

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

MANAUS

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
3.2 Índice geral.....	8
3.3 Infraestrutura geral	11
3.4 Acesso	13
3.5 Serviços e equipamentos turísticos	16
3.6 Atrativos turísticos	19
3.7 Marketing e promoção do destino.....	21
3.8 Políticas públicas.....	24
3.9 Cooperação regional	26
3.10 Monitoramento.....	29
3.11 Economia local	31
3.12 Capacidade empresarial.....	33
3.13 Aspectos sociais.....	35
3.14 Aspectos ambientais	38
3.15 Aspectos culturais	40
4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	44

1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE

Para realizar este levantamento, pesquisadores da Fundação Getulio Vargas permanecem uma semana em cada município aplicando um questionário com mais de 600 perguntas capazes de captar dados primários e secundários em 13 dimensões:

- 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 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.

das 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

Manaus é a capital do estado do Amazonas, localizada na região Norte do país. Com uma população de 1.802.014 habitantes e 11.401,077 km² de extensão territorial, o município possui um PIB de R\$ 38.116.495.345,00 e PIB per capita de R\$ 22.303,26, segundo dados do IBGE (2010).

O destino faz parte da região turística Pólo Amazônico e os principais segmentos turísticos nos quais Manaus é comercializado são Turismo de Negócios e Eventos, Ecoturismo e Turismo de Pesca.

Os principais atrativos de Manaus, conforme constatado durante a pesquisa de campo, são o *tour* fluvial pelo Rio Amazonas, o Encontro das Águas, o Teatro Amazonas e o Centro Histórico de Manaus, além dos eventos programados Festa do Boi Manaus e Festival de Ópera de Manaus.

Manaus conta com uma oferta de serviços e equipamentos com 162 meios de hospedagem (RAIS), 582 estabelecimentos de alimentação (RAIS) e 51 guias de turismo (CADASTUR).

3. RESULTADOS

A pesquisa em Manaus foi realizada entre os dias 22 e 26 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.

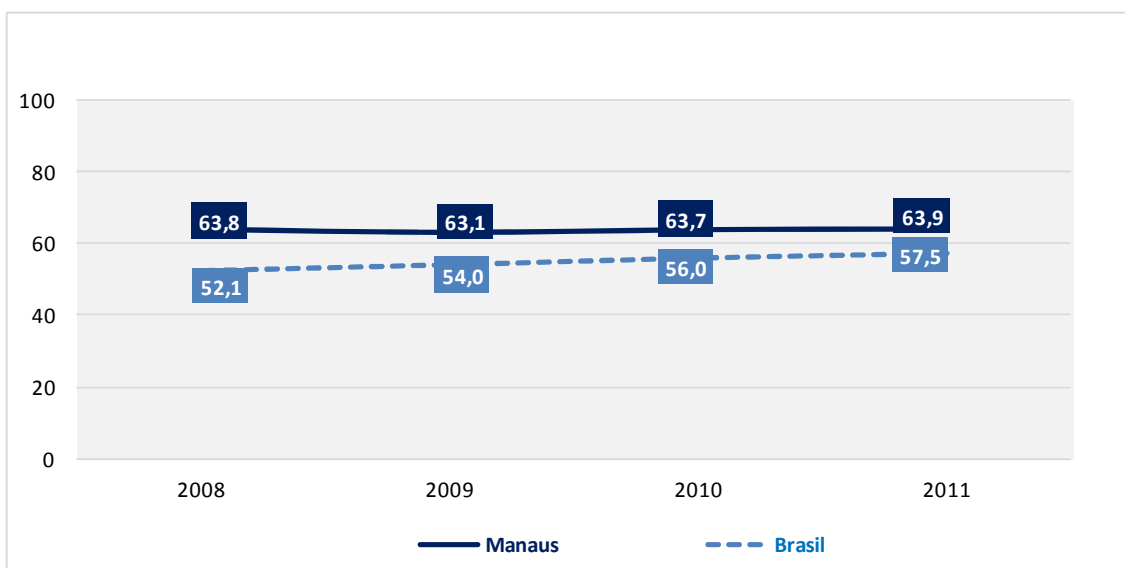
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

3.2 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 63,9 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido em 2010 (63,7), como é possível conferir no gráfico 1:

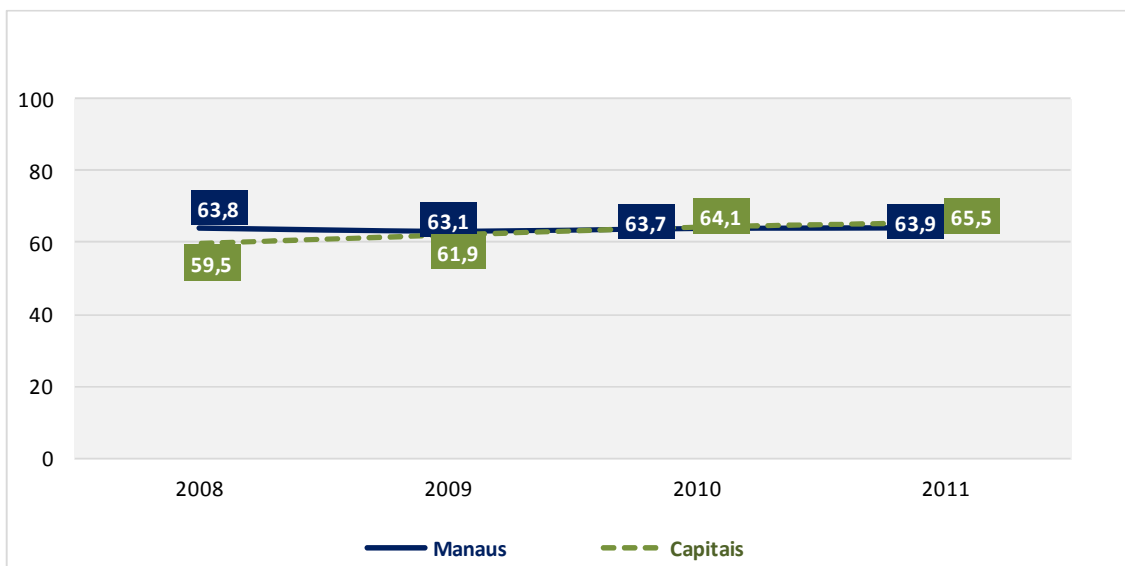
Gráfico 1. Índices gerais de competitividade – destino x Brasil: 2008-2011



É possível observar no gráfico acima o comportamento dos indicadores do destino nos últimos quatro anos da pesquisa. Em 2011, constatou-se a estabilidade do índice em relação ao ano anterior, o que fez com que o nível de competitividade do destino se mantivesse no nível 4.

