

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

PETRÓPOLIS



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.....	12
2.7 Políticas públicas.....	14
2.8 Cooperação regional	15
2.9 Monitoramento.....	16
2.10 Economia local.....	17
2.11 Capacidade empresarial.....	18
2.12 Aspectos sociais.....	20
2.13 Aspectos ambientais	21
2.14 Aspectos culturais	22
3. RESULTADOS CONSOLIDADOS	24
4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	25

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

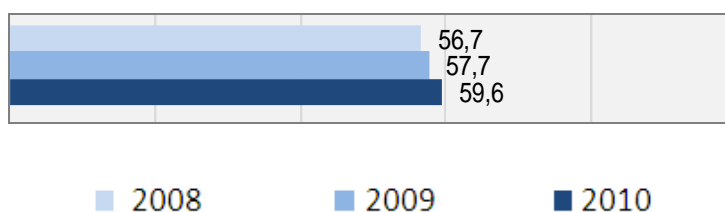
Resultados gerais 2010

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 Petrópolis foram considerados, portanto, os índices obtidos nas 13 dimensões avaliadas. Com isso, o índice geral do destino em 2010 foi 59,6 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido pelo destino em 2009 (57,7), como é possível conferir no gráfico:

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



Os resultados obtidos pelo destino nas dimensões Infraestrutura geral (65,2), Acesso (69,9), Atrativos turísticos (71,0), Economia local (62,3), Aspectos ambientais (70,6) 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 (47,4), Marketing (42,3), Políticas públicas (56,9), Cooperação regional (54,6), Monitoramento (49,6), Capacidade empresarial (56,5) e Aspectos sociais (54,4) 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 Petrópolis, é possível concluir que em 2010 houve evolução 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, Acesso, Serviços e equipamentos turísticos, Atrativos turísticos, Marketing, Cooperação regional, Monitoramento, Economia local e Aspectos ambientais.

As dimensões Políticas públicas e Aspectos culturais registraram estabilidade de resultados em 2010 em relação a 2009.

Por fim, foi possível observar que as dimensões 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.

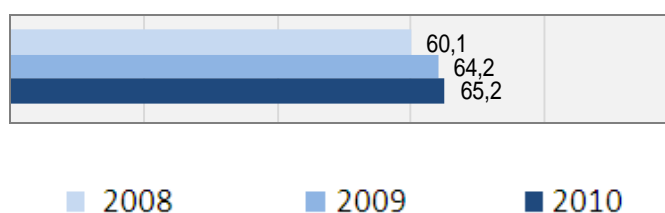
2.2 Infraestrutura geral

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*, o destino Petrópolis registrou 65,2 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 Petrópolis foi influenciado de forma positiva, por exemplo, 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 nas áreas turísticas, pela oferta de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento, pela existência de Grupo Voluntário de Busca e Salvamento (GVBS) e pela existência de Defesa Civil. 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 adoção de quesitos de embelezamento nas áreas públicas, tais como iluminação cenográfica permanente e troca de fiação aérea por subterrânea em alguns pontos das áreas turísticas, conforme constatado em visita técnica ao destino no período de 12/04/10 a 16/04/10.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o resultado do destino nesta dimensão estão a ausência de um grupamento especializado no atendimento ao

turista na Polícia Militar, a inexistência de um programa de proteção ao turista na Polícia Civil e a carência na sinalização de nome e numeração das ruas em áreas turísticas do destino, como, por exemplo, no centro histórico, conforme constatado em visita técnica no período de 12/04/10 a 16/04/10.

