

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

MANAUS



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	12
2.6 Marketing e promoção do destino.....	13
2.7 Políticas públicas.....	15
2.8 Cooperação regional	16
2.9 Monitoramento.....	17
2.10 Economia local	18
2.11 Capacidade empresarial.....	20
2.12 Aspectos sociais.....	21
2.13 Aspectos ambientais	22
2.14 Aspectos culturais	24
3. RESULTADOS CONSOLIDADOS	26
4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	27

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).

Para que o município avaliado possa comparar os resultados das três edições da pesquisa, é importante observar os critérios estatísticos nos quais esse levantamento

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.

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

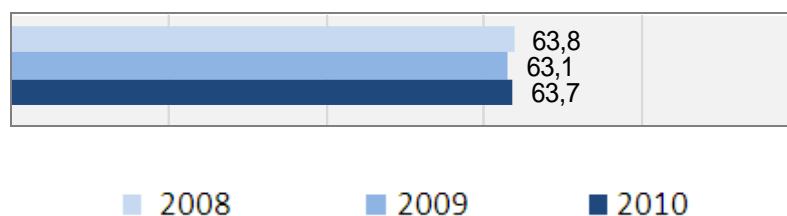
Resultados gerais 2010

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 Manaus foram considerados, portanto, os índices obtidos nas 13 dimensões avaliadas. Com isso, o índice geral do destino em 2010 foi 63,7 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido pelo destino em 2009 (63,1), como é possível conferir no gráfico:

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



Os resultados obtidos pelo destino nas dimensões Infraestrutura geral (65,7), Acesso (73,4), Atrativos turísticos (75,8), Economia local (73,6), Capacidade empresarial (87,7), Aspectos ambientais (79,0) e Aspectos culturais (65,9) 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 Serviços e equipamentos turísticos (63,2), Marketing (37,9), Políticas públicas (44,2), Cooperação regional (52,4), Monitoramento (41,7) e Aspectos sociais (53,3) 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 Manaus, 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 Acesso, Serviços e equipamentos turísticos, Atrativos turísticos, Marketing e promoção do destino, Economia local e Aspectos ambientais.

As dimensões Cooperação regional, Monitoramento e Aspectos culturais registraram estabilidade de resultados em 2010 em relação a 2009.

Por fim, foi possível observar que as dimensões Infraestrutura geral, Políticas públicas, Capacidade empresarial e Aspectos sociais 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.

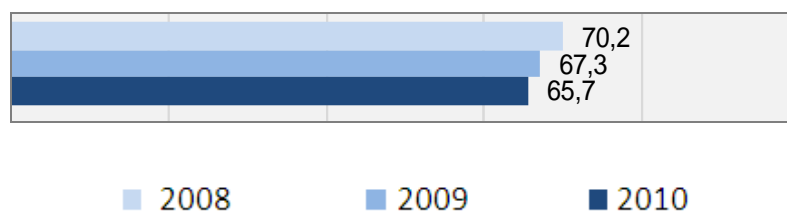
2.2 Infraestrutura geral

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*, Manaus registrou 65,7 pontos em 2010, um índice abaixo do obtido pelo município em 2009, como mostra o gráfico a seguir:

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



O indicador de Manaus foi influenciado de forma positiva pela disponibilidade de serviço público de atendimento médico a emergências 24 horas no destino com alguns níveis de complexidade de atendimento, pela presença de um grupamento especial de atendimento ao turista na Polícia Militar, e pela preocupação do destino em aumentar o efetivo da Polícia Militar durante a alta temporada ou durante grandes eventos. Pode-se citar também a oferta de lixeiras e telefones públicos no entorno das áreas turísticas e a adoção de quesitos de embelezamento nas áreas públicas – praças, jardins, iluminação cenográfica em alguns monumentos. Além disso, o destino põe em prática programa para a conservação de mobiliário urbano – Programa de adoção 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 pode-se citar o fornecimento descontínuo de energia elétrica no período de alta temporada. Observa-se que a planta energética da Zona Franca será modificada

com a chegada do gasoduto Coari - Manaus, assim as eventuais falhas de energias serão mitigadas, segundo informações da concessionária. Outros quesitos avaliados foram o estado de conservação e carência de banheiros públicos nas áreas turísticas e a conservação do mobiliário urbano no entorno das áreas turísticas.

