

ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE
DO TURISMO NACIONAL

65 DESTINOS INDUTORES
DO DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO REGIONAL

BENTO GONÇALVES

2011



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 Nacional) e a Fundação Getulio Vargas (FGV) deram início, em 2007, ao *Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional*. Em 2010, o Estudo de Competitividade passou a ser denominado *Índice de Competitividade do Turismo Nacional – 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional*.

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 agosto e outubro de 2011.

Com este documento, o Ministério do Turismo, o Sebrae Nacional 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.

Ministério do Turismo

Sebrae Nacional

Fundação Getulio Vargas



Ministério do
Turismo



SUMÁRIO

1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE	4
2. ASPECTOS GERAIS	7
3. RESULTADOS	8
3.1 Índice geral.....	8
3.2 Infraestrutura geral	11
3.3 Acesso	13
3.4 Serviços e equipamentos turísticos	15
3.5 Atrativos turísticos	17
3.6 Marketing e promoção do destino.....	20
3.7 Políticas públicas.....	22
3.8 Cooperação regional	25
3.9 Monitoramento.....	27
3.10 Economia local	29
3.11 Capacidade empresarial.....	31
3.12 Aspectos sociais.....	33
3.13 Aspectos ambientais	36
3.14 Aspectos culturais	39
4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	42

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:

- 1 - Infraestrutura geral
- 2 - Acesso
- 3 - Serviços e equipamentos turísticos
- 4 - Atrativos turísticos
- 5 - Marketing e promoção do destino
- 6 - Políticas públicas
- 7 - Cooperação regional
- 8 - Monitoramento
- 9 - Economia local
- 10 - Capacidade empresarial
- 11 - Aspectos sociais
- 12 - Aspectos ambientais
- 13 - Aspectos culturais.

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.

- **Nível 1:** 0 a 20 pontos - refere-se ao intervalo em que os destinos apresentam deficiência em relação à determinada dimensão;
- **Nível 2:** 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;
- **Nível 3:** 41 a 60 pontos - configura situação regularmente satisfatória;
- **Nível 4:** 61 a 80 pontos - revela a existência de condições adequadas para atividades turísticas;
- **Nível 5:** 81 a 100 pontos - corresponde ao melhor posicionamento que um destino pode alcançar em uma dada dimensão.

Serão apresentados, portanto, os resultados consolidados do município em 2011, avaliado em 14 índices de competitividade: o indicador geral do destino e o indicador em cada uma das 13 dimensões avaliadas. O documento apresenta ainda a média Brasil (indicador dos 65 destinos) e a média das cidades não capitais. Estes dados poderão ser comparados aos resultados obtidos nos anos anteriores, o que permitirá observar a evolução dos índices, graças à série histórica que vem sendo construída.

Para que o município avaliado possa comparar os resultados das quatro 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 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.

Uma vez conhecidos os índices nacionais de competitividade (média Brasil e média

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.

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 precisam, 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.

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.

2. ASPECTOS GERAIS

Bento Gonçalves é um município localizado no estado do Rio Grande do Sul, na região sul do país. Está distante 109 km da capital Porto Alegre. Com uma população de 107.341 habitantes e 381,960km² de extensão territorial, o município possui um PIB de R\$ 2.398.620.150,00 e PIB *per capita* de R\$ 22.705,82, segundo dados do IBGE (2010).

O destino faz parte da região turística Uva e Vinho, juntamente com municípios como Garibaldi e Farroupilha. Os principais segmentos turísticos nos quais Bento Gonçalves é comercializado são Turismo Cultural, Turismo de Negócios e Eventos e Turismo Rural.

Os principais atrativos de Bento Gonçalves, conforme constatado durante a pesquisa de campo, são o Vale dos Vinhedos, os Caminhos de Pedra, Maria Fumaça e as Vinícolas, além dos eventos programados Fenavinho e Fimma.

Bento Gonçalves conta com uma oferta de serviços e equipamentos com 27 meios de hospedagem (RAIS), 179 estabelecimentos de alimentação (RAIS) e 26 guias de turismo (CADASTUR).

3. RESULTADOS

A pesquisa em Bento Gonçalves foi realizada entre os dias 15 e 19 de Agosto de 2011, quando foram entrevistados diversos representantes dos setores público, privado, associações de classe, dentre outros, para coletar os dados que compõem o índice de competitividade do destino.

Além disso, aplicou-se o método de observação *in loco* como forma de compor a avaliação dos destinos. Em complemento aos dados coletados em campo, a metodologia contemplou diversas informações disponíveis em fontes oficiais.

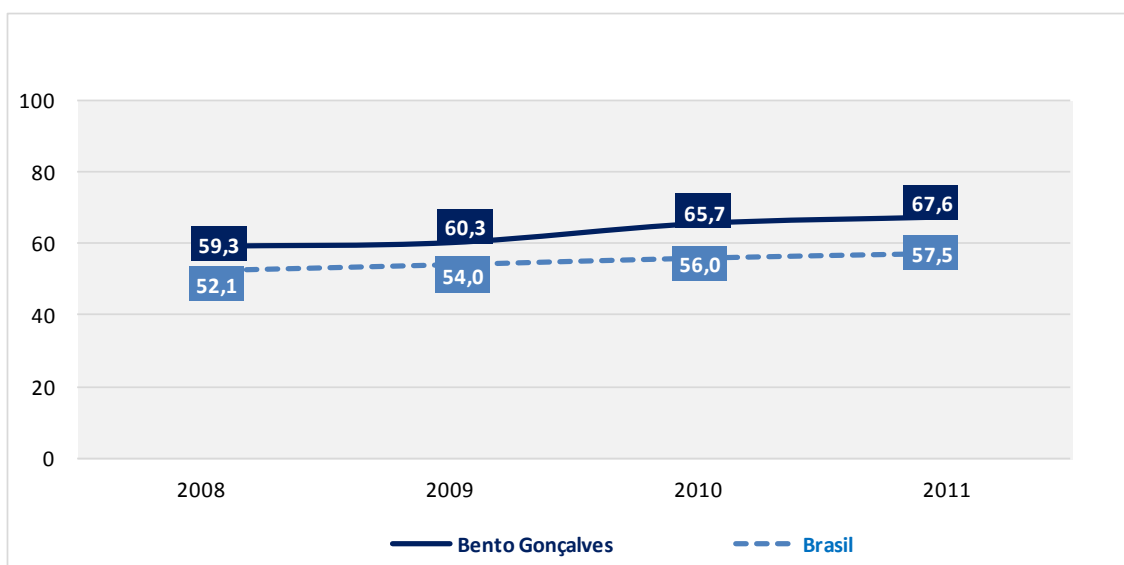
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

3.1 Índice geral

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

O índice geral do destino em 2011 foi 67,6 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido em 2010 (65,7), como é possível conferir no gráfico 1:

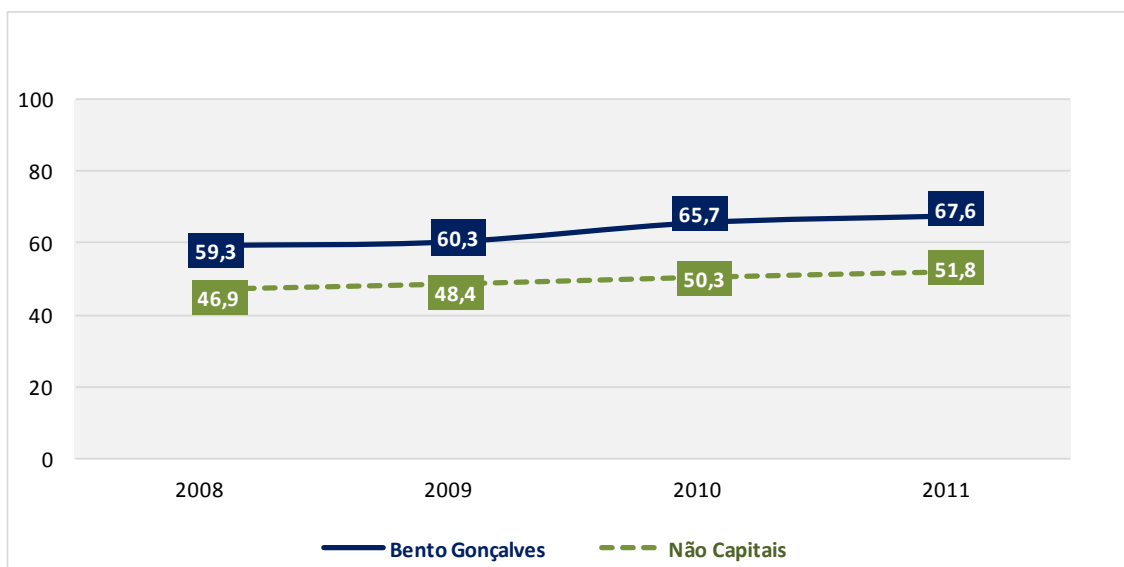
Gráfico 1. Índices gerais de competitividade – destino x Brasil: 2008-2011



É possível observar no gráfico acima o comportamento dos indicadores do destino nos últimos quatro anos da pesquisa. Em 2011, constatou-se a evolução do índice, apesar de o destino permanecer no mesmo nível de competitividade (nível 3).

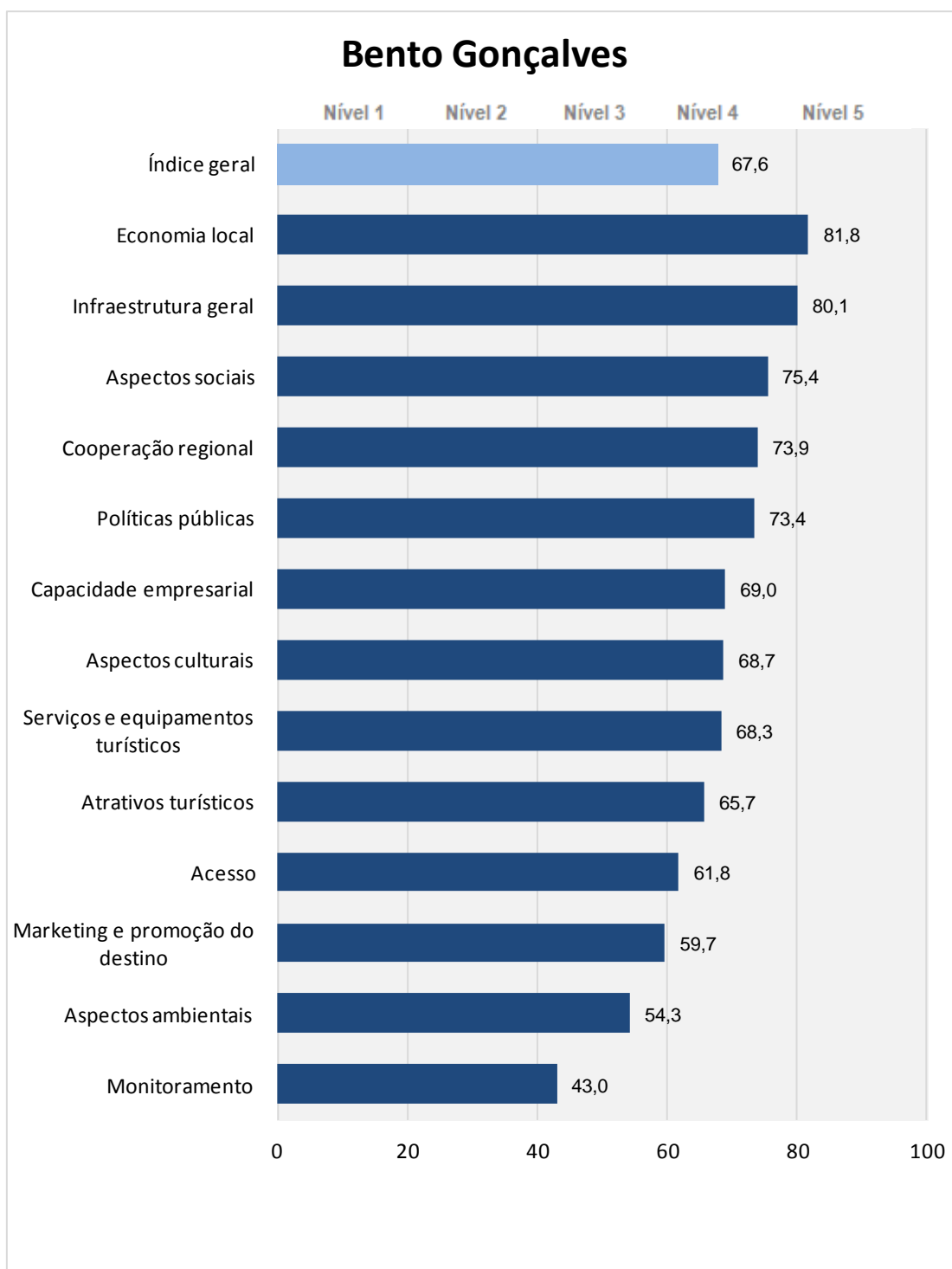
Podemos analisar o desempenho do destino juntamente com as linhas que apontam os resultados da média Brasil (gráfico 1) e das não capitais (gráfico 2), que demonstram que o índice do destino segue a tendência nacional de evolução gradual. Considerando os resultados obtidos por todas as 65 cidades avaliadas em 2011, a média Brasil, índice referencial da competitividade nacional, foi de 57,5. A média dos índices das não capitais foi de 51,8.

