSTICO</i>	Já houve épocas de envolvimento bem significativo, mas atualmente há pouco envolvimento.



QUADRO DIAGNÓSTICO – PERFIL DO DESTINO	
<i>Informações sobre o Sistema de Gestão – Governança</i>	
<i>CARACTERÍSTICAS DE MOBILIZAÇÃO DA GOVERNANÇA</i>	A instância de governança existe sob forma de Departamento dentro da Associação dos Municípios da Grande Santa Rosa, passando a ter participação somente dos entes públicos.
<i>OUTRAS ENTIDADES ATUANTES RELACIONADAS AO TURISMO</i>	
<i>INTEGRAÇÃO DO PODER PÚBLICO E PRIVADO</i>	A integração é para acontecer através dos conselhos municipais, porém a maioria dos municípios não possui. Há pouco atuantes, exceto participação de um ou dois municípios

QUADRO DIAGNÓSTICO – PERFIL DO DESTINO	
<i>Caminhos para o Posicionamento</i>	
<i>IDENTIDADE DA REGIÃO ELEMENTOS DA OFERTA</i> <i>Elementos mais fortes que fazem parte e compõem a identidade</i>	Entre as três categorias que integram a oferta turística – atrativos, equipamentos/serviços e infraestrutura – os atrativos naturais e os eventos são os elementos mais fortes e compõem a identidade da região.
<i>POSICIONAMENTO</i> <i>Como oferece seu produto turístico e qual o foco/diferencial</i>	Não há estratégia de ação nesse sentido
<i>SLOGAN DO DESTINO</i>	<b>“UM DESTINO A SER DESCOBERTO”</b>
<i>MARCA TURÍSTICA</i>	



## Ambiente Externo

Foram apresentadas e discutidas as grandes tendências econômicas, tecnológicas e comportamentais que afetam o turismo atualmente, com o objetivo de se fazer a análise do ambiente externo.

### ASPECTOS ECONÔMICOS, TECNOLÓGICOS E POLÍTICOS

TENDÊNCIA	ASPECTOS	OPORTUNIDADE	AMEAÇA
<b>Globalização</b>	<i>Sem barreiras mundiais para a informação e competição.</i>	<i>Acesso a tecnologias e mercados mundiais.</i>	<i>Concorrência Internacional..</i>
<b>Regionalização</b>	<i>Consideração das variáveis locais e valorização dos aspectos regionais.</i>	<i>Promover produtos com identidade.</i>	
<b>Tecnologias de rede</b>	<i>Descentralização e senso cooperativo.</i>	<i>Construção de uma Rede de Cooperação a partir do grupo de empreendedores.</i>	<i>O grupo não compreender sua responsabilidade no turismo.</i>
<b>Proliferação de mídias</b>	<i>Disputa pela atenção do consumidor; tem que ter valor e diferencial para ser percebido.</i>	<i>Aproveitar as mídias para evidenciar os aspectos culturais do destino.</i>	<i>Ter impacto frente à grande concorrência.</i>
<b>Recessão econômica</b>	<i>Consumidores comprando menos; crise é igual a oportunidade.</i>	<i>Pode trazer maior potencialidade para produtos turísticos nacionais.</i>	
<b>Personalização</b>	<i>Tendência que apela para a exploração da individualidade do turista.</i>	<i>Desenvolver produtos sob medida, fazer com que o turista se sinta importante e único na vivência, de modo a agregar valor ao produto.</i>	<i>Personalizações podem acarretar custos mais altos para trade e turista.</i>
<b>Eleições</b>	<i>Tendência que pode gerar instabilidade devido a mudanças na gestão pública.</i>	<i>Estar preparado com novos projetos para a região.</i>	<i>Descontinuidade</i>