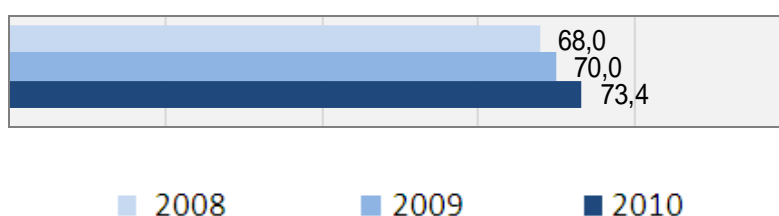
2.3 Acesso

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 Manaus posicionou-se em 73,4 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 Eduardo Gomes – e a estrutura do terminal aeroportuário que atende ao destino estão entre os aspectos considerados. Durante a visita técnica ao município, realizada entre o período de 30/08/2010 e 03/09/2010, foi possível constatar a variedade de opções de transporte público ou concessões para atender àqueles que desembarcam no terminal aéreo que atende ao destino – ônibus convencional e executivo, e taxis. Dentre outros aspectos que influenciaram o índice de competitividade nesta dimensão estão a existência de um terminal rodoviário e a oferta de transportes para o deslocamento dos que embarcam e desembarcam na rodoviária.

A existência de um terminal aquaviário que atende ao município – e pelo qual embarcam e desembarcam turistas em visita ao destino – e a boa estrutura do terminal aquaviário para o atendimento ao fluxo turístico também foram fatores que ajudaram a compor o resultado. Visitantes contam ainda com uma linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interliga os principais atrativos do destino e na qual são oferecidas informações em idioma estrangeiro. Somam-se a estes fatores a existência de linhas de transporte urbano que atendam às principais atrações turísticas. Favorece o destino a disponibilidade de serviços de táxis regularizados e padronizados e a oferta de ligações aéreas diretas entre o aeroporto do município e seus principais centros emissores de turistas nacionais e internacionais, aspectos que contaram positivamente para o indicador nesta dimensão.

Entre os aspectos negativos identificados nesta dimensão pode-se citar as condições da principal rodovia de acesso de fluxo turístico ao destino – BR 174. Outro aspecto que influenciou o índice de competitividade do destino nesta dimensão foi a impossibilidade de o visitante optar por embarcar e desembarcar nos principais atrativos enquanto circula na linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar). A falta de estrutura do principal terminal rodoviário, a indisponibilidade de serviço de metrô, a impossibilidade de interligação entre os diferentes modais de transporte, a existência de congestionamentos em qualquer época do ano e a carência de vagas para estacionamento nas áreas turísticas também foram fatores que influenciaram negativamente o resultado obtido pelo destino nesta dimensão.