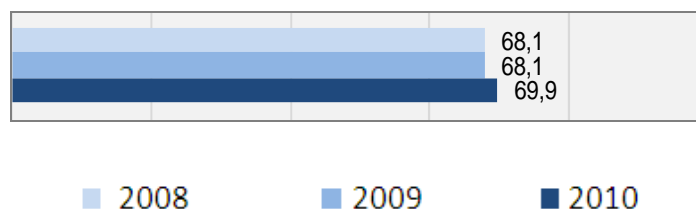
2.3 Acesso

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 emissores 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 Petrópolis posicionou-se em 69,9 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 proximidade de um aeroporto internacional – Aeroporto Internacional do Rio / Maestro Antonio Carlos Jobim (Galeão) – para atender o destino, mesmo que fora de seu território, e a estrutura desse terminal aeroportuário estão entre os aspectos positivos considerados. Pode-se ainda citar as condições da principal rodovia de acesso de fluxo turístico ao destino – BR 040 –, a existência de um terminal rodoviário, a estrutura do terminal rodoviário que atende ao destino – que dispõe, inclusive, de sinalização interna em idioma estrangeiro – e a oferta de transportes para o deslocamento dos que embarcam e desembarcam na rodoviária, tais como ônibus executivo, ônibus convencional e táxi convencional.

Entre os aspectos negativos identificados nesta dimensão estão a inexistência de uma linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interligue os principais atrativos do destino, a existência, com base em relatos locais, de congestionamentos em qualquer época do ano e a carência de vagas para estacionamento nas áreas turísticas.

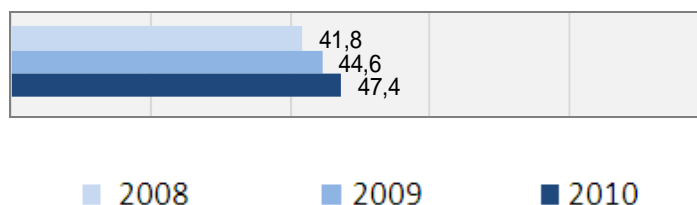
2.4 Serviços e equipamentos turísticos

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 cidade de Petrópolis, o índice de competitividade foi 47,4 pontos nesta dimensão, 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 oferta de sinalização turística viária nos padrões internacionais recomendados, pelo estado de conservação da sinalização turística viária, com informações disponíveis em idioma estrangeiro, e pela existência de sinalização turística descritiva ou interpretativa em alguns atrativos – como, por exemplo, o Parque Nacional da Serra dos Órgãos (PARNASO) –, disponível em idioma estrangeiro. A existência de centros de atendimento ao turista em diversos pontos do destino e a flexibilidade dos dias de funcionamento foram outros quesitos considerados. O destino também dispõe de

empresas de receptivo que oferecem diversos serviços aos turistas, inclusive atendimento em idiomas estrangeiros, de guias de turismo registrados pelas normas do Ministério do Turismo e de uma organização de guias ou condutores que representa a atividade. A presença no município de instituições de qualificação profissional que ofertam cursos e capacitação nas áreas relacionadas ao turismo também foi um dos quesitos que contribuíram para o resultado do destino nesta dimensão.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o resultado do destino nesta dimensão estão a inexistência de um centro de convenções, a inexistência de incentivos formais à adoção de tecnologias que priorizem a questão ambiental nos estabelecimentos comerciais e o não cumprimento de quesitos de acessibilidade na maioria dos estabelecimentos de alimentos e bebidas e de meios de hospedagem.

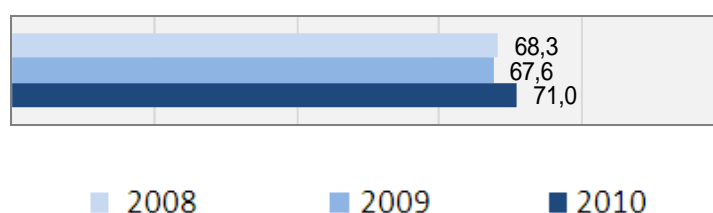
2.5 Atrativos turísticos

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 Petrópolis em *Atrativos turísticos* foi 71,0 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 índice do destino nesta dimensão foi influenciada, de forma positiva, entre outros fatores, pela existência de atrativo natural – Parque Nacional da Serra dos Órgãos (PARNASO) –, para o qual há fluxo turístico. Também ficou constatado que o destino conta com atrativos culturais para os quais há fluxo turístico, tendo sido o principal indicado o Museu Imperial. O destino deixa clara a preocupação com a preservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado, oferece estrutura disponível aos visitantes neste atrativo cultural, adota quesitos de acessibilidade e monitora seu limite de capacidade de carga. O resultado do destino também foi positivamente afetado pela existência de eventos programados que atraem turistas, sendo a Bauernfest o principal evento apontado. O destino ainda conta com 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, sendo o principal fluxo indicado aquele gerado pelo Laboratório Nacional de Computação Científica.