**ASPECTOS SOCIOLÓGICOS, ANTROPOLÓGICOS E COMPORTAMENTAIS**

TENDÊNCIA	ASPECTOS	OPORTUNIDADE	AMEAÇA
<b>Aventura da experiência</b>	<i>Tendência comportamental de fuga das tensões atuais, buscando estímulos através de “experiências turísticas” memoráveis e seguras. Trata-se de uma demanda mista, baseada, de um lado, no “conforto”, e de outro, na “aventura”.</i>	<i>Comidas exóticas; restaurantes temáticos; trilhas e esportes em meio à natureza; possibilidade de vivência da cultura; parques temáticos; lojas que ofereçam mais do que produtos; embalagens criativas; enfim, tudo o que possa desviar o produto ou o serviço da previsibilidade.</i>	<i>Cair no “commoditie da experiência”, ou seja, na percepção de falsidade.</i>
<b>Autenticidade</b>	<i>Trata-se de conferir um caráter autêntico à experiência, uma vez que os consumidores cada vez mais tomam decisões de compra com base no quão reais ou falsas consideram as ofertas.</i>	<i>Destino e temática do projeto apresentam originalidade, retirando inspiração da história e explorando nossas memórias. O que possibilita promover experiências ímpares.</i>	<i>Cuidado com a artificialidade dos produtos, que pode atestar contra o objetivo de encantamento.</i>
<b>Consciência sócio-ecológica</b>	<i>A fim de proteger nosso planeta, precisamos redescobrir uma consciência social, com base em uma mistura de ética, emoção e compaixão. Há uma demanda crescente de consumidores preocupados com o desenvolvimento turístico sustentável e comércio justo.</i>	<i>Dar foco aos produtos turísticos do destino em sustentabilidade.</i>	<i>Inautenticidade, no sentido de os produtos “esconderem” os problemas sócio-ecológicos dos locais.</i>



<b>Destino de moda</b>	<i>Sempre esteve na moda ser visto em certos lugares do mundo. No entanto, quando cada vez mais o público adota isso como um princípio fundamental na escolha do destino, tem certamente grandes implicações para o destino. Essa tendência acarreta uma maior importância à imagem dos destinos, à maneira como são percebidos.</i>	<i>Comunicar produtos associados a personalidades ou grupos, tornando os produtos do destino desejados.</i>	<i>Oferecer produto consistente para que sua percepção não se reduza a um modismo.</i>
<b>Hedonismo efêmero</b>	<i>Os turistas tendem a se libertar de regras e regulamentos durante as viagens, desejando participar de “orgias secretas” com uma infinidade de “frutos proibidos”. Gratificação espontânea.</i>	<i>Fazer inovações nos produtos tornando-os exóticos, para gerar interesse e envolvimento do turista. Disposição do consumidor a experimentar coisas que em sua vida normal não faz.</i>	<i>Tomar cuidado para com isto não serem oferecidos produtos que possam causar percepção de danos ao turista e ao meio ambiente.</i>
<b>Saudosismo</b>	<i>Uma tendência que acompanha o fenômeno recente de retorno às raízes culturais, de um lado, e ao universo infantil, de outro.</i>	<i>Desenvolver inovações de caráter culturais e históricos nos produtos turísticos. Permite envolver o turista em situações lúdicas.</i>	<i>Não cair na percepção de falsidade, retratar a história de forma fiel à realidade histórica e ao mesmo tempo envolvente.</i>
<b>Poder do consumidor</b>	<i>Devido ao aumento da diversidade de oferta, aumenta o poder de barganha do consumidor.</i>	<i>Desenvolver inovações nos produtos considerando as expectativas do turista.</i>	<i>Não estar focado no consumidor e não perceber seus desejos e ter produtos obsoletos.</i>



## Análise SWOT

Depois de analisar o ambiente interno (perfil do destino) e as macrotendências do ambiente externo, o grupo desenvolveu a análise do diagnóstico através da utilização da *Matriz SWOT*, onde foram identificadas as *ameaças* e *oportunidades* (ambiente externo), além das *forças* e *fraquezas* (ambiente interno), seguindo os eixos estratégicos definidos na metodologia, conforme quadro que segue:



**Resultado da atividade realizada de forma cooperativa durante a oficina**

Nos quadros que seguem estão os pontos elencados pelos grupos de trabalho e validados em plenária, obedecendo a orientação dos eixos estratégicos.