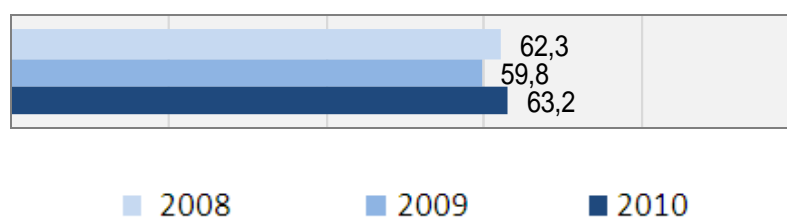
2.4 Serviços e equipamentos turísticos

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 Manaus, o índice de competitividade foi 63,2 pontos nesta dimensão, índice 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 descritiva ou interpretativa nos atrativos, disponível em idioma estrangeiro. A existência de centros de atendimento ao turista, a oferta de estrutura e a diversidade de serviços em tais centros, e a flexibilidade de horários e dias de funcionamento foram outros quesitos considerados. Além disso, levou-se em conta a existência de um importante centro de convenções – o equipamento considerado foi Studio 5 –, a estrutura disponível, a capacidade, a localização do centro de convenções em relação às áreas turísticas, a oferta de transporte público no espaço e a identificação de outros espaços para a realização de eventos. A localidade abriga empresas de receptivo que oferecem diversos serviços aos turistas, inclusive atendimento em idiomas estrangeiros, disponibiliza guias de turismo registrados pelas normas do Ministério do Turismo e conta com uma organização de guias ou condutores que representa o segmento. Quanto à capacidade dos estabelecimentos de alimentação, verificou-se a valorização da gastronomia regional e a existência de uma organização representativa de restaurantes e similares, que discute e defende os interesses dos empreendimentos de alimentação.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o indicador do destino nesta dimensão pode-se citar a inexistência de sinalização turística viária nos padrões internacionais recomendados e a limitada cobertura da sinalização turística descritiva nos atrativos. Quanto aos meios de hospedagem, constatou-se a inexistência de incentivo formal ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em estabelecimentos de hospedagem e o fato de a maioria dos meios de hospedagem não cumprir quesitos de acessibilidade para deficientes. Verificou-se ainda que não há incentivo formal à adoção de tecnologias que priorizem a questão ambiental em estabelecimentos de alimentos e bebidas, e que a maioria dos empreendimentos deste setor não adota quesitos de acessibilidade, pontos que prejudicaram o resultado do destino nesta dimensão.

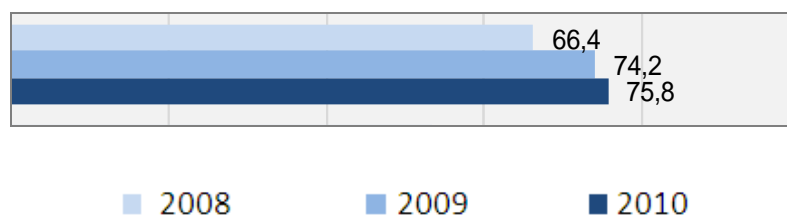
2.5 Atrativos turísticos

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 Manaus em *Atrativos turísticos* foi 75,8 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



O indicador do destino nesta dimensão foi influenciado positivamente, entre outros fatores, pela existência de atrativos naturais para os quais há fluxo turístico. Em visita técnica realizada no dia 03/09/2010, foi possível constatar a preocupação do destino com a preservação ambiental do entorno do principal atrativo natural indicado – Tour Fluvial - Rio Amazonas (Trecho Manaus) – e com a manutenção da estrutura disponível no local. Também ficou constatado que o destino conta com atrativos culturais para os quais há fluxo turístico, tendo sido o principal indicado – Complexo Largo São Sebastião (Teatro Amazonas e arredores). O destino deixa clara a preocupação com a preservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado e com a estrutura disponível no local, adota alguns quesitos de acessibilidade neste principal atrativo cultural e monitora seu limite de capacidade de carga. O resultado do município também foi positivamente afetado pela existência de eventos programados que atraem turistas, pela estrutura disponível no local em que acontece

o principal evento programado indicado – Festa do Boi Manaus –, e pela atenção a alguns quesitos de acessibilidade para deficientes físicos no local em que acontece a festividade. 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. Ficou constatado que, no local em que acontece a principal realização técnica e científica indicada – Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia - INPA (visitas técnicas) – são adotados quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência.

Apesar dos aspectos positivos avaliados, outros quesitos influenciaram negativamente a pontuação nesta dimensão. O principal atrativo natural indicado não possui estudo de capacidade de carga ou suporte para minimizar o impacto da atividade turística sobre seus recursos, assim como não adota quesitos que viabilizem amplamente o acesso ou circulação de pessoas com deficiência. A inexistência de um estudo de capacidade de carga no local em que acontece o principal evento programado indicado – que segundo a comunidade local traz impactos negativos – também foi considerado. Além disso, não há no destino o monitoramento da capacidade de carga ou suporte da principal realização técnica e científica, aspecto que, se melhorado, tende a potencializar a atratividade do destino ao longo de todo o ano.

