

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

SÃO PAULO



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.....	18
2.10 Economia local	19
2.11 Capacidade empresarial.....	20
2.12 Aspectos sociais.....	22
2.13 Aspectos ambientais	23
2.14 Aspectos culturais	24
3. RESULTADOS CONSOLIDADOS	27
4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	28

1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE

Para realizar este levantamento, pesquisadores da Fundação Getulio 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

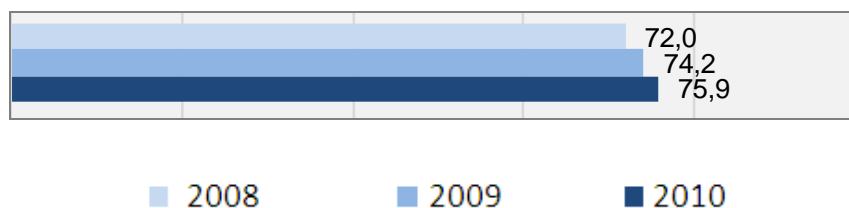
Resultados gerais 2010

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 São Paulo foram considerados, portanto, os índices obtidos nas 13 dimensões avaliadas. Com isso, o índice geral do destino em 2010 foi 75,9 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido pelo destino em 2009 (74,2), como é possível conferir no gráfico:

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



Os resultados obtidos pelo destino nas dimensões Infraestrutura geral (83,9), Acesso (90,2), Serviços e equipamentos turísticos (86,9), Atrativos turísticos (76,6), Marketing (78,5), Monitoramento (77,0), Economia local (86,8) e Capacidade empresarial (93,9) 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 Políticas públicas (74,8), Cooperação regional (27,4), Aspectos sociais (62,7), Aspectos ambientais (67,5) e Aspectos culturais (59,8) 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 São Paulo, 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, Serviços e equipamentos turísticos, Marketing, Políticas públicas, Monitoramento e Economia local.

As dimensões Acesso, Atrativos turísticos, Capacidade empresarial, Aspectos sociais e Aspectos ambientais registraram estabilidade de resultados em 2010 em relação a 2009.

Por fim, foi possível observar que as dimensões Cooperação regional e Aspectos culturais 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.

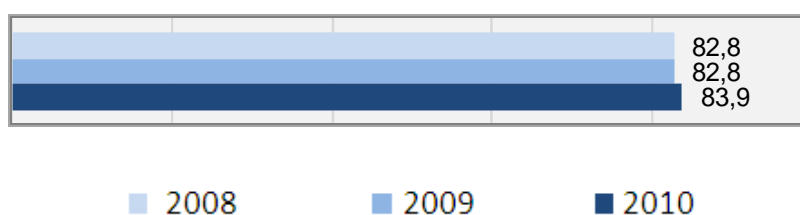
2.2 Infraestrutura geral

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 São Paulo registrou 83,9 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 São Paulo foi influenciado de forma positiva pela disponibilidade de serviço público de atendimento médico a emergências 24 horas no destino com diversos níveis de complexidade de atendimento, pelo fornecimento ininterrupto de energia elétrica no período de alta temporada, pela existência de um programa de proteção ao turista na Polícia Civil – a DEATUR, Delegacia Especializada no Atendimento ao Turista –, pela oferta de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento e pela existência de Defesa Civil. Constatou-se ainda a oferta de elementos de drenagem nas áreas turísticas, a presença de lixeiras, abrigos de ônibus, banheiros públicos e telefones públicos no entorno das áreas turísticas e o uso de quesitos de embelezamento nas áreas públicas – como iluminação cenográfica em prédios históricos, como a Estação da Luz, a Catedral Metropolitana (Sé) e a Ponte Estaiada Octávio Frias de Oliveira. Além disso, o destino põe em prática programa para a conservação de mobiliário urbano ou de áreas verdes – lei 14.223/2006 da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente.

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 e o estado de conservação do mobiliário urbano nas áreas turísticas, como o entorno do Parque Ibirapuera, do Museu de Arte de São Paulo (MASP), do Museu da Língua Portuguesa / Estação da Luz e da Avenida Paulista. Além disso, o destino não disponibiliza espaços específicos para o estacionamento ou a parada (embarque e desembarque) de veículos turísticos nas áreas turísticas, segundo fontes locais um dos quesitos mais reivindicados pelos operadores de receptivo.