Apesar dos aspectos positivos avaliados, outros quesitos influenciaram negativamente o resultado nesta dimensão. Por exemplo, o entorno do principal atrativo natural indicado e a estrutura disponível aos visitantes do local precisam de melhorias, assim como é necessária a implantação de recursos que viabilizem o acesso ou circulação de pessoas com deficiência. O estado da estrutura disponível no local em que acontece o principal evento programado indicado e a falta de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, também foram considerados.

2.6 Marketing e promoção do destino

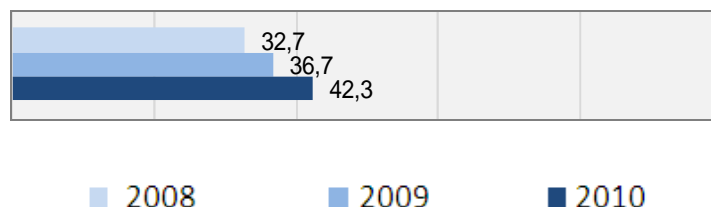
Na dimensão *Marketing e promoção do destino* foram analisadas as seguintes variáveis: (i) plano de marketing; (ii) participação em feiras e eventos; (iii) promoção do destino; e (iv) página do destino na internet (website).

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 Petrópolis registrou 42,3 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* estão a confecção de material promocional institucional, disponível também em idioma estrangeiro, e a participação do destino em feiras e eventos do setor de turismo regionais, estaduais e nacionais, de forma contínua e institucionalizada, com o objetivo de ampliar a promoção do destino no mercado especializado. Como poucos destinos nacionais, a cidade de Petrópolis 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. Pode-se citar ainda que a página institucional do município na Internet – acessível pelo endereço www.fctp.petropolis.rj.gov.br – traz informações turísticas sobre o destino não só em português, mas também em inglês, espanhol e francês.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o resultado do destino nesta dimensão, destaca-se a falta de um plano de marketing formal para o destino – redigido porém ainda em fase de implantação à época da visita técnica de 12/04/2010 a 16/04/2010. 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 no destino. O município também não inclui no plano de divulgação sua participação em feiras e eventos não voltados ao setor de turismo, ação que ajudaria a ampliar a promoção do destino no mercado especializado nacional. Pode-se ainda citar que o material promocional do destino não alerta o visitante sobre a importância de preservar o meio ambiente.

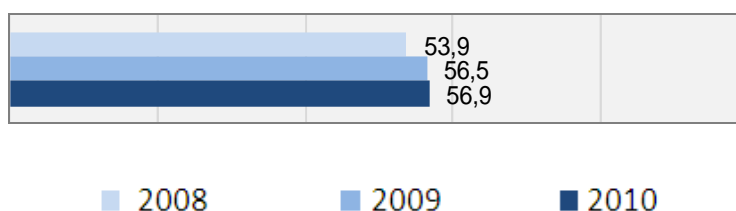
2.7 Políticas públicas

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 Petrópolis conquistou 56,9 pontos este ano, acima do resultado registrado em 2009, como é possível conferir no gráfico:

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



O destino possui uma fundação municipal – Fundação de Cultura e Turismo de Petrópolis – com a atribuição de coordenar ou incentivar o desenvolvimento do turismo – ainda que o órgão não seja exclusivo do turismo – e que dispõe de recurso próprio. No ano anterior, o município desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias em atividades relacionadas ao turismo e dispôs de investimentos diretos do governo estadual em projetos que visam à competitividade do turismo, questões que contribuíram de maneira positiva para a composição do indicador desta dimensão. Além disso, o município possui uma instância de governança ativa – em formato de Conselho de Turismo – dedicada ao acompanhamento da atividade turística e atua em cooperação com o Ministério do Turismo em programas ou convênios. Destaca-se ainda que o destino adotou programas de modernização administrativa ou fiscal na gestão municipal nos últimos cinco anos, conta com um Plano Diretor Municipal revisado que contempla o setor de turismo e possui um planejamento formal para o

setor de turismo. Foram relatados também ações ou projetos executados em parceria com a iniciativa privada ou com entidades de classe representativas do setor ao longo do ano anterior.