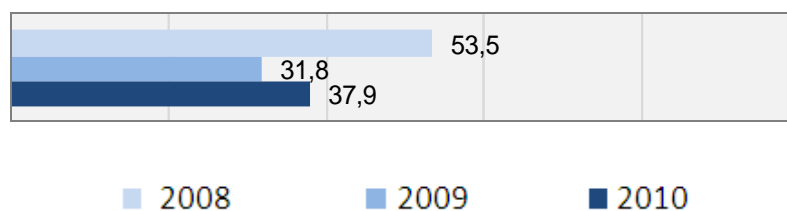
2.6 Marketing e promoção do destino

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 Manaus registrou 37,9 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 esse índice em *Marketing e promoção do destino* pode-se citar o fato de o destino participar de feiras e eventos do setor de turismo, de forma contínua e institucionalizada. Manaus participou de eventos regionais, estaduais e nacionais nos últimos dois anos e participa de feiras e eventos não voltados ao setor de turismo, de forma a ampliar a promoção do destino no mercado especializado nacional. Foi constatado também que o município avalia os resultados dos eventos dos quais participa – por meio de reuniões de avaliação com os participantes após os eventos. Ademais, a página institucional do município na internet – acessível pelo endereço www.manaus.am.gov.br – traz informações turísticas sobre o destino.

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. Além disso, o destino não dispõe de nenhum plano similar de marketing regional, que o contemple com ações e metas de mercado para o turismo. A cidade de Manaus não oferece ao turista uma central telefônica específica de informações turísticas através da qual os visitantes possam obter informações sobre atrativos, equipamentos e serviços disponíveis no destino, e o material promocional do destino não alerta o visitante sobre ações de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes. Da mesma forma, não há informações turísticas em idioma estrangeiro na página institucional do destino e faltam ações no ambiente virtual que deixem claro aos potenciais turistas a preocupação do destino em prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo e em preservar o meio ambiente.

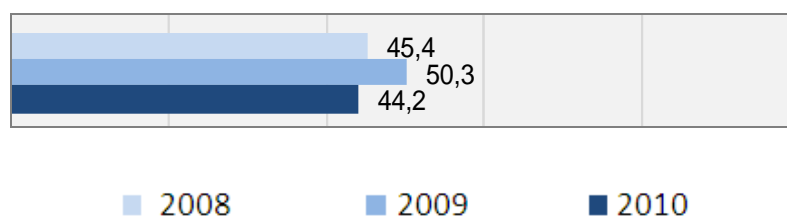
2.7 Políticas públicas

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 Manaus conquistou 44,2 pontos este ano, abaixo do resultado registrado em 2009, como é possível conferir no gráfico:

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



O destino possui um órgão municipal – Manaustur – com atribuição de coordenar e incentivar o desenvolvimento do turismo e, recentemente, desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias em atividades relacionadas ao turismo, questões que contribuíram de maneira positiva para a composição do indicador de competitividade nesta dimensão. O município mantém representação junto ao Fórum Estadual de Turismo, dispôs no ano anterior de investimentos diretos do governo estadual em projetos que visam a competitividade do turismo, e, além de atuar em cooperação com o Ministério do Turismo em programas ou convênios, registrou também no ano anterior investimentos diretos do governo federal no destino em projetos ligados ao turismo. Manaus adotou programas de modernização administrativa ou fiscal na gestão municipal nos últimos cinco anos e conta com um Plano Diretor Municipal que contempla o setor de turismo.

Entretanto, o destino possui um órgão gestor de turismo que não dispõe de recurso próprio para coordenar e incentivar o desenvolvimento do setor, fato que impactou o

resultado do destino nesta dimensão. Verificou-se ainda que o município não possui uma instância de governança ativa – fórum ou conselho municipal de turismo – dedicada ao acompanhamento da atividade turística. Além disso, a cidade de Manaus não segue nenhum planejamento formal para o setor de turismo que defina diretrizes e metas do setor para os próximos anos, gerando influência negativa na pontuação desta dimensão.

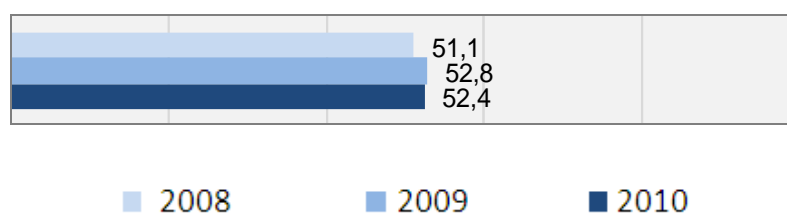
2.8 Cooperação regional

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 Manaus atingiu um índice de competitividade de 52,4 pontos (escala de 0 a 100) nesta dimensão, abaixo 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 que conta com a participação ativa de diversos atores do segmento turístico da região Polo Amazônico, está constituída seguindo os princípios do Programa de Regionalização do Ministério do Turismo e mantém reuniões periódicas. A instância regional dispõe de um gestor executivo com dedicação parcial à coordenação, realiza parcerias com os setores públicos e privados dos municípios que representa e dispõe de suporte para a