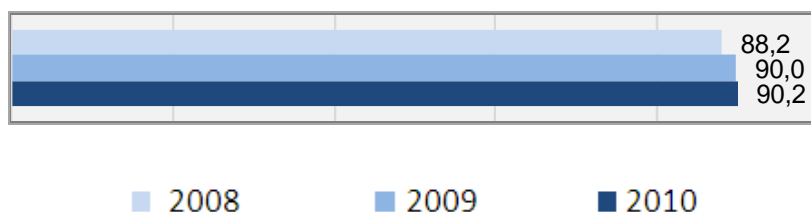
2.3 Acesso

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 São Paulo posicionou-se em 90,2 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 de Congonhas – e em município limítrofe - Aeroporto internacional de Guarulhos – e o volume de passageiros / ano do terminal aeroportuário internacional que atende ao destino estão entre os aspectos considerados. Durante a visita técnica ao município, realizada entre o período de 20 a 24 de setembro de 2010, foi possível constatar a

existência de transporte público e concessões que atenda àqueles que desembarcam no terminal aéreo internacional que atende ao destino – como ônibus executivo, táxis comuns e táxis especiais. Dentre os aspectos que influenciaram o índice de competitividade do destino de forma positiva nesta dimensão estão ainda as condições da rodovia que foi indicada como a principal em acesso de fluxo turístico ao destino – SP 348 –, a existência de um terminal rodoviário – Terminal Tietê – e a oferta de transportes para o deslocamento dos que embarcam e desembarcam na rodoviária – como táxi comum, ônibus e metrô. Soma-se a estes fatores a existência de linhas de transporte urbano que atendam às principais atrações turísticas. Favorece o destino a existência de serviço de metrô que atenda às áreas turísticas com uma parcela de vagões climatizados (nova Linha Verde), a disponibilidade de serviços de táxis regularizados e padronizados e a oferta de ligações aéreas diretas entre os aeroportos que atendem ao município e os principais centros emissores de turistas nacionais e internacionais para a capital, aspectos que contaram positivamente para o índice de competitividade nesta dimensão.

Entre os aspectos negativos identificados nesta dimensão está a inexistência de uma linha regular e circular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interligue os principais atrativos do destino. A existência de congestionamentos em qualquer época do ano e a carência de vagas para estacionamento público nas áreas turísticas – sendo o entorno do Parque Ibirapuera uma das mais carentes – também foram fatores que influenciaram negativamente o resultado obtido pelo destino nesta dimensão.

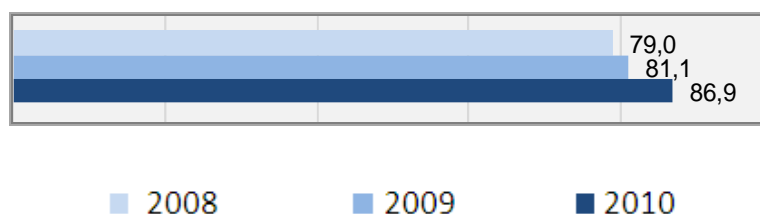
2.4 Serviços e equipamentos turísticos

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 São Paulo, o índice de competitividade foi 86,9 pontos nesta dimensão, acima da conquistada 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 e 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 nos centros de atendimento ao turista – bem como a flexibilidade de horários e de dias de funcionamento - foram outros quesitos considerados. Levou-se em conta a existência de mais de um centro de convenções no destino – na visita técnica, o principal considerado foi o Anhembi Parque Centro de Eventos e Convenções. Favoreceu o destino a estrutura e a capacidade do principal centro de convenções indicado, a oferta de transporte público para o principal centro de convenções indicado e a oferta de outros espaços para a realização de eventos. Quanto aos meios de hospedagem existentes no destino, constatou-se a existência de uma organização representativa dos meios de hospedagem, que discute e defende os interesses dos empreendimentos do destino. Também influenciaram positivamente o resultado o fato de a maioria dos meios de hospedagem possuir unidades habitacionais em bom estado de conservação, modernas ou recém reformadas, e oferecer acesso à internet nas unidades habitacionais. O destino 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 a atividade.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o índice do destino nesta dimensão estão a cobertura da sinalização turística viária e a ausência de sinalização turística viária em idioma estrangeiro capaz de cobrir e de orientar o turista que circula pela cidade de carro. Quanto aos meios de hospedagem e estabelecimentos de alimentação, constatou-se a inexistência de incentivo formal ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental e o não cumprimento de quesitos de acessibilidade na maioria destes estabelecimentos. Outros quesitos que impactaram o índice de

competitividade nesta dimensão foram a localização do principal centro de convenções indicado em relação às áreas turísticas e a distância entre o terminal internacional de passageiros que atende ao destino (Guarulhos, hub internacional) e as principais áreas turísticas.