Gráfico 2. Índices gerais de competitividade – destino x não capitais: 2008-2011



Os resultados apresentados a seguir apontam que, das 13 dimensões avaliadas, 09 dimensões alcançaram o nível 4 de competitividade (61 a 80), como é possível observar no gráfico 3. Por sua vez, as dimensões que apresentaram os menores níveis de competitividade são *Marketing e promoção do destino*, *Monitoramento* e *Aspectos ambientais*, as quais estão no nível 3 (41 a 60).

Gráfico 3. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

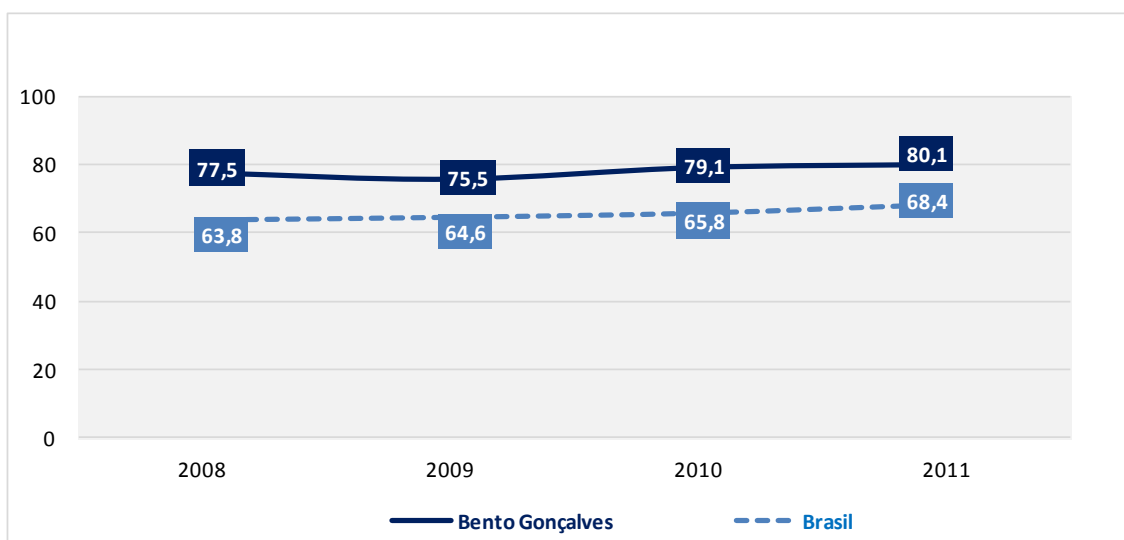


3.2 Infraestrutura geral

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.

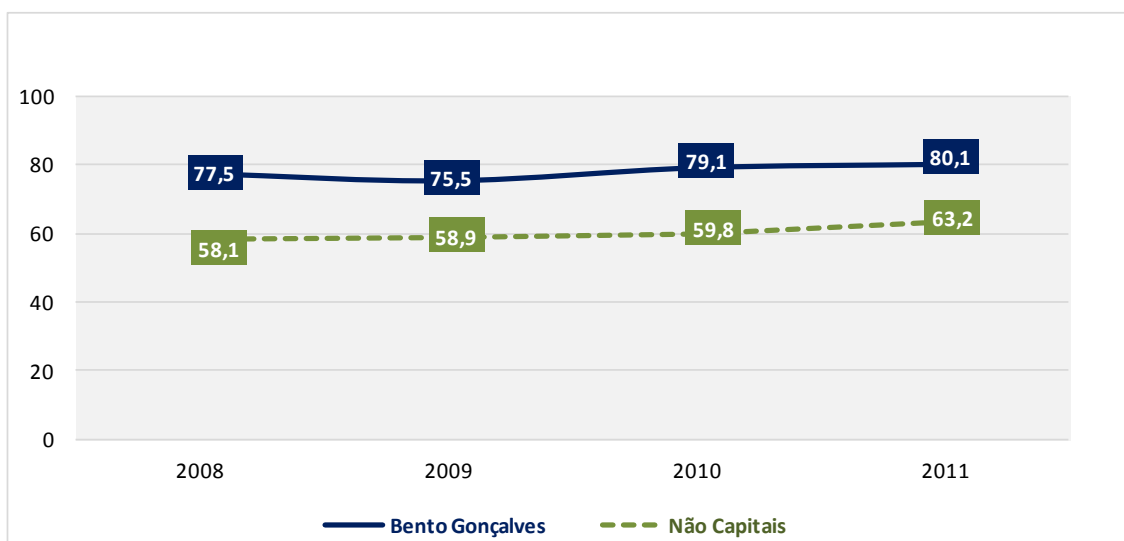
Em *Infraestrutura geral*, a média Brasil em 2011 foi 68,4. Bento Gonçalves registrou 80,1 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 4. Índices infraestrutura geral – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 63,2 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 5. Índices infraestrutura geral – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva por diversos fatores, entre os quais:

- Disponibilidade de serviço público de atendimento médico a emergências 24 horas no destino com alguns níveis de complexidade de atendimento;
- Fornecimento ininterrupto de energia elétrica no período de alta temporada;
- Presença de um grupamento especial de atendimento ao turista na Polícia Militar;
- Oferta de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento;
- Existência de Defesa Civil no destino;
- Presença de órgão responsável pela conservação urbana;
- Oferta de lixeiras, banheiros públicos e telefones públicos no entorno das áreas turísticas;
- Adoção de quesitos de embelezamento nas áreas públicas – praças, jardins estátuas, chafarizes e iluminação cenográfica;
- Estado de conservação do mobiliário urbano nas áreas turísticas.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- O fato de não haver reforço do efetivo da Polícia Militar durante a alta temporada ou grandes eventos;

- Inexistência de um programa de proteção ao turista na Polícia Civil;
- Não há espaços específicos para o estacionamento ou a parada (embarque e desembarque) de veículos turísticos nas áreas turísticas.

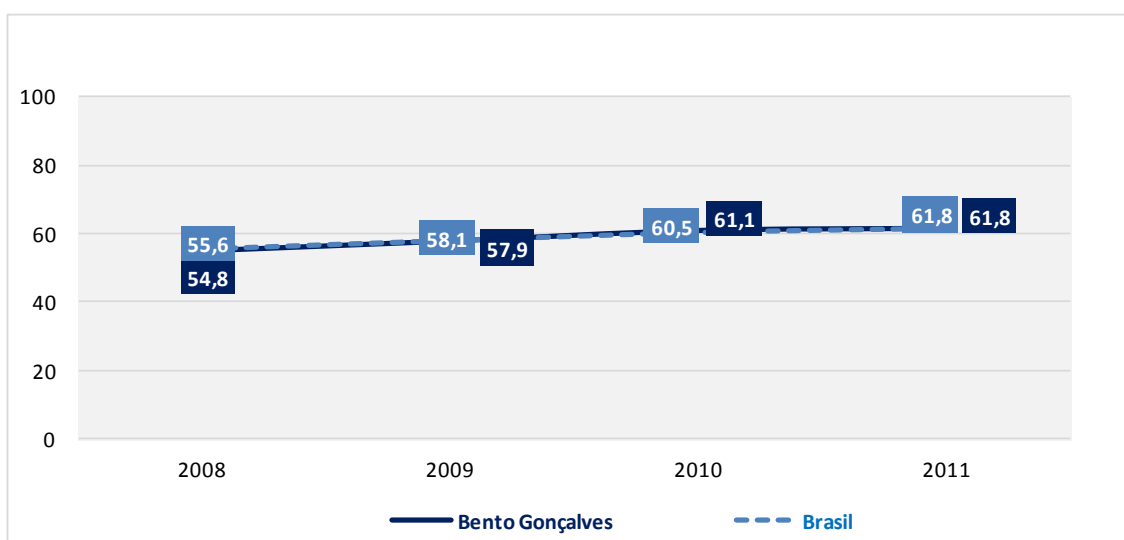
Além destes fatores, foram considerados na composição do índice números de saúde, como a expectativa de vida da população, número de estabelecimentos com atendimento de urgência, número de postos ambulatoriais de atendimento, número de profissionais de saúde e número de leitos.

3.3 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.

