

**EXPERIÊNCIAS EXITOSAS DO TURISMO EM CANELA (RS) E EXPECTATIVAS  
PARA 2022: entrevista com Ângelo Sanches Thurler**



**Entrevistado:**

Ângelo Sanches Thurler é publicitário e profissional em Coaching Life e Programação Neurolinguística. Foi Diretor de Comunicação e Imprensa nos anos de 2013 a 2015 da Prefeitura de Gramado-RS e Secretário de Turismo e Cultura da cidade de Canela (RS) de 2017 a dezembro de 2021. Atual Presidente do CODITUR (Conselho dos Dirigentes de Turismo do Estado do Rio Grande do Sul) e Presidente da ANSEEDITUR (Associação Nacional de Secretários e Dirigentes Municipais de Turismo).

### **Entrevistadores:**

Joana da Silva Castro Santos - Mestre em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social (Programa EICOS/UFRJ) e Graduada em Licenciatura em Turismo (UFRRJ). Pesquisadora dos seguintes grupos de pesquisa: Governança, Ambiente, Políticas Públicas, Inclusão e Sustentabilidade - GAPIS (UFRJ); Núcleo Sinergia: subjetividades, turismo, natureza e cultura (UFRJ); Imaginário, mobilidade e patrimônio (UFJF) e Grupo de Pesquisa Turismo, Cidades e Patrimônio - GPTCP (UFMA). Coordenadora do Observatório do Turismo da Cidade de São Luís do Maranhão vinculado ao GPTCP/UFMA.

Hudson Bianckinni Serra Gusmão - Discente do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e integrante do Grupo de Pesquisa Turismo, Cidades e Patrimônio - GPTCP e Grupo de Estudo e Pesquisa em Patrimônio Cultural – GEPPaC, ambos vinculados ao CNPq – UFMA.

A proposta desta entrevista é apresentar as experiências exitosas do turismo frente ao cenário de pandemia a partir do caso do município de Canela (RS), bem como mostrar as perspectivas para o setor turístico no ano de 2022, tanto para o município, quanto o seu entorno. A entrevista foi realizada com o Secretário de Turismo e Cultura Ângelo Sanches Thurler, no dia 26 de dezembro de 2021.

### **1 Ângelo, conte-nos como foi seu primeiro contato com o turismo e o que o levou a atuar na área?**

De 2013 a 2015 fui secretário diretor de comunicação e imprensa da prefeitura municipal de Gramado-RS. Ali, eu pude ver o tamanho da grandeza de como é trabalhar com turismo, de como fazer publicidade, comunicação numa cidade, numa prefeitura onde o turismo representa 90%. E em Gramado já tive uma experiência, uma conexão muito positiva com o *trade*, de como a administração trabalhava. Em 2017, fui convidado depois de ter produzido uma campanha política para o atual prefeito, - também pela minha formação de comunicação, marketing, jornalismo e outras coisas -, a assumir a Secretaria Municipal de Turismo e Cultura

de Canela em 2017.

## **2 Quais desafios você encontrou ao assumir a Secretaria de Turismo e Cultura de Canela (RS) em 2017?**

Quando assumi a Secretaria Municipal de Turismo e Cultura de Canela, nós encontramos uma cidade apagada, literalmente coadjuvante das cidades vizinhas. Nós encontramos um povo totalmente com autoestima lá embaixo, a cidade literalmente apagada, o *trade* totalmente desunido, a identidade da cidade totalmente esquecida, abandonada. Então, o primeiro grande desafio foram nos seis meses iniciais: transformar através de toda uma programação neolinguística, de todo um planejamento, - em que a gente envolveu o cidadão canelense, envolveu o empresário e o setor público a trabalharem em conjunto -, em cooperativismo, mostrando que tínhamos que resgatar as identidades e fazer com que Canela começasse a marcar território com o seu próprio povo. Era necessário que eles (moradores) reconhecessem que vivem em uma cidade em que milhões de turistas passariam e passam, tiram fotos e querem morar ali. Eles tinham que voltar a acreditar nisso! Mostrar que não precisavam ser coadjuvantes de outras cidades, e sim protagonistas.

