



SELO TURISMO SERRA CATARINENSE SUSTENTAVEL

APRESENTAÇÃO E CRITÉRIOS DE PARTICIPAÇÃO

Lages, janeiro de 2023.



FICHA TÉCNICA

CONSELHO DELIBERATIVO DO SEBRAE/SC (2019-2022)

Presidente: Alaor Francisco Tissot – FACISC

Entidades

Agência de Fomento do Estado de Santa Catarina – BADESC
Banco do Brasil S.A
Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul – BRDE
Caixa Econômica Federal – CAIXA
Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras – CERTI
Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina – FACISC
Federação da Agricultura e Pecuária do Estado de Santa Catarina – FAESC
Federação das Associações de Micro e Pequenas Empresas de Santa Catarina – FAMPESC
Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina – FCDL
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina – FECOMÉRCIO
Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina – FIESC
Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável – SDE
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI/DR-SC
Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

CONSELHO FISCAL DO SEBRAE/SC (MARÇO/2019 – FEVEREIRO/2023)

Titulares: Hamilton Peluso – **Presidente**

Gilson Angnes; Lourival Pereira Amorim

Suplente: Fernando Pisani de Linhares

DIRETORIA EXECUTIVA DO SEBRAE/SC (2019-2022)

Carlos Henrique Ramos Fonseca – Diretor Superintendente
Luciano Pinheiro – Diretor Técnico
Anacleto Angelo Ortigara – Diretor de Administração e Finanças

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Alan David Claumann - Coordenador Estadual de Turismo
Altenir Agostini Gerência Regional da Serra
Coordenadora – Vanessa Valim

CONSULTORIA METODOLÓGICA

Márcia Grespan Godinho - Diretora Prisma Consultoria
Tânia Maria Brizolla - Diretora Prisma Consultoria



CISAMA EQUIPE TÉCNICA

Presidente – João Cidinei da Silva

Diretor Executivo - Selênio Sartori

Coordenadora de Projetos de Turismo - Ana Vieira

Coordenadora de Recursos Humanos - Neide Rodrigues da Silva

MINISTÉRIO DO TURISMO

Ministro do Turismo -Gilson Machado Neto

Secretário Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo -Fábio Augusto Oliveira Pinheiro

Diretora do Departamento de Inteligência Mercadológica e Competitiva do Turismo -Nicole F. Facuri

Coordenadora-Geral de Turismo Responsável -Rafaela Levay Lehmann Herrmann

Coordenadora de Produção Associada ao Turismo -Anna de Oliveira Modesto

Coordenadora de Turismo Social -Carolina Fávero de Souza

Coordenação Técnica -Marcos Filipe Jardine Moreira Guerra



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
CONCEITOS NORTEADORES	6
1.O PROGRAMA SELO SERRA SUSTENTÁVEL	8
1.1 Objetivos do Programa.	9
1.2 Público Alvo.	10
1.3 Comitê Gestor	10
2.CRITÉRIOS DE PARTICIPAÇÃO	10
3.IMPLANTAÇÃO DO SELO TURISMO SERRA CATARINENSE SUSTENTÁVEL	11
3.1 Fases da Implantação.	11
3.2 Etapas da Implantação	12
3.3 Formalização da Adesão	12
3.4 Etapa Diagnóstica.	13
3.5 Plano de Ações de Sustentabilidade.	13
4.INSCRIÇÃO E JULGAMENTO	13
5.FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS.	14
6.ANEXO.	15
– Regulamento do Programa Selo Turismo Serra Catarinense Sustentável	

APRESENTAÇÃO

Diante do cenário estabelecido, mundialmente, com a pandemia COVID 19 e demais conflitos mundiais, se torna urgente desenvolver políticas, capazes de responder aos grandes desafios dos tempos atuais, e programas planejados de forma participativa e coordenadas, localmente, para o setor de turismo.

O desenvolvimento turístico dos territórios e dos prestadores de serviços necessita estar pautado por estratégias sustentáveis, pois não há mais espaço para a falta de cuidado com o meio ambiente, com a cultura, com as condições sociais e políticas dos destinos, levando-se em conta que, segundo a ONU (1984),

Desenvolvimento Sustentável é a atividade que harmoniza o imperativo crescimento econômico com a promoção de equidade social e a preservação do patrimônio natural, garantindo assim que as necessidades das atuais gerações sejam atendidas sem comprometer o atendimento das necessidades das gerações futuras.

Mas, não se tem feito muito para responder a esse conceito, de modo que é crescente o esgotamento dos recursos naturais e culturais do planeta, impactando diretamente o turismo, onde as viagens são apontadas como importante causa de tal esgotamento, ao mesmo tempo em que a demanda apresenta transformações onde os turistas passam a valorizar destinos e empresas sustentáveis.