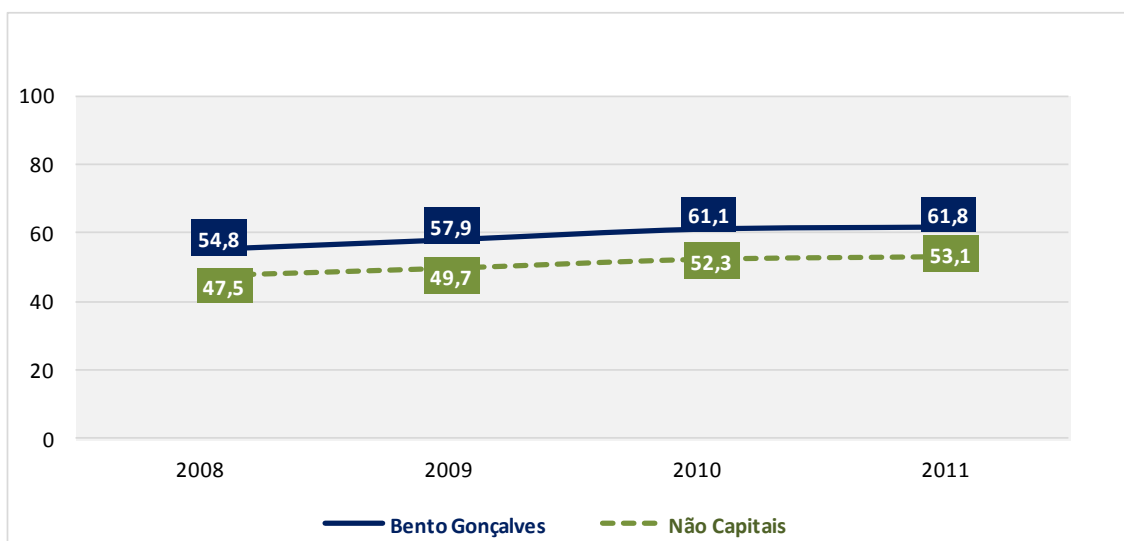
Em Acesso, a média Brasil em 2011 foi 61,8. Bento Gonçalves registrou 61,8 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 6. Índices acesso – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 53,1 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 7. Índices acesso – destino x não capitais: 2008-2011



Estão entre os fatores identificados que atuam favoravelmente ao índice de competitividade do destino nesta dimensão:

- Disponibilidade de um aeroporto que atende ao município fora de seu território – Aeroporto Internacional Salgado Filho;
- Estrutura do terminal aeroportuário que atende ao destino, que conta com centro de atendimento ao turista, locadoras de veículos, restaurantes e lanchonetes, serviço de câmbio, sinalização interna em idioma estrangeiro, departamento médico, dentre outros itens;
- Variedade de opções de transporte público ou concessões para atender àqueles que desembarcam no terminal aéreo que atende ao destino – ônibus executivo com ar-condicionado, táxi convencional e táxi especial –, conforme foi possível constatar durante a visita técnica ao município, realizada entre o período de 15/08/2011 a 19/08/2011;
- Não são comuns congestionamentos durante a alta temporada;
- Disponibilidade de vagas públicas para estacionamento nas áreas turísticas;
- Disponibilidade de serviços de táxis regularizados e padronizados;
- Oferta de ligações aéreas diretas entre o aeroporto que atende ao município e seus principais centros emissivos de turistas nacionais e internacionais.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

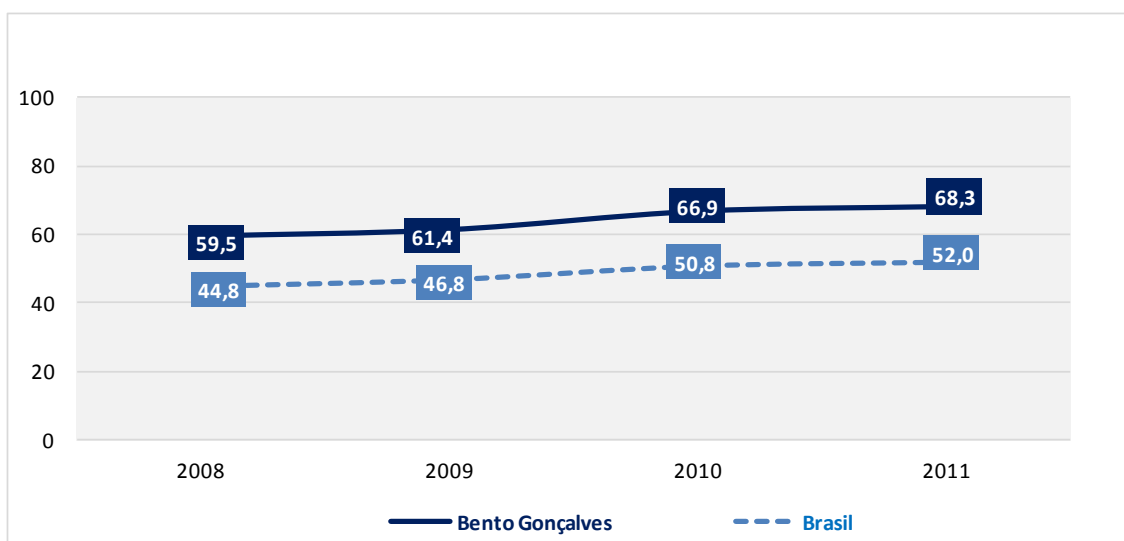
- Ausência de um aeroporto dentro do território municipal ou em município limítrofe;
- Estrutura disponível no terminal rodoviário que atende ao destino – a rodoviária não possui itens como caixas eletrônicos e departamento médico, os sanitários do local não estão bem conservados e a quantidade de assentos e facilidades para pessoas com deficiência está inadequada;
- Inexistência de uma linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interligue os principais atrativos do destino.

3.4 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.

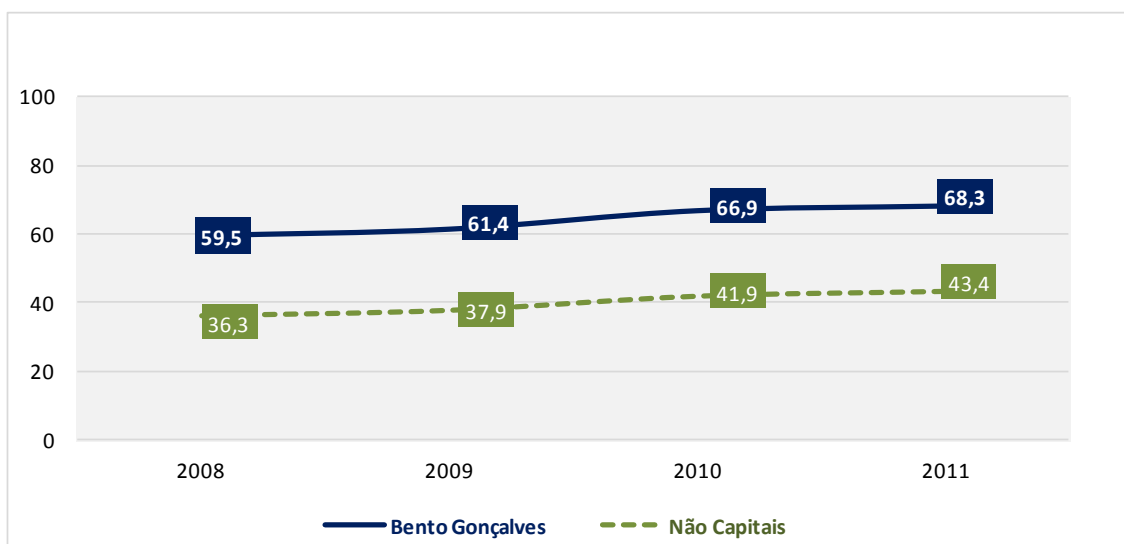
Em *Serviços e equipamentos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 52,0. Bento Gonçalves registrou 68,3 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 8. Índices serviços e equipamentos turísticos – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 43,4 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 9. Índices serviços e equipamentos turísticos – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva por diversos fatores, entre os quais:

- Oferta e cobertura da sinalização turística viária nos padrões internacionais recomendados;
- Existência de sinalização turística descritiva ou interpretativa em alguns atrativos;
- Existência de centros de atendimento ao turista no destino com estrutura adequada, diversidade de serviços, flexibilidade de horários e de dias de funcionamento – funcionam durante dias úteis, fins de semana e feriados;
- Existência de um centro de convenções no destino – o equipamento considerado foi o Parque de Eventos FENAVINHO;
- Estrutura disponível no centro de convenções indicado, sua localização em relação às áreas turísticas e oferta de transporte público para o local;
- Existência de uma organização representativa dos meios de hospedagem, que discute e defende os interesses dos empreendimentos do destino;

- A maioria dos meios de hospedagem possui instalações em bom estado de conservação, modernas ou recém reformadas, oferecendo acesso à internet nas unidades habitacionais;
- Presença de empresas de receptivo que oferecem diversos serviços aos turistas, inclusive com atendimento em idiomas estrangeiros;
- Disponibilidade de guias de turismo registrados pelas normas do Ministério do Turismo (MTur);
- Presença no município de instituições de qualificação profissional que ofertam cursos livres, técnicos, de graduação e capacitação nas áreas relacionadas ao turismo, como guias de turismo, bares e restaurantes, hotelaria, dentre outros;
- Existência de uma organização representativa de restaurantes e similares, que discute e defende os interesses dos empreendimentos de alimentação.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

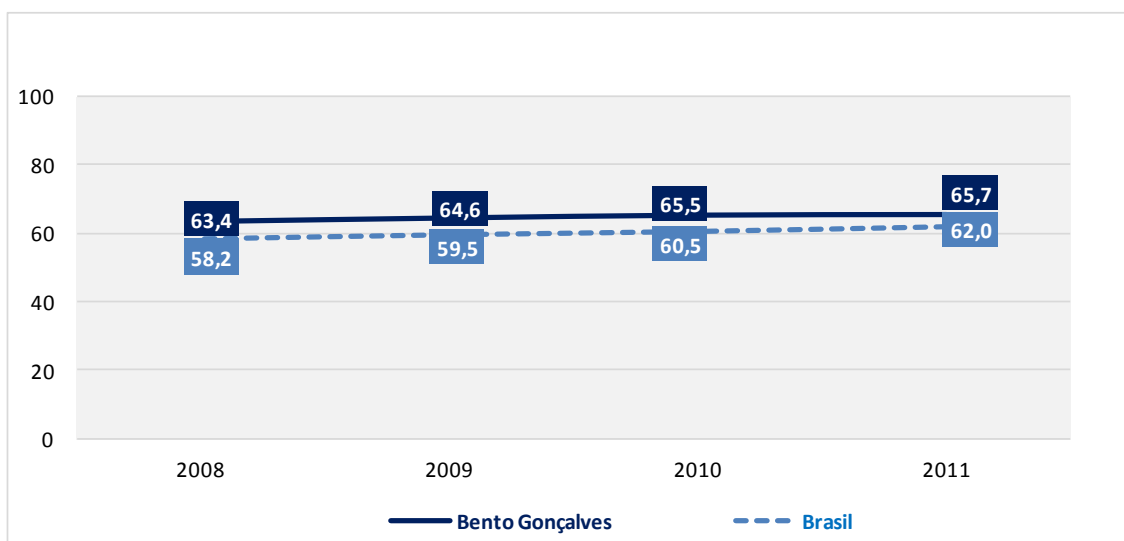
- Ausência de incentivo formal ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em meios de hospedagem e em estabelecimentos de alimentação;
- A maioria dos meios de hospedagem não cumpre quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Inexistência de um sistema de classificação local de qualidade hoteleira;
- A maioria dos empreendimentos de alimentação não adota quesitos de acessibilidade.

3.5 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.

