

ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE
DO TURISMO NACIONAL
65 DESTINOS INDUTORES
DO DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO REGIONAL

FLORIANÓPOLIS



APRESENTAÇÃO

Com o intuito de auxiliar destinos turísticos a analisar, a conjugar e a equilibrar os diversos fatores que, para além da atratividade, contribuem para a evolução da atividade turística, o Ministério do Turismo, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e a Fundação Getulio Vargas (FGV) deram início, em 2007, ao *Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional*.

Realizado pelo terceiro ano consecutivo, o Estudo de Competitividade passou, em 2010, a ser denominado Índice de Competitividade do Turismo Nacional - 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico. A metodologia que gera índices em 13 dimensões ligadas à atividade turística permite monitorar a eficiência de um destino turístico sob a ótica da competitividade – conceito que impulsiona o destino a superar-se ano após ano, proporcionando ao turista uma experiência cada vez mais positiva.

Este índice tem o intuito de mensurar, de forma objetiva, diversos aspectos - entre eles os econômicos, sociais e ambientais – que indicam o nível de competitividade dos destinos turísticos. A partir da identificação e do acompanhamento de indicadores objetivos, e da geração de um diagnóstico da realidade local, torna-se mais viável a definição de ações e de políticas públicas que visem o desenvolvimento da atividade turística.

O presente relatório apresenta individualmente os valores obtidos pelo destino nas 13 dimensões abordadas pelo estudo e reúne análises sobre os resultados consolidados. Tais resultados foram gerados a partir de respostas coletadas pela Fundação Getulio Vargas no município entre os meses de abril e setembro de 2010. Além disso, como instrumento metodológico e estratégico, este documento congrega os indicadores de competitividade registrados pelo município nas últimas edições do estudo – 2009 e 2008 - e os índices nacionais de competitividade. São eles a média Brasil (consolidado de um total de 65 destinos), a média Capitais (consolidado de 27 capitais) e a média Não capitais (consolidado de 38 municípios).

O principal objetivo deste relatório é permitir que os destinos estudados utilizem essas informações para planejar e desenvolver vantagens competitivas, norteando a elaboração de políticas públicas que eliminem, gradativamente, os entraves ao desenvolvimento sustentável da atividade turística.

Ministério do Turismo
SEBRAE
Fundação Getulio Vargas



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE	4
2. RESULTADOS	6
2.1 Total geral	6
2.2. Infraestrutura geral	8
2.3. Acesso	9
2.4. Serviços e equipamentos turísticos	10
2.5. Atrativos turísticos	11
2.6. Marketing e promoção do destino.....	13
2.7. Políticas públicas.....	14
2.8. Cooperação regional	15
2.9. Monitoramento.....	17
2.10. Economia local	18
2.11. Capacidade empresarial.....	19
2.12. Aspectos sociais.....	20
2.13. Aspectos ambientais	22
2.14. Aspectos culturais	23
3. RESULTADOS CONSOLIDADOS	25
4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	26

1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE

Para realizar este levantamento, pesquisadores da Fundação Getúlio Vargas permanecem uma semana em cada município aplicando um questionário com mais de 600 perguntas capazes de captar dados primários e secundários em 13 dimensões - Infraestrutura geral, Acesso, Serviços e equipamentos turísticos, Atrativos turísticos, Marketing e promoção do destino, Políticas públicas, Cooperação regional, Monitoramento, Economia local, Capacidade empresarial, Aspectos sociais, Aspectos ambientais e Aspectos culturais.

Todas as perguntas que integram as 13 dimensões do questionário compõem o índice de competitividade do destino turístico, isto é, mensuram ***a capacidade crescente de um destino de gerar negócios nas atividades relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva.***

Com base nas informações coletadas, foram atribuídos pontos às perguntas e pesos às variáveis, gerando notas para cada dimensão. Utilizou-se, por sua vez, um conjunto de pesos na ponderação das dimensões, que resultou em um índice global de competitividade do destino.

Para analisar estes resultados foram considerados cinco níveis, numa escala de 0 a 100¹. O primeiro nível (0 a 20 pontos) refere-se ao intervalo em que os destinos apresentam deficiência em relação à determinada dimensão; o segundo nível (21 a 40 pontos), apesar de expor uma situação mais favorável do que a anterior, ainda evidencia níveis inadequados da dimensão para a competitividade de um destino; o terceiro nível (41 a 60 pontos) configura situação regularmente satisfatória; o quarto nível (61 a 80 pontos) revela a existência de condições adequadas para atividades turísticas; e o quinto nível corresponde ao melhor posicionamento que um destino pode alcançar em uma dada dimensão (81 a 100 pontos).

¹ Para o posicionamento em níveis segundo a escala proposta, foi utilizado critério de arredondamento das pontuações. Por exemplo: se situada entre 20,1 e 20,4, a mesma posicionou-se no nível 1 (entre 0 e 20 pontos); no caso de ter-se situado entre 20,5 e 20,9, foi classificada no nível 2 (entre 21 e 40 pontos), e assim por diante.

Para que o município avaliado possa comparar os resultados das três edições da pesquisa, é importante observar os critérios estatísticos nos quais esse levantamento se baseia. Considerou-se, como estabilidade da pontuação, um aumento ou queda de até 1,0 ponto na comparação dos indicadores entre anos seguidos. Isto é, para que o destino considere um índice como evolução, estabilidade ou regressão, é preciso que a diferença entre os resultados das pesquisas seja superior a 1,0 ponto para mais ou para menos no total geral ou em qualquer uma das 13 dimensões.

Este documento apresenta, portanto, os resultados consolidados do município avaliado em 14 índices de competitividade: o indicador geral do destino e o indicador em cada uma das 13 dimensões avaliadas. Como informações complementares são citadas ainda a média Brasil (indicador dos 65 destinos), a média das cidades capitais e a média das cidades não capitais.

Uma vez conhecidos os índices nacionais de competitividade (média Brasil, média capitais e média não capitais), recomenda-se que cada destino analise seus resultados de forma crítica, ponderando questões ligadas às características geográficas, econômicas e ao posicionamento do destino, a fim de entender que os resultados de determinada dimensão serão influenciados por essas características. Dessa forma, alguns destinos não devem, necessariamente, atingir o índice mais alto em todas as dimensões. Uma leitura criteriosa e consciente dos índices obtidos poderá fornecer referências para desenvolver um planejamento que favoreça os pontos fortes e minimize os impactos de aspectos inibidores do desenvolvimento do destino turístico.

Com este documento, o Ministério do Turismo, o Sebrae e a FGV esperam fornecer aos destinos turísticos indicadores nacionais de eficiência que delineiem um termômetro da realidade da atividade no País. Conhecendo os aspectos passíveis de mensuração, cada destino verá ampliada sua capacidade de gestão dos recursos disponíveis e de intervenção sobre seus pontos fortes e fracos.