Sendo assim, o turismo pode contribuir para a minimização desses impactos, criando políticas e instrumentos de incentivo à adoção de práticas sustentáveis nos destinos e nas empresas, por meio da implantação de ações que respondam aos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), o qual foi assumido em 2015 pelos governos mundiais, quando foi elaborada a Agenda 2030. *O turismo sustentável está firmemente posicionado na Agenda 2030. Alcançar essa agenda requer uma clara estrutura de implementação, financiamento e investimento adequados em tecnologia, infraestrutura e recursos humanos, conforme a organização Mundial do Turismo (OMT).*

Desta forma, a Serra Catarinense, ao propor a implantação de um selo de sustentabilidade para as empresas que atuam no turismo regional, dá um passo importante em direção a um turismo sustentável e mais responsável, se alinhando aos ODS e contribuindo para o desenvolvimento de um mundo melhor para todos. O desafio, para um destino sustentável, contudo, é a formação de uma rede de cooperação, que reúna os entes públicos e privados do turismo em torno dos desafios do desenvolvimento sustentável.

O Selo Serra Catarinense Sustentável tem como principal objetivo inserir os prestadores de serviços do turismo na cultura empresarial com foco nos princípios do ESG – (do inglês - *Environmental, Social and Governance*), que vem se tornando referência para uma gestão com sustentabilidade. ESG remete a um esforço empresarial para equilibrar os aspectos ambiental, social e de governança na gestão dos negócios e reforça que, a partir do envolvimento do poder



público, das organizações sociais e da iniciativa privada, é possível um modelo de desenvolvimento turístico baseado nos princípios da sustentabilidade.

Este movimento de implantação do Selo pretende ser um marco para o setor de turismo da região e de sua comunidade, pois aproxima os responsáveis pelo desenvolvimento turístico regional - CONSERRA/CISAMA, SEBRAE e prestadores de serviços - na construção de critérios para incentivar, direcionar e atestar ao mercado a adoção de práticas de responsabilidade ambiental, sociocultural e econômicas na atividade turística. O resultado de tal movimento é ser desejado, respeitado e reconhecido por prezar pela qualidade de vida da sua população, oferecer experiências únicas aos visitantes e garantir que as futuras gerações possam usufruir desse patrimônio natural e cultural brasileiro da Serra Catarinense.

CONCEITOS NORTEADORES

Para um aprofundamento sobre os conceitos de sustentabilidade, apresentamos as definições das diversas instituições que, de alguma forma, nortearam a metodologia desenvolvida para o Selo Turismo Serra Catarinense Sustentável, conforme seguem:

SUSTENTABILIDADE

Significa “atender às necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as gerações futuras atenderem também às suas” (ONU, 1991).

TURISMO SUSTENTÁVEL

Atividade que satisfaz as necessidades dos visitantes e as necessidades socioeconômicas das regiões receptoras, enquanto os aspectos culturais, a integridade dos ambientes naturais e a diversidade biológica são mantidas para o futuro (BRASIL, 2009).

Para o desenvolvimento de um turismo sustentável nos territórios, o destino deverá atuar nos 4 princípios básicos que “mantêm uma forte relação entre si e precisam ser planejados conjuntamente, pois essa é a única maneira de se alcançar a sustentabilidade” (MTur,2007).

- **Sustentabilidade Ambiental:** assegura a compatibilidade do desenvolvimento com a manutenção dos processos ecológicos essenciais à diversidade dos recursos.
- **Sustentabilidade Sociocultural:** assegura que o desenvolvimento aumente o controle das pessoas sobre suas vidas, preserve a cultura e os valores morais da população e fortaleça a identidade da comunidade. Tem por objetivo construir uma civilização mais igualitária, ou seja, com mais equidade na distribuição de renda e de bens, de modo a reduzir o abismo entre os padrões de vida dos ricos e dos pobres.
- **Sustentabilidade Econômica:** assegura que o desenvolvimento seja economicamente eficaz, garanta a equidade na distribuição dos benefícios advindos desse desenvolvimento e gere recursos que possam suportar as necessidades das gerações futuras.
- **Sustentabilidade Político-institucional:** assegura solidez e continuidade das parcerias e compromissos estabelecidos entre os diversos agentes e agências governamentais dos três níveis de governo e nas três esferas de poder, além daqueles atores situados no âmbito da sociedade civil.



CISAMA
Consórcio Intermunicipal
Serra Catarinense



SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

Sustentabilidade empresarial é o conjunto de boas práticas às quais uma empresa adere com base em atitudes éticas, crescimento econômico, respeito ao meio ambiente e desenvolvimento sustentável da sociedade. Hoje se apresenta como uma necessidade para as empresas, não só do ponto de vista da exigência do mercado, mas, sobretudo, pela responsabilidade em contribuir para a preservação do planeta.

Essas boas práticas estão interligadas aos princípios **ESG**, que se referem aos três pilares centrais de medição de sustentabilidade e do impacto social de uma empresa ou negócio, adotados, hoje, por grandes empresas.