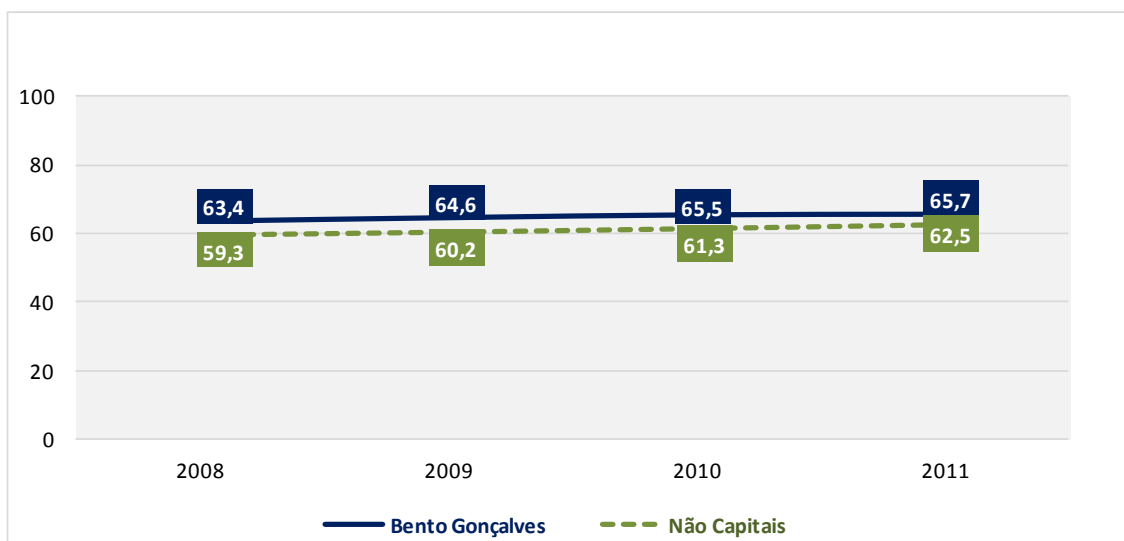
Em *Atrativos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 62,0. Bento Gonçalves registrou 65,7 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 10. Índices atrativos turísticos – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 62,5 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 11. Índices atrativos turísticos – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva por diversos fatores, entre os quais:

- Existência de atrativos naturais para os quais há fluxo turístico;
- Evidência de preservação ambiental do entorno do principal atrativo natural indicado – Vale dos Vinhedos –, conforme pode ser observado em visita técnica realizada entre os dias 15/08/2011 e 19/08/2011;
- Manutenção da estrutura disponível no principal atrativo natural;
- O destino conta com atrativos culturais para os quais há fluxo turístico, tendo sido o principal indicado os Caminhos de Pedra;
- A preservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado é evidente;
- Existência de eventos programados que atraem turistas;
- Estrutura disponível no local em que acontece o principal evento programado indicado – Fenavinho –, além da conservação urbanística e ambiental do entorno deste local e pela adoção de alguns quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência;
- O destino conta com atrativos de realizações técnicas 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 indicada – Vinícolas – há monitoramento da capacidade de carga ou suporte.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Inexistência de estudo de capacidade de carga ou suporte para o principal atrativo natural, a fim de minimizar o impacto da atividade turística sobre os recursos;
- Carência de recursos que viabilizem o acesso ou circulação de pessoas com deficiência no principal atrativo natural e no principal atrativo cultural;
- Inexistência de um estudo de capacidade de carga para o principal evento programado indicado;

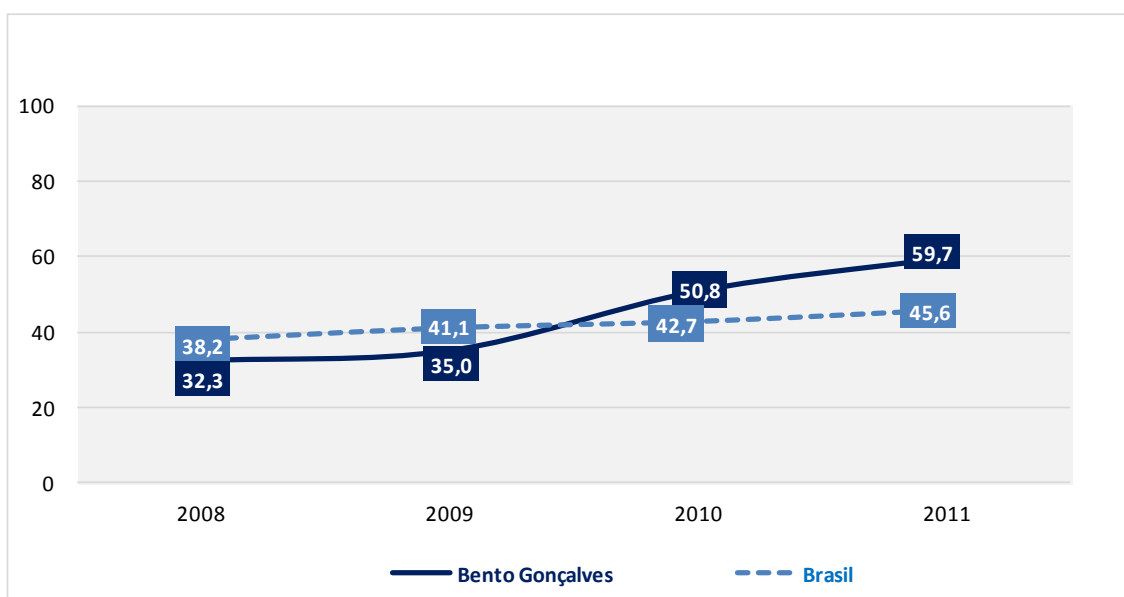
- O atrativo em que a principal realização técnica e científica acontece não adota quesitos de acessibilidade para visitantes com deficiência – apenas pequena parte das Vinícolas abertas à visitação atende aos quesitos de acessibilidade.

3.6 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*).

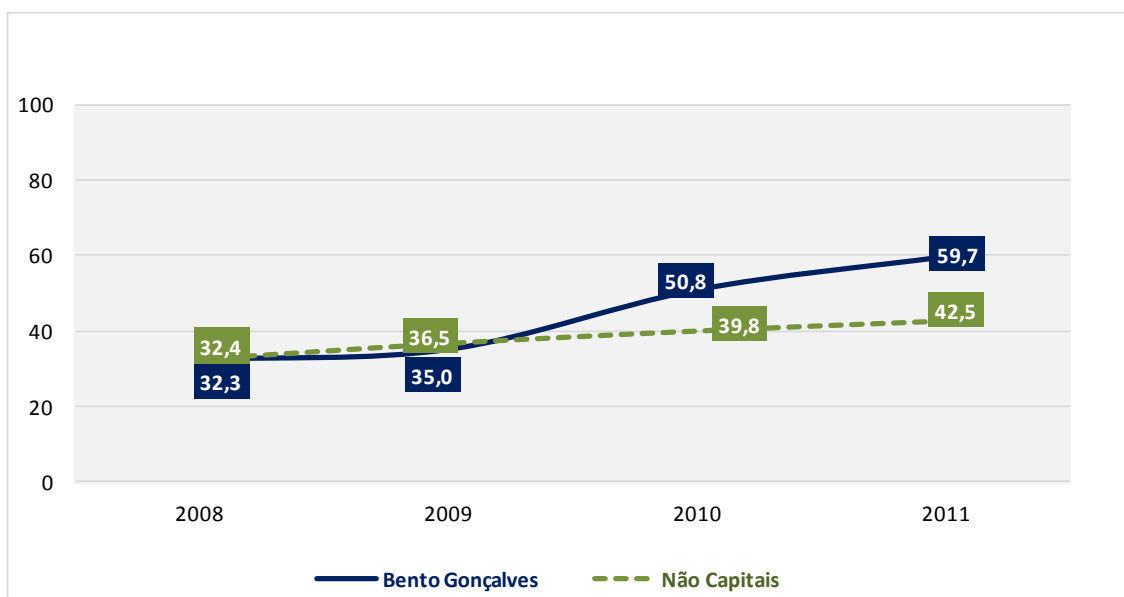
Em *Marketing e promoção do destino*, a média Brasil em 2011 foi 45,6. Bento Gonçalves registrou 59,7 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 12. Índices marketing e promoção do destino – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 42,5 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 13. Índices marketing e promoção do destino – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves na dimensão *Marketing e promoção do destino* foi influenciado de forma positiva por diversos fatores, entre os quais:

- Existência de um plano de marketing formal, com metas e responsabilidades definidas, elaborado com a colaboração de diversos atores, fundamentado em pesquisa sobre a demanda turística e que contempla a relação com agências e operadoras;
- O destino participou de eventos regionais, estaduais, nacionais e internacionais nos últimos dois anos;
- Há participação contínua em feiras e eventos não voltados ao setor de turismo, de forma a ampliar a promoção do destino no mercado especializado nacional e no mercado internacional;
- Os resultados dos eventos dos quais o destino participa são avaliados por meio de contagem de visitantes recebidos nos estandes e contagem de relacionamentos estabelecidos. Esta prática ocorre em eventos de turismo e em eventos de outros setores não diretamente ligados ao turismo;
- O destino turístico produziu, nos últimos 5 anos, eventos próprios para se promover fora de seu território, como *workshops* e cafés da manhã feitos com operadores de turismo;

- Existe material promocional institucional disponível em idioma estrangeiro, que deixa claro ao visitante a preocupação com a prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes;
- É produzido material promocional que apresenta a estrutura disponível para eventos;
- O material promocional do destino passa por revisão ortográfica profissional, tanto em português como em idioma estrangeiro;
- Disponibilidade de uma agenda de eventos impressa e *on-line*, disponível para consulta gratuitamente;
- Bento Gonçalves oferece ao turista uma central telefônica de informações turísticas através da qual os visitantes podem obter informações sobre atrativos, equipamentos e serviços disponíveis no destino;
- A página institucional do município na internet – acessível pelo endereço www.bentogoncalves.rs.gov.br – traz informações turísticas sobre o destino;
- A principal página de turismo do destino – acessível pelo endereço www.turismobento.com.br – está disponível em idiomas estrangeiros, e sinaliza ao visitante sobre a preocupação do destino em prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

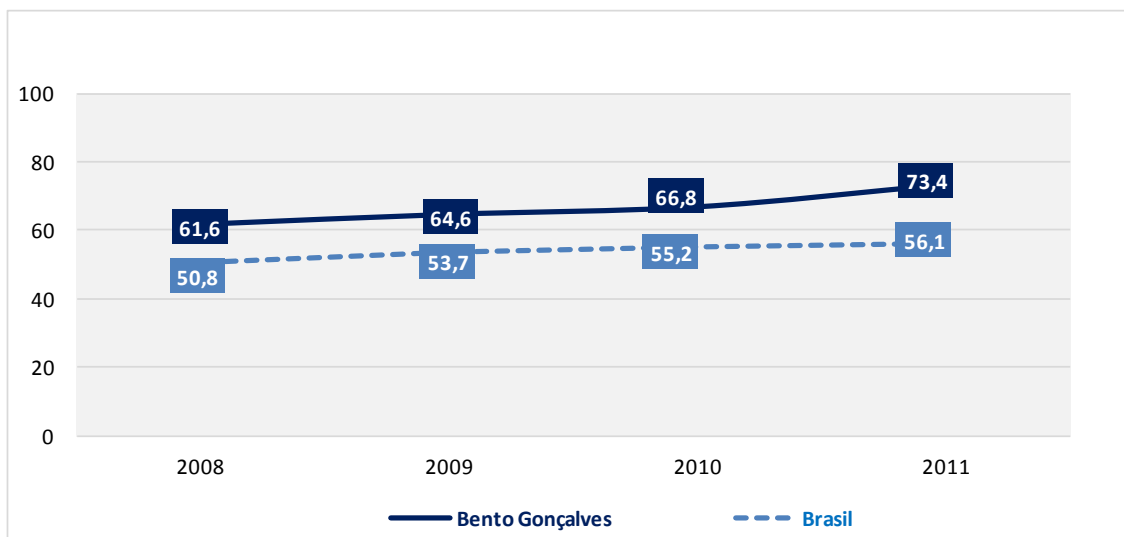
- O material promocional do destino Bento Gonçalves não alerta o visitante sobre a importância de preservar o meio ambiente;
- Faltam ações no ambiente virtual que deixem claro aos potenciais turistas a preocupação do destino em preservar o meio ambiente.

3.7 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.