2. RESULTADOS

2.1 Total geral

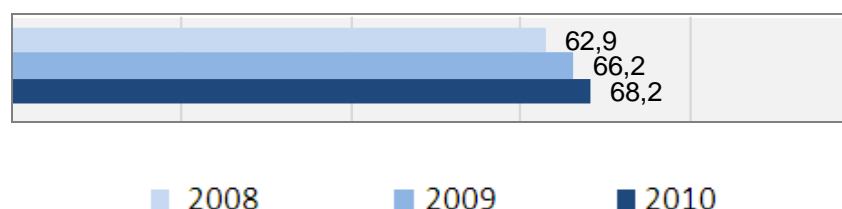
Resultados gerais 2010

O índice geral de competitividade do destino turístico indutor refere-se à soma ponderada das 13 dimensões avaliadas.

Considerando os resultados obtidos por todas as 65 cidades avaliadas, a média Brasil², índice referencial da competitividade nacional, foi 56,0 em 2010. O índice das capitais, média resultante de cidades desta natureza, foi de 64,1, acima da média Brasil. O resultado do grupo de cidades não capitais, por sua vez, posicionou-se em 50,3, situando-se abaixo do índice nacional de competitividade 2010.

Para compor o índice geral de competitividade do destino Florianópolis foram considerados, portanto, os índices obtidos nas 13 dimensões avaliadas. Com isso, o índice geral do destino em 2010 foi 68,2 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido pelo destino em 2009 (66,2), como é possível conferir no gráfico:

Gráfico 1. Total geral - Resultados do destino 2008-2010



Os resultados obtidos pelo destino nas dimensões Infraestrutura geral (85,6), Acesso (73,5), Serviços e equipamentos turísticos (75,9), Economia local (72,4), Capacidade empresarial (92,3), Aspectos sociais (70,5) e Aspectos ambientais (70,9) contribuíram positivamente para o índice geral de competitividade do município, uma vez que se mantiveram acima do resultado geral do destino em 2010.

² O resultado Brasil reflete a amostra das 65 cidades analisadas.

Por sua vez, os índices registrados nas dimensões Atrativos turísticos (64,2), Marketing e promoção do destino (42,6), Políticas públicas (66,9), Cooperação regional (59,2), Monitoramento (29,6) e Aspectos culturais (62,5) se posicionaram abaixo do total geral do destino em 2010, influenciando negativamente o indicador de competitividade do município.

Análise comparativa 2009-2010

Ao realizar uma análise sobre a série histórica dos resultados de Florianópolis, é possível concluir que em 2010 houve estabilidade do indicador de competitividade do destino (Total geral) em comparação ao ano anterior. Como explicado anteriormente, nesta análise são consideradas diferenças de pontuação superiores a 1,0 ponto no indicador na comparação entre 2010 e 2009.

Se a análise for realizada sobre as 13 dimensões avaliadas por este estudo, é possível observar que houve evolução nos resultados dos últimos dois anos em Infraestrutura geral, Serviços e equipamentos turísticos, Atrativos turísticos, Marketing e promoção do destino, Cooperação regional, Capacidade empresarial e Aspectos culturais.

A dimensão Acesso registrou estabilidade em relação a 2009.

Por fim, foi possível observar que as dimensões Políticas públicas, Monitoramento, Economia Local e Aspectos ambientais apresentaram regressão de indicadores quando avaliadas as edições de 2010 e 2009.

A seguir, serão descritas as análises dos indicadores obtidos em cada uma das 13 dimensões que compõem o total geral do destino.

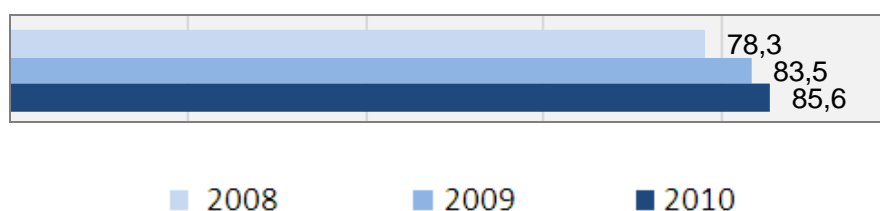
2.2. Infraestrutura geral

O *Índice de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional* analisou as seguintes variáveis referentes à *Infraestrutura geral*: (i) capacidade de atendimento médico para o turista no destino; (ii) fornecimento de energia; (iii) serviço de proteção ao turista; e (iv) estrutura urbana nas áreas turísticas.

Avaliadas todas estas questões nos 65 destinos indutores, a média Brasil em 2010 na dimensão *Infraestrutura geral* foi 65,8. A média das capitais avaliadas posicionou-se em 74,3 pontos, acima do indicador nacional neste item, enquanto a média das cidades não capitais foi 59,8, abaixo do resultado Brasil nesta dimensão.

Em *Infraestrutura geral*, o destino Florianópolis registrou 85,6 pontos em 2010, um índice acima do obtido pelo município em 2009, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 2. Infraestrutura geral - Resultados do destino 2008-2010



O indicador de Florianópolis foi influenciado de forma positiva pela disponibilidade de serviço de atendimento médico de emergência 24 horas no destino com alguns níveis de complexidade de atendimento, pelo fornecimento ininterrupto de energia elétrica no período de alta temporada – após a recente realização de obras de infraestrutura nesta área –, pela existência de um programa de proteção ao turista na Polícia Civil, pela oferta de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento, pela existência de Defesa Civil e pela preocupação do destino em aumentar o efetivo da Polícia Militar durante a alta temporada ou grandes eventos. Constatou-se ainda a oferta de elementos de drenagem nas áreas turísticas e a presença de órgão responsável pela conservação urbana. Pode-se citar também a oferta de lixeiras, banheiros públicos e telefones públicos no entorno das áreas turísticas, a adoção de quesitos de embelezamento nas áreas públicas e o estado de conservação do mobiliário urbano nas áreas turísticas. Além disso, o destino põe em prática programa para a

conservação de mobiliário urbano ou de áreas verdes e disponibiliza, nas áreas turísticas, espaços específicos para o estacionamento ou a parada (embarque e desembarque) de veículos turísticos.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o resultado do destino nesta dimensão estão a ausência de um grupamento de polícia especializado no atendimento ao turista na polícia militar e a escassez de pistas duplicadas em algumas das principais vias de acesso nas áreas turísticas, o que ocasiona dificuldades no trânsito de veículos, especialmente na alta temporada.