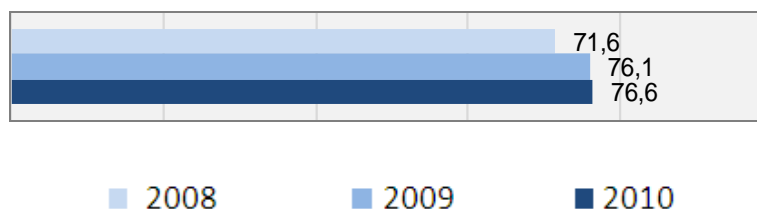
2.5 Atrativos turísticos

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 São Paulo em *Atrativos turísticos* foi 76,6 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 entre os dias 20 e 24 de setembro de 2010, foi possível constatar a preocupação do destino com a oferta de estrutura de apoio ao visitante no principal atrativo natural indicado – Parque do Ibirapuera. Além disso, são adotados alguns quesitos de acessibilidade no principal atrativo natural – em especial para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida. Também ficou constatado que o destino conta com atrativos culturais para os quais há fluxo turístico, tendo sido os principais indicados o Museu de Arte de São Paulo (MASP) e o Museu da Língua Portuguesa – como amostra representativa do pólo de museus da capital. O destino oferece

estrutura de apoio aos visitantes nestes atrativos culturais, adota quesitos de acessibilidade – como elevadores, rampas e banheiros adaptados a cadeirantes - e monitora os limites de capacidade de carga. O resultado do destino também foi positivamente afetado pela existência de eventos programados que atraem turistas – sendo o principal indicado o Grande Prêmio Brasil de Fórmula 1 –, e pela atenção a alguns quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência no local em que acontece o principal evento programado indicado. O destino conta com atrativos de realização técnica e científica ou artística 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, nos locais em que acontece a principal realização técnica e científica indicada – intercâmbio científico ao Pólo da Universidade de São Paulo – USP (Instituto Butantã) – são adotados quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência.

Apesar dos aspectos positivos avaliados, outros quesitos influenciaram negativamente o resultado nesta dimensão. O estudo de capacidade de carga ou suporte não é aplicado ao principal atrativo natural – Parque do Ibirapuera –, não existindo o monitoramento do volume de visitantes nem o acompanhamento dos impactos da atividade de visitação. O estado de conservação do entorno do principal atrativo natural indicado e da estrutura de apoio ao visitante do local também foram considerados. Outros fatores que também geraram impacto no indicador foram o estado de conservação urbanística e ambiental entorno do principal atrativo cultural indicado e o estado da estrutura disponível atualmente no local – Autódromo de Interlagos – em que acontece o principal evento programado indicado. 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

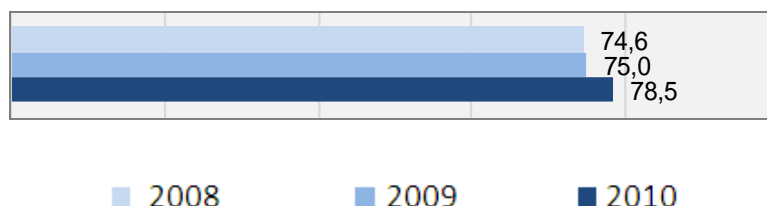
Na dimensão *Marketing e promoção do destino* foram analisadas as seguintes variáveis: (i) plano de marketing; (ii) participação em feiras e eventos; (iii) promoção do destino; e (iv) página do destino na internet (website).