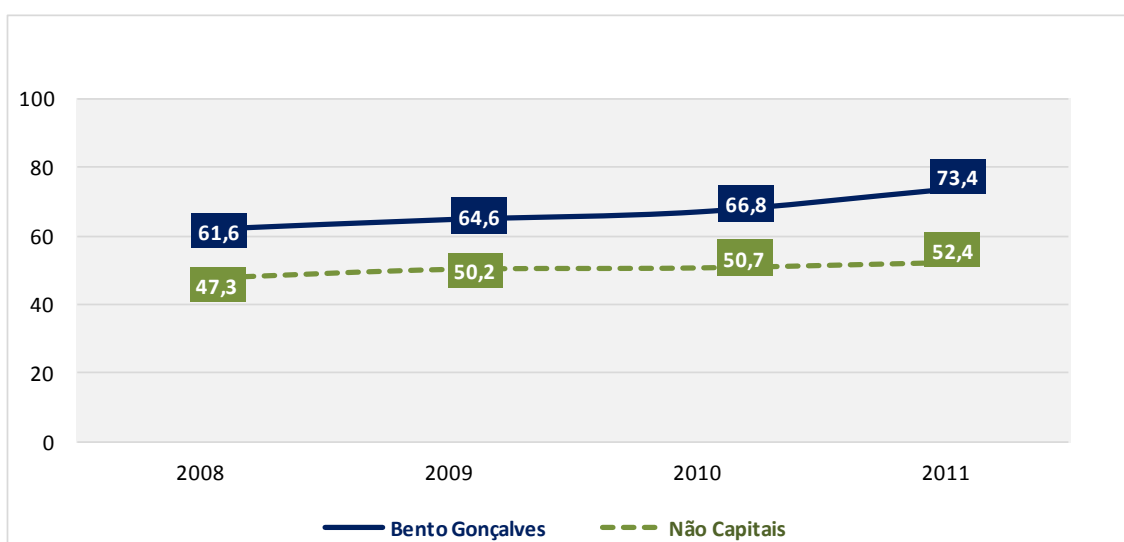
Em *Políticas públicas*, a média Brasil em 2011 foi 56,1. Bento Gonçalves registrou 73,4 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 14. Índices políticas públicas – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliou-se em 52,4 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 15. Índices políticas públicas – destino x não capitais: 2008-2011



Contribuíram de maneira positiva para a composição do indicador de competitividade nesta dimensão fatores como:

- Existência de uma secretaria municipal com a atribuição exclusiva de coordenar ou incentivar o desenvolvimento do turismo;
- No ano anterior, a Secretaria de Turismo desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias em atividades relacionadas ao turismo, entre eles, projetos para educação do turismo nas escolas e parceria em cursos e capacitações, em conjunto com as secretarias de cultura, educação, meio ambiente, e secretaria de obras e mobilidade urbana;
- Presença de uma instância de governança local ativa – em formato de Conselho de Turismo – dedicada ao acompanhamento da atividade turística;
- Houve, no ano anterior, investimentos diretos do governo estadual em projetos que visavam a competitividade do turismo;
- Além de atuar em cooperação com o Ministério do Turismo em programas ou convênios, Bento Gonçalves registrou investimentos diretos do governo federal em projetos ligados ao turismo no ano anterior;
- O destino participou de programa de modernização administrativa ou fiscal na gestão municipal nos últimos cinco anos, como o PMAT;
- Existe um Plano Diretor Municipal, revisado recentemente, que contempla o setor de turismo;
- O destino conta ainda com planejamento formal para o setor de turismo – Plano de Turismo –, criado em 2009 e revisado em 2010 e 2011;
- Foram realizadas ações e projetos executados em parceria com a iniciativa privada ou com entidades de classe representativas do setor ao longo do ano anterior.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

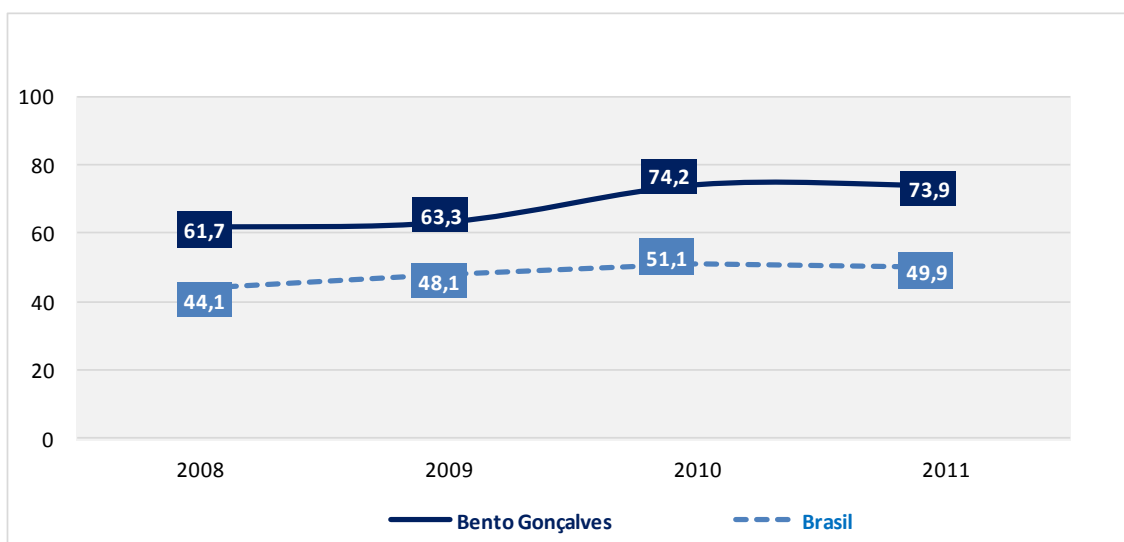
- O órgão gestor de turismo não dispõe de recurso próprio para coordenar e incentivar o desenvolvimento do setor;
- O destino não recebeu recursos de emendas parlamentares para o turismo no ano anterior, segundo lei orçamentária anual de 2010.

3.8 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.

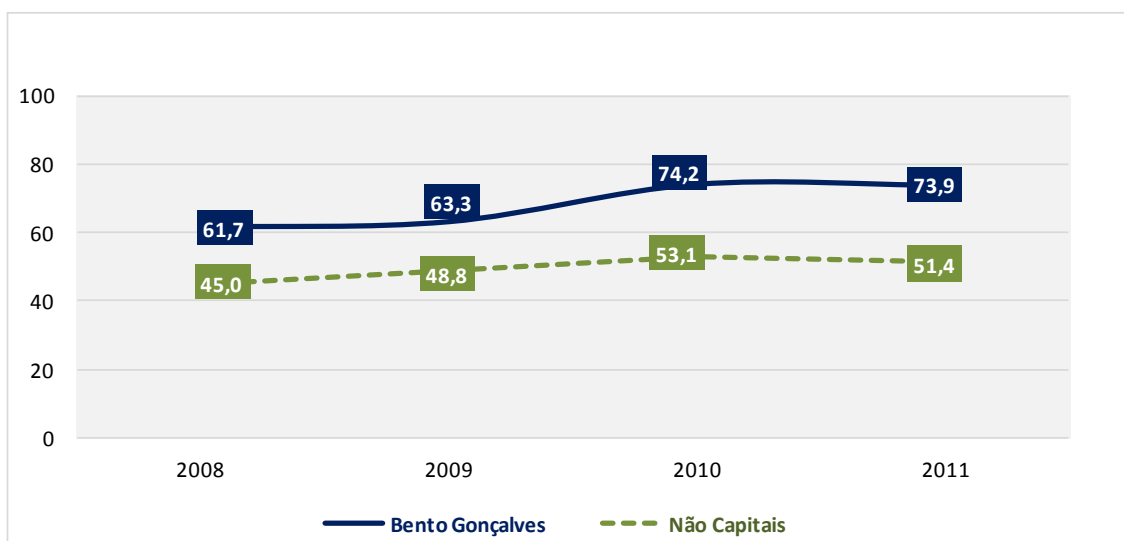
Em *Cooperação regional*, a média Brasil em 2011 foi 49,9. Bento Gonçalves registrou 73,9 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 16. Índices cooperação regional – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 51,4 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 17. Índices cooperação regional – destino x não capitais: 2008-2011



Na dimensão *Cooperação regional*, alguns dos fatores que exerceram impacto positivo sobre o índice obtido foram:

- O destino faz parte de uma instância de governança regional – Atua Serra – que conta com a participação ativa de diversos atores do segmento turístico da região Uva e Vinho, e está formalmente constituída seguindo os princípios do Programa de Regionalização do Ministério do Turismo;
- A instância regional dispõe de um gestor executivo com dedicação parcial à coordenação, realiza parcerias com os setores públicos e privados dos municípios que representa, mantém reuniões mensais, conta com recurso próprio e dispõe de suporte para a condução de suas atividades – suporte este oferecido pelo governo estadual, setor privado, dentre outros;
- A instância está representada no Fórum Estadual de Turismo;
- Foram realizadas ações para mobilizar atores do segmento turístico do destino para a importância da cooperação regional no ano anterior;
- Existem projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da região Uva e Vinho, entre eles, o Projeto de Economia da Experiência e o Pólo de Aventura da Serra Gaúcha;
- Existência de um plano de desenvolvimento turístico integrado para a região, no qual estão previstas responsabilidades e metas de mercado e cujas ações e projetos contemplam o município avaliado;

- Além disso, o destino integra roteiros regionais, comercializados por operadores e agências, elaborados com informações de um inventário da oferta turística 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 e da região turística dos quais faz parte, e realizou ações promocionais, em parceria com outros destinos da mesma região, com agentes e operadores de turismo receptivo;
- Existência de uma página institucional da região turística na internet, acessível no endereço www.serragaucha.com;
- O destino coproduz material promocional da região e dos roteiros turísticos da qual faz parte.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

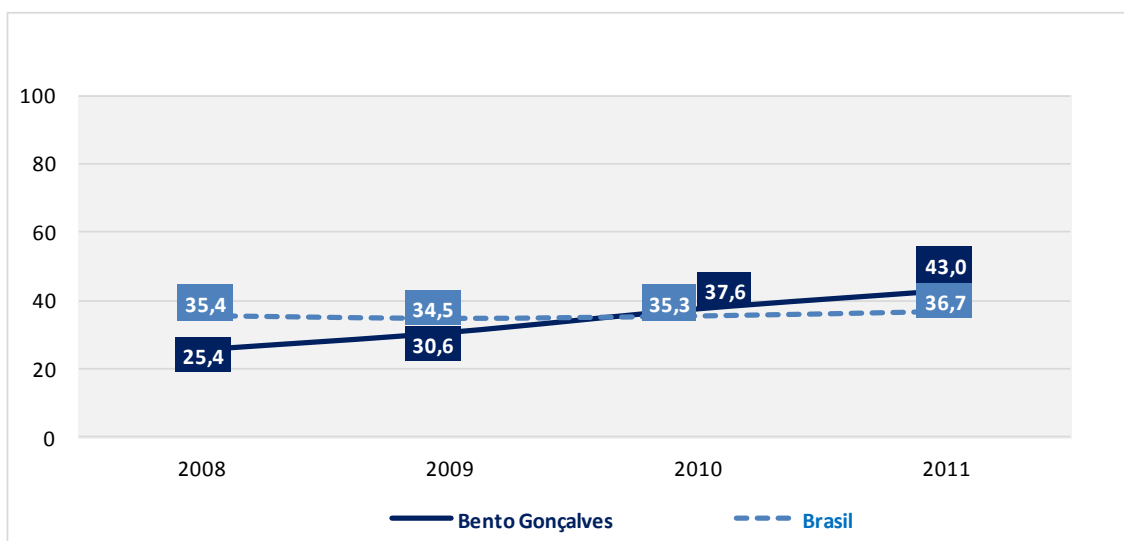
- Nos roteiros regionais dos quais o destino faz parte não foram consideradas questões de sustentabilidade;
- A elaboração dos roteiros turísticos regionais não considerou o monitoramento dos impactos econômicos, socioculturais e ambientais gerados pelo turismo, como a elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA).