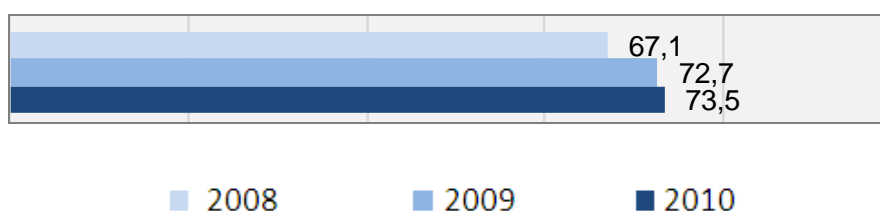
2.3. Acesso

Nesta dimensão foram analisadas as seguintes variáveis: (i) acesso aéreo; (ii) acesso rodoviário; (iii) acesso aquaviário; (iv) acesso ferroviário; (v) sistema de transporte no destino; e (vi) proximidade de grandes centros emissivos de turistas.

A média Brasil de 2010 na dimensão Acesso ficou em 60,5. O grupo de capitais obteve 72,0 pontos, acima do índice nacional de competitividade nesta dimensão, enquanto que o conjunto de cidades não capitais registrou 52,3, abaixo desta média Brasil.

O destino Florianópolis posicionou-se em 73,5 pontos (escala de 0 a 100), acima do resultado obtido no ano anterior, como se pode observar no gráfico:

Gráfico 3. Acesso - Resultados do destino 2008-2010



A disponibilidade de um aeroporto dentro do território municipal – Aeroporto Internacional de Florianópolis Hercílio Luz -, a variedade de transporte público no terminal aeroportuário que atende ao destino e as condições da principal rodovia de acesso de turistas ao destino estão entre os aspectos que influenciaram o índice de competitividade do destino de forma positiva nesta dimensão. Somam-se a estes, a existência de um terminal rodoviário e a oferta de transportes públicos na rodoviária.

Além disso, a existência de linhas de transporte urbano que atendam às principais atrações turísticas e a oferta de ligações aéreas diretas entre o aeroporto que atende ao destino e seus principais centros emissores de turistas nacionais contaram positivamente para o índice desta dimensão.

Entre os aspectos negativos identificados nesta dimensão estão a estrutura do terminal aeroportuário que atende ao destino pouco adequado a demanda existente e, estrutura do terminal rodoviário do destino que necessita de melhorias. Outros aspectos que influenciaram o índice de competitividade do município nesta dimensão foram a inexistência de um terminal aquaviário que atende ao destino e de uma linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interligue os principais atrativos do destino. A existência de congestionamentos em qualquer época do ano, a carência de vagas para estacionamento nas áreas turísticas nos períodos de alta temporada e a oferta incipiente de ligações aéreas diretas entre o aeroporto que atende o destino e seus principais centros emissores de turistas internacionais foram fatores que influenciaram negativamente o resultado obtido pelo destino nesta dimensão.

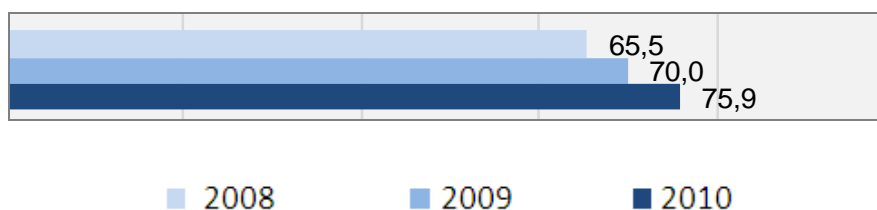
2.4. Serviços e equipamentos turísticos

A dimensão *Serviços e equipamentos turísticos* contemplou as seguintes variáveis: (i) sinalização turística; (ii) centro de atendimento ao turista; (iii) espaços para eventos; (iv) capacidade dos meios de hospedagem; (v) capacidade do turismo receptivo; (vi) estrutura de qualificação para o turismo; e (vii) capacidade dos restaurantes.

Nesta dimensão, a média Brasil foi 50,8. A média das capitais avaliadas (63,3) posicionou-se acima da média Brasil, enquanto o resultado do grupo de cidades não capitais (41,9) ficou abaixo do índice nacional de competitividade.

Para a cidade de Florianópolis, o índice de competitividade foi 75,9 pontos, acima do conquistado na edição anterior do estudo, conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 4. Serviços e equipamentos turísticos - Resultados do destino 2008-2010



O resultado do destino nesta dimensão foi positivamente influenciado pela existência de sinalização turística viária com informações disponíveis em idioma estrangeiro – ainda que em pequena parte do destino – e pela existência de sinalização turística descritiva ou interpretativa em alguns dos atrativos turísticos. Quanto aos meios de hospedagem, constatou-se a existência de uma associação representativa de meios de hospedagem, que discute e defende os interesses dos empreendimentos do destino, o fato de a maioria dos meios de hospedagem possuir apartamentos em bom estado de conservação, modernos ou recém-reformados e oferecer acesso à internet nas unidades habitacionais. O destino abriga empresas de receptivo que oferecem diversos serviços aos turistas, inclusive com atendimento em idiomas estrangeiros, disponibiliza guias de turismo credenciados pelas normas do Ministério do Turismo e conta com instituições de qualificação profissional que oferecem cursos e capacitação nas áreas relacionadas ao turismo, quesitos que contribuíram para a pontuação do destino nesta dimensão. Quanto à capacidade dos estabelecimentos de alimentação, verificou-se a existência de uma associação representativa de restaurantes e similares, que discute e defende os interesses dos empreendimentos de alimentação. Levou-se em conta ainda que os proprietários dos estabelecimentos de serviços de alimentação são orientados quanto à manipulação e preparo com a higiene dos alimentos.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o indicador do destino nesta dimensão estão a oferta de transporte público para o principal centro de convenções e a inexistência de incentivo formal ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em estabelecimentos de hospedagem e nos estabelecimentos de alimentação. Considerou-se ainda o não cumprimento de quesitos de acessibilidade na maioria dos estabelecimentos desses setores.

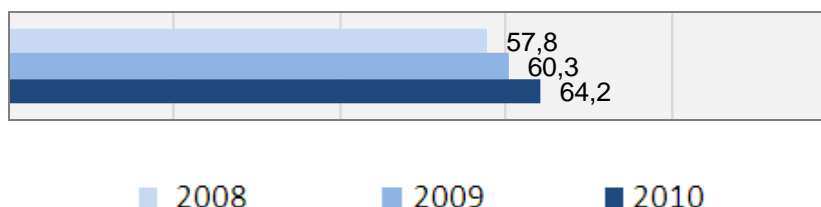
2.5. Atrativos turísticos

Na dimensão *Atrativos turísticos*, o *Índice de Competitividade* analisou as seguintes variáveis: (i) atrativos naturais; (ii) atrativos culturais; (iii) eventos programados; e (iv) realizações técnicas, científicas ou artísticas.