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 São Paulo registrou 78,5 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* está a existência de um plano de marketing formal, com metas e responsabilidades definidas, com diversas ações previstas ou executadas, elaborado com a colaboração de diversos atores e que contempla a relação com agências e operadoras. O plano de marketing, fundamentado em pesquisa sobre a demanda turística, e com indicadores de desempenho definidos, é disponibilizado via internet como parte integrante do Plano Municipal de Turismo (Platum). Além disso, o destino participa de feiras e eventos do setor de turismo, de forma contínua e institucionalizada, participou de eventos regionais, estaduais, nacionais e internacionais 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 e internacional. O município avalia os resultados dos eventos dos quais participa – por meio da contagem de visitantes ao estande da cidade e da estimativa do volume de negócios fechados – e esta prática ocorre em eventos de turismo e em eventos de outros setores não diretamente ligados ao turismo. O destino turístico produziu, no ano anterior, eventos próprios para se promover fora de seu território – como *roadshows* nos Estados Unidos e América do Sul – e possui material promocional institucional disponível em idioma estrangeiro, que deixa claro ao visitante a preocupação com a preservação do meio ambiente. Como quesitos que ajudaram a compor o indicador podem ser citados ainda a preocupação do município em produzir um material promocional que apresenta a estrutura disponível para eventos e o esforço em disponibilizar, gratuitamente e via internet, agendas de eventos de lazer e de negócios. A página institucional do município na internet – acessível pelo endereço

www.cidadedesaopaulo.com – traz informações turísticas sobre o destino, está disponível em idiomas estrangeiros, e sinaliza ao visitante a preocupação do destino em preservar o meio ambiente.

Entre os fatores que influenciaram negativamente o resultado do destino nesta dimensão está o fato de o material promocional do destino São Paulo não alertar o visitante sobre ações de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes. A cidade de São Paulo 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. Assim como no material promocional do destino, a página institucional na internet é igualmente carente de alertas aos turistas sobre a preocupação do destino em prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo.

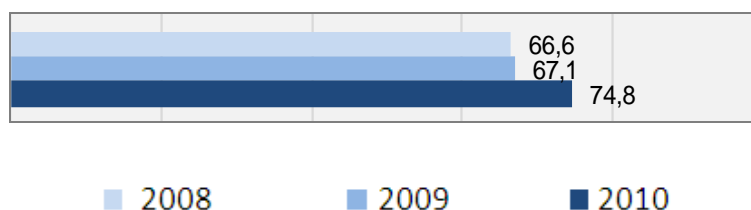
2.7 Políticas públicas

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 São Paulo conquistou 74,8 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 um órgão – São Paulo Turismo ou SPTuris – no formato de autarquia municipal com a atribuição exclusiva de coordenar e de incentivar o desenvolvimento do turismo. Tal instituição dispõe de recurso próprio e conta com um fundo municipal voltado para o turismo. Recentemente, o município desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias em atividades relacionadas ao turismo e executou ações no setor com recursos provenientes de emendas parlamentares, questões que contribuíram de maneira positiva para a composição do indicador de competitividade nesta dimensão. O município possui uma instância de governança ativa – em formato de Conselho de Turismo – dedicada ao acompanhamento da atividade turística, mantém representação junto ao conselho 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. 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 também um planejamento formal para o setor de turismo – Plano Municipal de Turismo (Platum).

Dentre os aspectos que influenciaram negativamente estão o baixo grau de cooperação entre o órgão municipal de gestão do turismo e a secretaria estadual equivalente e as poucas ações e projetos executados em 2009 em parceria com a iniciativa privada e com entidades de classe representativas do setor ao longo do ano anterior – ficando a maioria concentrada na já estabelecida parceria entre São Paulo Turismo e São Paulo Convention & Visitors Bureau.

2.8 Cooperação regional

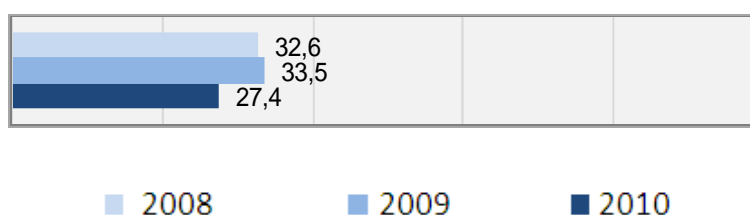
O *Índice de Competitividade* analisou as seguintes variáveis referentes à *Cooperação regional*: (i) governança; (ii) projetos de cooperação regional; (iii) planejamento turístico regional; (iv) roteirização; e (v) promoção e apoio à comercialização de forma integrada.

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 São Paulo atingiu um índice de competitividade de 27,4 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



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 destino 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.

