

ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE
DO TURISMO NACIONAL

65 DESTINOS INDUTORES
DO DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO REGIONAL

ILHABELA

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	16
3.5 Atrativos turísticos	18
3.6 Marketing e promoção do destino.....	21
3.7 Políticas públicas.....	23
3.8 Cooperação regional	26
3.9 Monitoramento.....	28
3.10 Economia local	30
3.11 Capacidade empresarial.....	32
3.12 Aspectos sociais.....	34
3.13 Aspectos ambientais	37
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

Ilhabela é um município localizado no estado de São Paulo, na região Sudeste do país. Está distante 200 km da capital São Paulo. Com uma população de 28.176 habitantes e 347,537 km² de extensão territorial, o município possui um PIB de R\$ 263.545.799,00 e PIB *per capita* de R\$ 10.314,90, segundo dados do IBGE (2010).

O destino faz parte da região turística Litoral Norte de São Paulo, juntamente com municípios como São Sebastião e Ubatuba. Os principais segmentos turísticos nos quais Ilhabela é comercializada são Turismo de Sol e Praia, Turismo Náutico e Turismo de Esporte.

Os principais atrativos de Ilhabela, conforme constatado durante a pesquisa de campo, são a Praia de Castelhanos, a Praia do Curral, a Praia de Jabaquara e o Centro Histórico, além dos eventos programados Semana Internacional da Vela e Ilhabela Corpore Terra e Mar.

Ilhabela conta com uma oferta de serviços e equipamentos com 101 meios de hospedagem (RAIS) e 100 estabelecimentos de alimentação (RAIS).

3. RESULTADOS

A pesquisa em Ilhabela foi realizada entre os dias 03 e 07 de outubro 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.

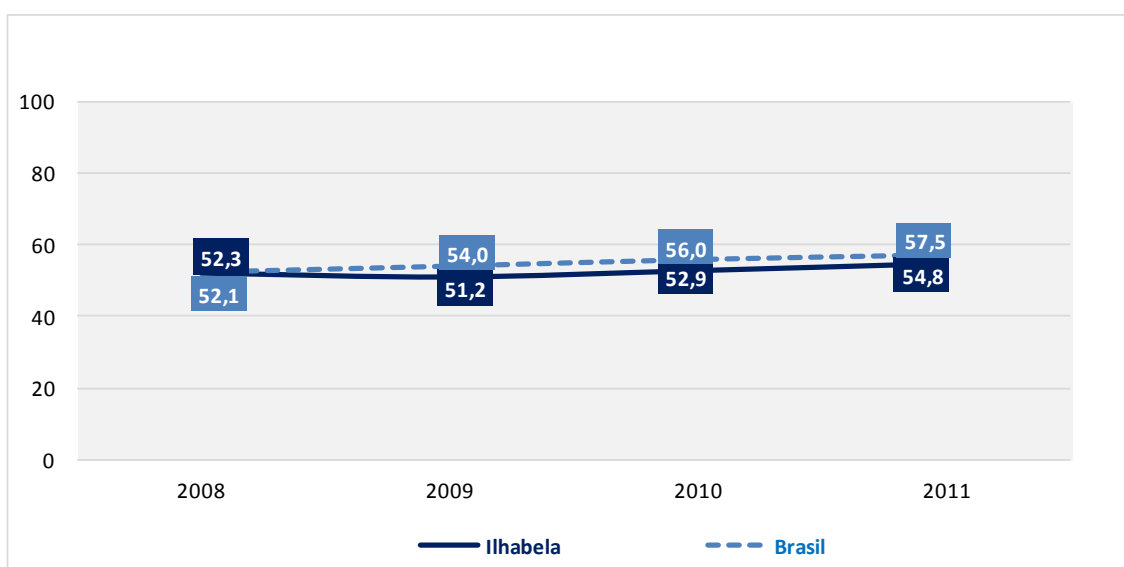
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

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 54,8 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido em 2010 (52,9), como é possível conferir no gráfico 1:

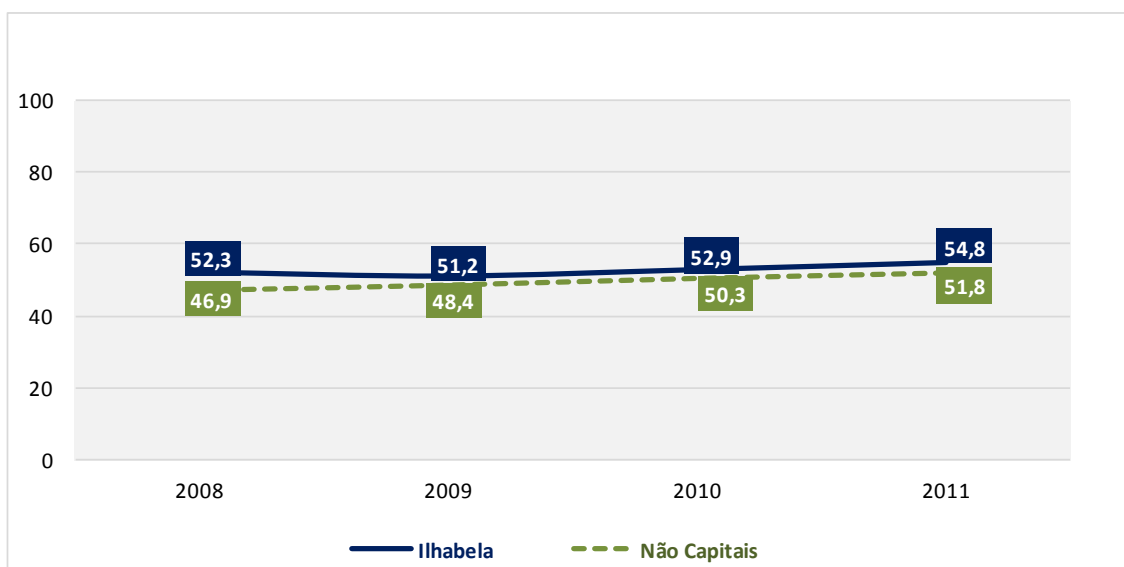
Gráfico 1. Índices gerais de competitividade – destino x Brasil: 2008-2011



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; porém, o destino manteve o seu nível de competitividade no nível 3.

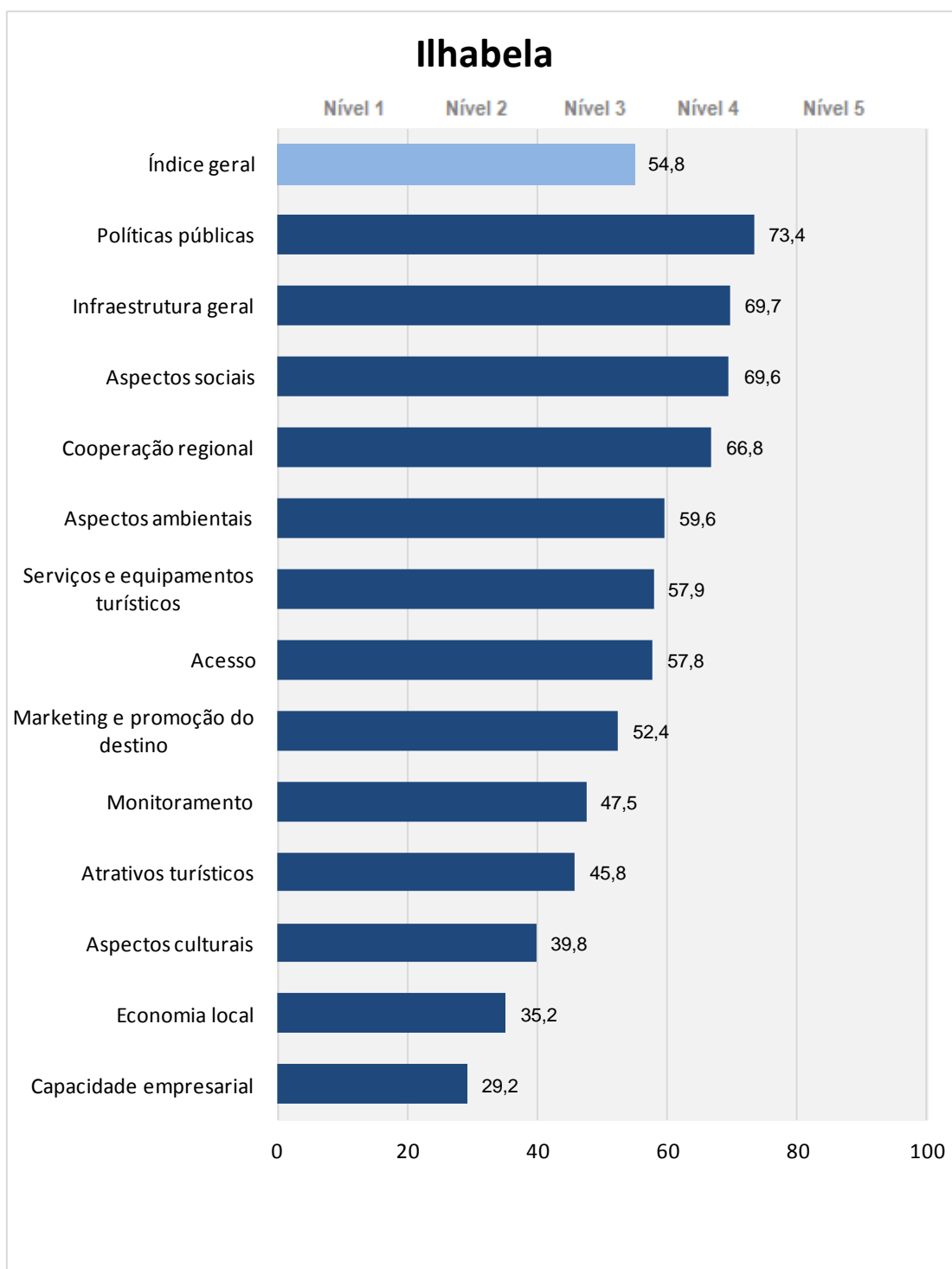
Podemos analisar o desempenho do destino juntamente com as linhas que apontam os resultados da média Brasil (gráfico 1) e das não capitais (gráfico 2), que demonstram que o índice do destino segue a tendência nacional de evolução gradual. Considerando os resultados obtidos por todas as 65 cidades avaliadas 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, as que obtiveram melhores desempenhos, com índices acima do nível 4 (61 a 80), foram *Infraestrutura geral*, *Políticas públicas*, *Cooperação regional* e *Aspectos sociais*, como é possível observar no gráfico 3. Por sua vez, as dimensões que enfrentam obstáculos para superar os menores níveis de competitividade são *Economia local*, *Capacidade empresarial* e *Aspectos culturais*, as quais não ultrapassaram o nível 2 (21 a 40).