Então, enquanto secretário, comecei a trabalhar o resgate da identidade do município. O slogan “Canela - paixão natural”, a quantidade de parques, de atrativos, uma cidade lúdica, hospitaleira e acolhedora reforçou que a gente ia ser protagonista naquele momento, que a gente ia trabalhar as identidades e mostrar para o Brasil e para o mundo que Canela é uma cidade turística e que tem potencial assim como as demais cidades vizinhas. Mostrando isso, fizemos com que o cidadão canelense entendesse a importância de acreditar naquilo que ele ama, mexendo na sua autoestima enquanto morador da cidade.

Quando ‘decolamos o avião’, logo de início inauguramos um projeto de iluminação e som na Catedral de Pedra. Era um lugar que estava totalmente abandonado, as pessoas não andavam mais a noite na cidade de Canela. Quando Padre Fábio de Melo foi lá inaugurar, tivemos em três dias 7 milhões de visualizações nas redes sociais.

Mostramos que dava para fazer muita coisa pelo turismo com pouco recurso público e sim com muita parceria pública e privada. Fizemos! E ali em volta da Igreja, a partir de agosto de 2017, tudo mudou. A cidade de Canela ganhou uma iluminação nova, ganhou toda uma

infraestrutura e aquela Igreja proporcionou isso com espetáculos gratuitos todas as noites, uma transformação de comportamento do empresário e da comunidade local. Dali, tudo começou.

### **3 Quais mudanças você identifica em Canela (RS) em relação ao turismo, comparando o início de seu mandato com o período atual?**

Quando a gente assumiu Canela a cidade era coadjuvante, toda programação publicitária e audiovisual, toda programação de comportamento, de como se vendia a cidade era de uma cidade coadjuvante. Canela estava literalmente abandonada, apagada. Nós trabalhamos a união do *trade* turístico, nós fizemos os empresários se conhecerem...ao todo são 53 atrativos turísticos no município de Canela. Quando assumimos eram 42, hoje temos 53 porque transformamos, unimos o *trade* turístico, fortalecemos, capacitamos o *trade*, capacitamos a comunidade, capacitamos o comércio local, envolvemos todos eles nos projetos e nas decisões que estávamos tomando no turismo.

Como o turismo representa mais de 80% no município de Canela, nós tínhamos que fazer com que todos fossem congruentes com o discurso único: CANELA - PAIXÃO NATURAL. Somos únicos nos parques, somos únicos nas gastronomias, somos únicos nas culturas. Quer dizer, nós fizemos com que toda cidade entendesse seu potencial e trabalhasse um discurso único e que nós poderíamos, junto com todas as cidades, trabalhar em comunhão vendendo um destino único. Com isso, a prefeitura entendeu a importância de valorizar os imóveis, os empresários e a comunidade e vice-versa. Além disso, criamos leis para facilitar os investidores locais e trazer novos investidores, espalhamos o nome de Canela para toda a região, mapeamos a cidade para que as pessoas quando chegassem aqui identificassem “não estamos em Gramado, a gente está em Canela! Olha só a cascata do Caracol, em Canela!”.

Os empresários se mobilizaram, a comunidade também e todo mundo começou a defender mais do que nunca este discurso e aí ganhamos notoriedade, aí sim preparamos todo o material de publicidade, de comunicação de marketing, todo ele sensorial para que então, de agosto em diante daquele ano (2017) a gente poderia, com congruência e credibilidade, com consciência do que estava falando, vender Canela para o Brasil e para o mundo. Fizemos operadoras e agências trabalharem o nome de Canela e mostramos que a maioria dos parques que as pessoas visitavam na Serra Gaúcha ficavam na cidade de Canela e deu super certo. Daí

em diante com essas leis, essas promoções, essas produções, Canela saiu em disparada.

Também fizemos vários eventos. Os eventos que eram feitos no município, eram cobrados como na cidade vizinha Gramado. Desde 2017, nenhum evento foi mais cobrado, nós vamos deixar o turista e o canelense conviverem nos eventos juntos. A organização era feita pela Secretaria de Turismo e Cultura, mas quem pagava era a iniciativa privada e de lá para cá a gente começou a usar dinheiro da iniciativa privada para fazer os eventos do município e repaginamos os eventos transformamos os eventos mais lúdicos, mais interativos, mais humanizados. A cidade ficou linda, encantada, trouxemos eventos a nível nacional, músicos a nível nacional, companhias de teatros, companhias culturais, valorizamos os artistas locais e regionais, fortalecemos a identidade cultural e fizemos festivais gastronômicos.