- E de Environmental (fatores ambientais): diz respeito ao uso de recursos naturais, iniciativas para redução de emissões de carbono e gás metano, eficiência energética, gestão de resíduos, práticas de reflorestamento, ações para diminuição da poluição, reciclagem e etc.
- S de Social (fatores sociais): vínculos de trabalho, políticas internas e externas, inclusão e diversidade, engajamento e treinamentos a funcionários, direitos humanos, relações com a comunidade, proteção de dados, projetos sociais e etc.
- G de Governance (fatores de governança): políticas de remuneração, estrutura de comitês, auditoria, ética, transparência, independência e diversidade em conselhos e etc.

Negócios sustentáveis fazem parte de um novo modelo empresarial onde produtos e serviços baseiam na incorporação de forma integrada dos aspectos sociais, econômicos e ambientais, e suas estratégias devem ir além da mera tecnologia, abrangendo todo o ciclo de vida do produto - da matéria prima à eliminação (Manual de Sustentabilidade Sebrae/Ministério do Meio Ambiente).

OS 17 OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL - AGENDA 2030

Em 25 de setembro de 2015, a Assembleia Geral das Nações Unidas aprovou a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e com ela os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), uma estrutura composta por 17 objetivos e 169 metas, por meio da qual Estados, sociedade civil e setor privado podem orientar e medir suas contribuições para o desenvolvimento sustentável até 2030 (MTur).



Os objetivos são apresentados por meio dos ícones a seguir:



O turismo, segundo o OMT, tem o potencial para contribuir, direta ou indiretamente, para todos esses objetivos. Em particular, o turismo foi incluído como meta nos objetivos 8, 12 e 14:

- Crescimento econômico inclusivo e sustentável.
- Consumo e produção sustentáveis.
- Uso sustentável de oceanos e recursos marinhos, respectivamente, colocando o turismo sustentável em destaque na agenda 2030.

1.0 SELO TURISMO – SERRA CATARINENSE SUSTENTÁVEL

O Selo Turismo Serra Catarinense Sustentável consiste em um Programa de Sustentabilidade dirigido aos prestadores de serviços turísticos, no qual, a partir do estabelecimento de critérios remete à implementação de práticas de responsabilidade ambiental, sociocultural e econômica, e pretende destacar os municípios e seus prestadores de serviços com tal distinção. O programa prevê a emissão do Selo anualmente, mediante a execução de ações do trade turístico que implantem práticas sustentáveis e que atendam aos critérios estabelecidos nos eixos estratégicos da sustentabilidade. Desta forma, a Serra Catarinense estará alinhada aos 17 ODS, pactuados pela OMT e pelo Ministério do Turismo, se comprometendo com o desenvolvimento de um turismo responsável e inclusivo, que promova a cultura da sustentabilidade nas políticas de turismo.

A metodologia do Selo Serra Catarinense Sustentável trouxe referências também da roteirização turística, que é uma das estratégias mais importantes para impulsionar o desenvolvimento



turístico de uma região, a partir da formação de redes empresariais e institucionais que trabalham pela competitividade, além do programa de qualidade implantado, há mais de 20 anos, pelo SEBRAE Ceará e pelo SEBRAE Pernambuco e do Sistema de Valorização dos Produtos e Serviços Turísticos da Rota Românico, de Portugal, o qual tem como base iniciativas para garantir a qualidade e a sustentabilidade dos territórios e das empresas envolvidas com o turismo.

A Serra Catarinense possui grande potencialidade de incrementar os serviços de lazer, ecoturismo e turismo rural, mas necessita trabalhar de forma integrada e sustentável a atividade turística, para estabelecer um padrão de desenvolvimento sustentável, de qualificação para profissionalização e sustentabilidade no turismo da região. O Selo chega no momento em que a Serra Catarinense ganha destaque no mercado turístico nacional, com maior visibilidade e, com isso, precisa adotar ações capazes de estruturar a produção turística com os princípios da sustentabilidade – fortalecendo os pilares econômico, social, cultural e ambiental. Neste contexto, prestadores de serviços turísticos e destinos municipais podem construir um turismo sustentável e responsável para atender ao turista atual e responder ao mercado, que cada vez mais valoriza os conceitos e práticas que construam um mundo melhor para todos.

O Selo Turismo Serra Sustentável, portanto, é um programa voltado para o desenvolvimento de estratégias e ações que visem ao aperfeiçoamento de produtos e serviços turísticos, por meio de ações focadas na sustentabilidade, inovação e melhorias, buscando aumentar a competitividade e a sustentabilidade do conjunto de empreendimentos que formam a Serra Catarinense, assim como conferindo autonomia aos destinos e empresários, para gerir suas ações em direção a um turismo sustentável e responsável.

1.1 OBJETIVOS DO SELO TURISMO SERRA CATARINENSE SUSTENTÁVEL

A implantação do Selo na Serra Catarinense tem como objetivos:

- Organizar e qualificar a oferta turística, de modo a aumentar a demanda nas empresas, após a implantação das ações;
- Aumentar a qualidade e o grau de sustentabilidade das empresas, dos produtos e dos serviços turísticos, com a valorização e o desenvolvimento da cultura e da produção associada, com estímulo e fortalecimento da identidade local e regional.
- Sensibilizar o *trade* para que trabalhe em rede de cooperação, com vistas a um turismo responsável;
- Fortalecer a governança para o comprometimento com a continuidade do programa.