Gráfico 3. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

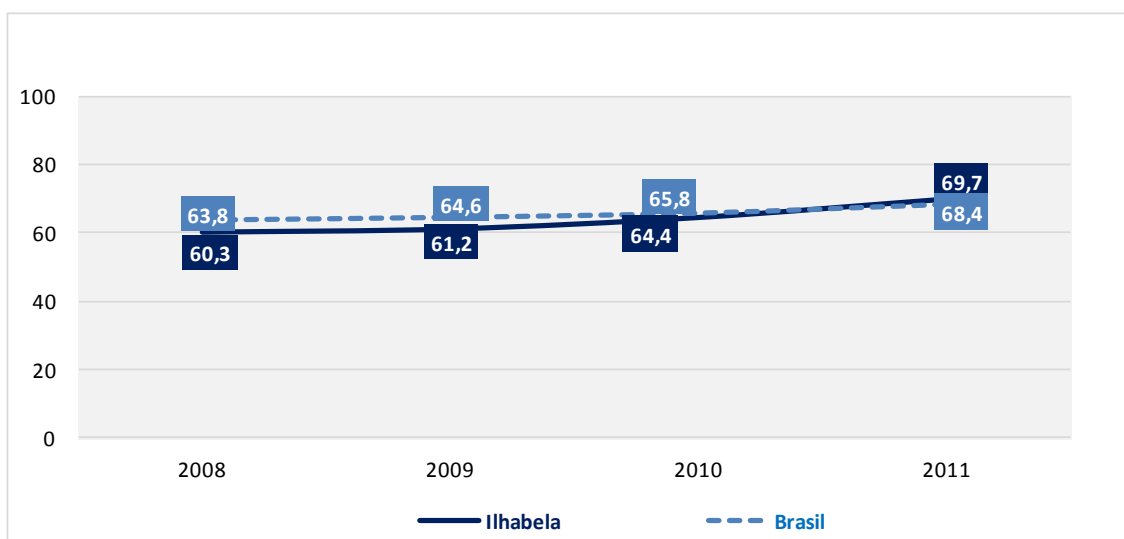


3.2 Infraestrutura geral

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.

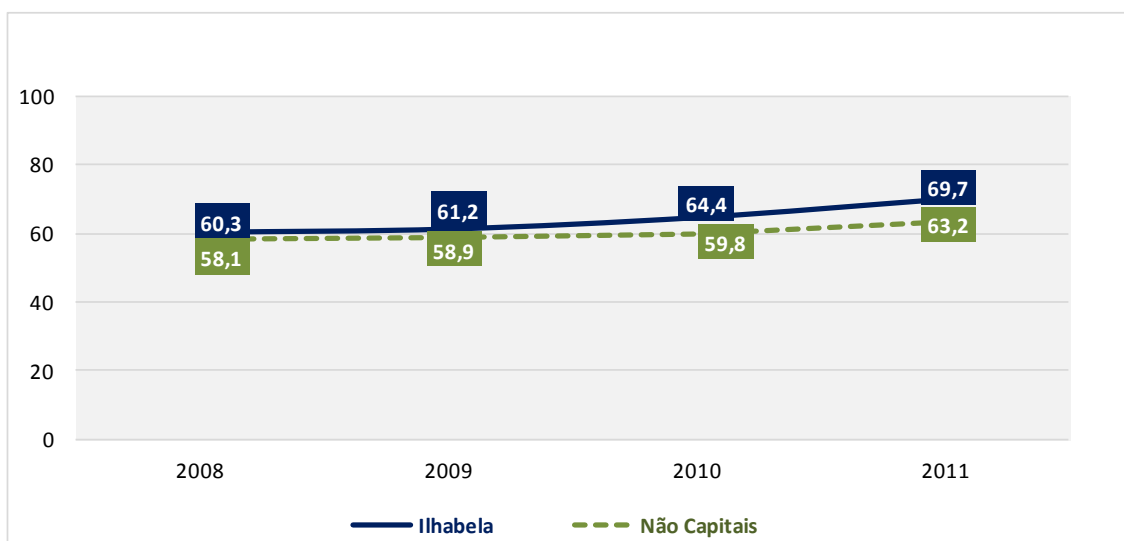
Em *Infraestrutura geral*, a média Brasil em 2011 foi 68,4. Ilhabela registrou 69,7 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 Ilhabela 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;
- Aumento do efetivo da Polícia Militar durante a alta temporada ou durante grandes eventos;
- Aumento no número de policiais civis durante a alta temporada ou durante grandes eventos;
- Oferta de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento;
- Existência de Defesa Civil no destino;
- Oferta de elementos de drenagem nas áreas turísticas;
- Oferta de lixeiras, banheiros públicos e telefones públicos no entorno das áreas turísticas;
- Adoção de quesitos de embelezamento nas áreas públicas – praças, jardins, estátuas, iluminação cenográfica permanente e orlas urbanizadas;
- Existência de programa para a conservação de mobiliário urbano ou de áreas verdes, como a Adoção de Praças.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- O fornecimento descontínuo de energia elétrica em alguns períodos do ano;
- Ausência de um grupamento da Polícia Militar especializado no atendimento ao turista;
- 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.

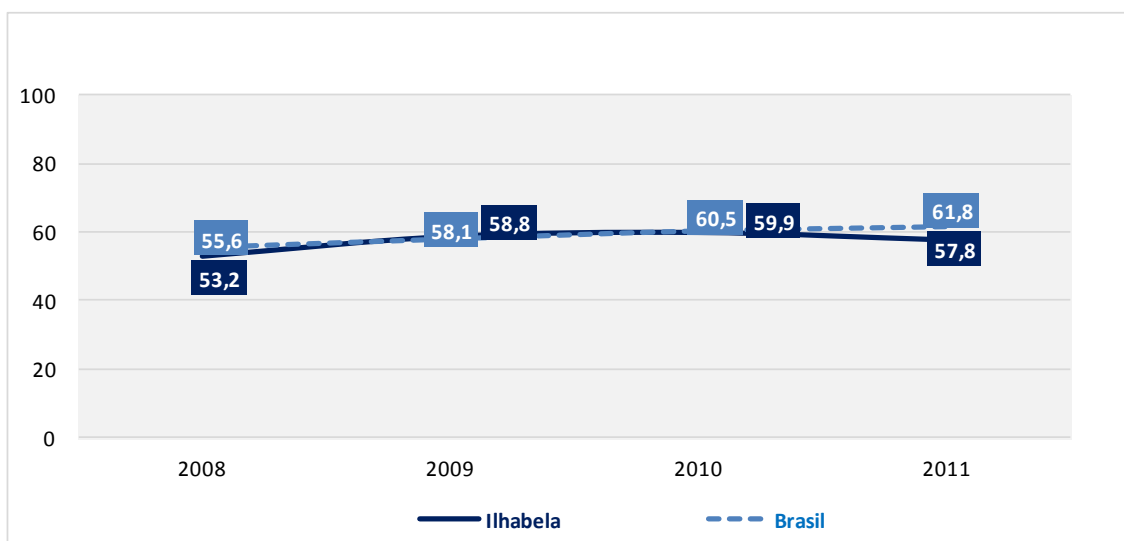
Além destes fatores, foram considerados na composição do índice números de saúde, como a expectativa de vida da população, número de estabelecimentos com atendimento de urgência, número de postos ambulatoriais de atendimento, número de profissionais de saúde e número de leitos.

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 emissores de turistas.

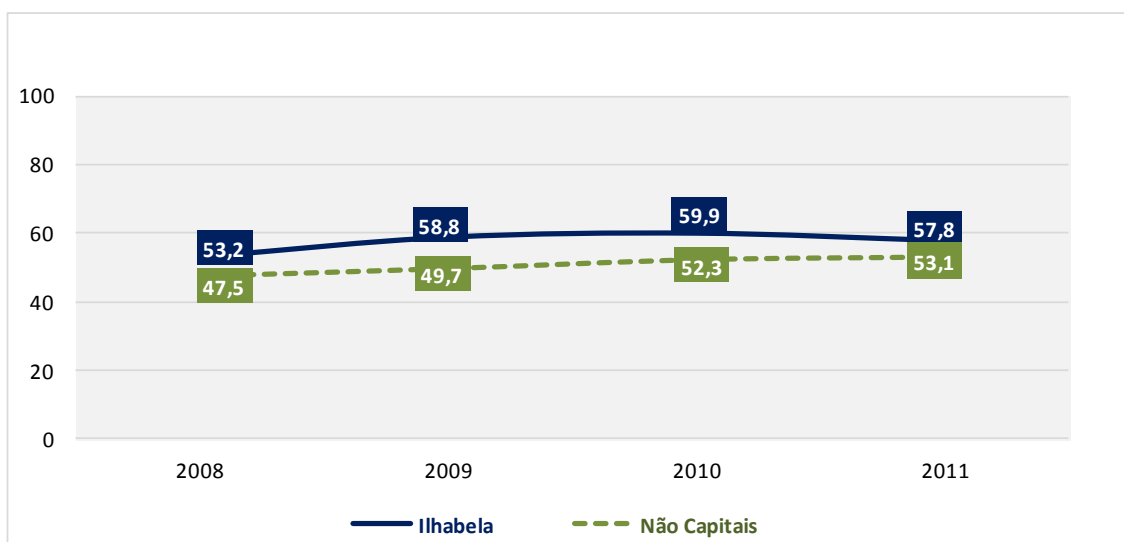
Em *Acesso*, a média Brasil em 2011 foi 61,8. Ilhabela registrou 57,8 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 de São Paulo / Guarulhos – Governador André Franco Montoro;
- Estrutura do terminal aeroportuário que atende ao destino, que conta com centro de atendimento ao turista, restaurantes e lanchonetes, serviço de câmbio, facilidades para pessoas com deficiência, sinalização interna em idioma estrangeiro, dentre outros;
- Variedade de opções de transporte público ou concessões para atender àqueles que desembarcam no terminal aéreo que atende ao destino – ônibus convencional, ônibus executivo com ar-condicionado e táxi especial –, conforme foi possível constatar durante a visita técnica ao município, realizada entre o período de 03/10/2011 a 07/10/2011;
- As condições da principal rodovia de acesso de fluxo turístico ao destino;
- Existência de um terminal rodoviário que atende ao destino;
- Existência de um terminal aquaviário que atende ao município – e pelo qual embarcam e desembarcam turistas em visita ao destino;
- Disponibilidade de serviços de táxis regularizados e padronizados;
- Oferta de ligações aéreas diretas entre o aeroporto que atende ao município e seus principais centros emissores de turistas nacionais e internacionais.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Distância entre o aeroporto que atende ao município e o centro do destino – acima de 100 km;
- Estrutura do terminal aquaviário que atende ao fluxo turístico – como, por exemplo, inexistência de serviço bancário e de facilidades para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Inexistência de uma linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interligue os principais atrativos do destino;
- Existência de congestionamentos durante a alta temporada;
- Carência de vagas para estacionamento nas áreas turísticas durante a alta temporada;