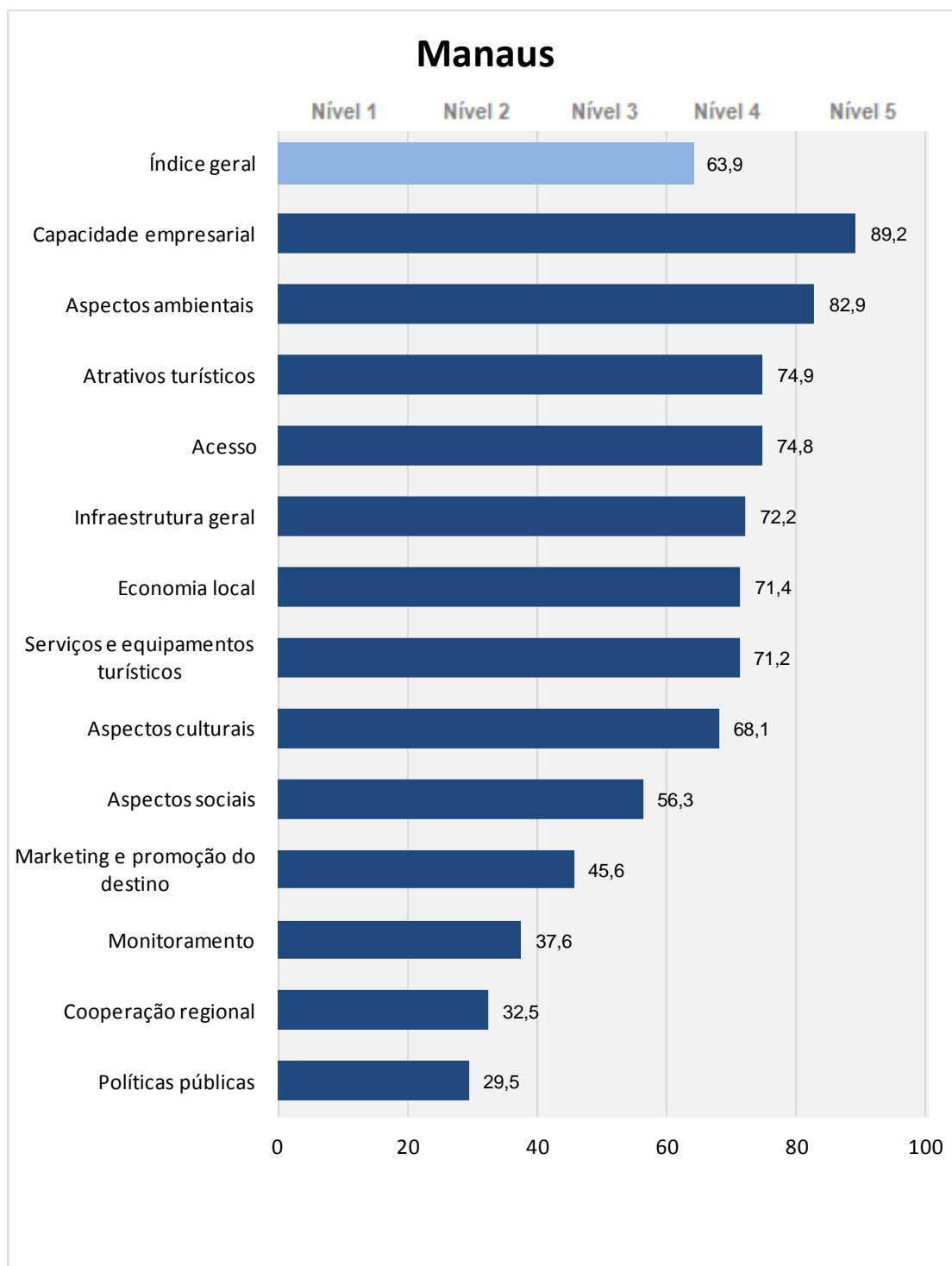
Podemos analisar o desempenho do destino juntamente com as linhas que apontam os resultados da média Brasil (gráfico 1) e das capitais (gráfico 2), que demonstram que o índice do destino permaneceu estável, enquanto a tendência nacional foi de evolução gradual. Considerando os resultados obtidos por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

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



Os resultados apresentados a seguir apontam que, das 13 dimensões avaliadas, 08 dimensões alcançaram índices acima do nível 4 (61 a 80), como é possível observar no gráfico 3. Por sua vez, as dimensões que enfrentam obstáculos para superar os menores níveis de competitividade são *Monitoramento*, *Cooperação regional* e *Políticas públicas*, as quais não ultrapassaram o nível 2 (21 a 40).

Gráfico 3. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

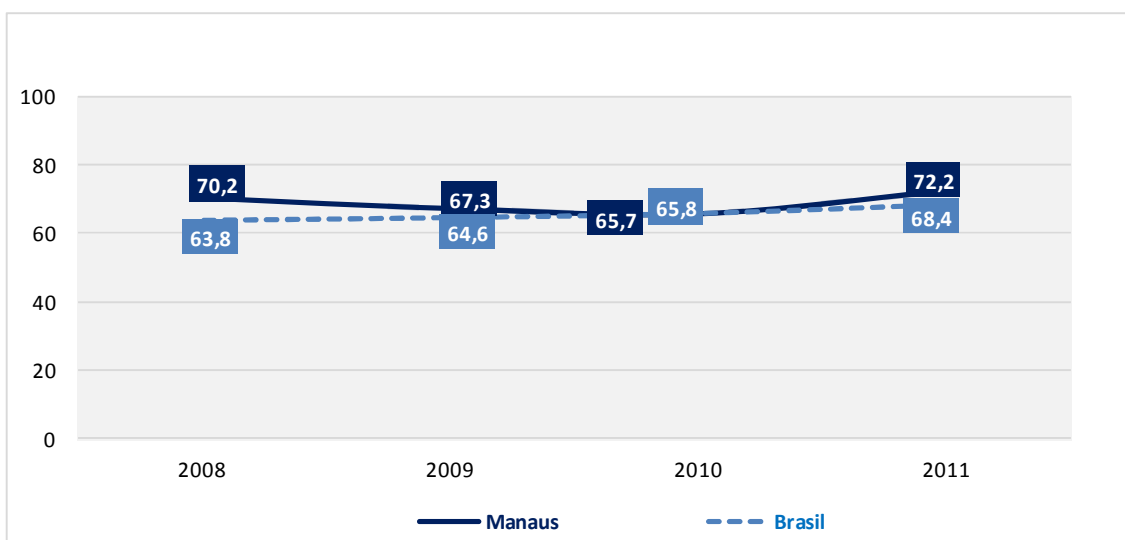


3.3 Infraestrutura geral

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.

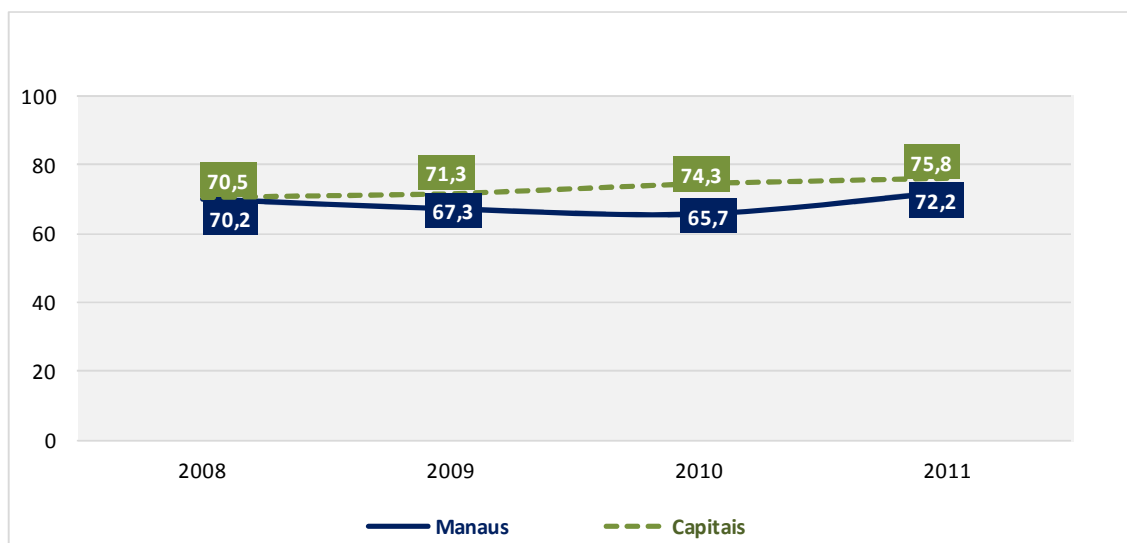
Em *Infraestrutura geral*, a média Brasil em 2011 foi 68,4. Manaus registrou 72,2 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 75,8 pontos, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



O indicador de Manaus 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 diversos níveis de complexidade de atendimento;
- Presença de um grupamento especial de atendimento ao turista na Polícia Militar;
- Existência de uma delegacia especializada no atendimento ao turista na Polícia Civil - DECCT;
- Oferta de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento;
- Existência de Defesa Civil e Guarda Municipal no destino;
- Melhorias no sistema de drenagem, especialmente nas áreas turísticas;
- Presença de órgão responsável pela conservação urbana – Secretaria Municipal de Limpeza Pública - SEMULSP;
- Adoção de quesitos de embelezamento nas áreas públicas – praças, jardins, estátuas, fontes, iluminação cenográfica de alguns prédios públicos, etc.;
- Existência de programa para a conservação de mobiliário urbano ou de áreas verdes – Programa de Proteção de Áreas Verdes – e de espaços específicos para o estacionamento ou a parada (embarque e desembarque) de veículos turísticos.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Apesar da melhora no fornecimento de energia elétrica nos últimos anos, houve relatos de interrupções de energia nos períodos mais chuvosos e durante a alta temporada;
- O fato de não haver reforço do efetivo da Polícia Civil durante a alta temporada ou grandes eventos;
- Carência de lixeiras e banheiros públicos nas áreas turísticas e entorno;
- Conservação do mobiliário urbano nas áreas turísticas – depredação e falta de manutenção de alguns itens como lixeiras, telefones públicos, dentre outros.