<b>SISTEMA DE GESTÃO</b>	
<b>FORÇAS</b>	<b>FRAQUEZAS</b>
Locais consolidados (pontos turísticos) Eventos de abrangência local e regional Proximidade com a Argentina Proximidade com as ruínas das missões e belezas naturais Existência da instância de governança Rota do Rio Uruguai	Falta de estrutura de apoio em bases locais (falta de conselhos, fundos e planos municipais de turismo na maioria dos municípios) Relação dos municípios com a instância de governança Falta de pessoal na Instância de Governança Falta da priorização do turismo nas ações das prefeituras Falta de um calendário da instância de governança Falta de CAT's Falta de um inventário turístico da região
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
Construção da usina hidrelétrica Estruturação de novos balneários Criação de um plano de marketing para o turismo Melhorias dos pontos turísticos e produtos existentes	Melhor organização das regiões do entorno



<b>ESTRUTURAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E QUALIFICAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA</b>	
<b>FORÇAS</b>	<b>FRAQUEZAS</b>
Eventos regionais consolidados (Fenasoja, Oktoberfest, Festa dos Navegantes...) Oferta de hotéis e pousadas Existência de CAT em Porto Mauá Produtos turísticos consolidados Acesso	Falta de estruturação de produtos Falta de qualificação de pessoal Falta de um calendário regional conciliado de eventos e de atrativos Falta de sinalização turística Falta de receptivo Descontinuidade dos projetos que envolvam o turismo na região
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
Incentivar agências para o turismo receptivo Criar roteiros turísticos segmentados Construções de hidrelétricas (empreendedorismo e turismo) Construção de uma ponte internacional	Construção de hidrelétricas (questões ambientais e sociais) Insegurança do empreendedor nas políticas públicas





<b>PROMOÇÃO E MARKETING</b>	
<b>FORÇAS</b>	<b>FRAQUEZAS</b>
<p>FEBAAP (Federação Brasil-Argentina-Paraguai)</p> <p>Realização de grandes eventos</p> <p>Meios de comunicação ajudam na divulgação</p> <p>Universidades</p> <p>Agências de publicidade</p> <p>Atrativos turísticos</p>	<p>Inexistência de plano de marketing</p> <p>Inexistência de calendário regional de eventos</p> <p>Acesso, principalmente no interior</p> <p>Falta de sinalização</p> <p>Falta de operação do aeroporto</p> <p>Falta de envolvimento da comunidade sobre a importância do turismo</p> <p>Inexistência de agências de receptivo</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
<p>Empreendedorismo</p> <p>Surgimento de cases bem sucedidos (balneários, por exemplo)</p> <p>Proximidade com a Argentina</p>	<p>Não fechar os elos da cadeia produtiva do turismo</p>



## Missão da Governança Regional

É fundamental para que um destino turístico entre em um processo de desenvolvimento de sua competitividade, que o grupo gestor do turismo, seja na qualidade de associação ou outra forma de organização, compreenda a missão da governança da região.

De acordo com diversos autores, ***Missão é o propósito da organização, a projeção da organização, é o papel que ela exercerá. É a razão de ser da empresa/instituição.***

Para isto, foi apresentada para a validação do grupo participante, a missão da governança regional, que foi aprovada em oficina e entra aqui neste trabalho como um acordo do grupo presente.

### MISSÃO DA GOVERNANÇA REGIONAL

Articular a participação do poder público, entidades e comunidade e setor privado (empreendedores) dos municípios componentes das regiões turística, promovendo o desenvolvimento do turismo planejado e integrado, alinhado com as políticas estaduais e federais do turismo e objetivando a competitividade sustentável.