3.9 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.

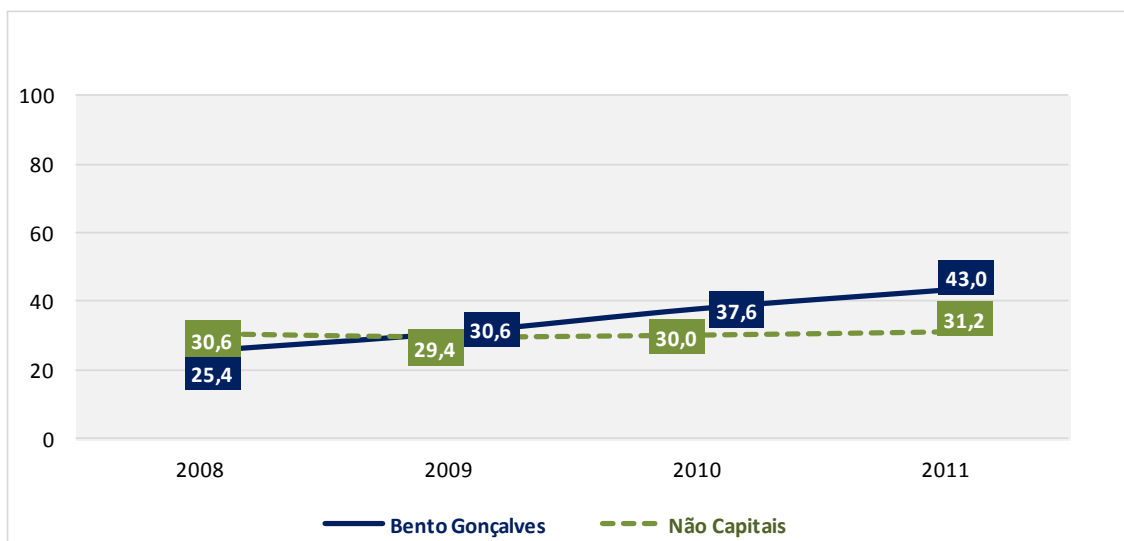
Em *Monitoramento*, a média Brasil em 2011 foi 36,7. Bento Gonçalves registrou 43,0 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 18. Índices monitoramento – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 31,2 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 19. Índices monitoramento – destino x não capitais: 2008-2011



Na dimensão *Monitoramento*, o indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva por diversos fatores, entre os quais:

- É realizada pesquisa de demanda periódica, levantamento que gera dado relevante para o planejamento do turismo no destino;
- Existência de pesquisa de oferta – Inventário Turístico – atualizada;
- Aproveitamento e divulgação dos dados coletados na pesquisa de demanda e de oferta em planejamento, políticas públicas e ações de marketing e promoção;
- O destino conta com um sistema de indicadores de desempenho para o setor de turismo;
- É realizado acompanhamento contínuo dos objetivos da política em turismo nos níveis municipal, estadual e federal;
- Há monitoramento periódico dos impactos econômicos gerados pelo turismo, como gastos dos turistas e impostos gerados pelo turismo;
- Existência de instituição que realiza pesquisas em turismo, focadas no destino e na região turística da qual o destino faz parte – Observatur da UCS.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

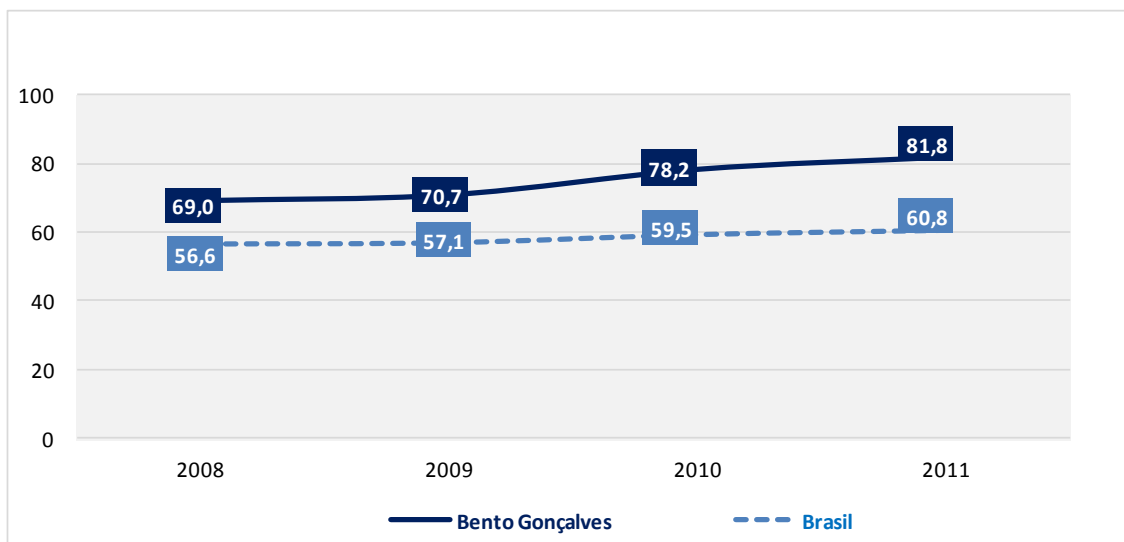
- Não há um conjunto técnico de estatísticas turísticas, tampouco relatórios de conjuntura turística dos segmentos relacionados ao turismo;
- Não há monitoramento dos impactos sociais, ambientais e culturais gerados pelo turismo;
- A administração pública local não possui um setor específico de estudos que realize pesquisas em turismo.

3.10 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.

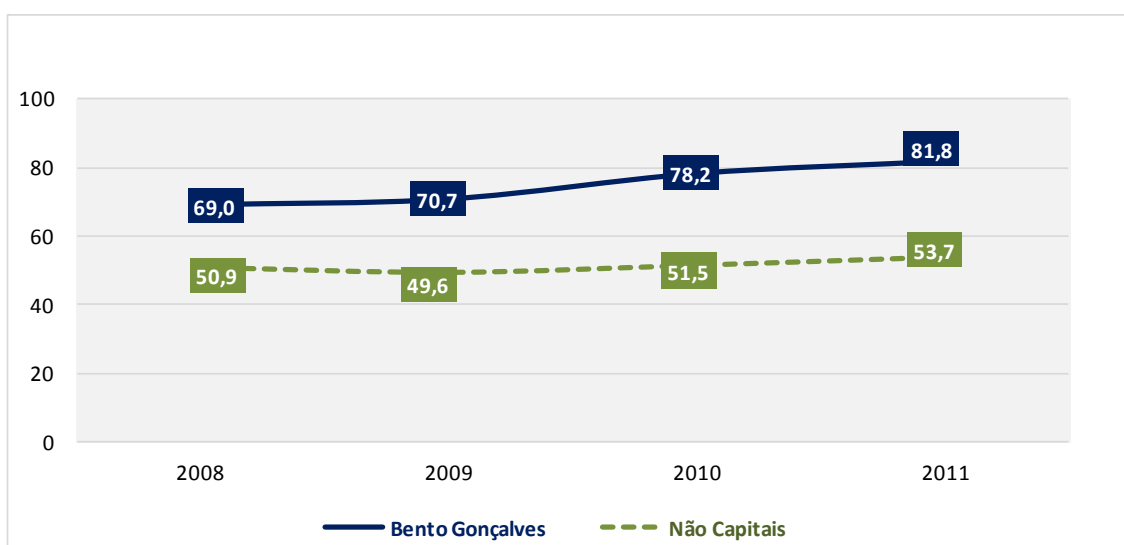
Em *Economia local*, a média Brasil em 2011 foi 60,8. Bento Gonçalves registrou 81,8 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 20. Índices economia local – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 53,7 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 21. Índices economia local – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por diversos fatores, entre os quais:

- Oferta de serviços de acesso à internet em banda larga no destino;
- Existência de casas de câmbio para turistas estrangeiros;
- O destino aplica políticas de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços, como o Empreendedor Individual;
- Atuação de um *Convention & Visitors Bureau* regional;
- Existência de um polo moveleiro físico de produção significativo para movimentar a economia local, que tende a gerar fluxo turístico receptivo em consequência de sua existência.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Indisponibilidade de acesso gratuito à internet em locais públicos;
- Ausência de caixas eletrônicos de autoatendimento disponíveis 24 horas para saques com cartões de débito/crédito internacionais;
- O destino não oferece benefícios de isenção ou redução de impostos ou taxas para as atividades características do turismo, tampouco benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para empreendimentos e serviços ligados ao setor.

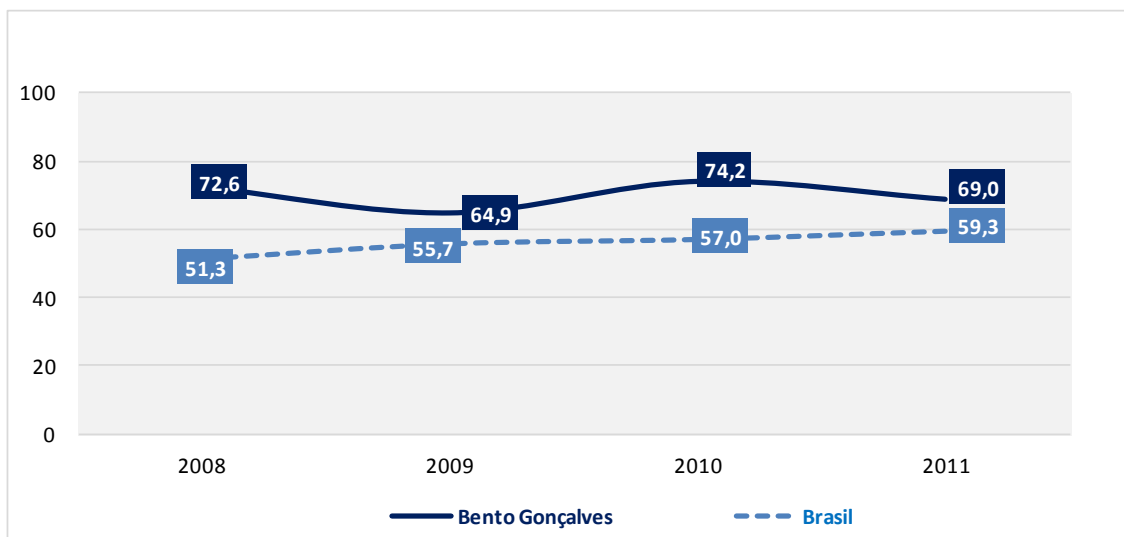
Além destes fatores, dados econômicos de fontes secundárias também foram observados, como o PIB, PIB *per capita* e volume de operações de crédito, por exemplo.

3.11 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.