Um dos aspectos negativos que impactou o resultado foi o fato de o destino estar em processo de reestruturação de região turística – saindo da região “Capital Expandida” para a região “São Paulo”. Portanto, não existe uma instância de governança regional, responsável pela coordenação das ações direcionadas à regionalização do turismo – por enquanto de responsabilidade da Secretaria Estadual de Esporte, Lazer e Turismo. No ano anterior também não houve ações para mobilizar atores do segmento turístico do destino para a importância da cooperação regional. Não foram constatados projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da mesma região. Além disso, São Paulo não participa de consórcios públicos ligados a projetos turísticos com outros destinos do estado ou de sua região turística e não há um plano de desenvolvimento turístico integrado para a região turística, que determine responsabilidades e metas de mercado ou cujas ações e projetos contemplem o município avaliado. Os roteiros regionais dos quais o destino faz parte não foram elaborados com base em informações de um inventário 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 produzir ou coproduzir material promocional da região turística da qual faz parte.

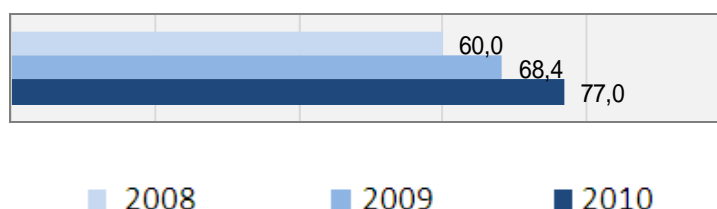
2.9 Monitoramento

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 São Paulo em *Monitoramento* foi 77,0 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 – Cadastramento Banco de Dados da Oferta Turística –, levantamentos que geram dados relevantes para o planejamento e a divulgação de informações do destino. Além de aproveitar e divulgar os dados coletados, o destino dispõe de um conjunto técnico de estatísticas turísticas. Pelas mãos do Observatório de Turismo de São Paulo, são elaborados para o destino relatórios de conjuntura turística dos segmentos relacionados ao turismo e há o acompanhamento contínuo dos objetivos da política em turismo em nível federal. Pode-se citar ainda, como aspecto positivo, o monitoramento periódico dos impactos econômicos gerados pelo

turismo. A administração pública local possui um setor específico de estudos que realiza pesquisas em turismo – Observatório de Turismo de São Paulo – e há, além do Observatório, instituições que realizam pesquisas em turismo focadas no destino São Paulo.

Entretanto, não há no destino um sistema de indicadores de desempenho que favoreça a armazenagem, o cruzamento e a análise inteligente da base de dados já disponível, bem como o órgão responsável pelo acompanhamento estatístico não conta com profissionais graduados em Estatística. Apesar do acompanhamento contínuo da atividade turística, o destino não realiza o monitoramento dos impactos sociais, ambientais e culturais gerados pela atividade turística.

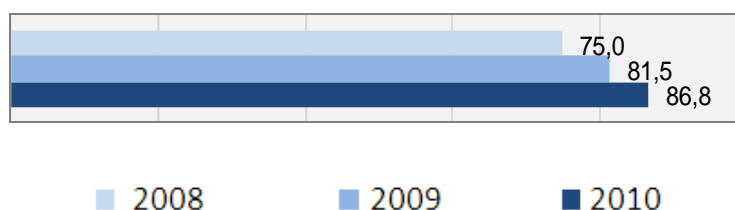
2.10 Economia local

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 São Paulo registrou 86,8 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. O destino também aplica políticas de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços. A atuação de um *Convention & Visitors Bureau* exclusivo do destino – São Paulo Convention & Visitors Bureau – e a existência de polos físicos de produção e de negócios significativos 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 inexistência de benefícios específicos de isenção ou redução de impostos e taxas para as atividades características do turismo e 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.

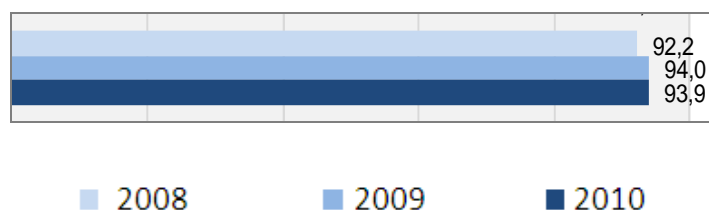
2.11 Capacidade empresarial

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 São Paulo conquistou 93,9 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. Em entrevistas com o empresariado local, foi constatado que existe pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de gerência, administração, de nível técnico e serviços gerais em meios de hospedagem e para trabalhar em cargos de gerência, administração/supervisão e serviços gerais em estabelecimentos de alimentos e bebidas, fatores positivos para o destino. A presença de grupos nacionais e 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 mercadorias de alto valor agregado ou perecíveis e de empresas que exportam mercadorias de alto valor agregado ou perecíveis.