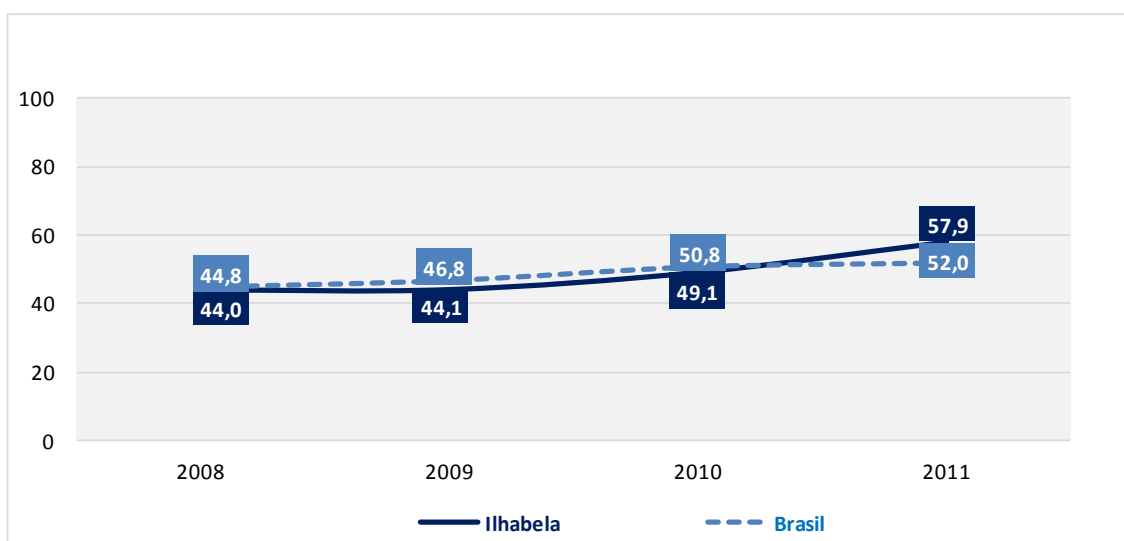
- Não houve capacitação de taxistas para o atendimento ao turista no ano anterior.

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.

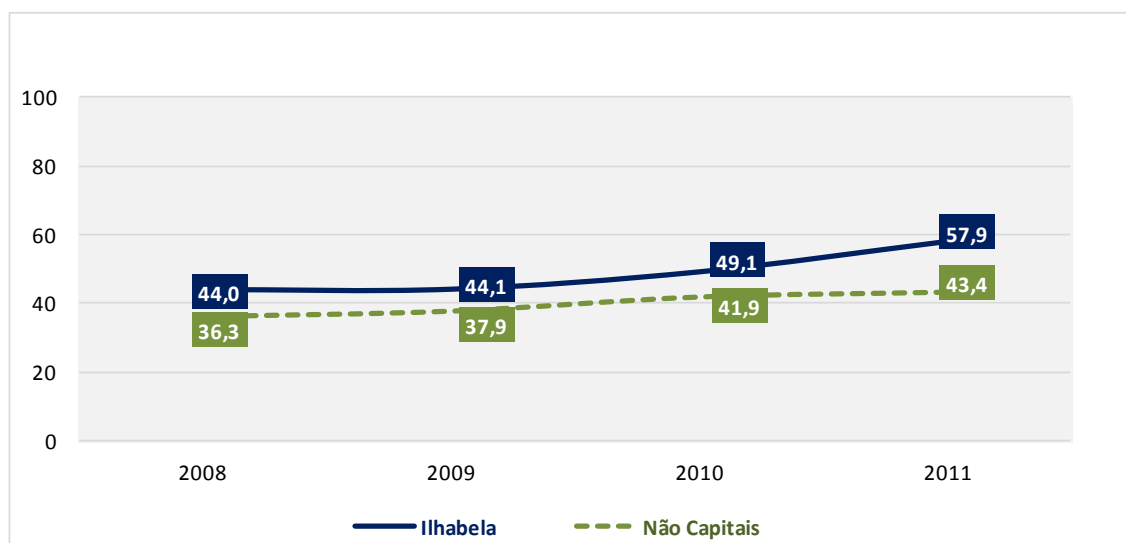
Em *Serviços e equipamentos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 52,0. Ilhabela registrou 57,9 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 Ilhabela 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 nos atrativos, disponível em idioma estrangeiro;
- Existência de centros de atendimento ao turista no destino, com oferta de estrutura, diversidade de serviços, flexibilidade de horários e de dias de funcionamento, funcionando durante dias úteis, fins de semana e feriados;
- Oferta de espaços para a realização de eventos – espaços multifuncionais e salas em hotéis para eventos de pequeno e médio porte;
- 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 unidades habitacionais em bom estado de conservação, com instalações 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;
- Existência de uma organização representativa de restaurantes e similares, que discute e defende os interesses dos empreendimentos de alimentação;

- Presença no município de instituições que ofertam cursos livres nas áreas relacionadas ao turismo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

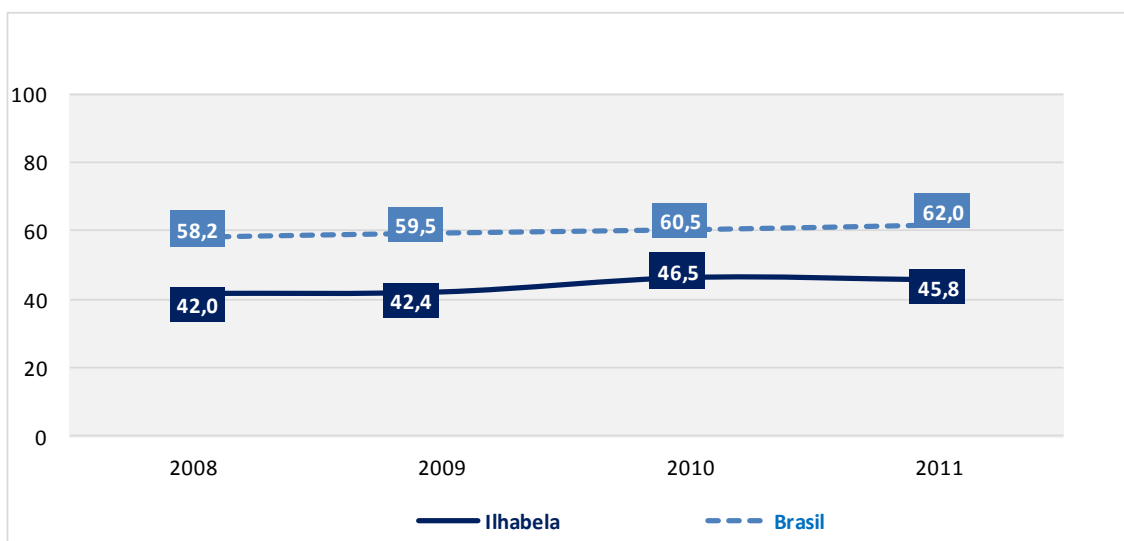
- Ausência de um centro de convenções que atenda ao destino;
- Ausência de incentivo formal para que os estabelecimentos de hospedagem priorizem a questão ambiental ou participem de programas para a certificação em sustentabilidade ou eficiência energética;
- A maioria dos meios de hospedagem e dos empreendimentos de alimentação não cumpre quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Não existe incentivo formal para que estabelecimentos de alimentação priorizem a questão ambiental ou de sustentabilidade;
- Não existem guias de turismo licenciados pelo Ministério do Turismo (MTur) no destino;
- Carência de cursos técnicos ou de graduação em áreas relacionadas ao turismo.

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.

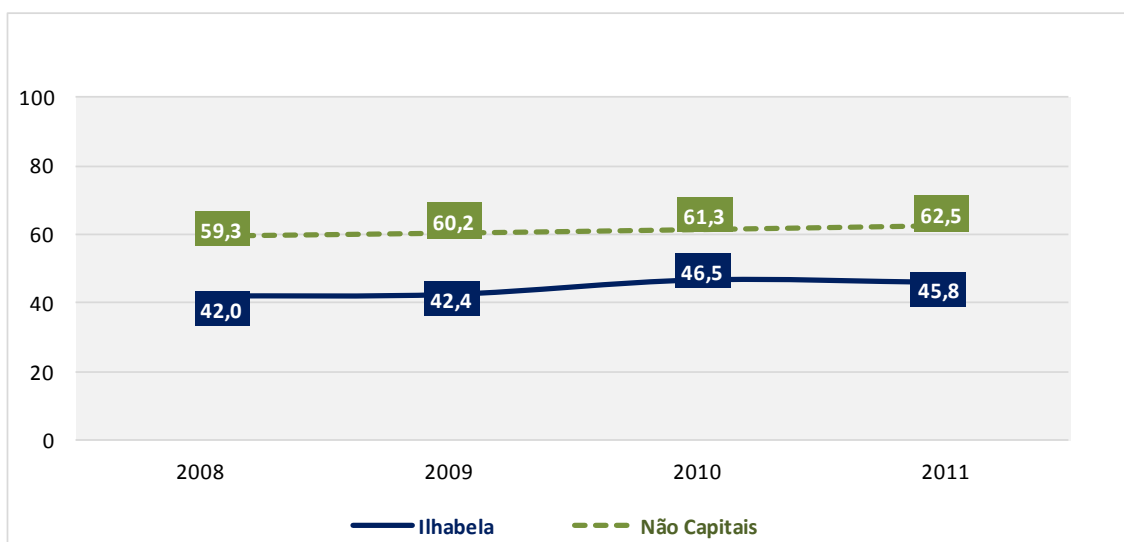
Em *Atrativos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 62,0. Ilhabela registrou 45,8 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