## Visão de Futuro da Região

Da mesma forma, o conceito de Visão de Futuro foi alinhado na oficina, entendendo que a **visão é algo responsável por nortear a organização. É a direção desejada, o caminho que se pretende percorrer.**

Para a construção da Visão de Futuro da região Rota do Rio Uruguai, os participantes foram convidados a traçar em grupos a visão de futuro, trazendo o resultado para aprovação em plenária.

Resultado da Atividade:

- Estar entre os principais destinos turísticos no Rio Grande do Sul.
- Que o Brasil reconheça a região Rota do Rio Uruguai como destino turístico.
- Estar agindo localmente de forma organizada e pensando globalmente de forma integrada, com produtos de qualidade.

A partir do resultado da atividade, a proposta de Visão de Futuro é a seguinte:

### VISÃO DE FUTURO DA REGIÃO ROTA DO RIO URUGUAI

Ser uma região com produtos turísticos reconhecidos no Rio Grande do Sul. e no Mercosul



## Plano de Ações da Região

O *Plano de Ações da Região Rota do Rio Uruguai* foi elaborado para ser realizado em dois anos, considerando como curto prazo o ano de 2015; médio prazo o ano de 2016; e longo prazo o que for realizado após este período.

A governança local se concentrou em propor ações de curto e médio prazos, com foco no posicionamento do Estado do Rio Grande do Sul e nas necessidades regionais.

Da mesma forma que a análise do diagnóstico, o Plano de Ações seguiu os seguintes eixos estratégicos:

- Sistema de Gestão;
- Estruturação, Desenvolvimento e Qualificação da Oferta Turística;
- Promoção e Marketing;
- Posicionamento de Mercado.

**EIXO 1 – SISTEMA DE GESTÃO;**

<b>AÇÕES</b>	<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RECURSO</b>
<i>Dotar a região de uma estrutura de apoio aperfeiçoada ao turismo</i>	<i>Retomar o consórcio; capacitação/esclarecimento</i>	<i>Associação dos Municípios</i>	<i>Indeterminado</i>	
<i>Estruturação de Conselho Municipal e Fundo Municipal de Turismo e órgão Municipal (Sistema Municipal de Turismo)</i>	<i>Através da Rota - os municípios criem seus conselhos</i>	<i>Gestão municipal</i>	<i>Indeterminado</i>	
<i>Estruturação de Plano Municipal de Turismo</i>	<i>Através da Rota</i>	<i>Gestão municipal</i>	<i>Indeterminado</i>	
<i>Aperfeiçoar a Rota do Rio Uruguai</i>	<i>aperfeiçoar o roteiro existente e integrá-lo</i>	<i>Associação dos Municípios</i>	<i>Indeterminado</i>	
<i>Aproveitamento da Usina Hidrelétrica</i>	<i>Contrapartida; Balneários</i>	<i>Gestores / Associação dos Municípios</i>	<i>Indeterminado</i>	

**EIXO 2 - ESTRUTURAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E QUALIFICAÇÃO DA OFERTA  
TURÍSTICA;**

<b>AÇÕES</b>	<b>ATIVIDADES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RECURSO</b>
<i>Estimular a criação de Secretarias, Diretorias, Conselhos Municipais de Turismo onde ainda não há.</i>	<i>Marcar reunião com prefeitos e gestores do turismo e empresários.</i>	<i>Codetur</i>	<i>março/2015</i>	<i>Ofício e convite Associação dos municípios</i>
<i>Criar Calendário Regional de Eventos e Atrativos turísticos</i>	<i>Marcar reunião para centralizar informações.</i>	<i>Codetur</i>	<i>março/2015</i>	<i>Orçar valor e dividir entre os municípios</i>
<i>Criar oficinas de qualificação do pessoal</i>	<i>Organizar grupo e marcar reunião.</i>	<i>Setur</i>	<i>abril/2015</i>	<i>Recursos humanos e treinamento.</i>
<i>Criar Roteiro como destino turístico segmentado</i>	<i>Reunião com gestores e empresários.</i>	<i>Codetur</i>	<i>maio/2015</i>	<i>Recursos humanos</i>