O resultado do destino nesta dimensão foi afetado negativamente, dentre outros aspectos, pela inexistência de adensamentos de empreendimentos turísticos que fomentem o empreendedorismo como arranjos produtivos locais. O empresariado entrevistado sinalizou carências na oferta de pessoal local para trabalhar em cargos de supervisão técnica e gerência em agências e operadoras de viagens. Foi identificado, ainda, que existem no destino São Paulo, barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos e de investimentos específicos no setor – entre elas a falta de terrenos e espaços físicos e a dificuldade de obtenção de licenciamentos específicos para reformas e ampliações –, quesitos que, uma vez melhorados, tendem a contribuir para o incremento do índice de competitividade do destino.

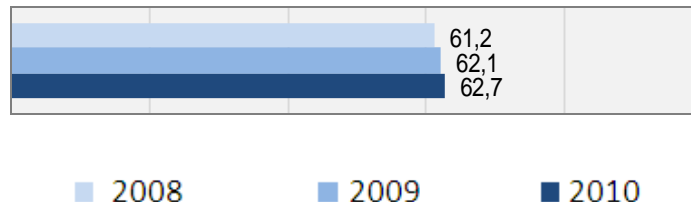
2.12 Aspectos sociais

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 São Paulo registrou um índice de competitividade de 62,7 pontos, acima do índice conquistado nesta dimensão na edição anterior do estudo, conforme exhibe o gráfico a seguir:

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



Nesta dimensão, o destino se destacou pela existência de investimentos em educação – para além do percentual obrigatório de 25%. Outros aspectos positivos são a adoção de políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes por parte do poder público municipal, que conta com o engajamento da iniciativa privada e do poder público. Levou-se em conta que são aplicados programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local – programa “Catraca Livre”, da São Paulo Turismo –, ações contínuas realizadas por parte da iniciativa privada e de entidades ligadas ao turismo como forma de alavancar a preservação dos espaços e a circulação de turistas. 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 – “Programa Bem Receber” do São Paulo Convention & Visitors Bureau e “São Paulo Minha Cidade” da São Paulo Turismo. Além de o destino consultar a população sobre atividades ou projetos turísticos por

meio do conselho municipal de turismo, a comunidade se envolve com a atividade turística por meio de associações de moradores, ONGs – ONG Viva o Centro, por exemplo – e sindicatos.

Entretanto, alguns aspectos resultaram em impactos negativos como o relato de que há no destino utilização de pessoal informal durante a alta temporada 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. O município não alerta o turista para o respeito à comunidade local, à cultura e ao patrimônio – durante visita técnica ao destino ficou evidente o estado de conservação dos equipamentos – 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.

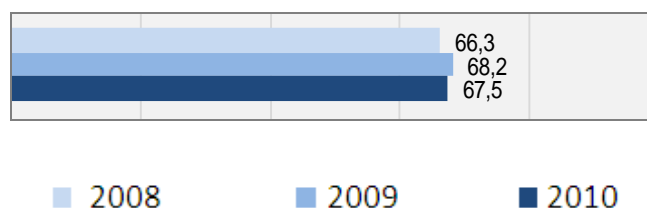
2.13 Aspectos ambientais

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 São Paulo nesta dimensão foi 67,5 pontos (escala de 0 a 100), resultado abaixo do índice obtido pelo destino em 2009, como é possível conferir no gráfico:

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



Nesta dimensão, o resultado obtido pelo destino foi composto, entre outros quesitos, pela existência de um órgão municipal – Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente (SVMA) – com atribuição exclusiva de coordenar ou 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 no destino. O município tem conselho municipal da pasta – Conselho Municipal do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (CADES) –, conta com um fundo municipal para o meio ambiente efetivo – cujos recursos estão disponíveis para ser aplicados – e possui um Código Ambiental Municipal ou similar. Constatou-se ainda que o destino possui legislação que obriga a adoção de fontes de energia renovável em estabelecimentos públicos ou privados. Além de possuir uma rede pública de distribuição de água, há estação de tratamento de água que atende ao destino e há cobertura de um sistema público de coleta de esgoto com configuração de separador absoluto.