A média Brasil em 2010, na dimensão *Atrativos turísticos*, posicionou-se em 60,5. Nesta dimensão a média das capitais foi 59,5, abaixo da média nacional, e o indicador das cidades não capitais (61,3) apresentou-se acima do índice Brasil.

O indicador de Florianópolis em *Atrativos turísticos* foi 64,2 pontos (escala de 0 a 100), resultado acima do índice obtido pelo destino turístico em 2009, como é possível verificar no gráfico:

Gráfico 5. Atrativos turísticos - Resultados do destino 2008-2010



A pontuação do destino nesta dimensão foi influenciada de forma positiva, entre outros fatores, pela existência de atrativos naturais para os quais há fluxo turístico. É evidente a preocupação do destino com a preservação ambiental do entorno do principal atrativo natural indicado – Praia de Jurerê Internacional – e com a manutenção da estrutura disponível do local. Além disso, são adotados quesitos de acessibilidade no principal atrativo natural. Foi constatado que o destino conta ainda com atrativos culturais para os quais há fluxo turístico, deixa clara a preocupação com a preservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado – Fortaleza São José da Ponta Grossa – e com a estrutura disponível neste atrativo cultural – ainda que necessite de melhorias. O resultado do destino também foi positivamente impactado pela existência de eventos programados que atraem turistas e pela estrutura disponível no local em que acontece o principal evento programado indicado – Ironman. O destino conta com atrativos de realizações técnicas, científicas ou artísticas que geram a atração de visitantes ao longo de todo o ano com interesse específico, independentemente de uma data especial no calendário de eventos. Além disso, no local em que acontece a principal realização técnica, científica ou artística – Universidade Federal de Santa Catarina (visitas científicas) – são adotados quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência física.

Apesar dos aspectos positivos, não há estudo de capacidade de carga ou suporte aplicado ao principal atrativo natural. Outros fatores que, uma vez trabalhados, poderiam melhorar o indicador são a estrutura disponível do principal atrativo cultural indicado, a aplicação de um estudo de capacidade de carga e a adoção de quesitos de acessibilidade no principal atrativo cultural. A inexistência de um estudo de capacidade de carga para o principal evento programado também foi considerado. Além disso, o

destino não monitora a capacidade de carga ou suporte da principal realização técnica, científica ou artística sinalizada, aspecto que, se melhorado, tende a potencializar a atratividade do destino ao longo de todo o ano.

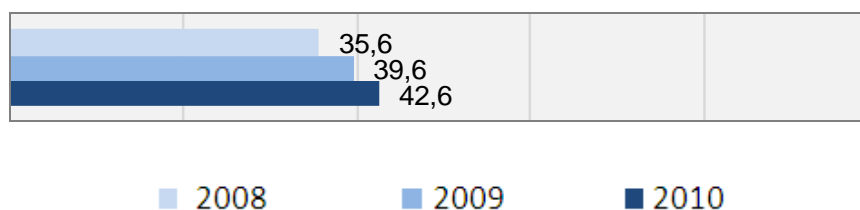
2.6. Marketing e promoção do destino

Na dimensão *Marketing e promoção do destino* foram analisadas as seguintes variáveis: (i) plano de marketing; (ii) participação em feiras e eventos; (iii) promoção do destino; e (iv) página do destino na internet (website).

A média Brasil atingiu 42,7 pontos em *Marketing e promoção do destino*. A média das capitais (46,8) ficou acima do indicador nacional nesta dimensão, enquanto a média das cidades não capitais em 2010 (39,8) posicionou-se abaixo da média geral do país nesta dimensão.

Em *Marketing e promoção do destino*, a cidade de Florianópolis registrou 42,6 pontos, índice acima do obtido pelo destino no ano anterior, conforme exhibe o gráfico a seguir:

Gráfico 6. Marketing e promoção do destino - Resultados do destino 2008-2010



Dentre os fatores que contribuíram de maneira positiva para o índice em *Marketing e promoção do destino* está a participação do destino em feiras e eventos do setor de turismo, de forma contínua e institucionalizada, tendo participado de eventos regionais, estaduais, nacionais e internacionais nos últimos dois anos e o fato do destino possuir material promocional institucional, disponível inclusive em idiomas estrangeiros. Como poucos destinos nacionais, a cidade de Florianópolis oferece ao turista uma central telefônica de informações turísticas através da qual os visitantes podem obter informações sobre atrativos, equipamentos e serviços disponíveis no destino. A página institucional do município na internet traz informações turísticas sobre o destino e

sinaliza ao visitante a preocupação do destino com a prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o resultado do destino nesta dimensão está a inexistência de um plano de marketing formal, com metas e responsabilidades definidas, com ações previstas ou executadas, elaborado com a colaboração de diversos atores, fundamentado em pesquisa sobre a demanda turística, que contempla a relação com agências e operadoras e com indicadores de desempenho definidos. Foi constatado ainda que o município não avalia os resultados dos eventos de turismo dos quais participa e não produziu recentemente qualquer evento próprio para se promover fora de seu território. O material promocional do destino Florianópolis não alerta o visitante sobre ações de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes, tampouco sobre a importância de preservar o meio ambiente. Além disso, a página institucional do destino não oferece informações turísticas em idioma estrangeiro e faltam ações no ambiente virtual que deixem clara a preocupação do destino com o meio ambiente.

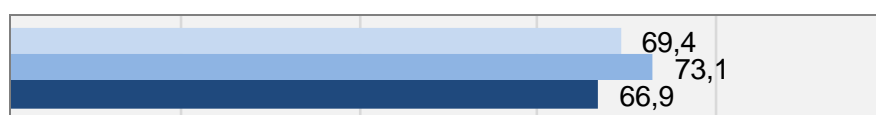
2.7. Políticas públicas

Para avaliar a dimensão *Políticas públicas* foram considerados os seguintes aspectos: (i) estrutura municipal para apoio ao turismo; (ii) grau de cooperação com o governo estadual; (iii) grau de cooperação com o governo federal; (iv) planejamento para a cidade e para a atividade turística; e (v) grau de cooperação público-privada.

Em *Políticas públicas*, a média Brasil ficou em 55,2 pontos (escala de 0 a 100). O indicador das cidades capitais nesta dimensão (61,5) manteve-se acima da média Brasil, e o grupo de não capitais (50,7) registrou pontos abaixo da média nacional de competitividade nesta dimensão.