Destacamos ainda a oportunidade que o programa traz de geração de novos negócios, inclusão de toda a cadeia do turismo no processo de produção, fortalecimento da autoestima das comunidades social e empresarial, bem como ampliação da competitividade para atender ao turista e competir no mercado.

O Selo Turismo Serra Catarinense Sustentável é uma marca distintiva para a rede de empreendimentos diferenciados da Serra Catarinense e deve ser utilizado em todas as formas de comunicação (individual, regional, nacional e internacional).



Pelo caráter anual de qualificação deste Selo, será um instrumento contínuo de melhorias e servirá promover serviços turísticos diferenciados e renováveis, fortalecendo a imagem do destino quando associada aos diferenciais dos empreendimentos.

1.2 PÚBLICO-ALVO DO SELO SERRA CATARINENSE SUSTENTÁVEL

O prestador de serviços turísticos é o principal produtor da atividade turística. Neste setor estão incluídas empresas de meios de hospedagens, restaurantes e serviços de alimentação, equipamentos turísticos, agências receptivas, equipamentos de turismo rural, cervejarias, vinícolas, empresas de entretenimento e lazer, práticas do poder público em áreas turísticas, entre outros. Sendo assim, o Selo Serra Catarinense Sustentável tem o prestador de serviços turísticos como público prioritário, mas, é fundamental que os entes do turismo do destino, como secretarias municipais de turismo e entidades ligadas ao setor, estejam comprometidos e envolvidos com o programa.

A Serra Catarinense, hoje, conta com 964 empresas ligadas diretamente ao setor e a meta para este Programa, no primeiro ano, é atingir em torno de 7% de adesão das empresas, alcançando 70 prestadores de serviços.

Os municípios (destinos) e prestadores de serviços turísticos deverão aderir ao Selo Turismo Serra Sustentável, assinando e encaminhando o termo de adesão preenchido, no qual farão a solicitação de participação no Programa.

1.3 O COMITÊ GESTOR

Para a implantação do Selo Turismo Serra Catarinense Sustentável, um comitê gestor do Programa fará a gestão do programa, com representação da governança turística, formado por representantes de entidades públicas e privadas e constituído pela indicação do CISAMA/AMURES.

Este Comitê constitui um colegiado responsável pelo julgamento das ações e pela validação anual do selo para os empreendimentos participantes, além de trabalhar pelo aprimorando do instrumento e monitoramento dos resultados, compromete-se, assim, com a continuidade do Programa.

A participação do poder público do turismo dos municípios é fundamental para que as iniciativas das empresas sejam amparadas por ações de sustentabilidade do destino.

2. CRITÉRIOS PARA PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA

Para participar do Programa Selo Turismo Serra Catarinense Sustentável é necessário ser um prestador de serviços turísticos que atuem no território da serra catarinense, com a atividade já formalizada ou em processo e interesse em formalização. Porém, antes de tudo, a empresa deve estar interessada e aberta a avaliar sua forma de produzir e participar do mercado turístico tanto quanto em realizar mudanças, melhorias e inovações, para qualificar a oferta turística da Serra Catarinense, de forma sustentável e receber a distinção por isto.



CISAMA
Consortório Intermunicipal
Serra Catarinense



Depois de aderir ao Programa, a empresa tem o dever de:

- Participar dos seminários e atividades propostas no período de implantação, sem poder faltar a 2 (duas) atividades seguidas;
- Realizar diagnóstico e plano de melhorias, com acompanhamento de um consultor especializado;
- Comprometer-se em realizar, no mínimo, 4 (quatro) ações de sustentabilidade na sua empresa dentro dos pilares estratégicos da Sustentabilidade Ambiental, Sociocultural, Econômica e Político-Institucional, pelo menos uma ação em cada pilar.

Para compreender com mais clareza os critérios de participação, vide o **Regulamento do Programa que se encontra no Anexo deste manual.**

3. IMPLANTAÇÃO DO SELO TURISMO SERRA SUSTENTÁVEL

A metodologia do Programa Selo Serra Catarinense Sustentável segue um processo voltado à inovação, a melhorias e práticas de sustentabilidade nas empresas turísticas, utilizando ferramentas para que os gestores empresariais sejam capacitados e tenham independência e autonomia nas tomadas de decisões, na condução dos processos administrativos e na implantação das ações de sustentabilidade, conforme os pilares estratégicos (econômico, ambiental, sociocultural e político institucional), conforme foram definidos entre os conceitos norteadores, anteriormente.

Ao mesmo tempo, o Selo estimula um trabalho direcionado para consultorias especializadas junto aos prestadores de serviços, sugerindo, no plano de sustentabilidade, as soluções para suporte ao processo de gestão e implantação das ações planejadas.

O Programa será renovado a cada ano, concedendo à empresa um novo selo, pela implantação de novas práticas. Assim, ao longo de quatro anos de participação no Programa, a empresa terá direito aos seguintes selos, desde que atinja os critérios estabelecidos:

- Ano 1: Selo Verde;
- Ano 2: Selo Bronze;
- Ano 3: Selo Prata;
- Ano 4: Selo Ouro, o qual deverá ser renovado anualmente.