Entre os aspectos que geraram impacto no indicador estão a presença de atividade potencialmente poluidora, com alvará de funcionamento ou de localização em seu território e a falta de uma estação de tratamento de água para a sua reutilização – reuso em rega de jardins públicos, lavagens de vias etc. Além disso, foi constatado, no momento da pesquisa de campo, que o código municipal de meio ambiente ou equivalente era alvo de ações judiciais públicas, aspecto que pesa sobre o índice de competitividade nesta dimensão.

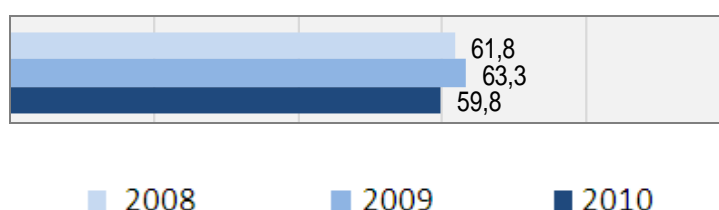
2.14 Aspectos culturais

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 o indicador das cidades não capitais (50,0) posicionou-se abaixo da média Brasil nesta dimensão.

Em *Aspectos culturais*, o destino registrou 59,8 pontos, um índice abaixo do obtido no estudo anterior, como mostra o gráfico a seguir:

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



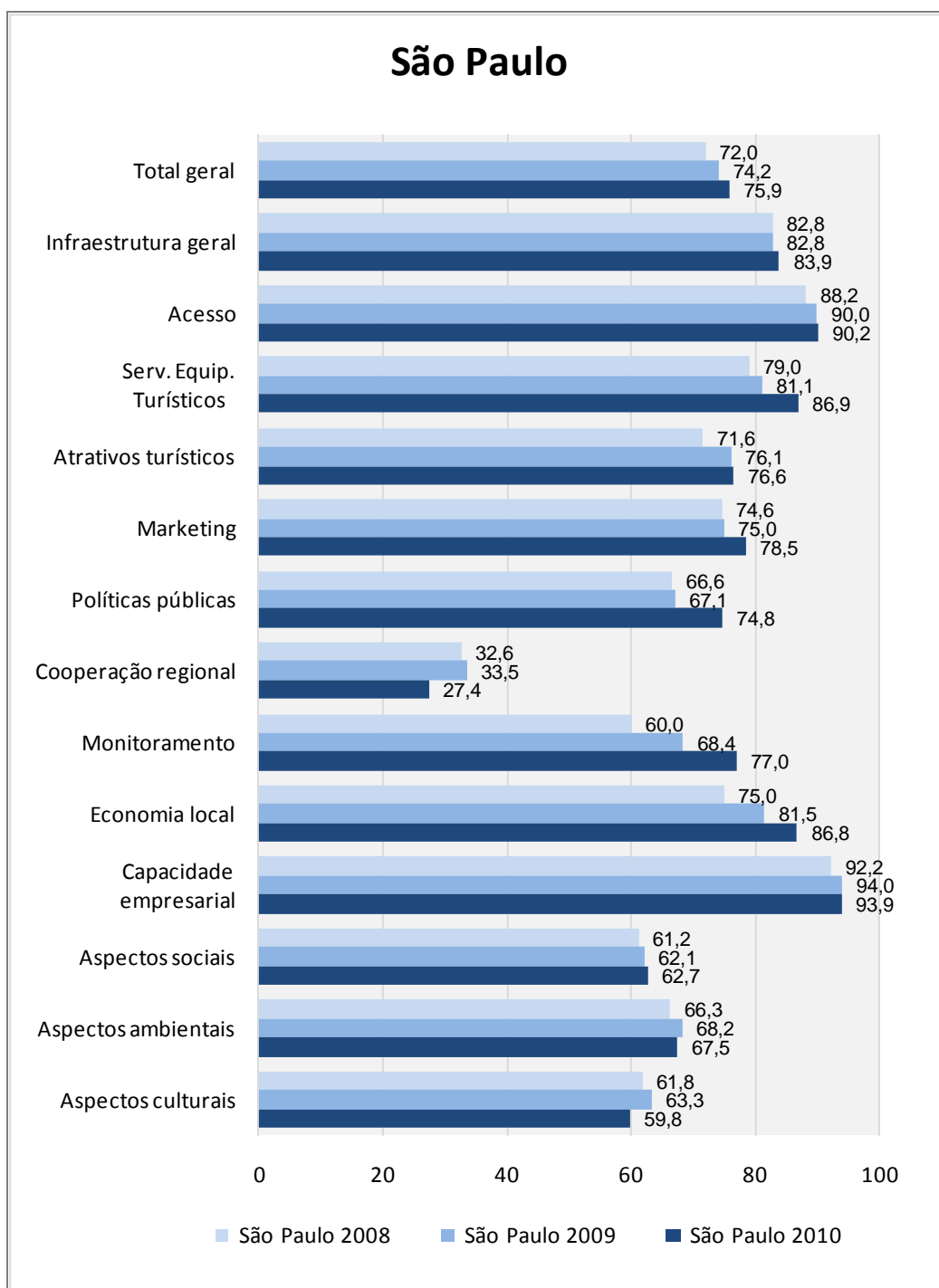
O destino possui culinária típica – como os modos de preparo para “virada à Paulista”, sanduíche de mortadela gigante, sanduíche Bauru e pizza – pela qual é reconhecido como destino turístico em esfera nacional, mantém tradições culturais evidentes, incentiva manifestações religiosas que atraem fluxo turístico – como a Festa de Nossa Senhora Achiropita –, possui comunidades tradicionais e fomenta grupos artísticos de manifestação popular tradicional, ou seja, dispõe de um conjunto de produções culturais associadas ao turismo que podem gerar fluxo de visitantes para o município. Também ajudaram a compor o resultado desta dimensão a existência de patrimônios artísticos tombados considerados atrativos turísticos – como os acervos do Mosteiro da Luz e do Museu de Arte de São Paulo (MASP) –, a existência de sítio arqueológico tombado ou registrado e a existência de bens tombados como patrimônio histórico que se constituem em atrativos turísticos – dentre eles a Pinacoteca de São Paulo, o Parque do Ibirapuera e a Estação da Luz. Pode-se destacar também que o segmento conta com um órgão da administração local com atribuição exclusiva de incentivar o desenvolvimento da cultura, órgão que dispõe de recurso próprio e que, no ano anterior, compartilhou projetos e atividades em conjunto com o órgão gestor do turismo no município. 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. Além disso, o destino aderiu ao Sistema Nacional de Cultura, possui projeto de implementação de turismo cultural e monitora a utilização turística do patrimônio