Entretanto, o destino não conta com um órgão gestor de turismo exclusivo da pasta turismo, visto que a fundação municipal em questão também se dedica à pasta cultura. Além disso, no ano anterior, o destino não garantiu recursos de emendas parlamentares para o turismo e não registrou investimentos diretos do governo federal no destino em projetos ligados ao turismo, questões que impactaram negativamente o índice nesta dimensão.

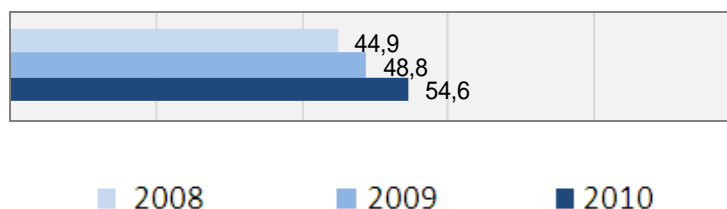
2.8 Cooperação regional

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 Petrópolis atingiu um índice de competitividade de 54,6 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 que conta com a participação ativa de diversos atores do segmento turístico Serra Verde Imperial, está formalmente constituída seguindo os princípios do Programa de Regionalização do

Ministério do Turismo e mantém reuniões periódicas. A instância regional dispõe ainda de um gestor executivo com dedicação parcial à coordenação das atividades e de suporte para a condução de suas atividades – suporte este oferecido pelos governos municipais e pela iniciativa privada –, fatores que exerceram impacto positivo sobre o resultado obtido nesta dimensão. Constatou-se também que o destino integra roteiros regionais, comercializados por operadores e/ou agências e estruturados com a participação de atores do *trade* turístico. Levou-se em conta ainda a existência de projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da Serra Verde Imperial, como, por exemplo, o roteiro Serras Cariocas. Também foi considerada a existência de uma página da região turística na internet – acessível no endereço www.serraverdeimperial.com.br. O fato de o destino produzir ou coproduzir material promocional da região turística da qual faz parte também foi considerado um aspecto positivo para a composição do resultado nesta dimensão.

Entretanto, a instância de governança regional de que Petrópolis faz parte não dispõe de recurso próprio para a condução de suas atividades. Além disso, 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. Destaca-se também que, nos roteiros regionais dos quais o destino faz parte, não ocorre o monitoramento de questões de sustentabilidade, como a elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA), por exemplo.

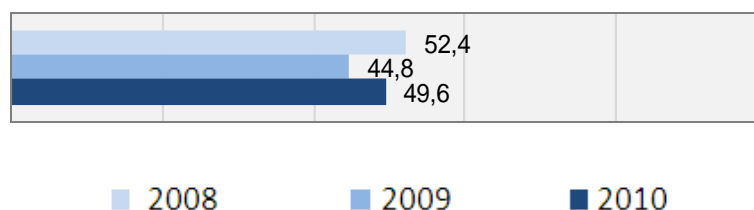
2.9 Monitoramento

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 Petrópolis em *Monitoramento* foi 49,6 pontos (escala de 0 a 100), resultado acima 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, 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 dispõe de um conjunto técnico e inventário de estatísticas turísticas.

Entretanto, não são gerados para o destino relatórios de conjuntura turística dos segmentos relacionados e não são monitorados os impactos econômicos, sociais, culturais e ambientais gerados pelo turismo, aspectos que, uma vez melhorados, poderiam auxiliar o destino no incremento do índice de competitividade. Outra questão considerada foi o fato de a administração pública local não possuir um setor específico de estudos que realize pesquisas em turismo.