3.1 FASES DA IMPLANTAÇÃO

As empresas que aderirem ao programa deverão cumprir o seguinte processo fases, para ter direito ao Selo:

1. Assinatura do Termo de Adesão.
2. Recepção de Consultoria para Diagnostico Empresarial.
3. Recepção de Consultoria para Plano de Sustentabilidade.
4. Implantação das 4 Ações de Sustentabilidade.
5. Inscrição das 4 Ações para o Selo.
6. Julgamento e validação das ações inscritas pelo Comitê Gestor.



CISAMA
Consórcio Intermunicipal
Serra Catarinense



7. Emissão e entrega do Selo pelo CISAMA/AMURES.

O diagnóstico inicial, o plano de sustentabilidade e a monitoria realizados por parte de consultoria, oferecem uma solução completa, que busca capacitar as empresas no que tange ao desenvolvimento contínuo, necessário para receber o Selo Serra Catarinense Sustentável.

3.2 ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO

Para implantação do Selo é necessário passar por 4 (quatro) etapas, com diferentes objetivos, os quais incluem eventos principais.

Serão aceitas nesta primeira edição ações já concluídas e projetos em andamento, já que o primeiro selo deve ser emitido ainda em 2022.

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
DETALHAMENTO DA METODOLOGIA E SENSIBILIZAÇÃO DOS ATORES	ADESÃO E DIAGNÓSTICOS DA SITUAÇÃO ATUAL	SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO DA OFERTA DA SERRA CATARINENSE	MONITORIA E ENTREGA DO SELO SERRA SUSTENTÁVEL
<ul style="list-style-type: none">- Desenvolvimento do material de aplicação,- Seleção e treinamento de equipe técnica,- Apresentação para municípios e prestadores de serviços- Captação de empresas nos municípios	<ul style="list-style-type: none">- Formalização com termo de adesão das empresas participantes,- Agenda, visitas e entregas de diagnósticos individuais, com as visitas presenciais da consultoria especializada.- Primeiro Seminário	<ul style="list-style-type: none">- Desenvolvimento e entrega do PLANO INDIVIDUAL DE SUSTENTABILIDADE NO TURISMO, onde estarão sendo recomendadas as melhorias e inovação customizadas a cada empresa, a partir de fatores de competitividade no serviço turístico.- Segundo Seminário	<ul style="list-style-type: none">- Monitoria da consultoria e do Comitê para avaliar as realizações do plano e das ações de sustentabilidade acordadas no plano individual,- Inscrições das ações para receber o selo,- Julgamento e entrega do Selo para as empresas que atenderem ao regulamento.

3.3 FORMALIZAÇÃO DAS ADESÕES AO PROGRAMA

As adesões ao Selo Serra Catarinense Sustentável estarão abertas a partir do lançamento ao *trade* turístico, no primeiro e segundo meses de operacionalização do Programa. Para tanto, o organizador irá fornecer um formulário específico, denominado Termo de Adesão, onde o prestador de serviços fará a solicitação ao programa. A empresa não terá custo para aderir, mas as ações para obtenção do selo serão de sua responsabilidade.



As empresas que efetuarem o processo de adesão receberão o atendimento de uma consultoria credenciada junto ao SEBRAE, que realizará um diagnóstico e elaborará um plano de sustentabilidade individual, onde serão acordadas as ações que concorrerão ao Selo Serra Sustentável.

A agenda de eventos e atividades do Programa será divulgada, publicamente, em períodos específicos.

Os processos de avaliação das adesões e a atribuição do Selo serão realizados em períodos específicos, oportuna e publicamente divulgados.

E para tornar o programa mais efetivo, onde região, municípios e empresas trabalhem em conjunto em ações mais responsáveis e regenerativas, buscando destacar a Serra Catarinense como um destino sustentável, O município também irá assinar um termo, apoiando o Programa e se comprometendo com os resultados e com a continuidade do mesmo.

3.4 ETAPA DIAGNÓSTICA

A Etapa diagnóstica inicia-se com a visita da consultoria ao empreendimento participante, quando serão realizadas entrevista com empresária/o e observação das práticas na execução de sua atividade.

O objetivo desta etapa é identificar as ações necessárias para o empreendimento melhorar o patamar de sustentabilidade em sua gestão e operação do negócio, prevendo ações de curto, médio e longo prazos.

3.5 PLANEJAMENTO EM SUSTENTABILIDADE

O plano de ações de sustentabilidade será desenvolvido, individualmente, para as empresas participantes, contendo ações de curto, médio e longo prazos, com base no diagnóstico que apontou as necessidades de cada empreendimento. Este plano já deve prever, no mínimo, 4 (quatro) ações – uma em cada pilar da sustentabilidade (econômica, ambiental, sociocultural e político institucional), para 2022, com a finalidade de possibilitar a inscrição no selo.