### EIXO 3 - PROMOÇÃO E MARKETING

<i>AÇÕES</i>	<i>ATIVIDADES</i>	<i>RESPONSÁVEL</i>	<i>PRAZO</i>	<i>RECURSO</i>
Conselho regional do Turismo				
<i>Criação de um Calendário regional de Turismo</i>	Marcar a partir de jan/2015	<i>Governança</i>		
<i>Realização de um Fórum</i>		<i>Governança</i>		



## EIXO 4 – POSICIONAMENTO DESEJADO

*A identidade essencial do destino, os diferenciais, os benefícios para o turista.*

De acordo com Joseph Chias, em seu clássico livro *Turismo – O negócio da felicidade*, o Posicionamento deve representar dois aspectos complementares da personalidade de um destino:

- A *Personalidade Corporativa*, que é a contribuição da realidade ou da vivência do lugar (o resultado do que fazemos e de como fazemos);
- E a *Comunicação Corporativa*, que nada mais é do que o que dizemos e como dizemos (a única realidade percebida por nossos turistas potenciais).

Apenas desta forma a mensagem do destino será completa, e seu Posicionamento ficará claro para o mercado.

### ***Posicionamento do Rio Grande do Sul***

Tendo em vista a conceituação definida acima, o ponto de partida para a construção do Posicionamento da região foi o próprio Posicionamento definido para o estado Rio Grande do Sul, em seu Plano de Marketing.

▶ POSICIONAMENTO ATUAL	▶ POSICIONAMENTO DESEJADO
<p>Por ser o estado mais ao sul do País e por características bastante diversas de boa parte dos estados brasileiros — como a temperatura —, o Rio Grande do Sul é visto como um lugar diferente da maior parte do País, o que desperta o desejo de conhecê-lo.</p>  	<p>DESEJA-SE POSICIONAR O RIO GRANDE DO SUL COMO UM DESTINO COMPLETO, ATRATIVO PARA JOVENS E PARA A TERCEIRA IDADE, CASAIS E FAMILIAS, AVENTUREIROS E PESSOAS QUE BUSCAM DESCANSO E BEM-ESTAR. DO LITORAL À SERRA, DAS LAGOAS AOS CÂNIOS, DOS VINHEDOS AOS PAMPAS GAÚCHOS. DESEJA-SE UNIR A TRADIÇÃO À MODERNIDADE PRESENTES NO ESTADO. PRETENDE-SE EXPLORAR A RICA CULTURA, EXPRESSADA NA ARQUITETURA, NAS FESTAS POPULARES E NA GASTRONOMIA — COM SÍMBOLOS, COMO O CHURRASCO, O CHIMARRÃO, OS VINHOS E OS CHOCOLATES. ALMEJA-SE MANTÊ-LO COMO O DESTINO DE SERRA MAIS QUALIFICADO DO PAÍS, COM AMPLA E VARIADA OFERTA DE SERVIÇOS E ATRATIVOS; PORÉM À SUA OFERTA TRADICIONAL BUSCA-SE INCORPORAR NOVOS DESTINOS E SEGMENTOS TURÍSTICOS, INCLUINDO-SE OUTRAS ATIVIDADES DE LAZER E AVENTURA E AMPLIANDO-SE AS POSSIBILIDADES DE APROVEITAMENTO DURANTE O ANO TODO.</p>





### ***Atividade de Posicionamento***

Após a análise do Posicionamento do Rio Grande do Sul, os participantes foram convidados a desenvolver, em grupo, um Posicionamento para a sua região, definindo a identidade, os diferenciais e os benefícios, a partir da seguinte pergunta:

***COMO A REGIÃO QUER SER VISTA PELO MERCADO, COMPONDO O PORTFÓLIO DE REGIÕES TURÍSTICAS DO RIO GRANDE DO SUL?***

### ***Resultado***

#### *Identidade essencial:*

- *Hospitalidade e diversidade étnica;*
- *Produção e cultura.*
- *Paisagens naturais.*

#### *Diferenciais:*

- *Paisagem*
- *Produção*
- *Fronteira*
- *Gastronomia*
- *Etnia.*

#### *Benefícios:*

- *Fascínio ao natural*
- *Tranquilidade e pujança;*
- *Vivências.*



## POSICIONAMENTO DE MERCADO DA REGIÃO ROTA DO RIO URUGUAI

Deseja-se posicionar a Rota do Rio Uruguai como portão de entrada do Rio Grande do Sul, voltado para públicos variados, como destaque para famílias, aventureiros e pessoas que buscam descanso e bem-estar, em busca de atrativos ligados à tradição à modernidade presentes no Estado. Pretende-se explorar a rica cultura das festas populares e da gastronomia com ampla e variada oferta de serviços e atrativos.



### ***Considerações finais***

O Plano Regional da Rota do Rio Uruguai ficou bastante completo e, durante a oficina, os participantes estiveram bastante envolvidos na análise e na construção de ações necessárias ao desenvolvimento.

A região apresentou uma governança organizada; porém, ainda não percebemos uma adesão dos empresários do turismo no processo de desenvolvimento.

Há dois vetores a se constituir para o efetivo desenvolvimento das políticas de turismo da região: o entrosamento entre gestores públicos e empresários; e a organização da cadeia produtiva num arranjo de produção que chegue aos balcões de comercialização formatado e vendável para operadoras de turismo regional, nacional e internacional, focado principalmente no Mercosul.



## Plano Básico para o Desenvolvimento Regional

### *Recomendação de Ações Básicas para Plano Regional do Turismo*

Como complemento ao Plano de Ações realizado pela região e descrito neste documento, a consultoria apresenta agora um *plano básico de ações focadas na formatação da oferta* – que pode contribuir para o fortalecimento da imagem da região e também auxiliar no posicionamento em eventos turísticos, junto a turistas potenciais, e no mercado intermediário de agências e receptivos.

#### SUGESTÃO DE AÇÕES PARA LANÇAMENTO DO DESTINO

ESTRATÉGIA	AÇÃO	PÚBLICO
APRESENTAR O PRODUTO TURÍSTICO DA REGIÃO, QUE IRÁ COMPOR O PORTFÓLIO DE PRODUTOS TURÍSTICOS DO RIO GRANDE DO SUL	<i>Site oficial ou hotsite (página promocional de internet) com destaque para atrativos-âncora, links para sites dos empreendedores, destaque para contatos com receptivos.</i>	<i>Geral</i>
	<i>Guia/catálogo de produtos e serviços com destaque para produtos-âncora.</i>	<i>Geral</i>
	<i>Estande em feiras e eventos (Ações promocionais que reforcem a identidade da região, tais como: uniformes, brindes, promoções especiais, mostras de artesanato).</i>	<i>Visitantes, operadoras e imprensa</i>
	<i>Vídeo de apresentação do produto turístico da região.</i>	<i>Operadoras, agências e turistas</i>