**4 Temos acompanhado as mudanças no cenário turístico, que foca nas experiências do turista. Que ferramentas foram desenvolvidas em Canela (comunicação, identidade visual, coalizões, etc.), ao longo de seu mandato, para entregar ao turista uma experiência pessoal, que desperta emoções e expectativas únicas?**

Nós trabalhamos toda a parte sensorial, fomos a campo e planejamos em conjunto o que o turista queria sentir quando vem para a Serra Gaúcha: “ele queria passar nas cidades vizinhas, achar que está na Europa, ele queria vir pra cá, ter conexão com a natureza”. Então a gente elaborou todo um plano de comunicação de marketing, mas, principalmente de atenção ao turista em saber exatamente aquilo que ele necessita, o que ele quer realmente.

Fizemos todo um escopo, todo um plano estratégico que nós trabalhamos, tanto a administração pública, como a comunidade e os empresários, mostrando para eles que a gente teria que trabalhar uma imagem única e ter toda aquela questão de saber receber, saber hospedar, saber entreter, saber alimentar e saber se despedir. Tudo isso foi trabalhado coletivamente com o sensorial.

O que é o bem receber? Não é só receber a pessoa, é colocar um sorriso no rosto, é receber como se estivesse o amigo há muitos anos que você não vê, hospedar é você surpreender a pessoa desde o momento em que ela põe o pé numa pousada, num hotel ou dentro da tua loja. O que é alimentar? Alimentar não é só alimentar o estômago, é alimentar a alma, é alimentar experiências gastronômicas. E o entreter? Não é só um equipamento

turístico. O equipamento é importante, mas o entreter é você criar memórias fotográficas que jamais você vai esquecer, seja onde você estiver, em qualquer canto do município. E o despedir-se? É o momento em que a gente trabalha para que o turista vá embora e diga: “Poxa, não queria ir embora. Eu moraria aqui, vou voltar aqui”. Esse é o melhor resultado de quando você vai a um destino e é ‘tocado’ desde o início em todos os sentidos.

Então eu comecei a trabalhar toda essa programação, essas palavras mágicas no dia-a-dia, através da comunicação, através da capacitação, através da identidade visual e através das experiências que a gente ouviu, escutou e guardou dos turistas e ao mesmo tempo dos próprios canelenses. Os canelenses levantam com brilho nos olhos porque moram numa cidade onde milhões de turistas gostariam de morar e que tirar foto.

**5 Em outubro de 2021, você ficou entre os 100 mais poderosos do turismo na 11ª edição do prêmio 100 + Poderosos do Turismo Panrotas Elo – Categoria Política. Na sua opinião, esse reconhecimento traz benefícios para o turismo da localidade e entorno?**

Para mim foi uma grande surpresa. Em março deste ano, eu assumi a presidência nacional da Associação Nacional de Secretários e Dirigentes Municipais de Turismo (ANSEEDITUR). Fui eleito unanimemente para administrar de 2021 a 2023. Com isso, além de todo um trabalho que eu fiz de (re)colocar Canela no mapa turístico brasileiro e internacional, a cidade ficou entre as 10 cidades mais visitadas da América Latina e entre as 5 mais visitadas do país e não sou eu que digo isso, são as pesquisas que na época foram apontadas (risos).

Fiz todo um trabalho de estar envolvido em *workshops*, feiras, congressos...tudo! Uma capacitação em *road shows* que nós fizemos através da ANSEEDITUR. Um trabalho com todos os secretários de turismo do Brasil junto ao Ministério do Turismo e a Embratur, de capacitação, envolvimento e participação dos secretários nas políticas públicas de turismo.

Com isso, a Panrotas começou a observar. Aí, graças a Deus, eu estava em Recife, num evento da ANSEEDITUR para mais de 300 secretários de turismo, quando lá, uma das CEOs da Panrotas anunciou que eu fiquei entre os 100+, os 100 influenciadores do turismo brasileiro na área política. Por que? Pela liderança que eu já tinha feito de mostrar que o setor público pode pensar com a iniciativa privada e Canela é um case de sucesso disso. Eu

transformei minha secretaria de turismo praticamente numa empresa que tem metas, né...que tinha metas para bater. E a ANSEEDITUR a mesma coisa.