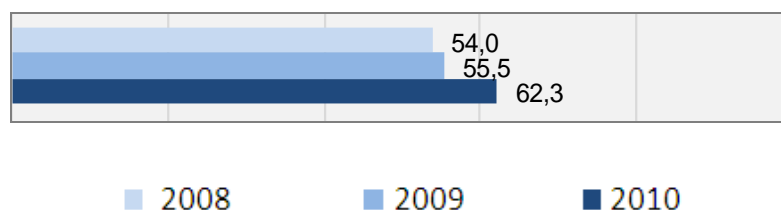
2.10 Economia local

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 Petrópolis registrou 62,3 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 em banda larga à Internet 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, constatações que ajudaram a compor o indicador nesta dimensão. A atuação de um *Convention & Visitors Bureau* exclusivo do destino – o Petrópolis Convention & Visitors Bureau – 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.

Entre os aspectos negativos identificados nesta dimensão estão a carência de benefícios de isenção ou redução de impostos ou taxas para as atividades características do turismo e a ausência de benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para empreendimentos e serviços ligados ao setor.

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.

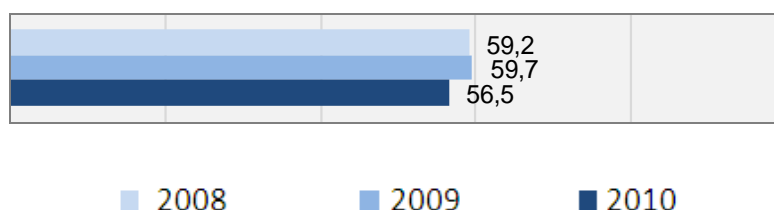
2.11 Capacidade empresarial

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 Petrópolis conquistou 56,5 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 idioma estrangeiro. 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) também influenciou 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/ou 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 gerência ou administrativos em empreendimentos turísticos, como hotelaria, agências e operadoras de turismo e estabelecimentos de alimentos e bebidas. A inexistência de programas de qualificação especificamente voltados para empresários ou gerentes de empreendimentos turísticos também afetou negativamente o resultado.

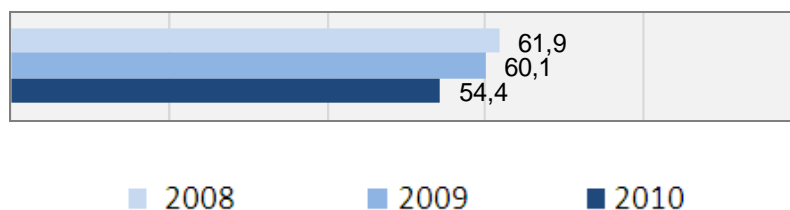
2.12 Aspectos sociais

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 Petrópolis registrou um índice de competitividade de 54,4 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 – além do percentual obrigatório de 25% – e pela aplicação de programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local, ações contínuas realizadas por órgãos municipais e eventualmente por parte da iniciativa privada ou entidades ligadas ao turismo como forma de alavancar a preservação dos espaços e a circulação de turistas. Levou-se ainda em consideração que a população local se envolve na elaboração do orçamento participativo do município.

Entretanto, entre os aspectos que resultaram em impactos negativos estão a não adoção de políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes e a não aplicação de programa específico de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, ações que, uma vez executadas, fortaleceriam o destino ao mobilizar a iniciativa privada, o poder público municipal e o terceiro setor. Avaliou-se

ainda que 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 e para a preservação do meio ambiente.

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.

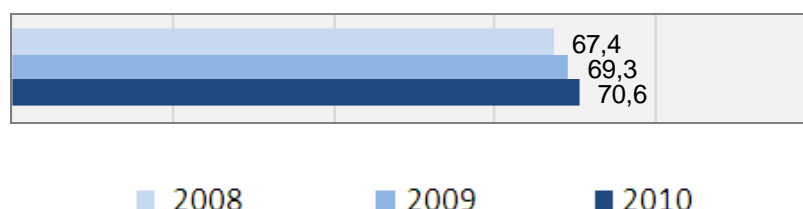
2.13 Aspectos ambientais

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 Petrópolis nesta dimensão foi 70,6 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 com atribuição exclusiva de coordenar ou incentivar a preservação do meio ambiente, dotado de recurso próprio e que