Com o plano completo, a empresa poderá, anualmente, implantar novas ações e buscar a conquista dos próximos selos (Bronze em 2023, Prata em 2024 e Ouro em 2025), num processo contínuo de melhorias e inovações para a sustentabilidade.

4. INSCRIÇÃO, JULGAMENTO E ENTREGA DO SELO.

A inscrição deverá ser feita pelo empresário em formulário específico fornecido pelos organizadores. No formulário será descrita a solução em sustentabilidade realizada.



O julgamento dos casos apresentados pelas empresas será realizado pelo Comitê Gestor instituído para o Programa, a partir da avaliação das ações e cumprimento do regulamento.

Tendo a empresa atingido a pontuação exigida, estará apta a receber o selo, que será entregue em ocasião especial, a qual será posteriormente divulgada.

5. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS

Termo de Referência para a Atuação do Sistema SEBRAE em Sustentabilidade- Cuiabá, MT: Sebrae, 2017. 56p.

Sustentabilidade nos Pequenos Negócios – Centro SEBRAE de Sustentabilidade- cartilha compõe uma série de oito volumes com temas fundamentais sobre ações sustentáveis.

Guia Turismo e Sustentabilidade - Dicas práticas para prestadores de serviços turísticos – Ministério do Turismo (Mtur)

Manual de Sustentabilidade - Sebrae/Ministério do Meio Ambiente

Nosso Futuro Comum - Organização das Nações Unidas. Comissão Mundial Sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. Rio de Janeiro: 1991.

Conteúdo Fundamental -Turismo e Sustentabilidade. MTur, 2009

Dicas Para Atender Bem Turistas Idosos -- Mtur

Dicas Para Atender Bem Turistas com Deficiência -- Mtur

Dicas Para Atender Bem Turistas LGBT -- Mtur

Manual de Produção Associada ao Turismo -- Mtur

Perguntas e Respostas sobre o Código de Conduta - Mtur

Perguntas e Respostas sobre o Turismo Acessível -- Mtur

Perguntas e Respostas sobre as Diretrizes para o Desenvolvimento do Turismo Social no Brasil – Mtur
<https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/turismo-responsavel>

Infográfico - Grupo de Ação Regional das Américas-<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>

Código Mundial de Ética para o Turismo- www.turismo.gov.br/programas/5049-codigo-de-etica.html





6. ANEXO

REGULAMENTO DO SISTEMA DE PARTICIPAÇÃO NO SELO TURISMO – SERRA CATARINENSE SUSTENTÁVEL

Objetivo

Artigo 1.º

1. Este regulamento tem como objetivo estabelecer condições e normas para a obtenção e uso adequado do “*Selo de Sustentabilidade no Turismo – Serra Catarinense Sustentável*”, de iniciativa do SEBRAE SC e CISAMA em parceria com o Ministério do turismo.
2. “*Selo de Sustentabilidade no Turismo – Serra Catarinense Sustentável*” proporciona às empresas que aderirem a possibilidade de revisar suas práticas empresariais a partir de uma análise técnica e planejar ações que visam melhorar a qualidade e sustentabilidade no desenvolvimento de sua atividade turística, e com isto fortalecer a imagem da Serra Catarinense, aumentar o número de visitantes e melhorar o perfil do turista recebido, além de trazer bem estar para população local dos destinos, gerando emprego e renda.
3. Todas as empresas que aderirem a este processo de qualificação deverão seguir o presente regulamento.

Elementos de Qualificação

Artigo 2.º

1. Os *prestadores de serviços* admitidos ao Processo de Seleção para a obtenção do *Selo Serra Catarinense Sustentável*, que atenderem aos critérios do programa, poderão utilizar o Selo que atesta a preocupação e prática da região em um turismo sustentável e com empresas que se preocupam em estar alinhadas com os 4 pilares da sustentabilidade: econômico, ambiental, sociocultural e político institucional.
2. O “*Selo Serra Catarinense Sustentável*” é marca registrada da Serra Catarinense e atesta a garantia de qualidade dos produtos e serviços e responsabilidade no desenvolvimento do turismo, assim como aos quais for atribuído, nas vertentes consideradas neste Programa – de realizar no mínimo 04 práticas de sustentabilidade nos pilares- econômico, ambiental, sociocultural e político institucional, renovando anualmente.
3. Todos os procedimentos de gestão e atribuição do *Selo Serra Catarinense Sustentável* são da competência do CONSERRA, enquanto entidade detentora e promotora do mesmo.
4. Pretende-se que o *Selo Serra Catarinense Sustentável* seja uma referência para o mercado nacional e internacional e permita destacar a Serra Catarinense (destinos e prestadores de serviços) por suas práticas de sustentabilidade no exercício da atividade turística.

Pontuação



Artigo 3.º

1. De acordo com as *Normas do Selo Serra Catarinense Sustentável*, este processo estabelece que:

- a) O Selo será atribuído a todos os candidatos que obtenham uma pontuação igual ou superior a 40 pontos, partindo do princípio que cada ação implantada, no mínimo 1 ação de cada pilar da sustentabilidade, e aprovada pelo comitê gestor vale 10 pontos.
- b) A pontuação é atribuída de acordo com a validação de ações de sustentabilidade pré-definidas em um plano individual da empresa, desenvolvido a partir de um diagnóstico, ambos realizados com consultor especialista.
- c) Os candidatos que obtenham uma pontuação inferior a 40 pontos não poderão receber o selo.