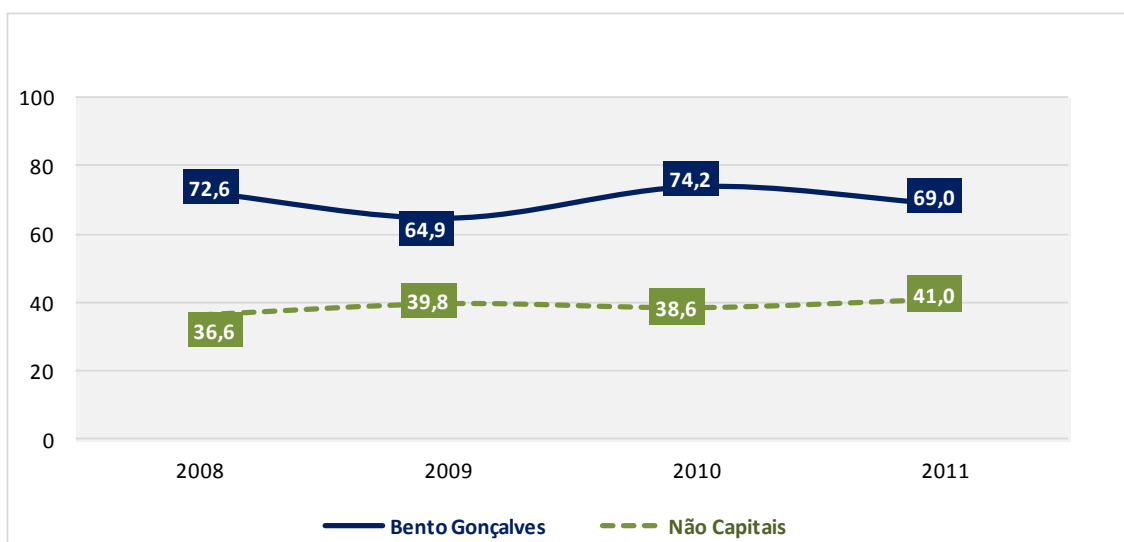
Em *Capacidade empresarial*, a média Brasil em 2011 foi 59,3. Bento Gonçalves registrou 69,0 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 22. Índices capacidade empresarial – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 41,0 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 23. Índices capacidade empresarial – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por diversos fatores, entre os quais:

- Presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica, 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 e administrativos em meios de hospedagem e em estabelecimentos de alimentos e bebidas;
- 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;
- Aplicação de programa de qualificação especificamente voltado para empresários ou gerentes de empreendimentos turísticos, como o curso de capacitação para gerentes de meios de hospedagem;
- Foi constatada a existência de adensamentos de empreendimentos turísticos que fomentam o empreendedorismo como arranjos produtivos locais;
- Presença de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários e de empresas que produzem e exportam mercadorias de alto valor agregado.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- A carência de pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de operação técnica e operação básica em meios de hospedagem e estabelecimentos de alimentação;
- Foram sinalizadas barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos – entre elas falta de terrenos e espaço físico e falta de mão de obra local para trabalhar no setor do turismo, por exemplo.

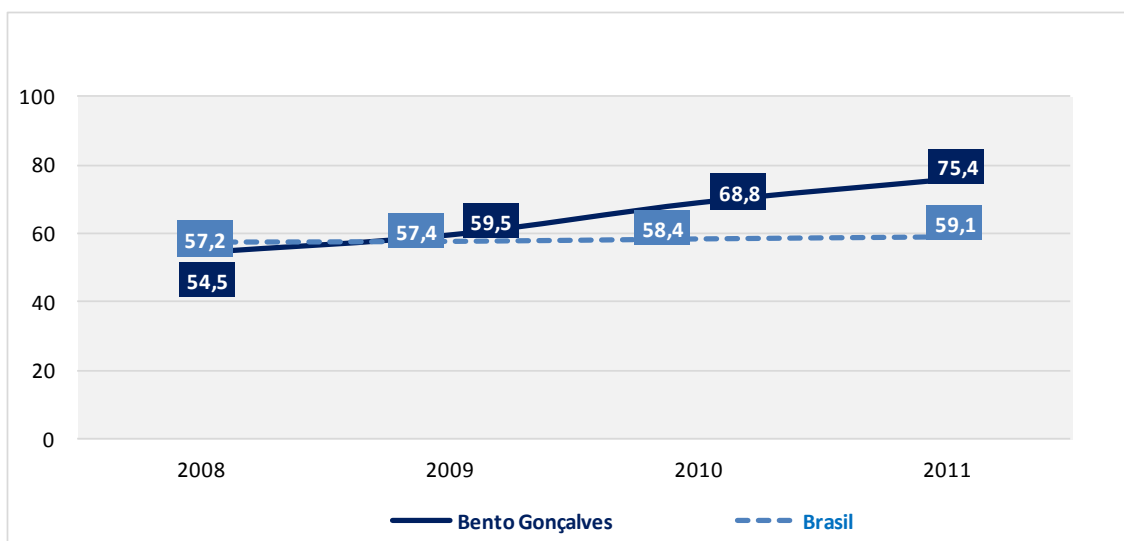
3.12 Aspectos sociais

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.

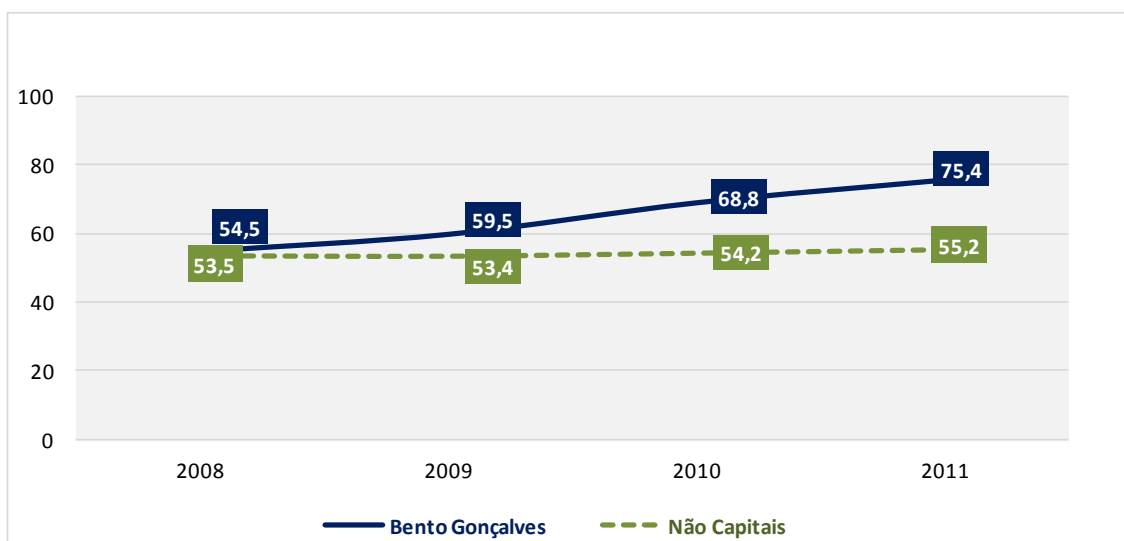
Em *Aspectos sociais*, a média Brasil em 2011 foi 59,1. Bento Gonçalves registrou 75,4 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 24. Índices aspectos sociais – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 55,2 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 25. Índices aspectos sociais – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por diversos fatores, entre os quais:

- São realizados investimentos em educação além do percentual obrigatório de 25%;
- Adoção de políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes por parte do poder público municipal;
- São aplicados programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local, ações contínuas realizadas por parte da iniciativa privada e 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;
- O município sensibiliza constantemente os cidadãos sobre a importância da atividade turística para o destino – por meio de campanhas nos jornais;
- A população é consultada sobre atividades ou projetos turísticos por meio do Conselho Municipal de Turismo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Houve relatos de que há no destino utilização de mão de obra informal durante a alta temporada;
- Inexistência de programa específico de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, ação que fortaleceria o destino ao mobilizar a iniciativa privada, o poder público municipal e o terceiro setor;
- Não há sensibilização do turista sobre o respeito à comunidade local, à cultura e ao patrimônio.

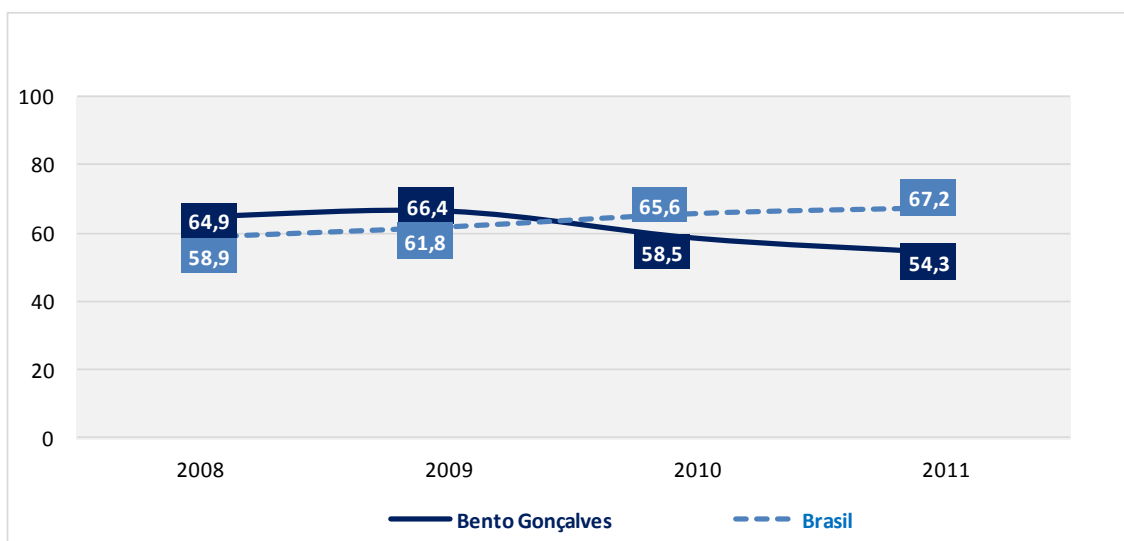
Além destes fatores, também foram considerados indicadores sociais do município, como percentual de habitantes com acesso ao ensino, Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), dentre outros.

3.13 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.