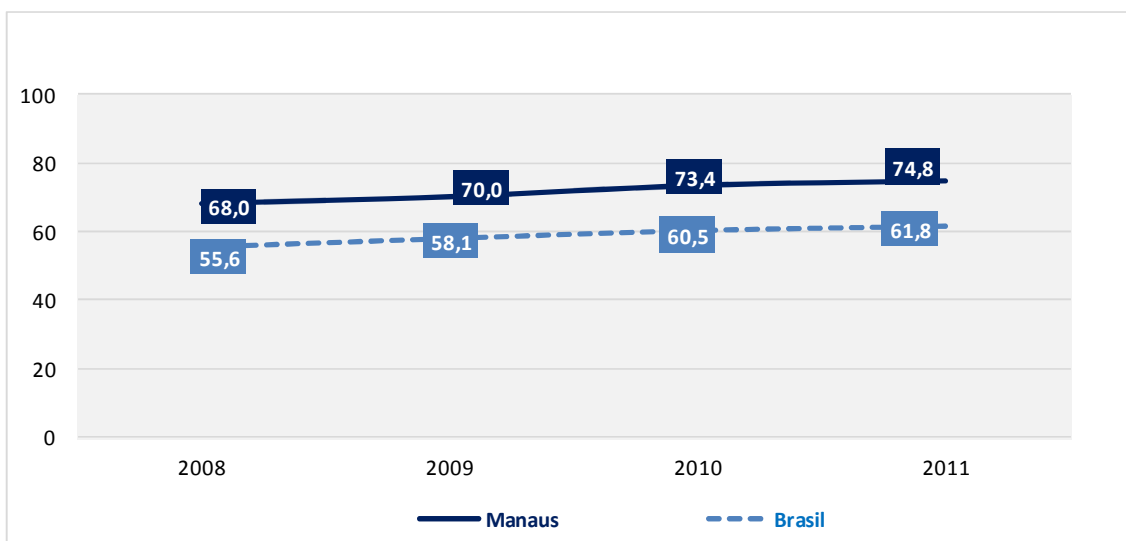
Além destes fatores, foram considerados na composição do índice números de saúde, como a expectativa de vida da população, número de estabelecimentos com atendimento de urgência, número de postos ambulatoriais de atendimento, número de profissionais de saúde e número de leitos.

3.4 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.

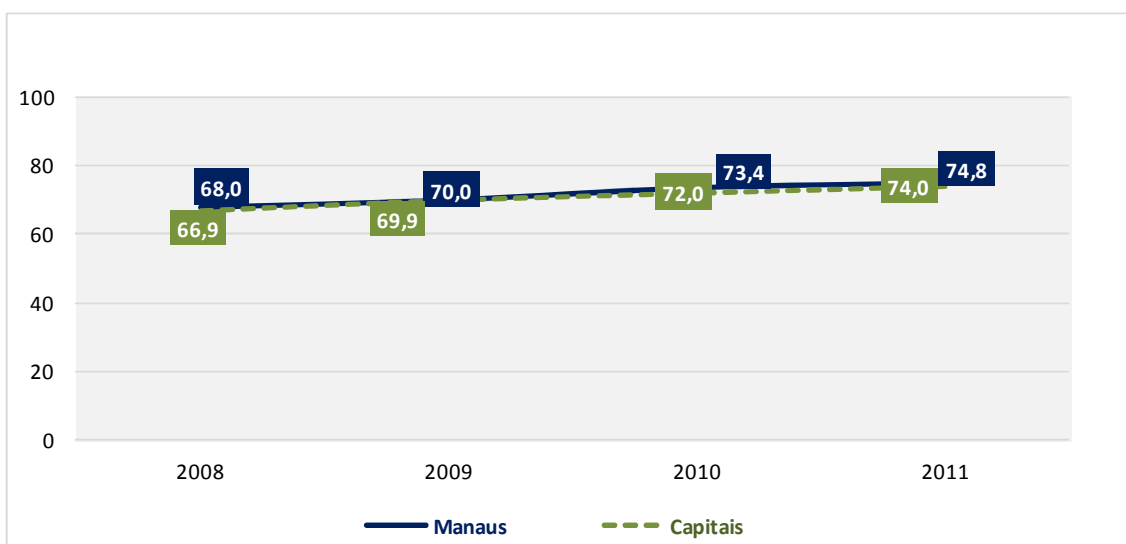
Em *Acesso*, a média Brasil em 2011 foi 61,8. Manaus registrou 74,8 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 74,0 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Disponibilidade de um aeroporto dentro do território municipal – Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes – com rede de conexões para todo o Brasil, inclusive para o exterior;
- Estrutura do terminal aeroportuário que atende ao destino, que conta com rede de lojas e serviços, como centro de atendimento ao turista, locadoras de veículos, serviço de câmbio, serviços bancários, 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 taxi especial –, conforme foi possível constatar durante a visita técnica ao município, realizada em agosto de 2011;
- Existência de um terminal rodoviário;
- Oferta de transportes para o deslocamento dos que embarcam e desembarcam na rodoviária – ônibus convencional, taxi especial e taxi convencional;
- Existência de um terminal aquaviário que atende ao município – e pelo qual embarcam e desembarcam turistas em visita ao destino;
- Estrutura do terminal aquaviário para o atendimento ao fluxo turístico que conta com rede de serviços e facilidades, como restaurantes, serviços bancários, lojas, serviços de táxi, centro de atendimento ao turista, dentre outros;
- Visitantes contam com uma linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interliga os principais atrativos do destino e na qual são oferecidas informações em idioma estrangeiro;
- Existência de linhas de transporte urbano que atendam às principais atrações 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 emissores de turistas nacionais e internacionais.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Condições da principal rodovia de acesso de fluxo turístico ao destino – BR - 174 (CNT);