ESTRATÉGIA	AÇÃO	PÚBLICO
	<i>Assessoria de imprensa (mobilizar a imprensa local, regional e nacional com matérias e releases que evidenciem os atrativos e eventos-âncoras da região).</i>	<i>Imprensa e opinião pública dos principais mercados emissores de interesse. Mobilização de assessorias locais dos municípios e outras entidades da região – paralela e sincronizada. Editorias: mídia geral, variedades, economia, especializada em turismo, segmentos-âncora – enfoques diferentes.</i>
	<i>Independente do esforço da Secretaria Estadual, fazer coletiva de Imprensa de apresentação dos produtos e roteiros da região.</i>	<i>Relações públicas – colunistas sociais, famosos e personalidades; operadoras e agências.</i>
	<i>News para mobilização dos atores da região (alinhar a informação convidando e mobilizando o trade e associações representativas da comunidade), estimulando a participação e valorização do turismo.</i>	<i>Trade e comunidade dos municípios / região – 4 edições anuais, com relato das ações, programação, fatos</i>
TRABALHAR OS ROTEIROS NO MERCADO DE OPERADORAS E AGÊNCIAS	<i>E-mail marketing dirigido às principais operadoras dos estados de interesse – para já informar sobre seus produtos e criar interesse sobre roteiros.</i>	<i>Operadoras e agências</i>
	<i>Convite personalizado para parceiros / operadoras convidando para eventos do setor.</i>	<i>Operadoras e agências</i>
	<i>Pasta de vendas, folder de produtos, tarifários, relacionamento por site (senha para agências) – brindes que revelem a identidade do roteiro / região.</i>	<i>Operadoras e agências</i>
	<i>Workshop de Receptivo / empresas do turismo com operadoras de Porto Alegre e cidades polos do Rio Grande do Sul.</i>	<i>Organizar visita – ação de impacto</i>



ESTRATÉGIA	AÇÃO	PÚBLICO
TER O APOIO DAS COMUNIDADES	<i>Cerimônia oficial com apoio das prefeituras e secretarias; assessoria de imprensa para os veículos locais; convidar a população a conhecer o projeto de turismo da região e os benefícios proporcionados.</i>	<i>Gerar orgulho e pertencimento junto às comunidades – disposição para o turismo / receber / capacitar para a hospitalidade</i>

**ATIVIDADES PARA ORGANIZAÇÃO O PRODUTO TURÍSTICO – CURTO PRAZO**

<i>Construir experiências e animação para o estande que retratem a identidade da região (personagens, ícones, espetáculos).</i>
<i>Preparar fotos e imagens de seus produtos para divulgação.</i>
<i>Preparar press release com diferencial da região ressaltando roteiros, atrativos, artesanato e eventos-âncora.</i>
<i>Fazer vídeo/DVD e preparar informações e promoções para comunicação: website da região e site de todos os atores, alinhados com SETUR/RS.</i>
<i>Criar ação dirigida ao mercado de agências promovendo a identidade da região.</i>
<i>Empreendedores: aperfeiçoar o seu atendimento e o produto para provocar maiores e mais profundas experiências e vivências para o turista com a cultura e a natureza da região.</i>
<i>Todos os atores (atrativos, produção associada e serviços) devem preparar os receptivos para a venda dos produtos turísticos (informações, tarifários, prazos de pagamento, descrição e horários de atendimento).</i>
<i>Preparar promoções para quebrar sazonalidade (épocas de baixa) – grupos, segmentos, descontos especiais, eventos novos.</i>
<i>Pós-Eventos: é recomendável promover Famtour – estudar formato personalizado, selecionando as agências / operadoras com maior interesse e perfil da segmentação.</i>
<i>Realizar Fampress – seletivo, selecionando aqueles jornais e veículos dirigidos a segmentos de público e geográficos de interesse.</i>

É importante considerar, ainda, que os esforços de comunicação e marketing devem ser mantidos de forma contínua, periodicamente, pois somente assim o efeito de comunicação contribuirá para o



fortalecimento e para o reconhecimento da imagem da região. A seguir, apresentamos um conjunto de ações de sustentação, voltadas para o médio prazo.