cultural aplicando controle de capacidade de suporte ou carga, aspectos positivos para o destino.

Projetaram o resultado para baixo nesta dimensão a carência de atividade artesanal típica, que complementa a diversidade cultural do destino São Paulo e gere identidade às manifestações de caráter artesanal. A inexistência de patrimônio imaterial registrado e de bem histórico reconhecido pela Unesco, bem como a falta de uma política municipal de preservação de bens culturais imateriais foram alguns dos aspectos que geraram impacto sobre o índice nesta dimensão.

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			São Paulo		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Total geral	52,1	54,0	56,0	59,5	61,9	64,1	72,0	74,2	75,9
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	70,5	71,3	74,3	82,8	82,8	83,9
Acesso	55,6	58,1	60,5	66,9	69,9	72,0	88,2	90,0	90,2
Serv. Equip. Turístico	44,8	46,8	50,8	56,8	59,4	63,3	79,0	81,1	86,9
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	56,6	58,5	59,5	71,6	76,1	76,6
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	46,3	47,5	46,8	74,6	75,0	78,5
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	55,7	58,7	61,5	66,6	67,1	74,8
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	42,9	47,1	48,3	32,6	33,5	27,4
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	42,1	41,8	42,6	60,0	68,4	77,0
Economia local	56,6	57,1	59,5	64,7	67,6	70,7	75,0	81,5	86,8
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	72,1	78,1	82,7	92,2	94,0	93,9
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	62,3	63,1	64,2	61,2	62,1	62,7
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	63,8	67,0	71,3	66,3	68,2	67,5
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	61,4	63,0	64,1	61,8	63,3	59,8

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.