recentemente desenvolveu projetos relacionados ao turismo em conjunto com o órgão gestor do segmento no destino. Constatou-se ainda que o destino mantém baixa concentração de atividade potencialmente poluidora 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, há estação de tratamento de água para a sua reutilização e são aplicadas campanhas de educação periódicas para o uso racional desse recurso. O destino é ainda atendido por um sistema público de coleta de esgoto. Outros aspectos positivos que contribuíram para a composição do índice foram a aplicação de política de tratamento de resíduos hospitalares e a adoção de campanhas de educação periódicas para conscientizar a população local em relação à destinação do lixo. Também ajudou a elevar o índice alcançado nesta dimensão a presença de Unidades de Conservação com atividade turística monitorada em território municipal – sendo o Parque Nacional da Serra dos Órgãos (PARNASO) a principal indicada –, detentora de conselho gestor e onde há aplicação de plano de manejo.

Entretanto, não há no destino Código Ambiental Municipal ou similar, e a prática de coleta seletiva ainda está em fase de testes para futura implantação, aspectos que, uma vez trabalhados, poderiam ajudar o destino a incrementar o índice de competitividade nesta dimensão. Entre os aspectos que geraram impacto no indicador também se destacam a destinação pública de resíduos domésticos para aterro controlado e a falta de legislação específica para a adoção de fontes de energia limpa ou renovável em estabelecimentos públicos ou privados.

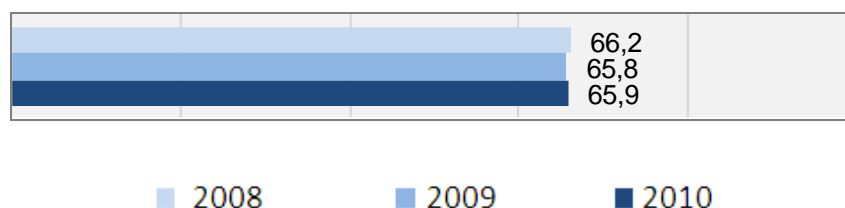
2.14 Aspectos culturais

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 acima do obtido no estudo anterior, como mostra o gráfico a seguir:

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

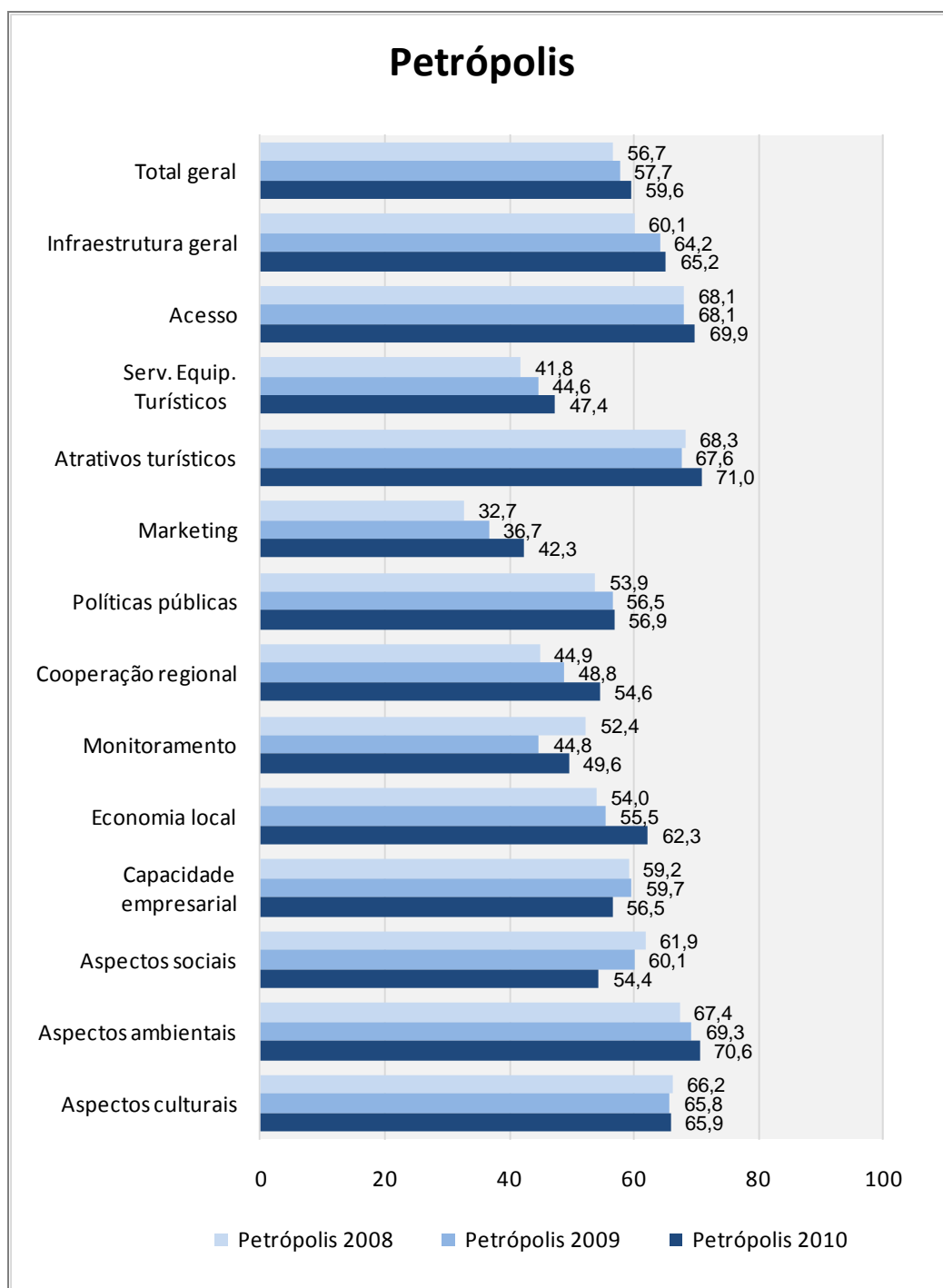


O destino possui atividade artesanal típica comercializada primordialmente em esfera local, mantém tradições culturais evidentes, possui comunidade tradicional e fomenta grupos artísticos de manifestação popular tradicional, ou seja, dispõe de um conjunto de produções culturais associadas ao turismo que podem gerar fluxo de visitantes para o município. Também ajudou a compor o resultado desta dimensão a existência de patrimônio artístico e histórico tombado. Pode-se ainda destacar que o destino conta com uma fundação municipal com a atribuição de incentivar o desenvolvimento da cultura – ainda que não exclusiva da cultura –, a qual dispõe de recurso próprio. O destino aplica política municipal de cultura, que dentre outros benefícios ajuda a manter um calendário de manifestações culturais, e possui legislação municipal de cultura e fundo municipal de cultura, este último exclusivo e efetivo.

Por outro lado, projetaram o resultado para baixo nesta dimensão, por exemplo, a inexistência de patrimônio imaterial registrado e de sítio arqueológico tombado ou registrado e a ausência de metodologia de controle de capacidade de suporte – manejo e carga – para a utilização turística da maior parte do patrimônio cultural.

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*			Não Capitais			Petrópolis		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Total geral	52,1	54,0	56,0	46,9	48,4	50,3	56,7	57,7	59,6
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	58,1	58,9	59,8	60,1	64,2	65,2
Acesso	55,6	58,1	60,5	47,5	49,7	52,3	68,1	68,1	69,9
Serv. Equip. Turístico	44,8	46,8	50,8	36,3	37,9	41,9	41,8	44,6	47,4
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	59,3	60,2	61,3	68,3	67,6	71,0
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	32,4	36,5	39,8	32,7	36,7	42,3
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	47,3	50,2	50,7	53,9	56,5	56,9
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	45,0	48,8	53,1	44,9	48,8	54,6
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	30,6	29,4	30,0	52,4	44,8	49,6
Economia local	56,6	57,1	59,5	50,9	49,6	51,5	54,0	55,5	62,3
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	36,6	39,8	38,6	59,2	59,7	56,5
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	53,5	53,4	54,2	61,9	60,1	54,4
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	55,5	58,1	61,5	67,4	69,3	70,6
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	49,8	48,7	50,0	66,2	65,8	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.