O destino Florianópolis conquistou 66,9 pontos este ano, abaixo do resultado registrado em 2009, como é possível conferir no gráfico:

Gráfico 7. Políticas públicas - Resultados do destino 2008-2010



■ 2008

■ 2009

■ 2010

O destino possui uma secretaria municipal com atribuição de coordenar ou incentivar o desenvolvimento do turismo, que recentemente desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias, com a iniciativa privada e com entidades de classe representativas em atividades relacionadas ao turismo, questões que contribuíram de maneira positiva para a composição do indicador de competitividade nesta dimensão. O município possui uma instância de governança ativa – em formato de Conselho de Turismo – dedicada ao acompanhamento da atividade turística, dispôs no ano anterior de investimentos diretos do governo estadual em projetos que visam a competitividade do turismo, além de atuar em cooperação com o Ministério do Turismo em programas ou convênios. O destino também adotou programas de modernização administrativa ou fiscal na gestão municipal nos últimos cinco anos e conta com um Plano Diretor Municipal revisado.

Entretanto, a cidade de Florianópolis possui uma secretaria municipal de turismo que não dispõe de recurso próprio para coordenar e incentivar o desenvolvimento do setor. Verificou-se ainda que o município possui uma instância de governança municipal que não mantém representação junto ao Conselho Estadual de Turismo, e não registrou no ano anterior investimentos diretos do governo federal no destino em projetos ligados ao turismo. Levou-se em conta ainda que o município não segue nenhum planejamento formal para o setor de turismo, gerando influência negativa na pontuação desta dimensão.

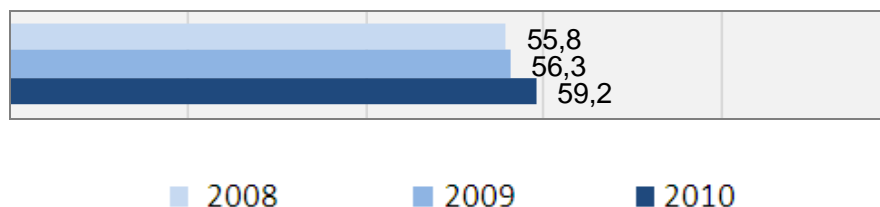
2.8. Cooperação regional

O *Índice de Competitividade* analisou as seguintes variáveis referentes à *Cooperação regional*: (i) governança; (ii) projetos de cooperação regional; (iii) planejamento turístico regional; (iv) roteirização; e (v) promoção e apoio à comercialização de forma integrada.

A média Brasil em *Cooperação regional* foi 51,1. A média das cidades do grupo de capitais (48,3) posicionou-se abaixo do indicador nacional de competitividade nesta dimensão, e o indicador das cidades não capitais (53,1) ficou acima da média Brasil em *Cooperação regional*.

A cidade de Florianópolis atingiu um índice de competitividade de 59,2 pontos (escala de 0 a 100) nesta dimensão, acima do índice conquistado na edição anterior do estudo, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 8. Cooperação regional - Resultados do destino 2008-2010



O destino faz parte de uma instância de governança regional – Instância de Governança Regional da Grande Florianópolis – que conta com a participação ativa de diversos atores do segmento turístico. A instância regional dispõe de um gestor executivo com dedicação parcial à coordenação e dispõe de suporte para a condução de suas atividades, fatores que exerceram impacto positivo sobre a pontuação obtida nesta dimensão. Levou-se em conta ainda que no ano anterior houve ações para mobilizar atores do segmento turístico do destino para a importância da cooperação regional e que existem projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da mesma região – Grande Florianópolis. Além disso, o destino integra roteiros regionais estruturados com a participação de atores do *trade* turístico.

Entretanto, a instância de governança regional não está formalmente constituída e não conta com recurso próprio, fatores que exerceram impacto negativo sobre o resultado obtido nesta dimensão. Considerou-se ainda que a instância não possui representação no Conselho Estadual de Turismo de Santa Catarina. Além disso, Florianópolis não participa de consórcio público ligado a projetos turísticos com outro destino de sua região turística e não há um plano de desenvolvimento turístico integrado para a região turística, que determine responsabilidades e metas de mercado ou cujas ações e projetos contemplem o município avaliado. Os roteiros regionais dos quais o destino faz parte não foram elaborados com base em informações de um inventário da oferta turística. No ano anterior, o destino não participou de eventos para a promoção e comercialização dos roteiros regionais ou da região turística dos quais faz parte, e não realizou ações promocionais em parceria com outros destinos da mesma região. Também foi constatada a inexistência de uma página institucional da região turística

na internet e o fato de o destino não coproduzir material promocional da região turística da qual faz parte.

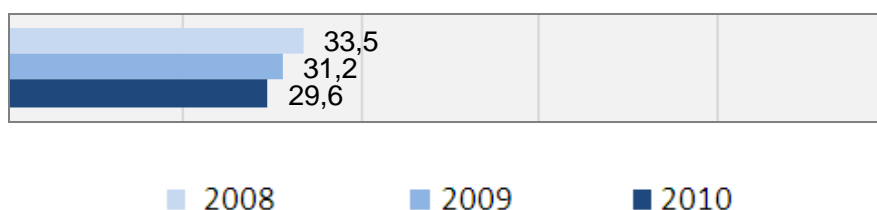
2.9. Monitoramento

Na dimensão *Monitoramento* foram analisados os seguintes quesitos: (i) pesquisa de demanda; (ii) pesquisa de oferta; (iii) sistema de estatísticas do turismo; (iv) medição dos impactos da atividade turística; e (v) setor específico de estudos e pesquisas.

Após avaliadas todas estas questões nos 65 destinos indutores, a média Brasil em 2010 nesta dimensão foi 35,3. A média das capitais analisadas foi 42,6, acima da média Brasil, enquanto a média das cidades não capitais em 2010 (30,0) localizou-se abaixo do índice de competitividade nacional nesta dimensão.

O indicador de Florianópolis em *Monitoramento* foi 29,6 pontos (escala de 0 a 100), resultado abaixo do índice obtido no ano anterior, como pode-se observar no gráfico:

Gráfico 9. Monitoramento - Resultados do destino 2008-2010



Na dimensão *Monitoramento*, o resultado obtido pelo destino foi composto, entre outros quesitos, pela realização de pesquisa de demanda periódica e de pesquisa de oferta atualizada – Cadastramento –, levantamentos que geram dados relevantes para o planejamento e a divulgação de informações do destino. Outro aspecto positivo foi a existência de instituição que realiza pesquisas em turismo, focadas no destino ou na região turística da qual o destino faz parte – Santur.

Entretanto, o destino não possui um sistema de indicadores de desempenho, conjunto técnico de estatísticas turísticas ou gera relatórios de conjuntura turística dos segmentos relacionados ao turismo, aspectos que, uma vez melhorados, poderiam

auxiliar o destino no incremento do índice de competitividade. Constatou-se ainda que o município não acompanha os objetivos da política em turismo em nível estadual e federal, tampouco monitora os impactos econômicos, sociais, ambientais e culturais gerados pelo turismo no destino.