O indicador de Ilhabela 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 – Praia de Castelhanos –, conforme pode ser observado em visita técnica realizada entre os dias 03/10/2011 e 07/10/2011;
- O destino conta com atrativos culturais para os quais há fluxo turístico, tendo sido o principal indicado o Centro Histórico;
- A preservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado é evidente;
- Há estrutura de apoio aos visitantes neste atrativo cultural;
- Existência de eventos programados que atraem turistas;
- Estrutura disponível no local em que acontece o principal evento programado indicado – Semana Internacional da Vela –, além da conservação urbanística e ambiental do entorno deste local;

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

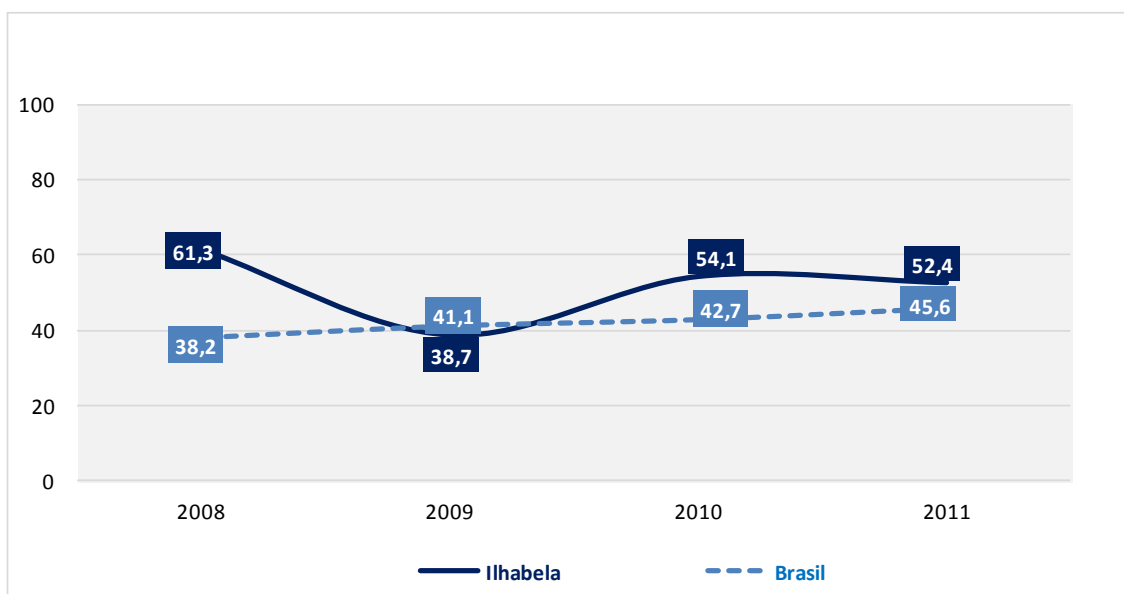
- O estudo de capacidade de carga ou suporte para o principal atrativo natural não é aplicado, fator que, uma vez trabalhado, poderia minimizar o impacto da atividade turística sobre os recursos;
- A carência de um estudo de capacidade de carga aplicado ao principal atrativo cultural indicado;
- Não há condições de acessibilidade para pessoas com deficiência no Centro Histórico;
- A falta de recursos que confirmem acessibilidade para pessoas com deficiência no local em que acontece o principal evento programado;
- O destino não dispõe de atrativo de realização técnica, científica ou artística para o qual haja fluxo turístico efetivamente técnico.

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*).

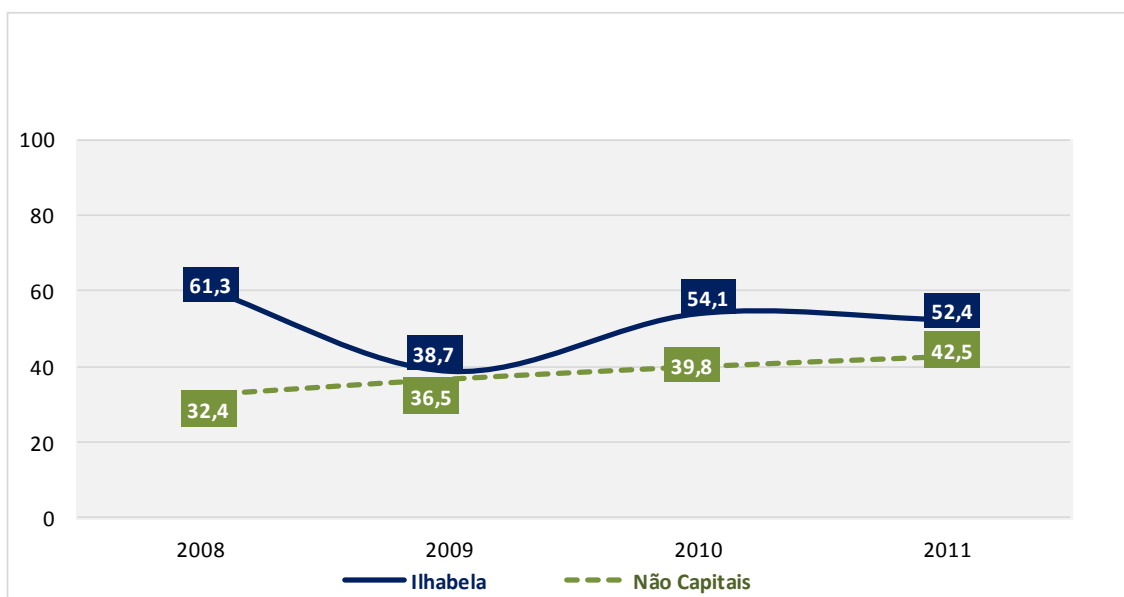
Em *Marketing e promoção do destino*, a média Brasil em 2011 foi 45,6. Ilhabela registrou 52,4 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 Ilhabela 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 e que contempla a relação com agências e operadoras;
- O destino participou de eventos nacionais e internacionais nos últimos dois anos;
- Os resultados dos eventos dos quais o destino participa são avaliados por meio de contagem de relacionamentos estabelecidos;
- O destino turístico produziu, nos últimos dois anos, evento próprio para se promover fora de seu território;
- 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 e com a preservação do meio ambiente;
- 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 disponível para consulta gratuita e impressa;

- A principal página de turismo do destino – acessível pelo endereço www.ilhabela.sp.gov.br – sinaliza ao visitante a preocupação do destino em preservar o meio ambiente.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- O plano de marketing formal do destino não possui indicadores de desempenho definidos;
- Não existe central telefônica específica de informações turísticas através da qual os visitantes possam obter informações sobre atrativos, equipamentos e serviços disponíveis no destino;
- O destino não divulga na principal página de turismo na internet informações sobre outros destinos da região turística em que está inserido;
- Não há informações em idioma estrangeiro na página institucional de turismo do destino e faltam ações no ambiente virtual que deixem claro aos potenciais turistas a preocupação do destino em prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo.

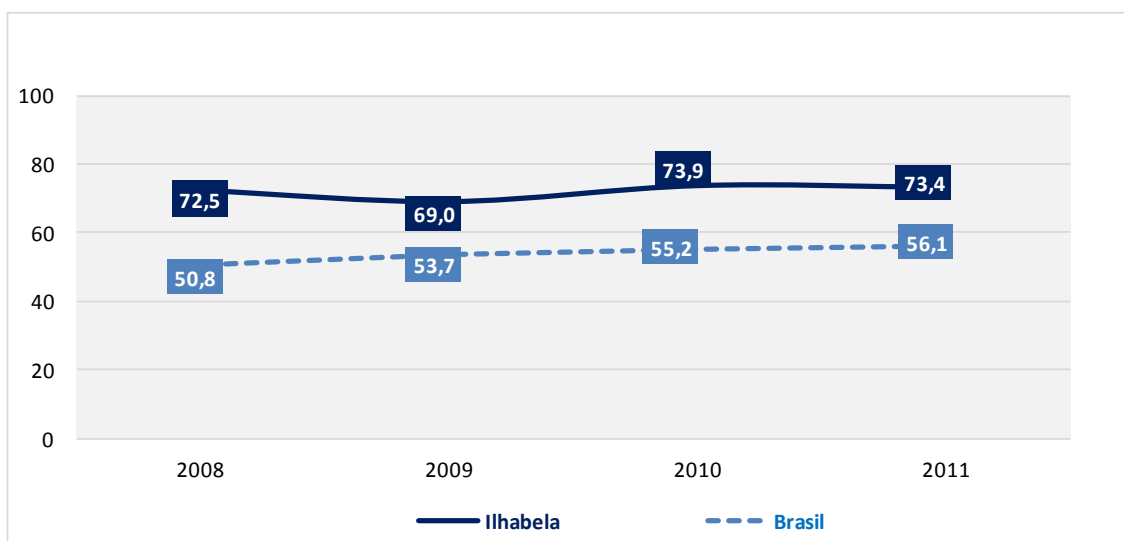
3.7 Políticas públicas

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.