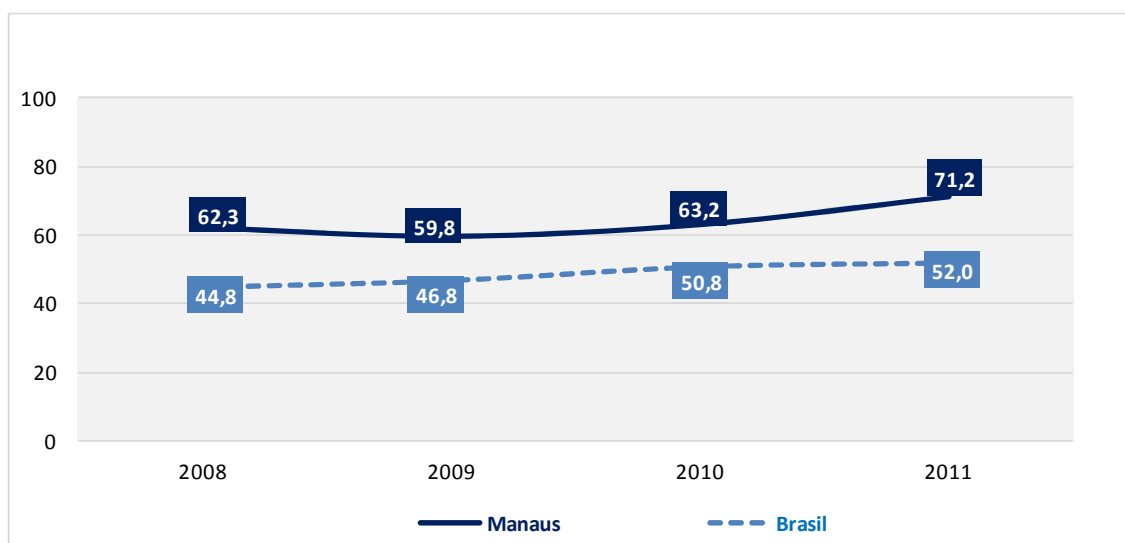
- Estrutura disponível e carência de alguns serviços no terminal rodoviário que atende ao destino – conforto (assento, iluminação, limpeza), higienização dos banheiros, facilidades para pessoas com deficiência, dentre outros;
- Impossibilidade de o visitante optar por embarcar e desembarcar nos principais atrativos enquanto circula na linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar);
- Existência de congestionamentos durante todo o ano (baixa e alta temporada);
- Carência de vagas para estacionamento nas áreas turísticas.

3.5 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.

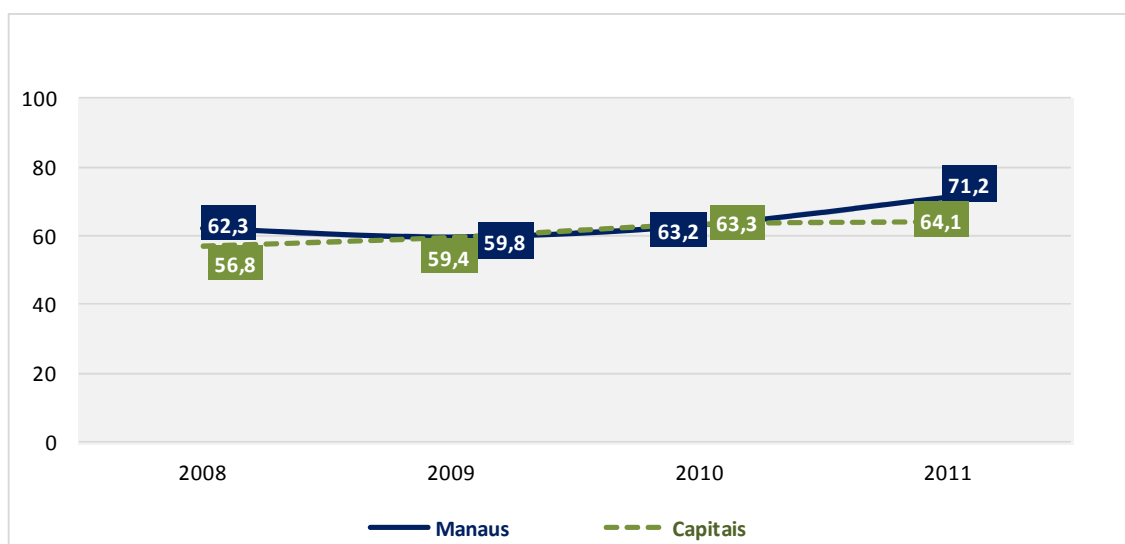
Em *Serviços e equipamentos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 52,0. Manaus registrou 71,2 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 64,1 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Oferta ampla de sinalização turística viária, ainda que não siga os padrões internacionais recomendados (em processo de atualização);
- Existência de sinalização turística descritiva ou interpretativa em alguns atrativos, parte inclusive disponível em idioma estrangeiro;
- Existência de centros de atendimento ao turista no destino;
- Oferta de estrutura e a diversidade de serviços nos centros de atendimento ao turista, além de horários flexíveis e funcionamento durante o ano todo;
- Existência de um centro de convenções no destino – o equipamento considerado foi o *Studio 5* (privado);
- Estrutura disponível no centro de convenções, bem como sua capacidade, localização em relação às áreas turísticas e oferta de transporte público para o local;
- Existência de mais de um centro de convenções que atende ao destino – Manaus Plaza Centro de Convenções;

- 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;
- Cumprimento de quesitos de acessibilidade em boa parte dos meios de hospedagem;
- Presença de empresas de receptivo que oferecem 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, de pós-graduação e capacitação nas áreas relacionadas ao turismo;
- 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:

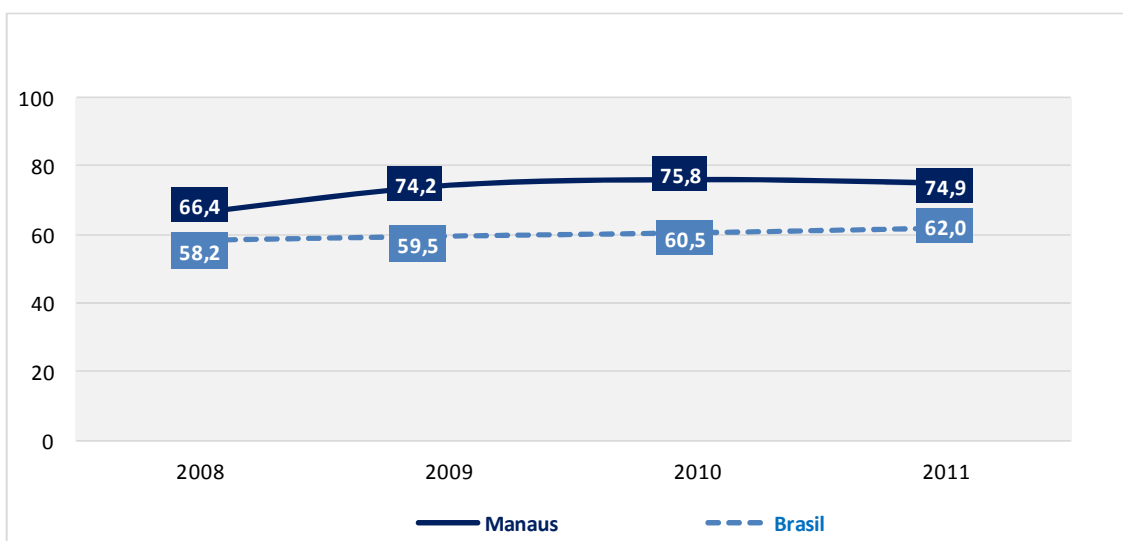
- Ausência de sinalização turística viária em idioma estrangeiro e o seu estado de conservação – como foi possível constatar durante visita técnica ao município realizada em agosto de 2011;
- Ausência de incentivo formal ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em meios de hospedagem;
- Não existe no destino programas de certificação de qualidade de estabelecimentos de hospedagem;
- A maioria dos empreendimentos de alimentação não adota quesitos de acessibilidade.

3.6 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.