condução de suas atividades, fatores que exerceram impacto positivo sobre o indicador obtido 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. Além disso, o destino integra roteiros regionais, comercializados por operadores e agências, e estruturados com a participação de atores do *trade* turístico. No ano anterior, o município participou de eventos para a promoção e comercialização dos roteiros regionais ou da região turística dos quais faz parte, e em parceria com outros destinos da mesma região realizou ações promocionais, inclusive com agentes e operadores de turismo receptivo, questões consideradas positivas para a composição do resultado nesta dimensão.

Entretanto, a instância de governança regional não está formalmente constituída e não conta com recurso próprio, fatores negativos sobre a pontuação desta dimensão. Não foram constatados projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da mesma região – Polo Amazônico. Além disso, Manaus não participa de consórcio público ligado a projetos turísticos com outro destino de sua região 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 ou cadastro da oferta turística e neles não são monitoradas questões de sustentabilidade, como a elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA), por exemplo. 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.

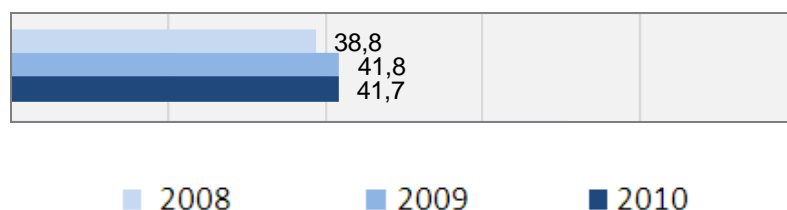
2.9 Monitoramento

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 Manaus em *Monitoramento* foi 41,7 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 – Inventário da Oferta Turística –, levantamentos que geram dados relevantes para o planejamento e a divulgação de informações do destino. Além do aproveitamento e divulgação dos dados coletados, o destino conta com um sistema de indicadores de desempenho e dispõe de um conjunto técnico ou inventário de estatísticas turísticas. Pode-se citar ainda, o monitoramento periódico dos impactos culturais gerados pelo turismo.

Entretanto, além de não gerar relatórios de conjuntura turística dos segmentos relacionados ao turismo, o destino não acompanha os objetivos da política em turismo em nível estadual e federal, aspectos que, uma vez melhorados, poderiam auxiliar o destino no incremento do índice de competitividade. Constatou-se ainda que o município não monitora os impactos econômicos, sociais e ambientais gerados pelo turismo e que a administração pública local não possui um setor específico de estudos que realiza pesquisas em turismo com pessoal especializado e softwares estatísticos.

2.10 Economia local

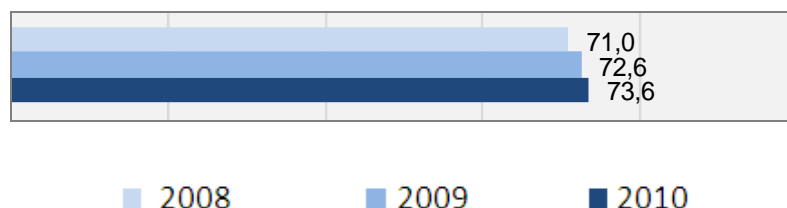
Para avaliar a dimensão *Economia local* foram considerados os seguintes aspectos: (i) aspectos da economia local; (ii) infraestrutura de comunicação; (iii) infraestrutura e facilidades para negócios; e (iv) empreendimentos ou eventos alavancadores.

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*.

Manaus registrou 73,6 pontos, um índice acima 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 à internet em banda larga no destino, a disponibilidade de acesso gratuito à internet em locais públicos, a oferta de caixas eletrônicos de autoatendimento disponíveis 24 horas para saques com cartões de crédito internacionais e a existência de casas de câmbio para turistas estrangeiros ajudaram a compor o indicador nesta dimensão. O destino aplica políticas de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços, e benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para empreendimentos e serviços ligados ao setor estão disponíveis para o empresariado local. A atuação de um *Convention & Visitors Bureau* – mesmo ele sendo regional não exclusivo do destino – e a existência de um polo físico de 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.