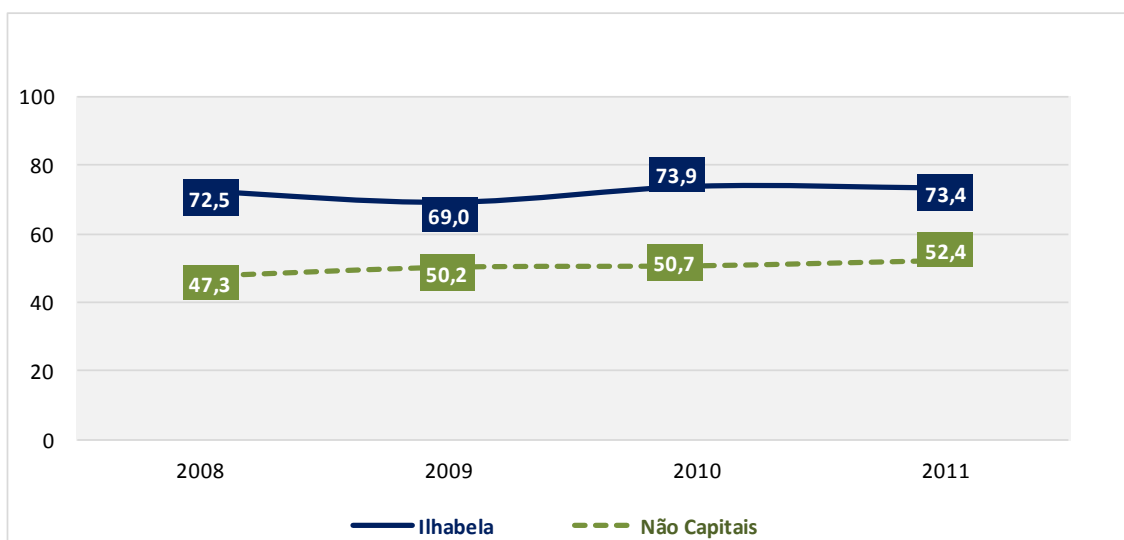
Em *Políticas públicas*, a média Brasil em 2011 foi 56,1. Ilhabela registrou 73,4 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas posicionou-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 e incentivar o desenvolvimento do turismo, que dispõe de recurso próprio proveniente de um fundo voltado para o turismo;
- No ano anterior, a Secretaria de Turismo e Fomento desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias em atividades relacionadas ao turismo, entre eles, o projeto de turismo rural com a Secretaria de Assistência Social;
- 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, o município registrou investimentos diretos do governo federal em projetos ligados ao turismo no ano anterior;
- Existe um Plano Diretor Municipal, revisado recentemente, que contempla o setor de turismo;
- O destino conta com planejamento formal para o setor de turismo – Plano Gestor de Turismo – criado em 2005;
- Foram realizadas ações e projetos executados em parceria com a iniciativa privada e com entidades de classe representativas do setor ao longo do ano anterior.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

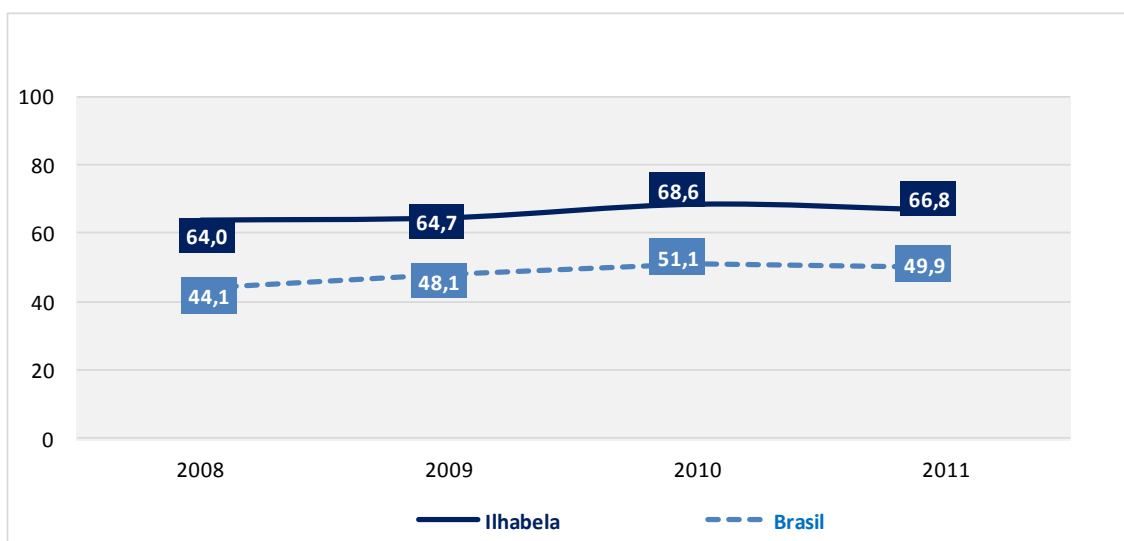
- O destino não recebeu recursos de emendas parlamentares para o turismo no ano anterior, segundo lei orçamentária anual de 2010;
- A cidade de Ilhabela não participou de nenhum programa de modernização administrativa ou fiscal na gestão municipal nos últimos cinco anos;
- O órgão municipal de turismo não é representado efetivamente no Conselho Estadual do Turismo.

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.

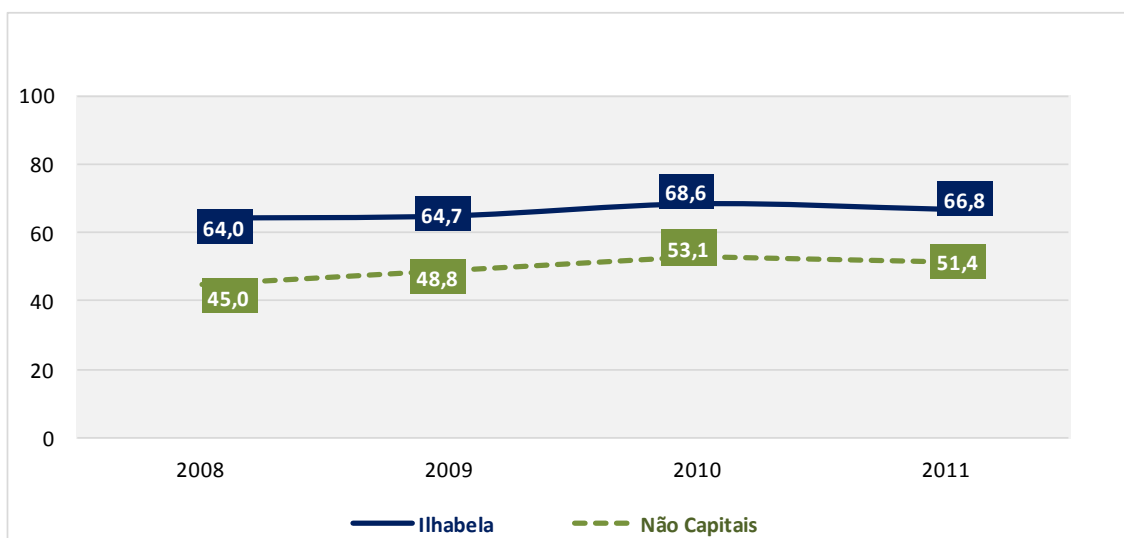
Em *Cooperação regional*, a média Brasil em 2011 foi 49,9. Ilhabela registrou 66,8 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 – Fórum Litoral Norte de São Paulo – que conta com a participação ativa de diversos atores do segmento turístico da região Litoral Norte de São Paulo;
- 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 e dispõe de suporte para a condução de suas atividades – suporte este oferecido pelo governo estadual, governo municipal e setor privado;
- 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 Litoral Norte de São Paulo, entre eles, o Projeto Turístico Circuito Litoral Norte de São Paulo;
- No ano anterior, o destino participou de eventos para a promoção e comercialização da região turística do qual faz parte, e realizou ações promocionais, em parceria com outros destinos da mesma região, com agentes/operadores de turismo receptivo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

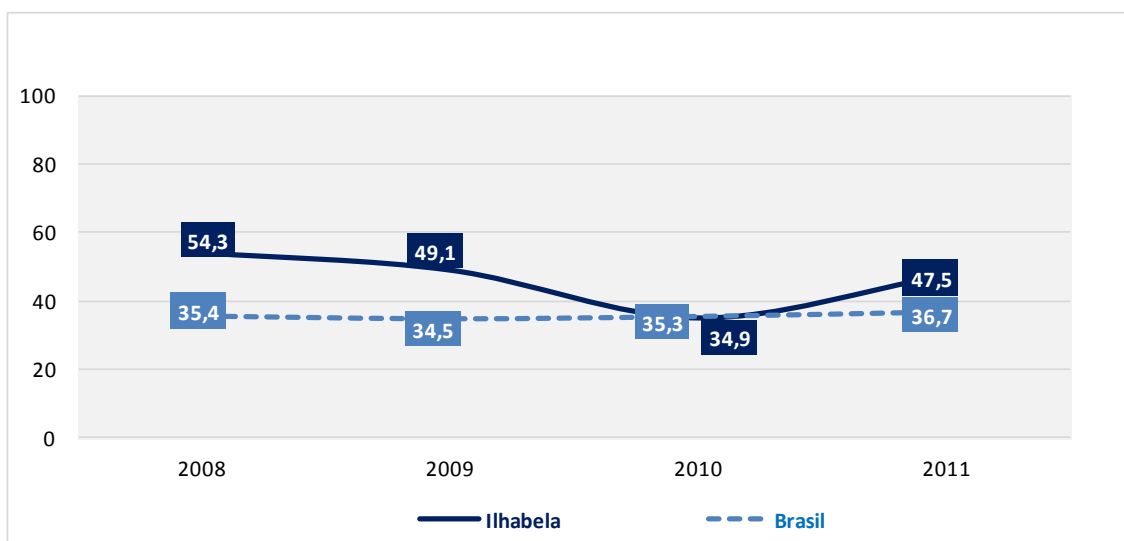
- O fato de a instância de governança regional – Fórum Litoral Norte de São Paulo – não estar formalmente constituída e não contar com recurso próprio;
- Ausência de um plano de desenvolvimento turístico integrado para a região turística, que determine responsabilidades e metas de mercado ou cujas ações e projetos contemplem o município avaliado;
- Os roteiros regionais dos quais o destino faz parte não são amplamente comercializados por operadores e agências, não foram elaborados com base em informações de um inventário ou cadastro da oferta turística, e neles não foram consideradas questões de sustentabilidade, como a elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA), por exemplo;
- Inexistência de uma página institucional da região turística na internet;
- O destino não produz material promocional da região turística da qual faz parte.

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.