Destinatários

Artigo 4.º

1. Podem candidatar-se à atribuição do Selo os empreendimentos turísticos tais como: estabelecimentos de hospedagem, alimentação e bebidas, agências e produtores locais, que estejam enquadrados na respectiva Classificação de Atividade Económica, devidamente registrados ou em processo de formalização.

2. Só serão aceitas candidaturas de empresas que se encontrem implantadas no território da Serra Catarinense, e que tenham a adesão de seu município ao programa Selo Serra Catarinense Sustentável.

Formalização das Inscrições

Artigo 5.º

1. As inscrições estão **abertas de X a X**, quando os *prestadores de serviços* interessados poderão formalizar os seus pedidos de adesão em formulário específico fornecido pelo organizador.
 2. Aqueles que efetuarem o processo de adesão receberão o atendimento de um consultor credenciado ao SEBRAE, que realizará um diagnóstico e plano de sustentabilidade para a empresa que irá concorrer ao *Selo Serra Catarinense Sustentável*.
 3. O processo de avaliação das adesões e a atribuição do Selo será realizado em períodos específicos, oportuna e publicamente divulgados.
2. O processo para a obtenção do Selo é constituído por quatro fases:
- a) Primeira fase: as inscrições devem ser formalizadas através do preenchimento do formulário de adesão, disponibilizado pelo SEBRAE/CISAMA, atestando o conhecimento sobre o regulamento e enviado através de e-mail, carta ou outra forma de comunicação.
 - b) Segunda fase: será realizada uma visita de um consultor para, em conjunto, realizarem o diagnóstico da situação atual do empreendimento quanto a sustentabilidade empresarial e, a partir do diagnóstico e estratégias da empresa será traçado um plano de sustentabilidade individual com subsídios para cumprir os critérios de obtenção do selo.



CISAMA
Conselho Intermunicipal
Serra Catarinense



c) Terceira fase: as empresas farão a inscrição das ações de sustentabilidades realizadas no ano de 2022, em formulário específico, (com no mínimo 4 ações inscritas, uma ação por pilar, para obter 40 pontos). As ações realizadas pelos prestadores de serviços passarão pela apreciação de técnicos – Comitê Gestor do Programa, para avaliação das condições para a obtenção do respectivo Selo.

c) Quarta fase: após verificação da conformidade das inscrições com as respectivas normas será emitido o Selo- Serra *Catarinense* Sustentável – Verde.

d) Quinta fase: a entrega do Selo Serra *Catarinense* Sustentável – Verde, será realizada no âmbito de uma cerimônia pública, organizada para o efeito.

Prazo de Validade/Renovação do Selo

Artigo 6.º

1. O Selo Serra Sustentável – Verde terá a vigência de um ano, a contar a partir da respectiva data de emissão. Poderá ser renovado por idêntico período, ao longo de 4 anos. A renovação verificar-se-á mediante solicitação de interesse de nova inscrição de ações implantadas, com preenchimento do formulário específico, quando lançada a nova edição do Selo pelos organizadores.
2. No segundo ano de participação o prestador de serviços receberá o Selo Serra Sustentável Bronze, no terceiro ano o Selo Serra Sustentável Prata e no quarto ano o Selo Serra Sustentável Ouro. Depois disto para manter o Selo Ouro, terá que renovar a cada ano.
3. A renovação do Selo será formalizada por meio de emissão de um novo Selo, devidamente homologado pelas entidades promotoras do programa.

Atribuição do Diploma e Selo e a sua Renovação

Artigo 7.º

1. A atribuição do respectivo Selo para a empresa e do Diploma para o Gestor não representa qualquer tipo de encargo para a entidade proponente.

Deveres da Entidade Avaliadora

Artigo 8.º

1. CISAMA/SEBRAE SC, em conjunto com o Comitê Gestor de Avaliação, procederão à apreciação das condições para atribuição e/ou renovação do Selo.
2. CISAMA/SEBRAE SC comprometem-se a promover, de forma diferenciada, os aderentes ao Sistema, nos seus suportes de comunicação.
3. CISAMA/SEBRAE SC comprometem-se a colaborar com as entidades aderentes nos procedimentos sob a sua área de intervenção.
4. CISAMA/SEBRAE SC comprometem-se a promover as boas práticas das entidades aderentes.
5. CISAMA/SEBRAE SC comprometem-se a manter o sigilo e a confidencialidade relativa aos dados pertencentes às entidades aderentes ou em processo de avaliação.