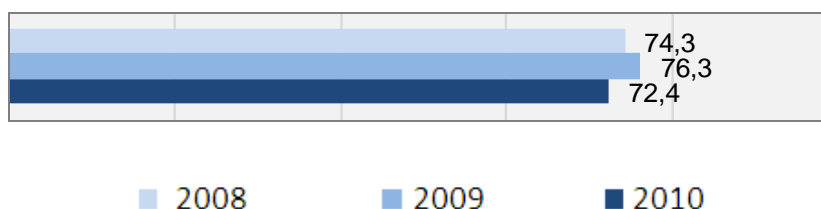
2.10. Economia local

Para avaliar a dimensão *Economia local* foram considerados os seguintes aspectos: (i) aspectos da economia local; (ii) infraestrutura de comunicação; (iii) infraestrutura e facilidades para negócios; e (iv) empreendimentos ou eventos alavancadores.

Nesta dimensão, a média Brasil foi 59,5 em 2010 (escala de 0 a 100). O grupo de capitais registrou 70,7 pontos, acima do indicador nacional nesta dimensão. A média das cidades não capitais (51,5), por sua vez, ficou abaixo da média Brasil em *Economia local*.

O destino Florianópolis registrou 72,4 pontos, um índice abaixo do conquistado na edição 2009 do estudo, conforme o gráfico a seguir:

Gráfico 10. Economia local - Resultados do destino 2008-2010



A oferta de serviços de acesso em banda larga à internet, a disponibilidade de acesso gratuito à internet em locais públicos, a oferta de caixas eletrônicos de autoatendimento 24 horas para saques com cartões de crédito internacionais e a disponibilidade de casas de câmbio para turistas estrangeiros foram constatações que ajudaram a compor o indicador nesta dimensão. O destino oferece benefícios de redução de impostos ou taxas para o empresariado local nas atividades características do turismo, e benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) de apoio ao turismo estão disponíveis para o setor público – Agência de Fomento do Estado de Santa Catarina (BADESC). A atuação de um *Convention &*

Visitors Bureau exclusivo da região e a existência de um pólo físico de produção/negócios significativo para movimentar a economia local foram fatores que colaboraram para o resultado, uma vez que ambos tendem a gerar fluxo turístico receptivo em consequência de sua existência.

Entretanto, o destino não aplica políticas de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços, e não oferece benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para o empresariado local em empreendimentos e serviços de turismo – apenas para o setor público.

Além destes fatores, dados econômicos de fontes secundárias também foram observados, como o PIB, PIB per capita e volume de operações de crédito, por exemplo.

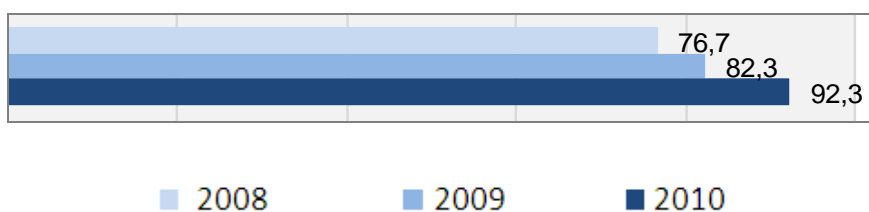
2.11. Capacidade empresarial

O *Índice de Competitividade* analisou os seguintes quesitos referentes à *Capacidade empresarial*: (i) capacidade de qualificação e aproveitamento do pessoal local; (ii) presença de grupos nacionais e internacionais do setor de turismo; (iii) concorrência e barreiras de entrada; e (iv) presença de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias.

Em *Capacidade empresarial*, a média Brasil ficou em 57,0. O grupo de capitais obteve 82,7 pontos, acima da média Brasil, enquanto que o conjunto de cidades não capitais obteve 38,6, abaixo do indicador geral nacional nesta dimensão.

O destino Florianópolis conquistou 92,3 pontos (escala de 0 a 100), acima dos pontos registrados na dimensão *Capacidade empresarial* em 2009, como é possível verificar no gráfico:

Gráfico 11. Capacidade empresarial - Resultados do destino 2008-2010



Dentre os aspectos positivos identificados nesta dimensão estão a presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica, de formação superior e de cursos livres, e a oferta de escolas de formação em idioma estrangeiro. Foi constatado que existe pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de gerência ou administrativos em meios de hospedagem, agências ou operadoras e estabelecimentos de alimentos e bebidas como fatores positivos para o destino. A presença de grupos nacionais ou internacionais do setor de turismo (como redes de locação de automóveis, cadeias de restaurantes e redes de meios de hospedagem) e a aplicação de programa de qualificação especificamente voltado para empresários ou gerentes de empreendimentos turísticos também influenciaram positivamente o resultado. Foi constatada a existência de adensamentos de empreendimentos turísticos que fomentam o empreendedorismo como arranjos produtivos locais, o que contribuiu para o índice de competitividade do destino nesta dimensão. Considerou-se ainda a presença de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários e de empresas que exportam mercadorias de alto valor agregado.

O resultado do destino nesta dimensão foi afetado negativamente, dentre outros aspectos, pela sinalização de barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos pelo empresariado local – entre elas a dificuldade para obtenção de licenciamento ambiental e os entraves na mobilidade urbana.

2.12. Aspectos sociais

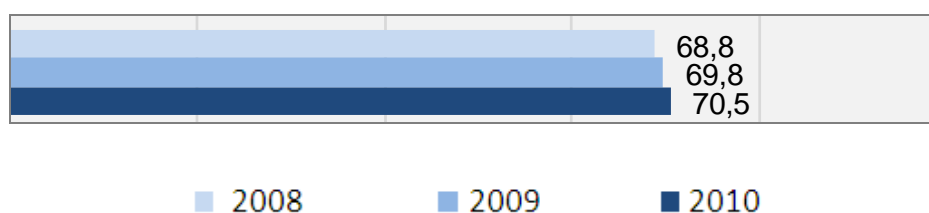
O *Índice de Competitividade* analisou as seguintes variáveis referentes aos *Aspectos sociais*: (i) acesso à educação; (ii) empregos gerados pelo turismo; (iii) política de enfrentamento e prevenção à exploração sexual infanto-juvenil; (iv) uso de atrativos e equipamentos turísticos pela população; e (v) cidadania, sensibilização e participação na atividade turística.

Consideradas todas estas questões, a média Brasil em 2010 na dimensão *Aspectos sociais* foi 58,4. A média das capitais avaliadas posicionou-se em 64,2 pontos, acima do indicador nacional neste item, enquanto a média das cidades não capitais foi 54,2, abaixo da média Brasil nesta dimensão.