Acredito que fui reconhecido porque cheguei a um ponto de ser chamado para diversos eventos no Brasil para falar de como eu peguei uma cidade e transformei ela num polo de desenvolvimento econômico, social, cultural, principalmente da autoestima, mexendo nos três pilares da sociedade, que são comunidade, setor público e setor privado. Foi um grande presente que recebi da Panrotas e que, sim, colocou Canela, naquele momento, num estágio muito maior ainda no Brasil.

Por ter um secretário de uma cidade de 45.000 habitantes, que recebe 6 milhões de turistas por ano, sendo um dos influenciadores mais poderosos no turismo brasileiro, acredito que isso me abriu muitas portas. Hoje eu faço palestras, eu dou cursos, eu faço capacitações, dou consultoria, crio planos estratégicos por toda essa expertise, essa experiência que eu fui adquirindo com esses 5 anos e com essa certificação que, graças a Deus, eu recebi da Panrotas e por ter me tornado presidente a nível nacional dos secretários.

## **6 Existe alguma parceria entre os órgãos de turismo de Canela (RS) e outras regiões do entorno para incentivo ao setor?**

Sim. Quando eu entrei em 2017 era cada cidade para teu canto e cada um que se virasse. Como é que a gente vai vender um destino se as cidades não se falam? Então, na época, eu provoquei para que se reformulasse o COMTUR das cidades, reformulasse o COMTUR da região, que chamassem a iniciativa privada, as operadoras, as agências, as associações comerciais para que a gente pudesse montar toda uma infraestrutura, falar de cada região, porque nenhuma cidade vai fazer nada sozinha. A gente precisava estar trabalhando em cooperativismo, trabalhar em união, vender um destino forte.

A Serra Gaúcha é muito forte e graças a Deus, deu muito certo. Hoje, a Secretaria Municipal de Turismo e Cultura tem um COMTUR forte na cidade de Canela e também tem um COMTUR forte na região das Hortências que trabalha 24 horas, *full time*, pensando em desenvolvimento econômico e turismo sustentável, então sim, isso foi uma provocação...por que? Porque nós provocamos e descobrimos líderes dentro da região que pudessem dar continuidade nisso independente do prefeito ou do secretário, eles vão dar continuidade nisso

porque a região depende do turismo e tem que ter pessoas da iniciativa privada pensando o tempo todo.

### **7 Quais experiências e incentivos seu mandato deixa para 2022? Quais as expectativas para o pós-pandemia?**

Houve um desligamento meu da administração pública, agora estou investindo na minha empresa de consultoria de planos estratégicos de motivação, de palestra, de estudo de viabilidade, de sustentabilidade tudo voltado a área de desenvolvimento econômico, humano e turístico e com isso, eu estou saindo deixando um legado na cidade, na região toda porque hoje a cidade está pronta, hoje a cidade fala por si própria. Eu mostrei à sociedade que ela não depende da política para viver, e sim, como aquela política que Platão já dizia...que cada um deve fazer a sua devida parte, mas serem unidos no cooperativismo, fazer com que tudo seja bom pra todos.

Então hoje, o setor público é só mais uma alavanca, ele é só mais uma âncora para sustentar o turismo, na verdade quem faz o turismo hoje é a iniciativa privada, é a comunidade. O poder público só tem que cuidar da segurança, da mobilidade urbana, da educação, da saúde, isso é papel do poder público, quem ganha dinheiro é a comunidade, são os empresários, quem sabe fazer e multiplicar dinheiro são os empresários, então são eles que o poder público tem que bater continência.

O legado que eu deixo é que, desde 2017, quando eu assumi uma cidade apagada trabalhei para que ela hoje brilhasse no mapa brasileiro turístico e internacional. Hoje a cidade de Canela tem parques a níveis internacionais e que boa parte deles, nesses últimos quatro anos, fui eu que captei, como o *Skyglass* Canela, por exemplo. O Museu Egípcio, os hotéis, pousadas e outros parques que estão vindo para a cidade de Canela...é um trabalho que a gente vem cultivando há anos. Quando há cooperativismo, boa vontade e determinação as coisas acontecem, né?