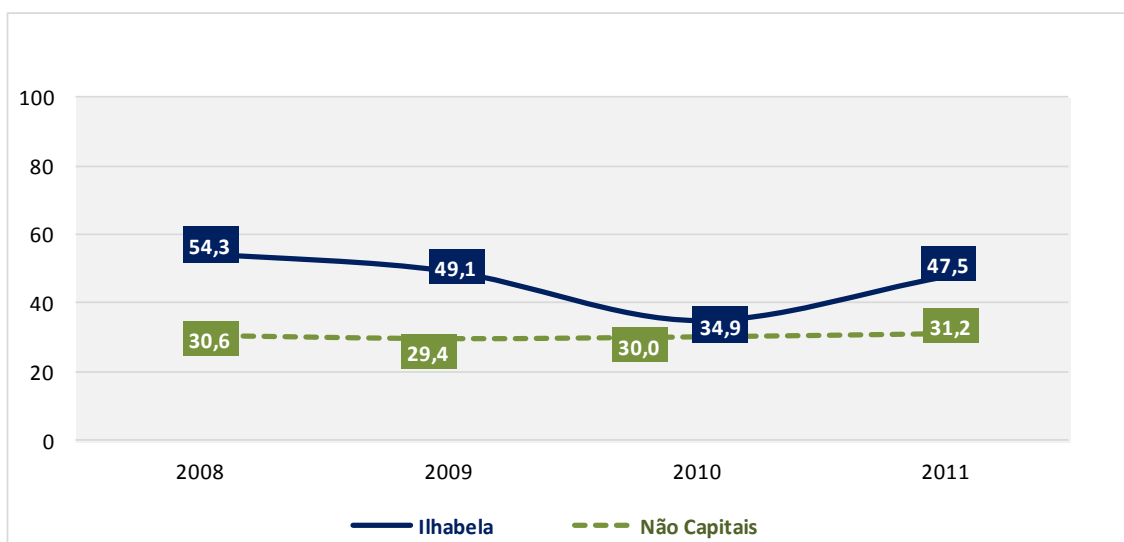
Em *Monitoramento*, a média Brasil em 2011 foi 36,7. Ilhabela registrou 47,5 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 Ilhabela foi influenciado de forma positiva por diversos fatores, entre os quais:

- Foi realizada pesquisa de demanda em 2011, levantamento que gera dado relevante para o planejamento do turismo no destino;
- Existência de pesquisa de oferta – Cadastramento – atualizada;
- Aproveitamento e divulgação dos dados coletados na pesquisa de oferta em planejamento, políticas públicas e ações de marketing e promoção;
- Há monitoramento periódico dos impactos ambientais gerados pelo turismo – o órgão gestor do Parque Estadual de Ilhabela realiza o monitoramento dos impactos gerados pela visitação turística nas principais trilhas do parque.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

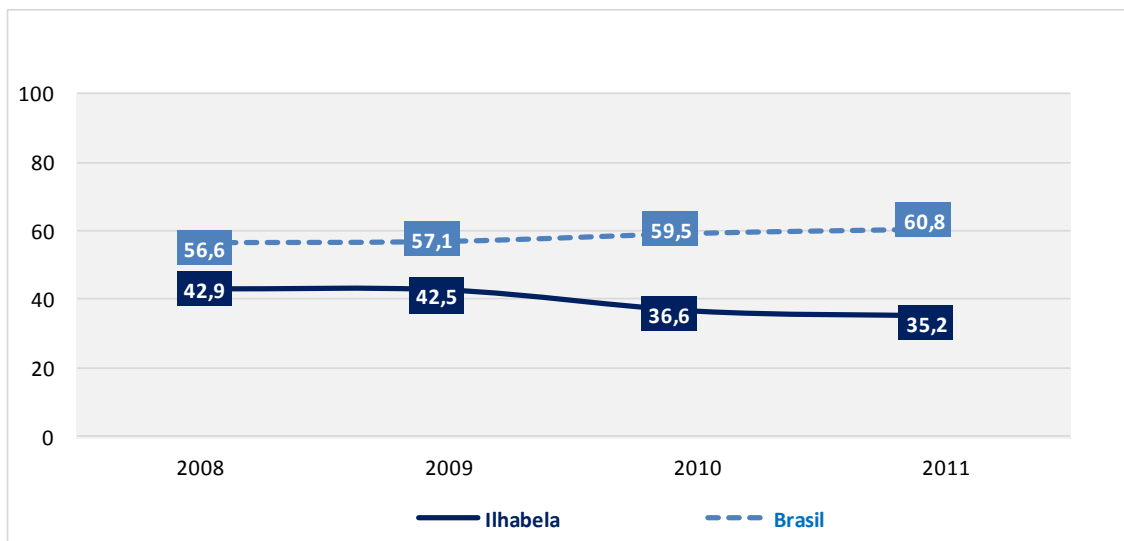
- Ausência de um sistema de indicadores de desempenho do setor do turismo;
- Não há um conjunto técnico de estatísticas turísticas e relatórios de conjuntura turística dos segmentos relacionados ao turismo;
- O destino não acompanha os objetivos da política em turismo em nível estadual e em nível federal;
- Não há monitoramento dos impactos econômicos, sociais e culturais gerados pelo turismo;
- A administração pública local não possui um setor específico de estudos que realize pesquisas em turismo;
- Inexistência de instituição que realize pesquisas em turismo, focadas no destino ou na região turística da qual o destino faz parte.

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.

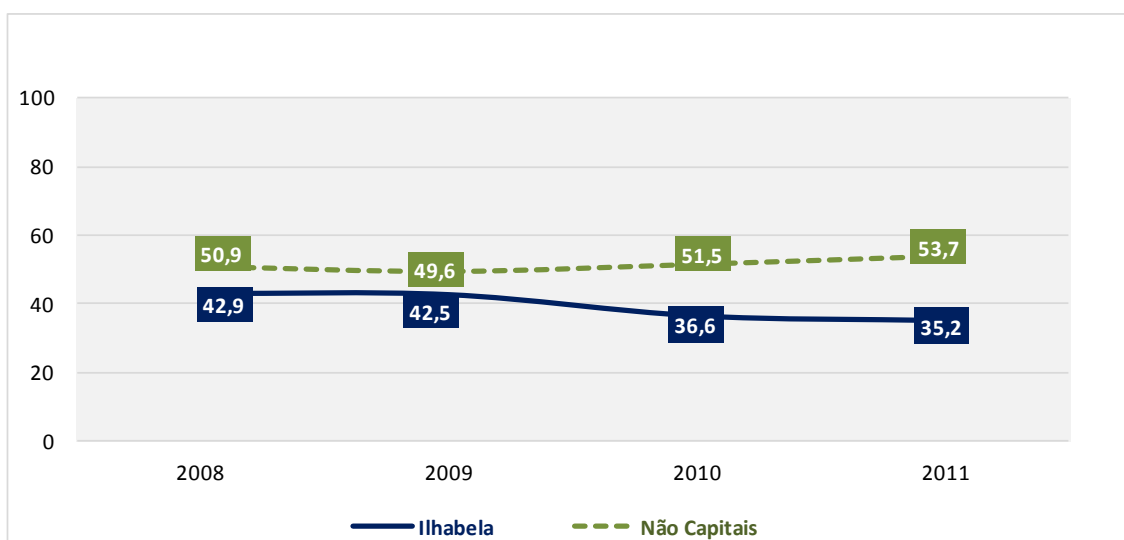
Em *Economia local*, a média Brasil em 2011 foi 60,8. Ilhabela registrou 35,2 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



O indicador de Ilhabela 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;
- Disponibilidade de acesso gratuito à internet em locais públicos;
- O destino aplica políticas de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços, como o Empreendedor Individual.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de caixas eletrônicos de autoatendimento disponíveis 24 horas para saques com cartões de 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;
- Inexistência de um *Convention & Visitors Bureau* do destino ou da região da qual o destino faz parte, instituição que, uma vez instalada e ativa, poderia auxiliar o destino na captação de eventos, na promoção e divulgação dos atrativos e no planejamento turístico de curto, médio e longo prazo;
- O município também não possui um polo físico de produção/negócios significativo para movimentar a economia local e, conseqüentemente, alavancar o fluxo turístico receptivo.

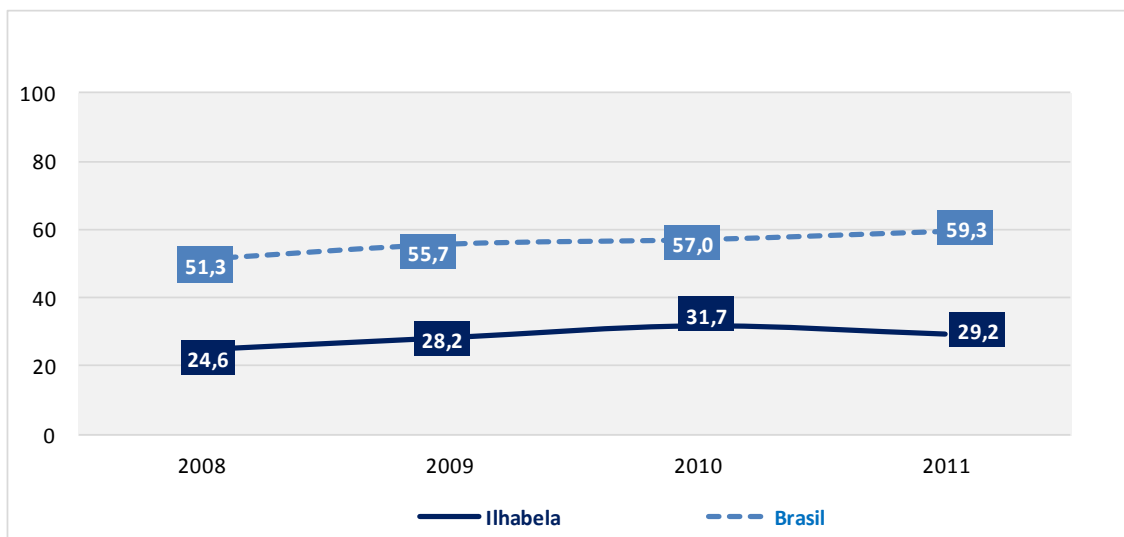
Além destes fatores, dados econômicos de fontes secundárias também foram observados, como o PIB, PIB *per capita* e volume de operações de crédito, por exemplo.

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.