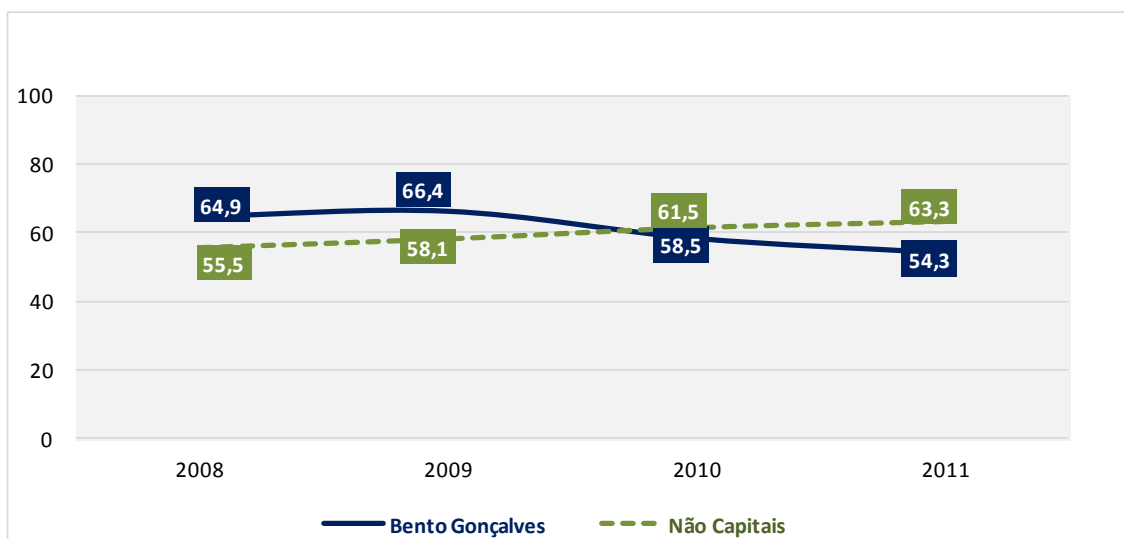
Em *Aspectos ambientais*, a média Brasil em 2011 foi 67,2. Bento Gonçalves registrou 54,3 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 26. Índices aspectos ambientais – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 63,3 pontos, acima do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 27. Índices aspectos ambientais – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por diversos fatores, entre os quais:

- Presença de um órgão municipal – Secretaria Municipal do Meio Ambiente – com atribuição exclusiva de coordenar e incentivar a preservação do meio ambiente, dotada de recurso próprio e que recentemente desenvolveu projetos relacionados ao turismo em conjunto com a Secretaria Municipal de Turismo;
- Presença de Conselho Municipal do Meio Ambiente atuante;
- Disponibilidade de um Fundo Municipal para o meio ambiente efetivo – cujos recursos estão disponíveis para ser aplicados;
- Existência de um Código Ambiental Municipal ou similar – contra o qual não há ação judicial pública;
- O município possui uma rede pública de distribuição de água;
- Há estação de tratamento de água que atende ao destino;
- Destinação pública de resíduos sólidos residenciais e comerciais para aterro sanitário e tratamento de resíduos hospitalares;
- Disponibilidade de serviços de coleta seletiva residencial.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

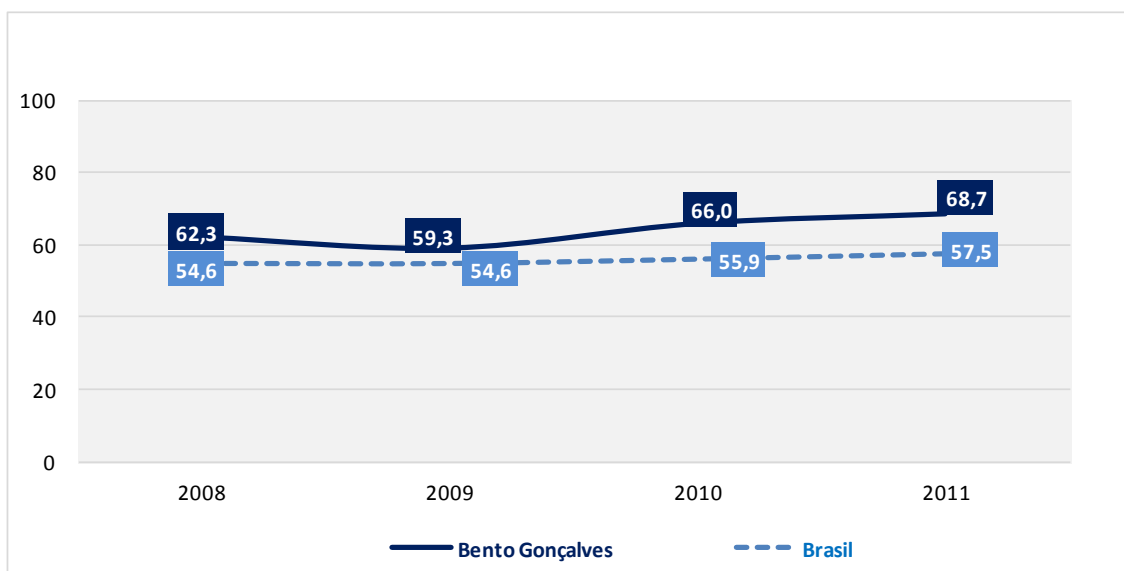
- Ausência de legislação específica para a adoção de fontes de energia limpa ou renovável em estabelecimentos públicos ou privados;
- Presença de atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização no território municipal, como indústrias químicas e indústrias moveleiras;
- Não há estação de tratamento de água para a sua reutilização;
- Inexistência de um sistema público de coleta de esgoto com configuração de separador absoluto;
- Ausência de conselho gestor e plano de manejo para a principal Unidade de Conservação indicada – Reserva Biológica Darwen Geremi.

3.14 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.

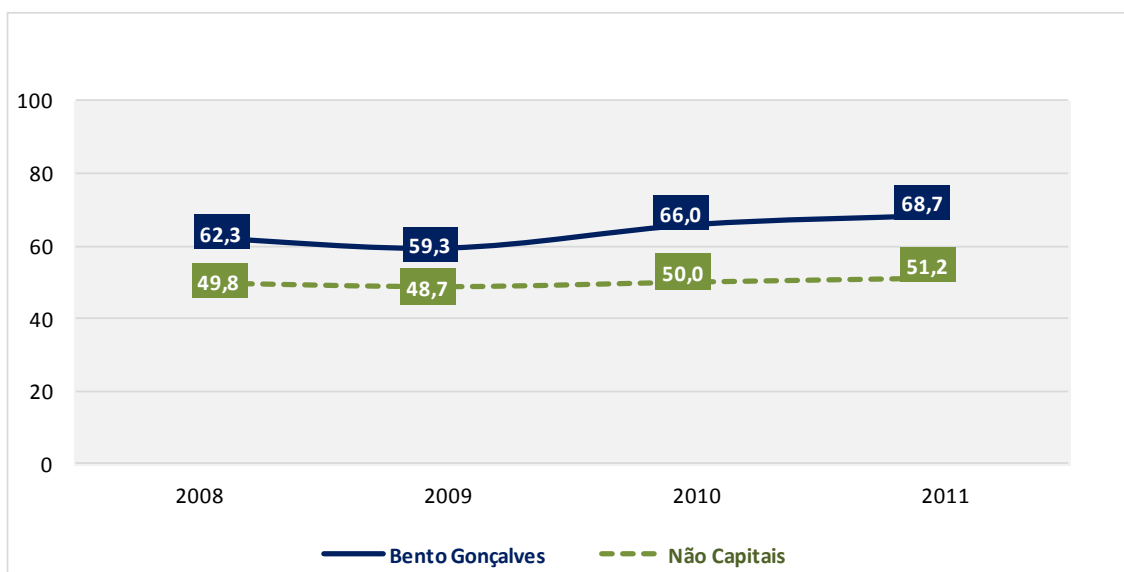
Em *Aspectos culturais*, a média Brasil em 2011 foi 57,5. Bento Gonçalves registrou 68,7 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 28. Índices aspectos culturais – destino x Brasil: 2008-2011



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 51,2 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Gráfico 29. Índices aspectos culturais – destino x não capitais: 2008-2011



O indicador de Bento Gonçalves foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por diversos fatores, entre os quais:

- Presença de atividade artesanal típica – artesanato em trança, vime, palha de trigo e guaiacas – comercializada em esfera local;
- O destino apresenta tradições culturais evidentes e típicas do seu território, entre elas filó, tertúlias e cantorias;
- Existem manifestações religiosas no destino – Festa de Santo Antônio, Festa do Cristo Rei e Paixão de Cristo – que atraem fluxo turístico;
- Presença de grupos artísticos de manifestação popular tradicional como os Centros de Tradições Gaúchas (CTGs), grupos de danças, grupos folclóricos, corais e bandas do interior;
- Existência de patrimônio imaterial registrado – dialeto talian – que se constitui em atrativo turístico;
- Existência de sítio arqueológico tombado ou registrado – Caminhos de Pedra;
- Existência de bens tombados como patrimônio histórico – prédio da prefeitura municipal, Museu do Imigrante, Igreja Matriz de Santo Antônio, Igreja Nossa Senhora do Rosário em Pinto Bandeira, Igreja Metodista, antigo prédio da secretaria de finanças e Cartório Garcez;
- Presença de um órgão da administração local com atribuição exclusiva de incentivar o desenvolvimento da cultura, que dispõe de recurso próprio e que,

no ano anterior, compartilhou projetos 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;
- Existência de fundo municipal de cultura, este exclusivo e efetivo;
- O destino aderiu ao Sistema Nacional de Cultura;
- Existe projeto de implementação de turismo cultural como, por exemplo, alguns roteiros culturais como os Caminhos de Pedra.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de patrimônio artístico tombado considerado atrativo turístico;
- Inexistência de uma política de preservação de bens culturais imateriais;
- Não existe legislação municipal de cultura;
- O destino não se beneficia ou aplica política diferenciada de distribuição de recursos para o desenvolvimento de atividades que promovam a preservação de bens culturais.

4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE

A Tabela 1, apresentada a seguir, consolida os resultados gerais do destino nas dimensões avaliadas. O índice 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 quatro edições do *Índice de Competitividade*, além dos resultados do grupo das não capitais avaliadas.

Ao realizar uma análise sobre a série histórica dos resultados de Bento Gonçalves, é possível concluir que, em 2011, houve aumento do indicador de competitividade do destino (Índice 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 2011.

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 *Serviços e equipamentos turísticos, Marketing e promoção do destino, Políticas públicas, Monitoramento, Economia local, Aspectos sociais e Aspectos culturais*.

As dimensões *Infraestrutura geral, Acesso, Atrativos turísticos e Cooperação regional* registraram estabilidade de resultados em 2011 em relação a 2010.

Por fim, foi possível observar que as dimensões *Capacidade empresarial e Aspectos ambientais* apresentaram regressão de indicadores quando avaliadas as edições de 2011 e 2010.

Tabela 1. Índices de competitividade do destino e médias Brasil e não capitais

Dimensões	Brasil				Não Capitais				Bento Gonçalves			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Índice geral	52,1	54,0	56,0	57,5	46,9	48,4	50,3	51,8	59,3	60,3	65,7	67,6
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	68,4	58,1	58,9	59,8	63,2	77,5	75,5	79,1	80,1
Acesso	55,6	58,1	60,5	61,8	47,5	49,7	52,3	53,1	54,8	57,9	61,1	61,8
Serviços e equipamentos turísticos	44,8	46,8	50,8	52,0	36,3	37,9	41,9	43,4	59,5	61,4	66,9	68,3
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	62,0	59,3	60,2	61,3	62,5	63,4	64,6	65,5	65,7
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	45,6	32,4	36,5	39,8	42,5	32,3	35,0	50,8	59,7
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	56,1	47,3	50,2	50,7	52,4	61,6	64,6	66,8	73,4
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	49,9	45,0	48,8	53,1	51,4	61,7	63,3	74,2	73,9
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	36,7	30,6	29,4	30,0	31,2	25,4	30,6	37,6	43,0
Economia local	56,6	57,1	59,5	60,8	50,9	49,6	51,5	53,7	69,0	70,7	78,2	81,8
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	59,3	36,6	39,8	38,6	41,0	72,6	64,9	74,2	69,0
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	59,1	53,5	53,4	54,2	55,2	54,5	59,5	68,8	75,4
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	67,2	55,5	58,1	61,5	63,3	64,9	66,4	58,5	54,3
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	57,5	49,8	48,7	50,0	51,2	62,3	59,3	66,0	68,7

Fonte: FGV, MTur, Sebrae 2012

* O resultado Brasil considera a amostra das 65 cidades analisadas. Os resultados das "Não capitais" refletem a média dos índices do grupo de cidades de mesma característica geopolítica.