Transformamos a autoestima de uma sociedade que hoje defende aquilo que ama, que constrói todos os dias o futuro pensando, planejando e eu espero que a partir de agora que essa secretaria que assumiu a administração, entenda que quem faz turismo de verdade é a iniciativa privada e a comunidade. O poder público não pode dificultar e muito menos



burocratizar o turismo, não se faz política com turismo, se faz política econômica, desenvolvimento econômico, social, educacional e cultural, isso é um turismo. Turismo não é palanque politiquero, então isso eu mostrei e a comunidade entendeu, a sociedade entendeu e com isso fico muito feliz.

Hoje vejo uma cidade que recebe 6 milhões de turistas. Em plena pandemia, nós tivemos 5 milhões de turistas, eu liderei o primeiro plano estratégico do COVID-19, tanto que foi copiado pelo Ministério do Turismo e outras cidades do Brasil tiveram acesso ao planejamento. Para quem vai continuar, é importante ‘continuar a subir o avião’, o foguete não dá ré, ele tem que subir sempre! (risos). No turismo sempre se reinventar, pensando no turismo sustentável, no meio ambiente, na cultura e nas identidades locais e respeitando o cidadão e as posições do turismo. Eu acho que isso sim é um grande legado: de você saber que está deixando um trabalho que vai ter continuidade, eu espero.

Com a questão do pós-pandemia, eu estudei muito essa questão do comportamento do ser humano e do turista, eu pesquisei muito pra saber quais são as novas tendências. E consegui, junto a sociedade, implantar uma das tendências, que é essa conectividade com a natureza e o respeito pela sua independência. Então a gente trabalhou muito a organização na cidade para que as pessoas pudessem ficar livres, sem precisar ficar se esbarrando e ter experiências.

O turista pode vir para cá e ter um destino seguro, tanto que através de todo um trabalho que nós fizemos, Canela foi a primeira cidade do Brasil a receber o selo internacional da *Safe Travels*, por todo um trabalho que a gente fez. O *Safe Travels* é destino seguro e mostra para o turista que aqui ele tem um destino seguro e ele pode ficar tranquilo, a saúde funciona, o respeito pelo próximo funciona, os protocolos de biossegurança funcionam... hoje todos os equipamentos turísticos têm essa certificação. Nós criamos a certificação interna do turismo, fomos uma das primeiras cidades a criar um selo de segurança e protocolos turísticos que não envolviam a questão da saúde, mas sim, do novo comportamento tanto para acessibilidade, inclusão, idiomas e outras coisas.

**8. Na sua opinião, o que Canela (RS) tem a trazer de diferencial para o turismo do nosso país e que pode ser compartilhado com as demais cidades brasileiras?**

O grande diferencial que Canela deixa para o Rio Grande do Sul e para o Brasil é que, com o cooperativismo entre o poder público, a iniciativa privada e a comunidade o turismo desenvolve. Quando eles entendem que têm que deixar suas vaidades de lado e trabalhar em comunhão, pensar em comunidade, pensar em igual para todo mundo, planejar e simplesmente valorizar as suas identidades locais, tudo isso se torna um diferencial.

A cidade aprendeu, absorveu e hoje vive um turismo de qualidade. Primeiro, a cidade tem que ser boa para quem mora, o turista ganha com isso e quando o turista se encanta, você tem que conquistá-lo cada vez mais. E hoje a gente sabe...muitos turistas voltam para cá, e volta porque se encantaram, mas a gente tem que ter a preocupação de toda vez que eles voltarem, olhar algo novo, serem tocados e provocados por algo novo. Por quê? Porque sempre vai fazer com que eles fidelizem. A fidelização custa caro e faz com que cada vez mais o turista se torne exigente: se ele volta, ele quer ser provocado, ele quer algo novo, então você também tem que se reinventar o tempo todo, você também tem que ser provocado o tempo todo e é assim que o turismo acontece.

Eu acho que eu fiz muito isso em Canela, eu provoquei muito, estou escrevendo vários artigos a pedido de empresas falando exatamente sobre essa mudança continua do turismo. Acredito que Canela deixa esse legado de mostrar que dá sim, dá para se viver em cooperação entre empresários, comunidade e gestão pública. O Brasil tem um potencial muito grande, é um país que tem um berço cultural maravilhoso, povo hospitaleiro, gastronomia, natureza, cultura, folclore, turismo de negócios... Nós temos de tudo! Nós podemos ser a maior nação turística na atualidade e o Brasil está começando a entender, a Embratur, o Ministério, todo mundo está vendo isso, e está vendo que o turismo muda a qualidade de vida e melhora a autoestima das pessoas.