Entre os aspectos negativos identificados nesta dimensão pode-se citar o fato de que o destino não oferece benefícios de isenção ou redução de impostos ou taxas para as atividades características do turismo.

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.

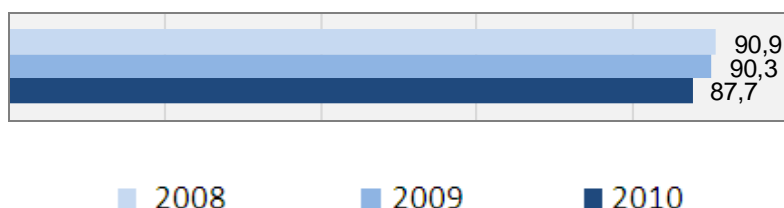
2.11 Capacidade empresarial

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 Manaus conquistou 87,7 pontos (escala de 0 a 100), abaixo 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 idiomas estrangeiros. Em entrevistas com o empresariado local, foi constatado que existe pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de administrativos em meios de hospedagem e em estabelecimentos de alimentos e bebidas, 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. Considerou-se ainda a presença de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários e de empresas que produzem e exportam mercadorias de alto valor agregado ou perecíveis.

O resultado do destino nesta dimensão foi afetado negativamente, dentre outros aspectos, pela carência de pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de gerenciais em hotéis, restaurantes e em agências ou operadoras de turismo. Avaliou-se ainda a sinalização de barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos – entre elas a falta de incentivos fiscais para atividades características de turismo e as dificuldades para obtenção de licenciamento ambiental –, quesitos que, uma vez melhorados, tendem a contribuir para o incremento do índice de competitividade do destino.

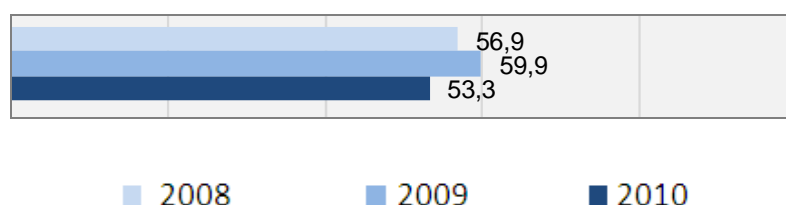
2.12 Aspectos sociais

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 Manaus registrou um índice de competitividade de 53,3 pontos, abaixo 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%. Outros aspectos positivos são a adoção de políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes por parte do poder público municipal. Levou-se em conta que são aplicados programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local, ações contínuas realizadas por órgãos municipais como forma de alavancar a preservação dos espaços e a circulação de visitantes. A população local se envolve na elaboração do orçamento participativo e o município sensibiliza constantemente os cidadãos sobre a importância da atividade turística para o destino. Além disso, a comunidade se envolve com a atividade turística por meio de associações de moradores, sindicatos, ONGs e cooperativas.

Entretanto, entre os aspectos que resultaram em impactos negativos estão o relato de que há no destino utilização de mão de obra informal durante a alta temporada e 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 o município não alerta o turista com efetividade para o respeito à comunidade local, à cultura e patrimônio e para a preservação do meio ambiente. Outro aspecto considerado como impactante para o resultado é que o destino não consulta a população sobre atividades ou projetos turísticos por meio de conselhos e fóruns.

Além destes fatores, na composição do indicador 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.

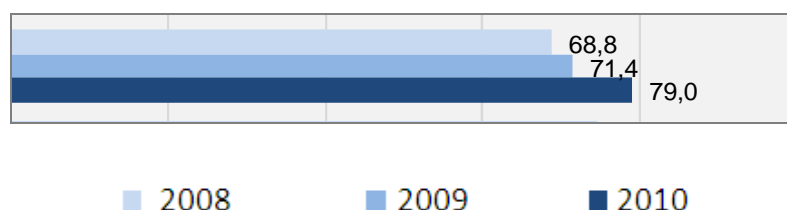
2.13 Aspectos ambientais

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 Manaus nesta dimensão foi 79,0 pontos (escala de 0 a 100), resultado acima 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 – Secretaria do Meio Ambiente – com atribuição exclusiva de coordenar e incentivar a preservação do meio ambiente, dotada de recurso próprio e que recentemente desenvolveu projetos relacionados ao turismo em conjunto com o órgão gestor do segmento. O município tem conselho municipal do meio ambiente atuante, conta com um fundo municipal efetivo – cujos recursos estão disponíveis para ser aplicados – e possui um Código Ambiental Municipal – contra o qual não há ação judicial pública. 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 uma política de monitoramento da balneabilidade em ambientes naturais (como rios, lagos, lagoas ou praias).