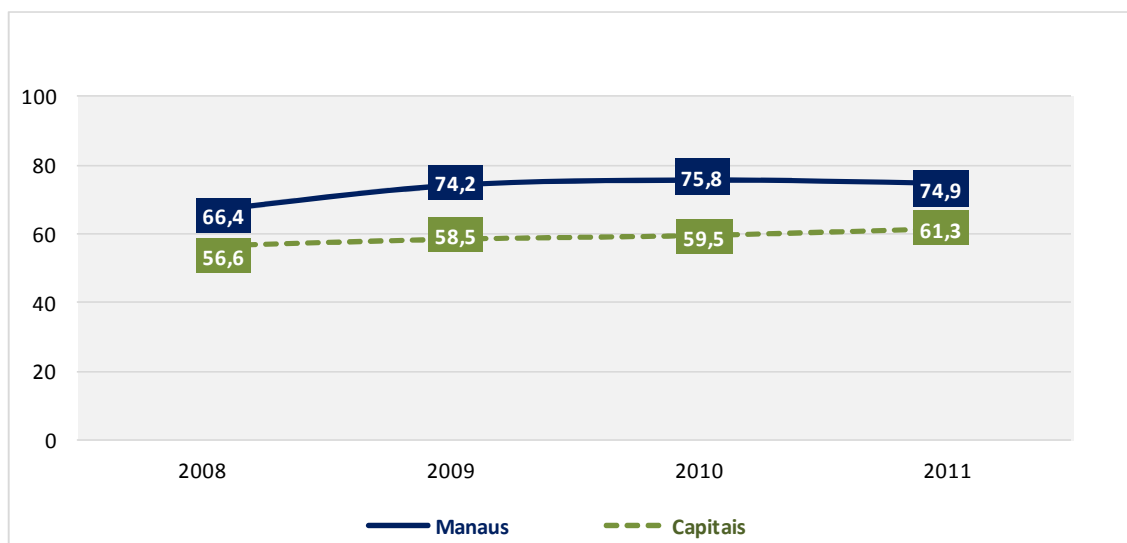
Em *Atrativos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 62,0. Manaus registrou 74,9 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 61,3 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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



O indicador de Manaus 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 – Rio Amazonas –, conforme pode ser observado em visita técnica realizada em agosto de 2011;
- São adotados alguns quesitos de acessibilidade no principal atrativo natural – em especial para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida;
- O destino conta com atrativos culturais para os quais há fluxo turístico, tendo sido indicado como principal o Complexo Largo São Sebastião com destaque para o Teatro Amazonas;
- A preservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado é evidente;
- Há estrutura de apoio aos visitantes neste atrativo cultural;
- São adotados quesitos de acessibilidade no principal atrativo cultural para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida;
- Há monitoramento do limite de capacidade de carga/controla de visitantes no principal atrativo cultural;
- Existência de eventos programados que atraem turistas;

- Estrutura disponível no local em que acontece o principal evento programado indicado – Festa do Boi Manaus –, além da adoção de alguns quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência;
- O destino conta ainda com atrativos de realizações técnicas, científicas e artísticas que geram a atração de visitantes ao longo de todo o ano com interesse específico, independentemente de uma data especial no calendário de eventos, sendo o principal indicado o Instituto Nacional de Pesquisa da Amazônia – INPA.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

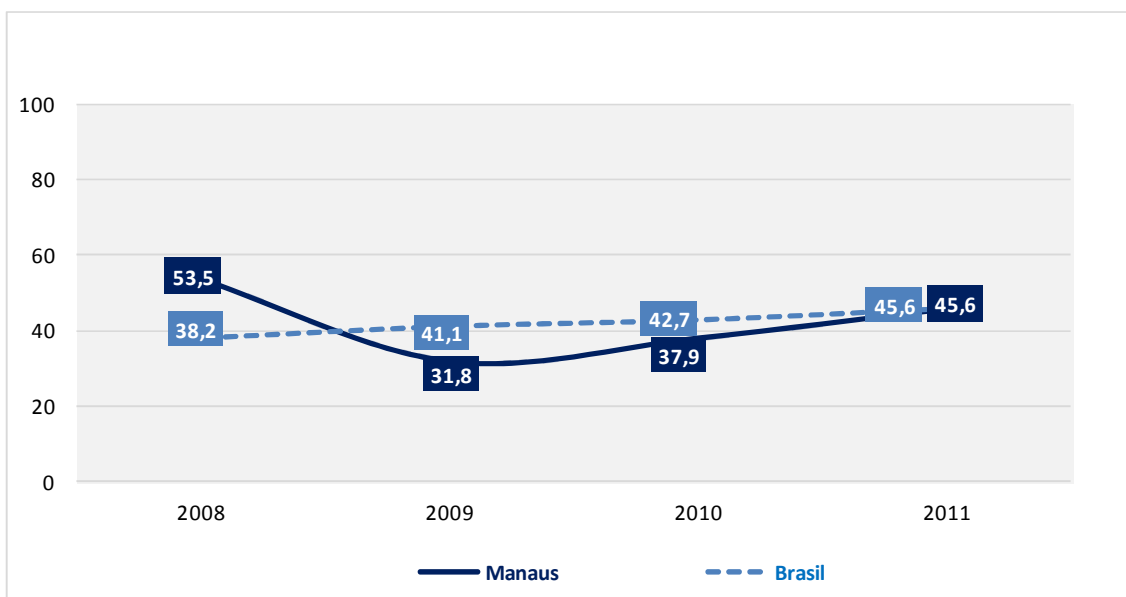
- Inexistência de estudo de capacidade de carga ou suporte para o principal atrativo natural, a fim de minimizar o impacto da atividade turística sobre os recursos;
- A estrutura disponível no principal atrativo natural necessita de melhorias;
- A conservação urbanística e ambiental no entorno do local em que é realizado o principal evento programado – Sambódromo – não é evidente;
- Não há no destino o monitoramento da capacidade de carga ou suporte da principal realização técnica e científica sinalizada.

3.7 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*).

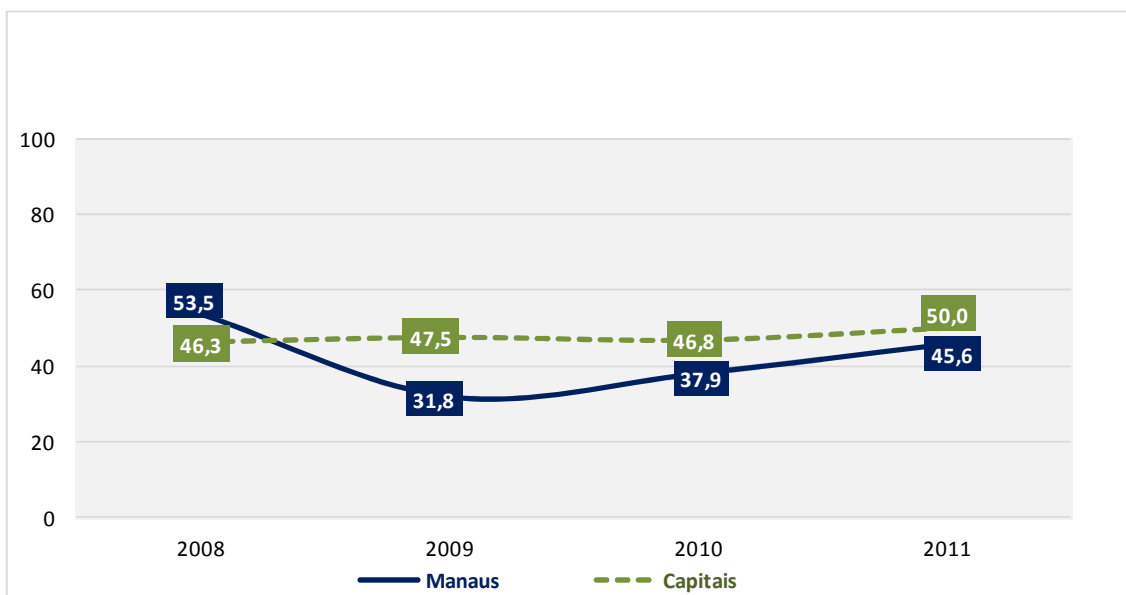
Em *Marketing e promoção do destino*, a média Brasil em 2011 foi 45,6. Manaus registrou 45,6 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 50,0 pontos, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- O destino participou de eventos regionais, nacionais e internacionais do setor de turismo 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 pesquisa nos próprios eventos e contagem do número de negócios efetivados. 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, evento próprio para se promover fora de seu território – café da manhã com operadores em São Paulo;
- 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;
- A principal página de turismo do destino – acessível pelo endereço www.visitamazonas.am.gov.br – está disponível em idiomas estrangeiros e sinaliza ao visitante a preocupação do destino em preservar o meio ambiente.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Inexistência de um plano de marketing formal para o destino, o qual poderia ser elaborado com a colaboração de diversos atores, contendo metas e responsabilidades definidas, fundamentado em pesquisa sobre a demanda turística, contemplando a relação com agências e operadoras e definindo indicadores de desempenho;
- Inexistência de uma agenda de eventos disponível gratuitamente para consulta;