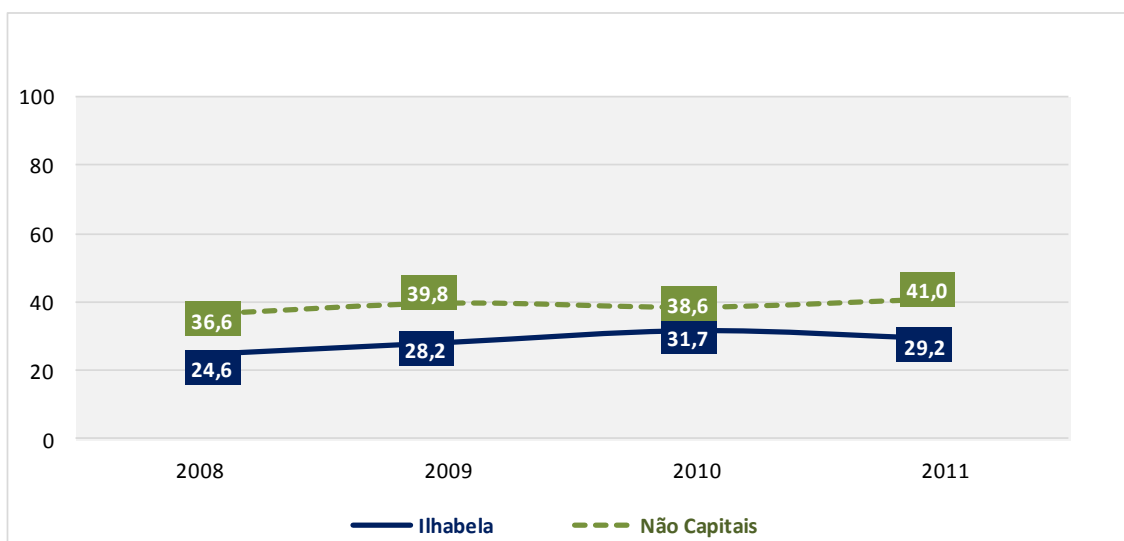
Em *Capacidade empresarial*, a média Brasil em 2011 foi 59,3. Ilhabela registrou 29,2 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliou-se em 41,0 pontos, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- 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 ou administrativos em estabelecimentos de alimentos e bebidas;
- Aplicação de programa de qualificação especificamente voltado para empresários ou gerentes de empreendimentos turísticos.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

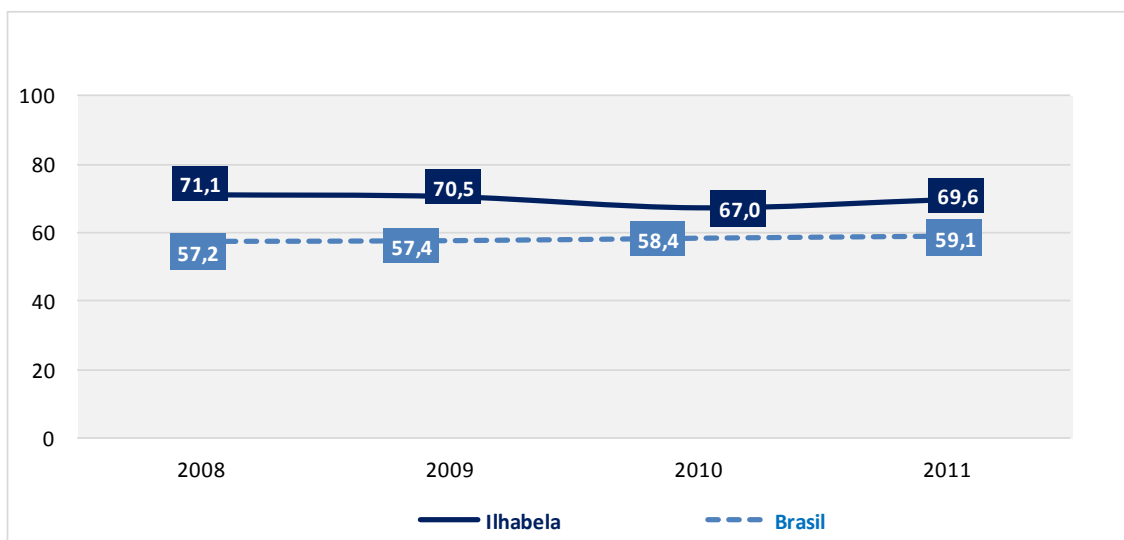
- Inexistência de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica e de formação superior;
- A carência de pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de gerência ou administrativos em hotelaria e em agências ou operadoras;
- Não existem adensamentos de empreendimentos turísticos que fomentem o empreendedorismo, organizados como arranjos produtivos locais;
- Foram sinalizadas barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos – entre elas falta de terrenos ou espaço físico e falta de regularização fundiária;
- Inexistência de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários e ausência de empresas que produzem e exportam mercadorias de alto valor agregado ou perecíveis.

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.

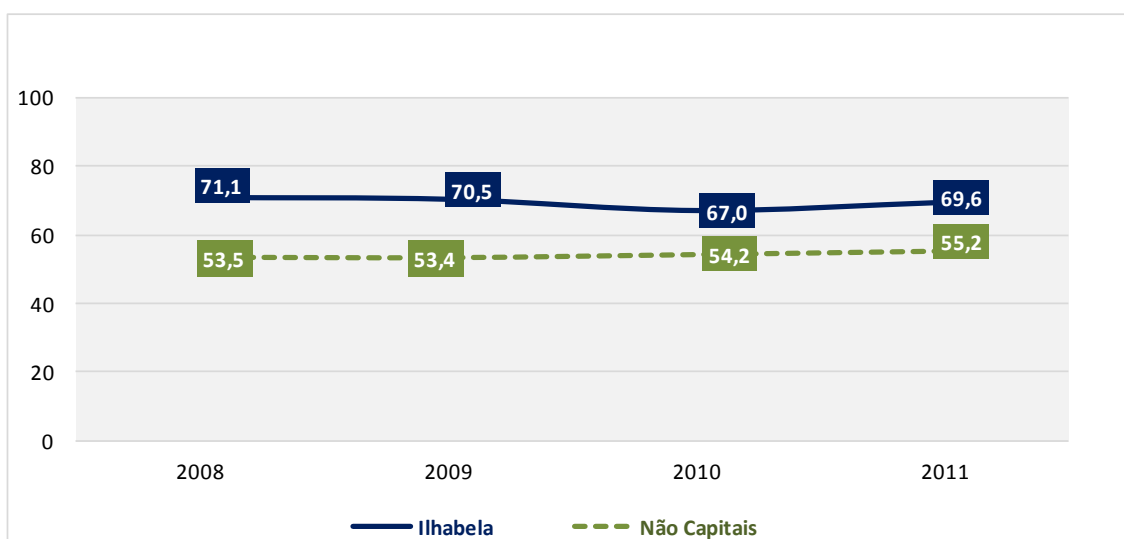
Em *Aspectos sociais*, a média Brasil em 2011 foi 59,1. Ilhabela registrou 69,6 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 Ilhabela foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por diversos fatores, entre os quais:

- São realizados investimentos em educação além do percentual obrigatório de 25%;
- O município sensibiliza constantemente os cidadãos sobre a importância da atividade turística para o destino – por meio da disciplina de turismo nas escolas municipais;
- A população é consultada sobre atividades ou projetos turísticos por meio de conselhos e via audiência pública;
- A comunidade local se envolve com a atividade turística 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 políticas de combate à exploração sexual de crianças e adolescentes e inexistência de programa específico de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, ações que fortaleceriam o destino ao mobilizar a iniciativa privada, o poder público municipal e o terceiro setor;
- Ausência de programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local;
- Não existe elaboração de orçamento participativo – apenas a aprovação de orçamento previamente estabelecido;
- Não há sensibilização do turista sobre o respeito à comunidade local, à cultura e ao patrimônio.

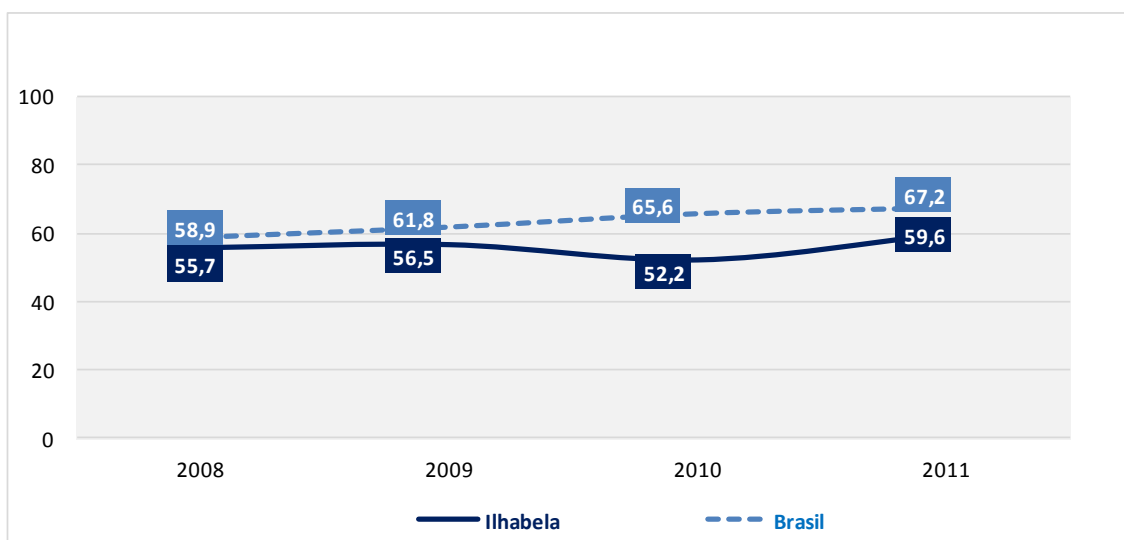
Além destes fatores, também foram considerados indicadores sociais do município, como percentual de habitantes com acesso ao ensino, Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), dentre outros.

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.