Entre os aspectos que geraram decréscimo no indicador estão a inexistência de legislação específica para a adoção de fontes de energia limpa ou renovável em estabelecimentos públicos ou privados, a presença de atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização em seu território e a ausência de uma estação de tratamento de água para a sua reutilização. O índice de cobertura da rede pública de esgoto, a não adoção do sistema de separador absoluto desta rede, a inexistência de controle ou monitoramento da qualidade do ar e o fato de

o município destinar os resíduos domésticos para um aterro controlado também foram quesitos observados.

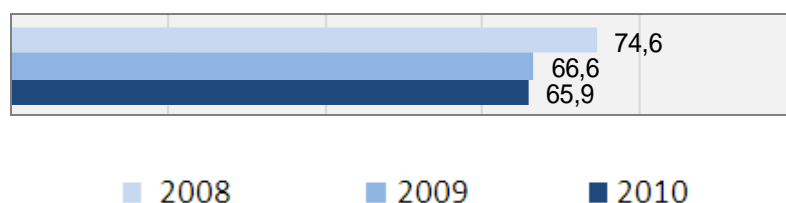
2.14 Aspectos culturais

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. A média das capitais (64,1) ficou acima do índice nacional de competitividade, enquanto a pontuação das cidades não capitais (50,0) posicionou-se abaixo da média Brasil nesta dimensão.

Em *Aspectos culturais*, o destino registrou 65,9 pontos, um índice abaixo do obtido no estudo anterior, como mostra o gráfico a seguir:

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



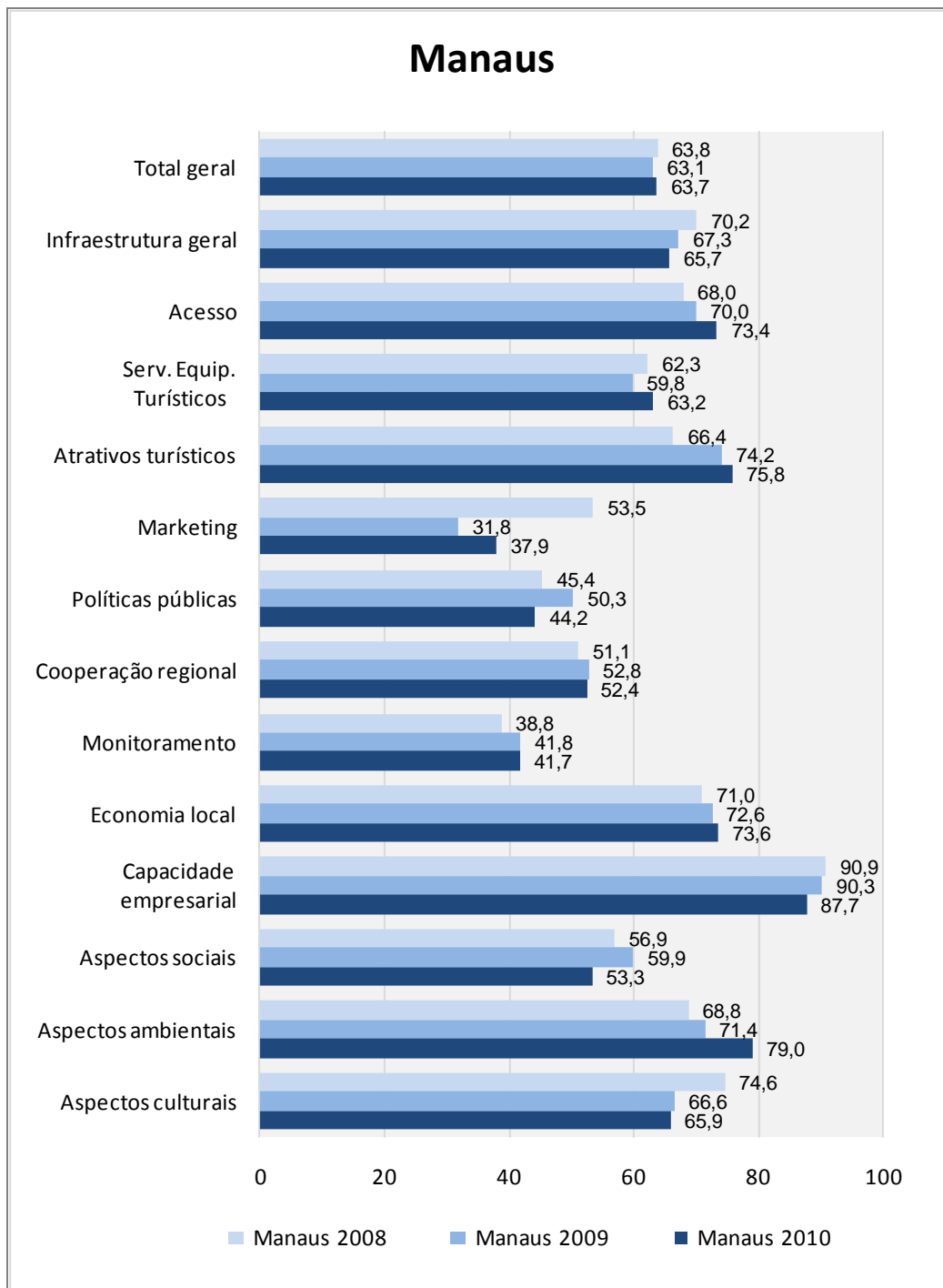
O destino possui atividade artesanal típica comercializada em esfera nacional, possui culinária típica pela qual é reconhecido como destino turístico em esfera nacional, mantém tradições culturais evidentes, incentiva manifestações religiosas que atraem fluxo turístico, possui comunidade tradicional 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 sítio arqueológico tombado ou registrado e a existência de bens tombados como patrimônio histórico em nível nacional. Pode-se destacar também que o segmento conta com um órgão da administração local com atribuição de incentivar o desenvolvimento da cultura que dispõe de recurso próprio e que, no ano anterior, compartilhou projetos ou atividades em conjunto com o órgão gestor do turismo na cidade. 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 fundo municipal de cultura, este último exclusivo e efetivo. Além disso, a cidade de Manaus aderiu ao Sistema Nacional de Cultura e possui projeto de implantação de turismo cultural, aspectos positivos para o destino.

Projetaram a pontuação para baixo nesta dimensão a inexistência de patrimônio imaterial registrado que se constitua em atrativo turístico, a ausência de uma política de preservação de bens culturais imateriais e a inexistência de patrimônio artístico tombado considerado atrativo turístico. Ademais, o destino não monitora a utilização turística do patrimônio cultural aplicando controle de capacidade de suporte ou carga, aspecto que impactou o resultado 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			Manaus		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Total geral	52,1	54,0	56,0	59,5	61,9	64,1	63,8	63,1	63,7
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	70,5	71,3	74,3	70,2	67,3	65,7
Acesso	55,6	58,1	60,5	66,9	69,9	72,0	68,0	70,0	73,4
Serviços e equipamentos turísticos	44,8	46,8	50,8	56,8	59,4	63,3	62,3	59,8	63,2
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	56,6	58,5	59,5	66,4	74,2	75,8
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	46,3	47,5	46,8	53,5	31,8	37,9
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	55,7	58,7	61,5	45,4	50,3	44,2
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	42,9	47,1	48,3	51,1	52,8	52,4
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	42,1	41,8	42,6	38,8	41,8	41,7
Economia local	56,6	57,1	59,5	64,7	67,6	70,7	71,0	72,6	73,6
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	72,1	78,1	82,7	90,9	90,3	87,7
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	62,3	63,1	64,2	56,9	59,9	53,3
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	63,8	67,0	71,3	68,8	71,4	79,0
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	61,4	63,0	64,1	74,6	66,6	65,9

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.