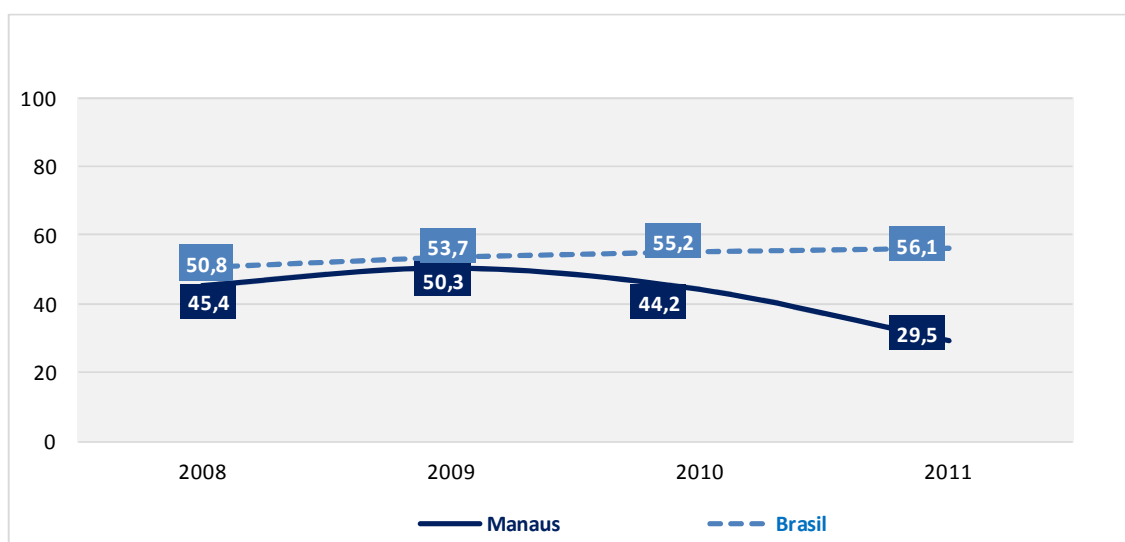
- Não existe central telefônica específica de informações turísticas através da qual os visitantes possam obter informações sobre atrativos, equipamentos e serviços disponíveis no destino.

3.8 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.

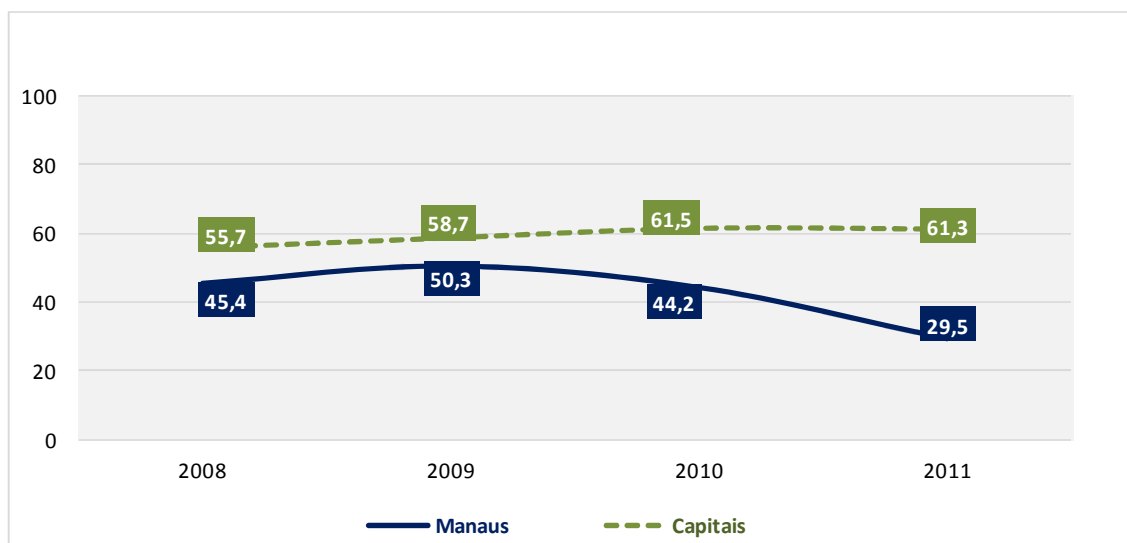
Em *Políticas públicas*, a média Brasil em 2011 foi 56,1. Manaus registrou 29,5 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 61,3 pontos, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Existência de um órgão municipal – Manaustur – com atribuição exclusiva de coordenar e incentivar o desenvolvimento do turismo;
- No ano anterior, a Manaustur desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias em atividades relacionadas ao turismo, entre eles, o Projeto do Boletim de Ocupação Hoteleira Eletrônico em parceria com a Secretaria de Finanças;
- Foram recebidos recursos provenientes de emendas parlamentares, segundo lei orçamentária anual de 2010;
- Além de atuar em cooperação com o Ministério do Turismo em programas ou convênios, o destino registrou, no ano anterior, investimentos diretos do governo federal em projetos ligados ao turismo;
- O destino participou de programas de modernização administrativa ou fiscal na gestão municipal nos últimos cinco anos – PNAFM e PMAT;
- Existe um Plano Diretor Municipal que contempla o setor de turismo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

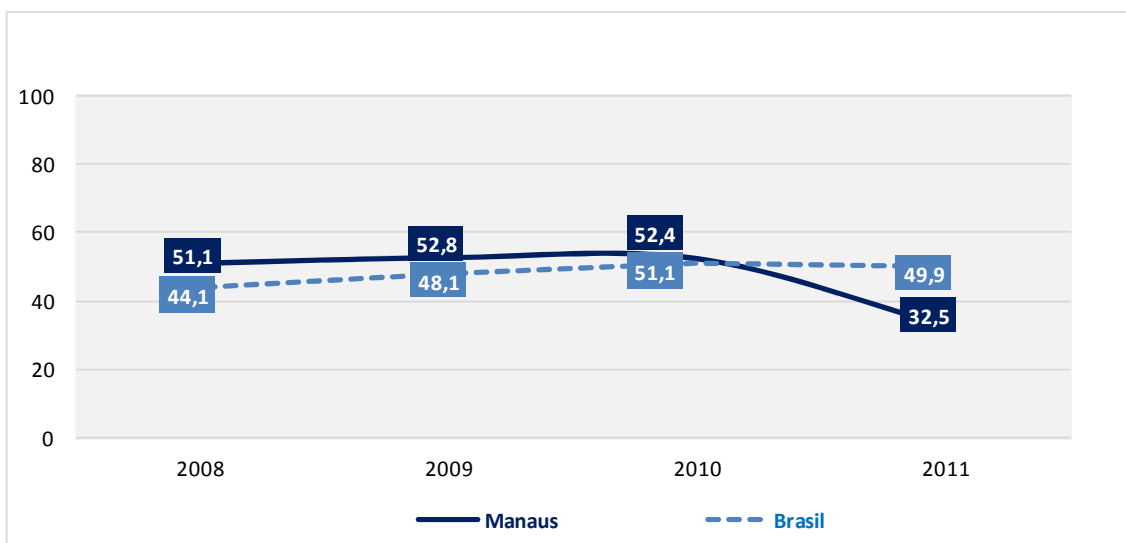
- O órgão gestor de turismo não dispõe de recurso próprio (recurso externo que não seja repasse do orçamento municipal) para coordenar e incentivar o desenvolvimento do setor;
- Inexistência de um Fundo Municipal de Turismo;
- O destino não recebeu, no ano anterior, investimentos diretos do governo estadual em projetos que visam a competitividade do turismo;
- Verificou-se ainda que o município não possui uma instância de governança local ativa – Fórum ou Conselho Municipal de Turismo – dedicada ao acompanhamento da atividade turística;
- Manaus não segue nenhum planejamento formal para o setor de turismo que defina diretrizes e metas do setor para os próximos anos.