A cidade de Florianópolis registrou um índice de competitividade de 70,5 pontos, acima do índice conquistado nesta dimensão na edição anterior do estudo, conforme exhibe o gráfico a seguir:



Gráfico 12. Aspectos sociais - Resultados do destino 2008-2010



Nesta dimensão, o destino se destacou pela existência de investimentos em educação – para além do percentual obrigatório de 25% – e por não haver relato de utilização de mão de obra informal durante a baixa temporada. Levaram-se em conta que são aplicadas políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes. Além disso, o destino consulta a população sobre atividades ou projetos turísticos, e a sociedade civil organizada se envolve com a atividade turística por meio de associações de moradores, sindicatos, ONGs/OSCIPs, cooperativas e associações de classe.

Entretanto, entre os aspectos que resultaram em impactos negativos estão a não aplicação de programa específico de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, ação que, uma vez executada fortaleceria o destino ao mobilizar a iniciativa privada, o poder público municipal e o terceiro setor. Avaliou-se ainda que não são adotados programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local. O município não sensibiliza constantemente os cidadãos sobre a importância da atividade turística para o destino e não alerta o turista para o respeito à comunidade local, à cultura, ao patrimônio e para a preservação do meio ambiente.

Além destes fatores, na avaliação desta dimensão foram considerados ainda dados secundários de indicadores sociais do destino, como percentual de habitantes com acesso ao ensino, Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), dentre outros.

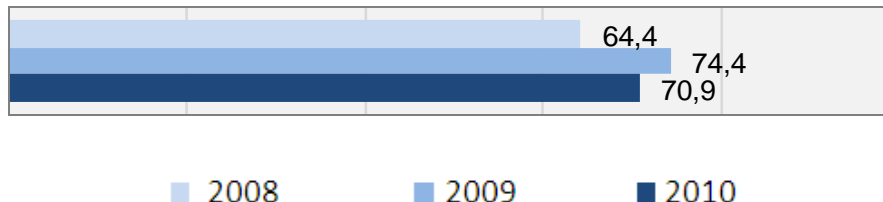
2.13. Aspectos ambientais

Para avaliar a dimensão *Aspectos ambientais* foram considerados os seguintes aspectos: (i) estrutura e legislação municipal de meio ambiente; (ii) atividades em curso potencialmente poluidoras; (iii) rede pública de distribuição de água; (iv) rede pública de coleta e tratamento de esgoto; (v) coleta e destinação pública de resíduos; e (vi) unidades de conservação no território municipal.

Em *Aspectos ambientais*, a média Brasil foi 65,6 pontos (escala de 0 a 100). O grupo de capitais obteve 71,3 pontos, resultado acima da média Brasil, enquanto a média do conjunto de cidades não capitais foi 61,5, abaixo do indicador geral nacional nesta dimensão.

O indicador de Florianópolis nesta dimensão foi 70,9 pontos (escala de 0 a 100), resultado abaixo do índice obtido pelo destino em 2009, como é possível conferir no gráfico:

Gráfico 13. Aspectos ambientais - Resultados do destino 2008-2010



Nesta dimensão, o resultado obtido pelo destino foi composto, entre outros quesitos, pela existência de um órgão municipal com atribuição exclusiva de coordenar ou incentivar a preservação do meio ambiente, dotado de recurso próprio e que recentemente desenvolveu projetos ou atividades relacionadas ao turismo em conjunto com o órgão gestor do segmento no destino. O município dispõe de um fundo municipal para o meio ambiente efetivo – cujos recursos estão disponíveis para ser aplicados. Constatou-se ainda que o destino mantém poucas atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização em seu território. Quanto ao saneamento, verificou-se que o município possui uma rede pública de distribuição de água, há estação de tratamento de água que atende ao destino e são aplicadas campanhas de educação periódicas para o uso racional do recurso. O destino é atendido por um sistema público de coleta de esgoto com configuração de separador absoluto e existe política de monitoramento da

balneabilidade em ambientes naturais (como rios, lagos, lagoas ou praias). Outros aspectos positivos que contribuíram para a composição do índice foram a destinação pública de resíduos domésticos para um aterro sanitário, a aplicação de política de tratamento de resíduos hospitalares e a oferta de serviços de coleta seletiva residencial. Além disso, verificou-se a presença de Unidades de Conservação com atividade turística monitorada em território municipal.

Entretanto, não há no destino um Código Ambiental Municipal, tampouco legislação pela adoção de fontes de energia renovável em estabelecimentos públicos ou privados. Além disso, o destino mantém um conselho municipal de meio ambiente inativo. Avaliou-se ainda, a inexistência de uma estação de tratamento de água para a sua reutilização, o índice de cobertura da rede pública de esgoto e a carência de campanhas de educação periódicas sobre a destinação do lixo. Também impactou o índice nesta dimensão o fato de não haver plano de manejo para a principal Unidade de Conservação indicada – Parque Municipal de Lagoa do Peri.

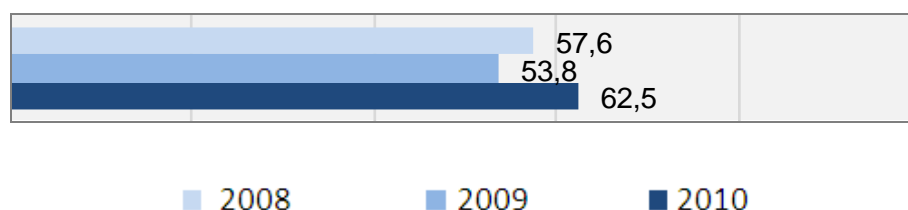
2.14. Aspectos culturais

Nesta dimensão foram analisados os seguintes quesitos: (i) produção cultural associada ao turismo; (ii) patrimônio histórico e cultural; e (iii) estrutura municipal para apoio à cultura.

A média Brasil nesta dimensão foi 55,9, acima do indicador obtido no estudo anterior, abaixo da média das capitais estudadas (64,1) e acima do índice das cidades não capitais (50,0).