<b>PLANO DE AÇÕES DE SUSTENTAÇÃO – MÉDIO PRAZO</b>
<i>Desenvolver programas de endomarketing com os colaboradores dos empreendimentos, com o objetivo de sensibilização e capacitação para um maior envolvimento com o turista e para um atendimento com hospitalidade e vivências.</i>
<i>Manter um grupo de atores para organização e desenvolvimento de produtos e promoção turística – manter periodicidade de encontros.</i>
<i>Site da região e dos empreendedores devem reforçar os aspectos positivos da região – sempre atualizados, com promoções especiais e novidades.</i>
<i>Manter uma assessoria de imprensa atuante em momentos estratégicos do calendário.</i>
<i>Desenvolver um fundo de promoção dos atores da região para poder aplicar em propaganda cooperativada em momentos estratégicos do calendário.</i>
<i>Trabalhar promoções nos portões de entrada e regiões próximas.</i>
<i>Manter um trabalho de treinamento de guias e receptivos para valorizar o produto e manter o interesse de venda no mercado.</i>
<i>Determinar empresas receptoras / hotéis / empresas fortes (indústria comércio) como representantes da região nos principais mercados emissores.</i>
<i>Manter o conceito de inovação na prestação de serviços – renovar sempre os produtos e as experiências para o turista, a fim de manter a atratividade.</i>
<i>Desenvolver projetos de produção associada vinculados aos empreendedores para resgatar e valorizar o artesanato, expressões artísticas e gastronomia como diferencial.</i>
<i>Manter materiais informativos, mapa, folhetos promocionais e redes sociais sempre atualizados.</i>
<i>Participar de feiras e eventos para promover os atrativos-âncora e roteiros da região. Aproveitar oportunidades da SETUR/RS.</i>
<i>Aproveitar oportunidades de cinema, TV e famosos para associar à imagem da região.</i>
<i>Usar a força e a inteligência da rede de cooperação de atores da região para gerar projetos estruturantes e de infraestrutura.</i>
<i>Desenvolver pesquisas e ferramentas para aferir o perfil do turista e a satisfação do visitante, como instrumento sinalizador de melhorias necessárias para aperfeiçoar produtos e serviços.</i>
<i>Desenvolver metas e indicadores, de forma que os resultados possam ser monitorados e gerenciados pela região.</i>



## Fundamentos Metodológicos

*Administração de marketing* – Philip Kotler

*Administração de vendas* – Marcos Cobra

*A arte de vender ideias* – Anne Miller

*Análise estrutural do turismo* – Mário Carlos Beni (1998 e 2002)

*Caderno de governança* – Ministério do Turismo

*Caderno de planejamento estratégico* – Ministério do Turismo

*Caderno de promoção e apoio a comercialização* – Ministério do Turismo

*Estratégia do Oceano Azul* – W.Chan Kim e Renée Mauborgne

*Love marks* – Kevin Roberts

*Marketing 3.0* – Philip Kotler

*O novo mundo das marcas* – Scott Bedbury

*Pensando o marketing para competir em uma economia interconectada* – Philip Kotler

*Pesquisas realizadas pelo IMB para MTur/Sebrae Nacional em 2009*

*Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade* – Ada Freitas Maneti Dencker

*Planejamento e Organização em Turismo* – Margarita Barreto (2002)

*Planejamento Turístico* – Doris Ruschmann

*Planejamento Turístico: Políticas, processos e relacionamentos* – Colin Michael Hall (2001)

*Plano Aquarela, Marketing Turístico Internacional* – Ministério do Turismo

*Plano Diretor do Estado do Rio Grande do Sul* – Secretaria de Turismo do Estado

*Plano de Marketing do Estado do Rio Grande do Sul* – Secretaria de Turismo do Estado

*Plano Estratégico de Marketing* – Marcos Cobra

*Políticas de Turismo, Planejamento na Região Uva e Vinho* – Ivane Fávero (2006)

*Turismo, o negócio da felicidade* – Josep Chias

*Turismo Cultural, Orientações Básicas* – MTur/2008

*Turismo de Experiência* – Alexandre Panosso Netto & Cecilia Gaeta

*Turismo Sustentável: Conceitos e impacto ambiental* – John Swarbrooke (2000)