3.9 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.

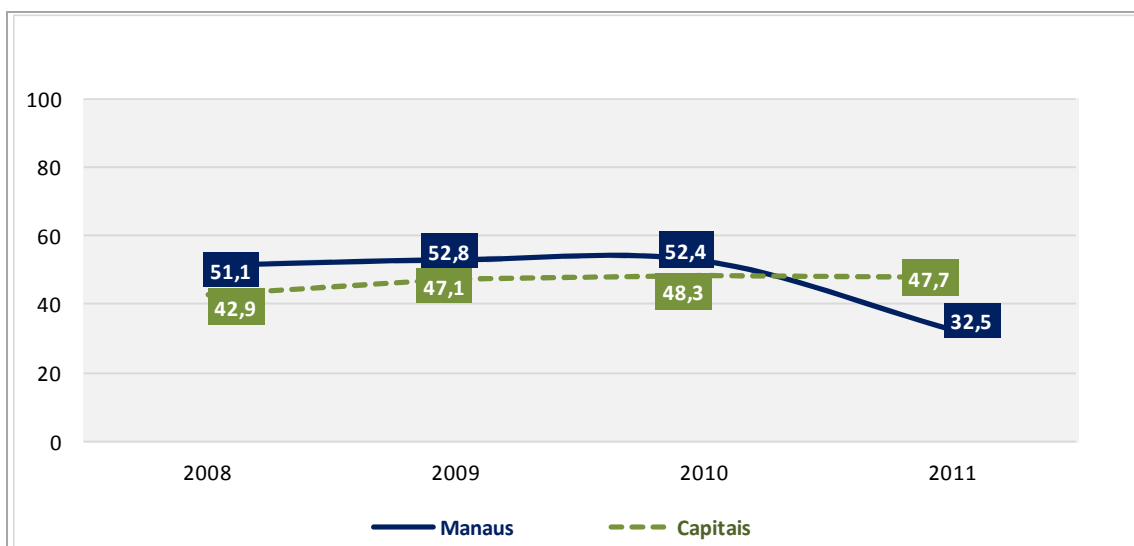
Em *Cooperação regional*, a média Brasil em 2011 foi 49,9. Manaus registrou 32,5 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 47,7 pontos, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Existem projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da região, entre eles, o Projeto do Parque Nacional de Anavilhanas que possui o objetivo de fomentar o turismo na Unidade de Conservação e entorno – Manaus e Novo Airão;
- Além disso, o destino integra roteiros regionais, comercializados por alguns operadores e agências, elaborados com informações de um Inventário da Oferta Turística e estruturados com a participação de atores do *trade* turístico;
- A elaboração dos roteiros regionais dos quais o destino faz parte considerou algumas questões de sustentabilidade, como os princípios estabelecidos nas diretrizes do Programa de Regionalização do Turismo – Ministério do Turismo;
- No ano anterior, o destino participou de eventos para a promoção e comercialização dos roteiros regionais e da região turística dos quais faz parte.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

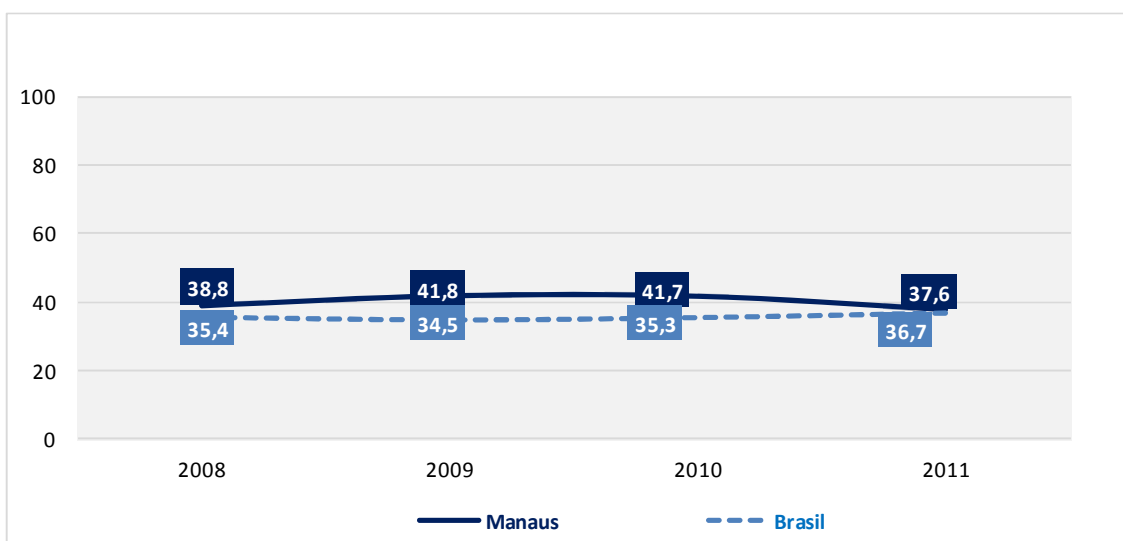
- Ausência de uma instância de governança regional formal, responsável pela coordenação das ações de regionalização do turismo;
- Não houve, no ano anterior, ações para mobilizar atores do setor de turismo do destino para a importância da cooperação regional;
- Ausência de um plano de desenvolvimento turístico integrado para a região turística, que determine responsabilidades e metas de mercado ou cujas ações e projetos contemplem o município avaliado;
- Inexistência de uma página institucional da região turística na internet;
- O destino não produz material promocional da região turística da qual faz parte.

3.10 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.

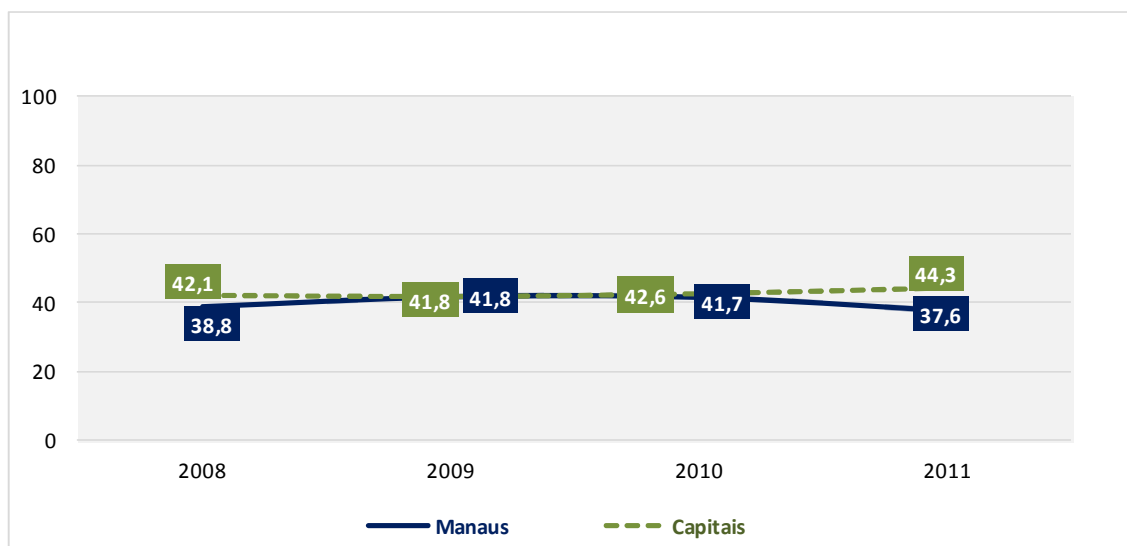
Em *Monitoramento*, a média Brasil em 2011 foi 36,7. Manaus registrou 37,6 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 44,3 pontos, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- É realizada pesquisa de demanda periódica – Pesquisa de Indicadores da Amazonastur – levantamento que gera dado relevante para o planejamento do turismo no destino;
- Existência de pesquisa de oferta – Inventário da Oferta Turística – atualizada;
- Divulgação dos dados coletados nas pesquisas de demanda e de oferta em documentos institucionais e de forma sistemática para a imprensa local;
- O destino conta com um sistema de indicadores de desempenho para o setor de turismo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Não há um conjunto técnico de estatísticas turísticas do turismo;
- Ausência de 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, culturais e ambientais gerados pelo turismo;