Em *Aspectos culturais*, o destino registrou 62,5 pontos, um índice acima do obtido no estudo anterior, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 14. Aspectos culturais - Resultados do destino 2008-2010

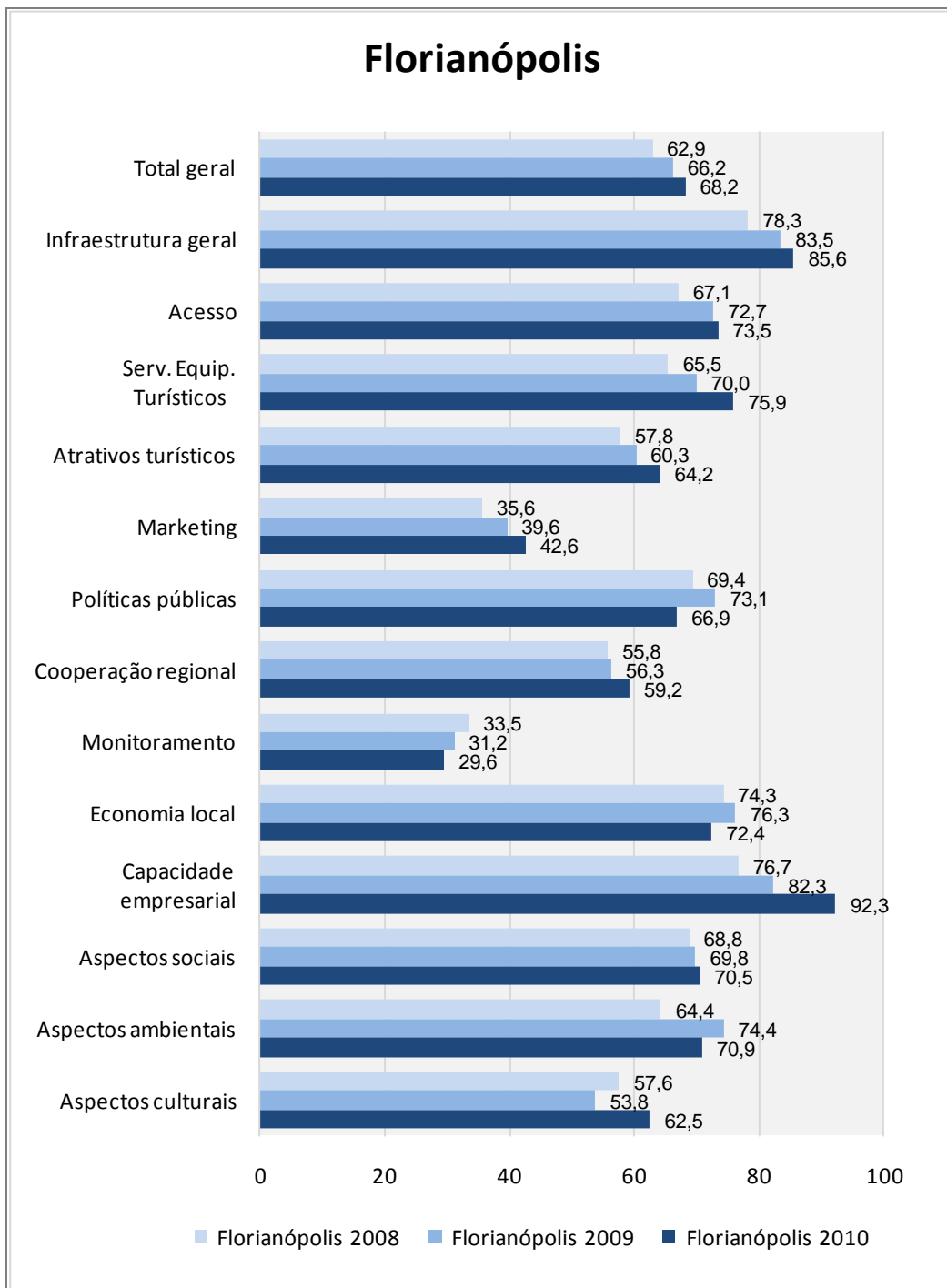


O destino possui atividade artesanal típica comercializada em esfera local, culinária típica pela qual é reconhecido como destino turístico em esfera nacional, mantém tradições culturais evidentes, incentiva manifestações religiosas que atraem fluxo turístico e fomenta grupos artísticos de manifestação popular tradicional, ou seja, dispõe de um conjunto de produções culturais associadas ao turismo que podem gerar fluxo de visitantes para o município. Também ajudaram a compor o resultado desta dimensão a existência de patrimônios imateriais registrados que se constituem em atrativos turísticos, a aplicação de política de preservação de bens culturais imateriais, a existência de patrimônio artístico tombado considerado atrativo turístico, a existência de sítio arqueológico tombado ou registrado e a existência de bens tombados como patrimônio histórico. Pode-se destacar ainda que o segmento conta com um órgão da administração local com atribuição exclusiva de incentivar o desenvolvimento da cultura que dispõe de recurso próprio. O destino aplica política municipal de cultura, que dentre outros benefícios ajuda a manter um calendário de manifestações culturais, possui legislação municipal de cultura e aderiu ao Sistema Nacional de Cultura, aspectos que contribuíram de forma positiva para o índice de competitividade do destino.

O resultado do destino nesta dimensão foi influenciado negativamente pela inexistência de comunidade tradicional em território municipal. Foi observado também que o órgão da administração local com atribuição de incentivar o desenvolvimento da cultura, em 2009, não compartilhou projetos ou atividades em conjunto com o órgão gestor do turismo no município. O destino não possui fundo municipal de cultura, não conta com projeto de implantação de turismo cultural e não monitora a utilização turística do patrimônio cultural aplicando controle de capacidade de suporte ou carga, aspectos que impactaram o indicador do destino.

3. RESULTADOS CONSOLIDADOS

Gráfico 15. Resultados consolidados



4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE

A tabela a seguir consolida os resultados gerais do destino nas dimensões avaliadas. O índice geral (Total geral) é o resultado da soma ponderada das 13 dimensões, analisadas segundo a sua importância para a competitividade do turismo.

É possível verificar ainda os índices registrados nas três edições do Índice de Competitividade*, além dos resultados do grupo de Capitais ou do grupo de Não capitais avaliadas.

Dimensões	Brasil*			Capitais			Florianópolis		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Total geral	52,1	54,0	56,0	59,5	61,9	64,1	62,9	66,2	68,2
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	70,5	71,3	74,3	78,3	83,5	85,6
Acesso	55,6	58,1	60,5	66,9	69,9	72,0	67,1	72,7	73,5
Serv. Equip. Turístico	44,8	46,8	50,8	56,8	59,4	63,3	65,5	70,0	75,9
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	56,6	58,5	59,5	57,8	60,3	64,2
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	46,3	47,5	46,8	35,6	39,6	42,6
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	55,7	58,7	61,5	69,4	73,1	66,9
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	42,9	47,1	48,3	55,8	56,3	59,2
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	42,1	41,8	42,6	33,5	31,2	29,6
Economia local	56,6	57,1	59,5	64,7	67,6	70,7	74,3	76,3	72,4
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	72,1	78,1	82,7	76,7	82,3	92,3
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	62,3	63,1	64,2	68,8	69,8	70,5
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	63,8	67,0	71,3	64,4	74,4	70,9
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	61,4	63,0	64,1	57,6	53,8	62,5

Fonte: FGV/MTur/SEBRAE, 2010

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