Obrigações da Entidade Aderente
Artigo 9.º

a) Normas e Códigos

1. O prestador de serviços (entidade aderente) compromete-se a respeitar as normas legais (comunitárias) que regulamentam a atividade desempenhada.

b) Desenvolvimento Regional e Local

2. O prestador de serviços compromete-se a cooperar com as iniciativas locais/regionais promovidas pela CISAMA ou por outras entidades, que visem a promoção do selo e o desenvolvimento do território abrangido pela Serra Catarinense.

3. O prestador de serviços compromete-se a fornecer, sempre que possível, informação estatística relativa à sua própria atividade, que possa ser incorporada na plataforma de monitoramento do programa. Será assegurada a confidencialidade dos dados fornecidos, cuja sistematização e recolhimento pretende unicamente informar sobre a evolução da atividade turística na região.

4. O prestador de serviços compromete-se a favorecer a economia local/regional em processos de aquisição de bens e serviços, de contratação ou recrutamento de recursos humanos.

5. O prestador de serviços compromete-se a promover a inovação, inclusão e sustentabilidade social, através da contratação de produtos e serviços fornecidos por entidades de solidariedade social, entre outras, presentes no território de intervenção da Serra Catarinense.

c) Satisfação do Turista/Qualidade

6. O prestador de serviços compromete-se a aderir a processos de normalização e certificação voluntários específicos para a atividade desempenhada, a nível nacional ou internacional.

7. O prestador de serviços compromete-se a contribuir para o aumento da satisfação do turista que visita a Serra Catarinense, através da prestação de um serviço de qualidade.

d) Redes e Parcerias

8. O prestador de serviços compromete-se a colaborar com a Serra Catarinense nas pesquisas e informação relativa ao perfil do visitante/turista através da aplicação de rotinas de registo de opinião de satisfação de turistas (preenchimento de pesquisa presencial, incentivo aos utilizadores dos serviços para emitirem a sua opinião através de motores de busca, livro de registo de opinião, sites, entre outros).

e) Sustentabilidade Ambiental e Preservação de Recursos

9. O prestador de serviços compromete-se a favorecer a utilização de recursos e materiais que promovam a sustentabilidade ambiental do território, nomeadamente no que diz respeito à eficiência hídrica e energética.

10. O prestador de serviços compromete-se a promover a preservação dos recursos naturais do território através da adoção de procedimentos de reciclagem e tratamento adequado de resíduos, entre outros.

f) Preservação e Promoção do Património



CISAMA
Consórcio Intermunicipal
Serra Catarinense



11. A entidade aderente compromete-se a contribuir para a divulgação, promoção e animação do património da Serra Catarinense, na sua vertente material e imaterial, nos suportes de comunicação da entidade.

12. A entidade aderente compromete-se a favorecer a construção e percepção de uma imagem equilibrada do património da região.

Benefícios para a Entidade Aderente

Artigo 10.º

a) Comunicação e Marketing

1. O prestador de serviços poderá usufruir de/adquirir vantagens competitivas e de marketing na diferenciação dos seus produtos e serviços, decorrentes da associação à reputação e reconhecimento de uma intervenção de sustentabilidade regional.

2. Possibilidade de utilizar a aplicação (selo) para dispositivos móveis (disponível para os sistemas operativos Android, iOS, Windows 8 e Windows Phone), como forma de promoção dos seus produtos e serviços.

3. Beneficiar da integração no guia oficial do *Selo Serra Sustentável* e/ou em outros materiais promocionais e de divulgação da região e municípios.

b) Satisfação do Turista/Qualidade

5. Beneficiar de vantagens educacionais na adoção de boas práticas de sustentabilidade e na melhoria dos serviços e produtos associados, inerentes ao próprio processo de certificação.

6. Participar em ações de formação e/ou promoção/divulgação da Serra Catarinense (pelo CISAMA, AMURES, SEBRAE SC, SANTUR).

7. Possibilidade de aumentar a satisfação de visitantes e turistas através do incremento da qualidade dos serviços prestados.

c) Redes e Parcerias

8. Possibilitar a integração em programas, pacotes e oferta turística organizados pela Serra Catarinense e Estado.

9. Criar um banco de dados da Serra Catarinense com produtos e serviços disponibilizados em condições vantajosas entre prestadores de serviços participantes, com conceitos e práticas de sustentabilidade no exercício da atividade turística.

Infrações e Descumprimentos

Artigo 11.º

1. Constituem infrações ou incumprimentos ao presente regulamento:

a) O uso indevido do Selo.

b) Transferência ou cedência a terceiros do Selo.



c) Alteração das condições que levaram à atribuição do Selo, sem que as mesmas sejam comunicadas à entidade avaliadora.

d) Uso do Selo em produtos ou serviços não autorizados.

Disposições Gerais Artigo 12.º

1. Os casos omissos deste regulamento serão resolvidos no âmbito do comitê gestor do programa e entidades promotoras.
2. Qualquer proposta e/ou alteração deste regulamento será aprovada e apresentada em sessão a definir pela entidade gestora e comunicada a todos os aderentes e potenciais participantes.
3. O presente regulamento é o documento de referência, a utilizar por todos os interessados, para a atribuição e uso do “*Selo de Turismo Serra Catarinense Sustentável*”.