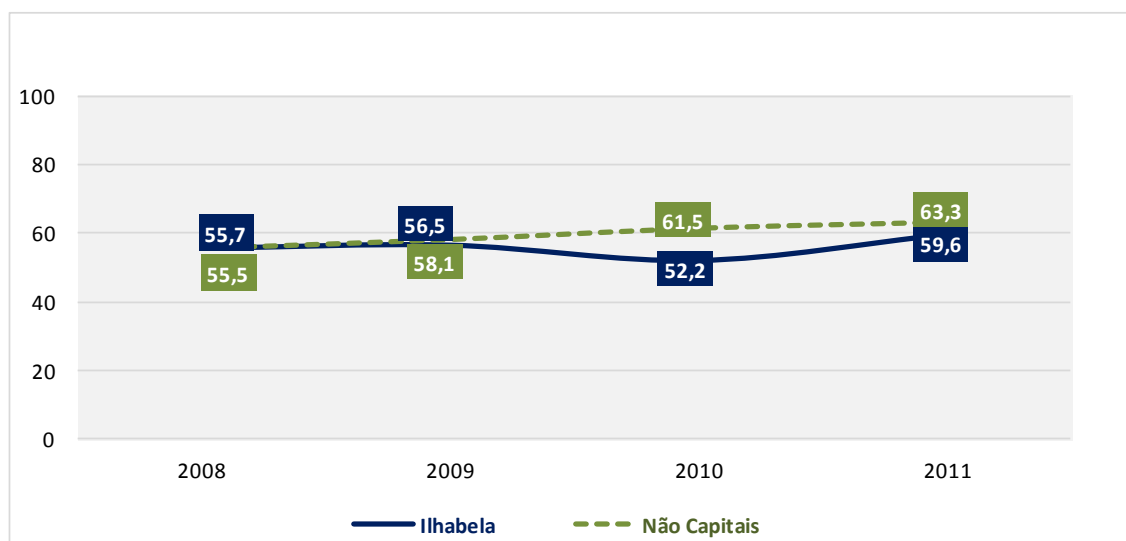
Em *Aspectos ambientais*, a média Brasil em 2011 foi 67,2. Ilhabela registrou 59,6 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 Ilhabela foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por diversos fatores, entre os quais:

- Presença de um órgão municipal – Secretaria de Meio Ambiente – 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 a Secretaria de Turismo e Fomento;
- Presença de Conselho Municipal de Meio Ambiente atuante;
- Disponibilidade de um Fundo Municipal para o meio ambiente efetivo – cujos recursos estão disponíveis para ser aplicados;
- Há estação de tratamento de água que atende ao destino;
- O destino é atendido por um sistema público de coleta de esgoto com configuração de separador absoluto;
- Existência de política de monitoramento da balneabilidade em ambientes naturais (como rios, lagos, lagoas ou praias);
- Disponibilidade de serviços de coleta seletiva residencial;
- São realizadas campanhas de educação ambiental periódicas;
- Presença de Unidades de Conservação com atividade turística em território municipal – Parque Estadual de Ilhabela –, detentora de conselho gestor e onde há aplicação de plano de manejo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

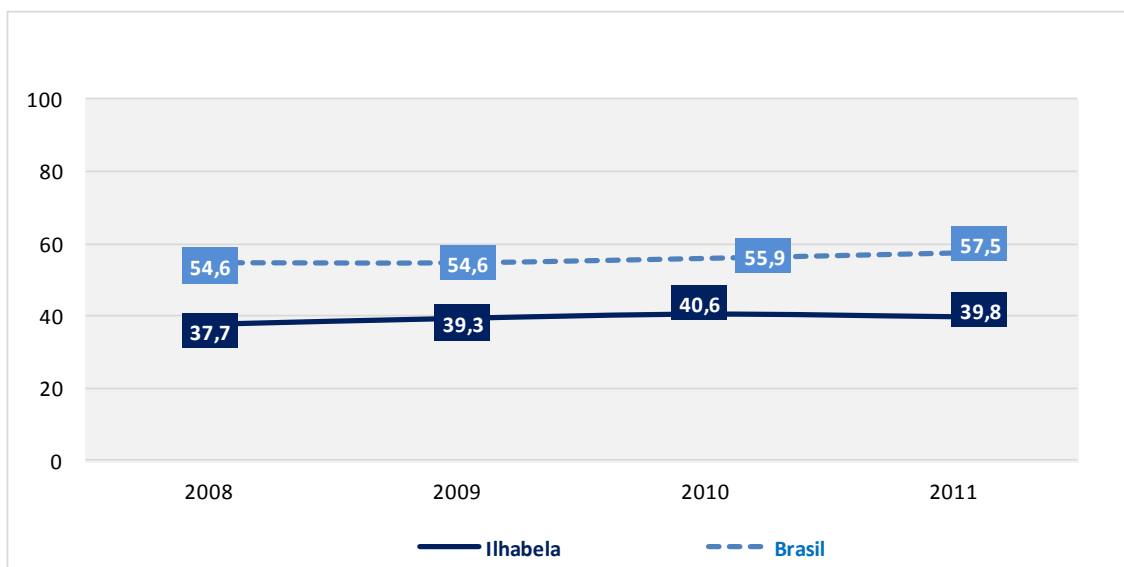
- Inexistência de Código Ambiental Municipal ou similar;
- Ausência de legislação específica para a adoção de fontes de energia limpa ou renovável em estabelecimentos públicos ou privados;
- Não há estação de tratamento de água para a sua reutilização;
- O índice de cobertura da rede pública de esgoto atende a menos de 50% da população local.

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.

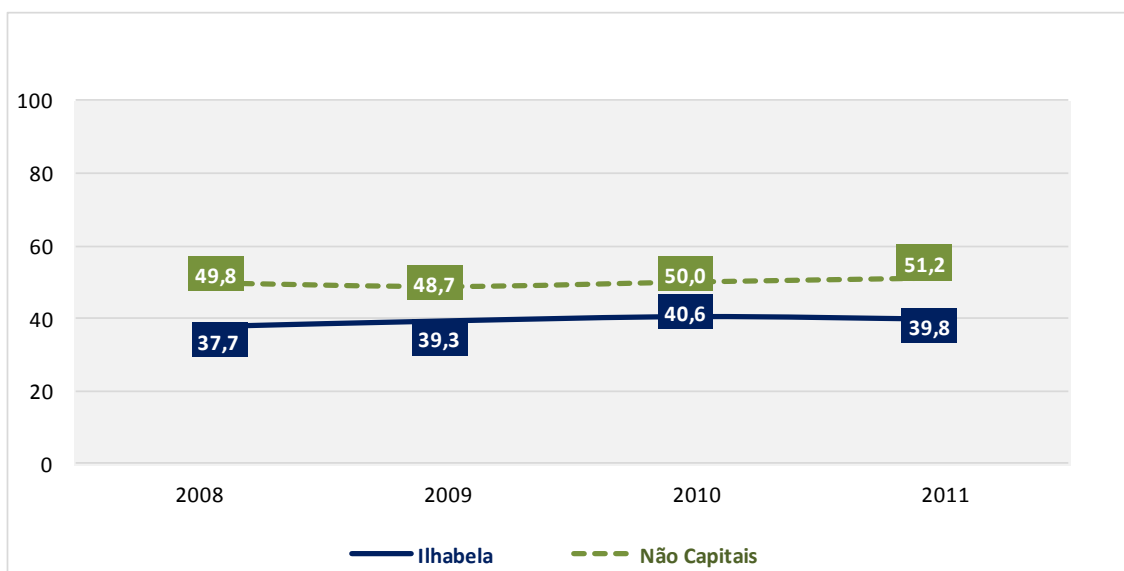
Em *Aspectos culturais*, a média Brasil em 2011 foi 57,5. Ilhabela registrou 39,8 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Presença de atividade artesanal típica – artesanato em bambu e em taboa – comercializada em esfera local;
- O destino apresenta tradições culturais evidentes e típicas do seu território, entre elas a lenda da feiticeira, lenda do peixe tapa e lenda dos sinos;
- Existem manifestações religiosas no destino – Festa de São Benedito e Festa de Santa Verônica – que atraem fluxo turístico;
- Existem comunidades tradicionais presentes no território municipal;
- Presença de grupos artísticos de manifestação popular tradicional – grupo pés no chão e grupo de congada;
- Existência de bens tombados como patrimônio histórico – antiga Câmara, Fazenda Engenho D’água e Farol;
- Existência de sítios arqueológicos registrados no município;
- Presença de um órgão da administração local com atribuição exclusiva de incentivar o desenvolvimento da cultura;

- O destino aplica política municipal de cultura, que dentre outros benefícios ajuda a manter um calendário de manifestações culturais.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de patrimônio imaterial registrado e de patrimônio artístico tombado, considerados atrativos turísticos;
- O órgão da administração local com atribuição de incentivar o desenvolvimento da cultura não dispõe de recurso próprio e não compartilhou projetos ou atividades em conjunto com o órgão gestor do turismo no município em 2010;
- Não existe legislação municipal de cultura, e o Fundo Municipal de Cultura não é efetivo;
- O destino não aderiu ao Sistema Nacional de Cultura e não conta com projeto de implementação de turismo cultural;
- Não há monitoramento da utilização turística do patrimônio cultural aplicando controle de capacidade de suporte ou carga.

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 Ilhabela, 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 *Infraestrutura geral, Serviços e equipamentos turísticos, Monitoramento, Aspectos sociais e Aspectos ambientais*.

As dimensões *Atrativos turísticos, Políticas públicas, Economia local e Aspectos culturais* registraram estabilidade de resultados em 2011 em relação a 2010.

Por fim, foi possível observar que as dimensões *Acesso, Marketing e promoção do destino, Cooperação regional e Capacidade empresarial* 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				Ilhabela			
	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	52,3	51,2	52,9	54,8
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	68,4	58,1	58,9	59,8	63,2	60,3	61,2	64,4	69,7
Acesso	55,6	58,1	60,5	61,8	47,5	49,7	52,3	53,1	53,2	58,8	59,9	57,8
Serviços e equipamentos turísticos	44,8	46,8	50,8	52,0	36,3	37,9	41,9	43,4	44,0	44,1	49,1	57,9
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	62,0	59,3	60,2	61,3	62,5	42,0	42,4	46,5	45,8
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	45,6	32,4	36,5	39,8	42,5	61,3	38,7	54,1	52,4
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	56,1	47,3	50,2	50,7	52,4	72,5	69,0	73,9	73,4
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	49,9	45,0	48,8	53,1	51,4	64,0	64,7	68,6	66,8
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	36,7	30,6	29,4	30,0	31,2	54,3	49,1	34,9	47,5
Economia local	56,6	57,1	59,5	60,8	50,9	49,6	51,5	53,7	42,9	42,5	36,6	35,2
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	59,3	36,6	39,8	38,6	41,0	24,6	28,2	31,7	29,2
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	59,1	53,5	53,4	54,2	55,2	71,1	70,5	67,0	69,6
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	67,2	55,5	58,1	61,5	63,3	55,7	56,5	52,2	59,6
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	57,5	49,8	48,7	50,0	51,2	37,7	39,3	40,6	39,8

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.