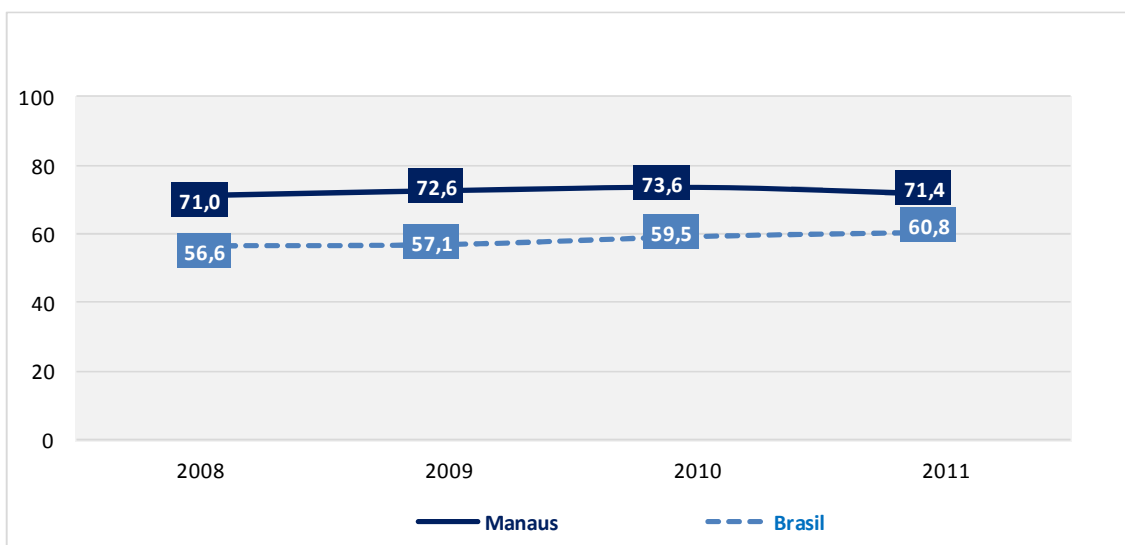
- A administração pública local não possui um setor específico de estudos que realize pesquisas em turismo.

3.11 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.

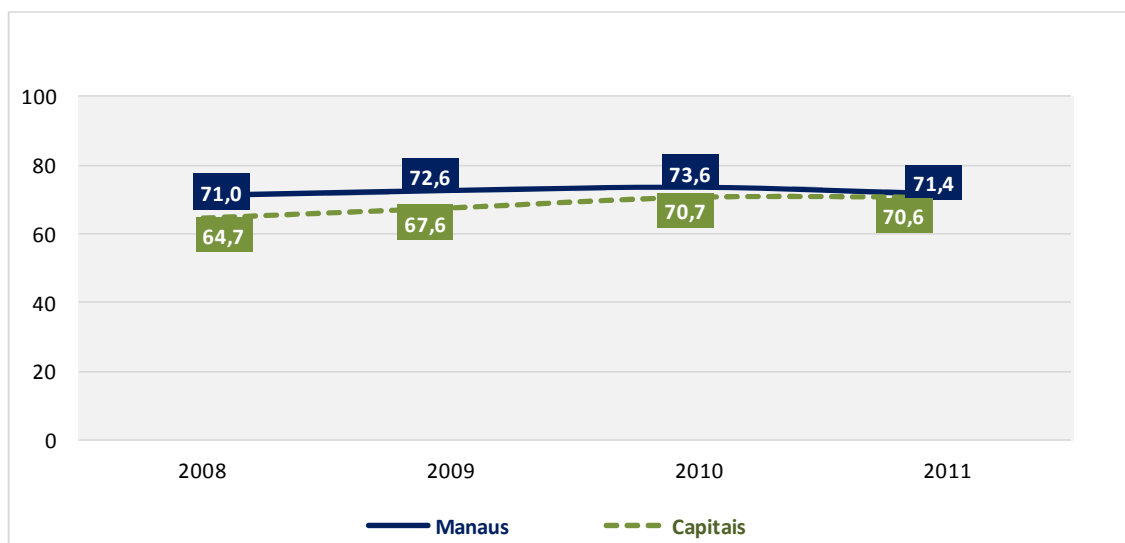
Em *Economia local*, a média Brasil em 2011 foi 60,8. Manaus registrou 71,4 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 70,6 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Oferta de serviços de acesso em banda larga à internet no destino;
- Disponibilidade de acesso gratuito à internet em locais públicos;
- Presença de caixas eletrônicos de autoatendimento disponíveis 24 horas para saques com cartões de crédito internacionais;
- 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 Fundo Municipal de Apoio ao Pequeno Empreendedor – Banco do Povo – e o Microempreendedor Individual do Sebrae;
- Estão disponíveis para o empresariado local benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para empreendimentos e serviços ligados ao setor de turismo – Banco da Amazônia;
- Atuação de um *Convention & Visitors Bureau* regional – Amazonas *Convention & Visitors Bureau*;
- Existência de um polo físico de produção e negócios significativo para movimentar a economia local, que tende a gerar fluxo turístico receptivo em consequência de sua existência – Zona Franca de Manaus.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador está:

- O destino não oferece benefícios de isenção ou redução de impostos ou taxas para as atividades características do turismo.

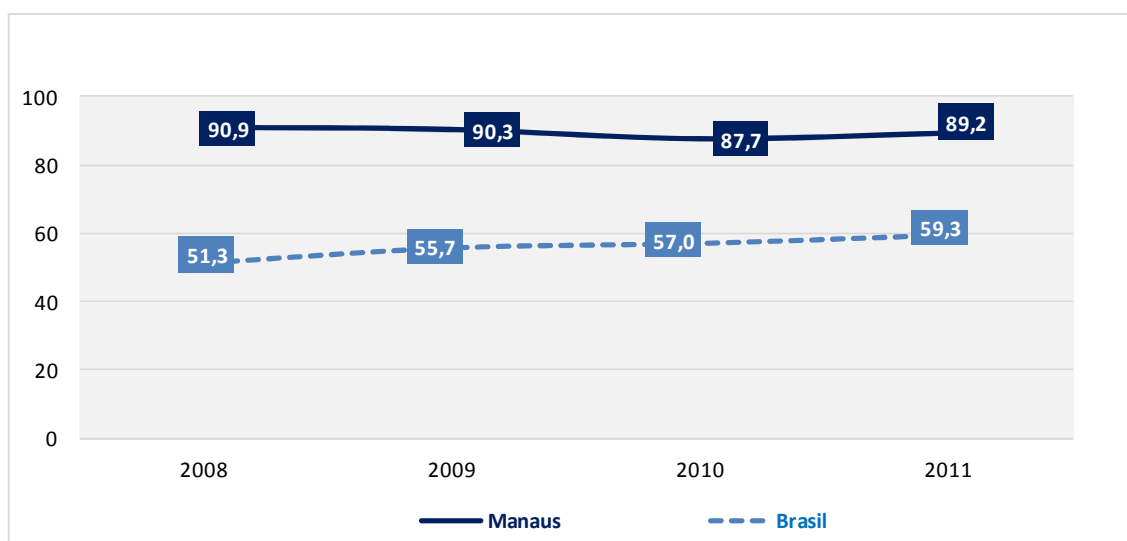
Além destes fatores, dados econômicos de fontes secundárias também foram observados, como o PIB, PIB *per capita* e volume de operações de crédito, por exemplo.

3.12 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.

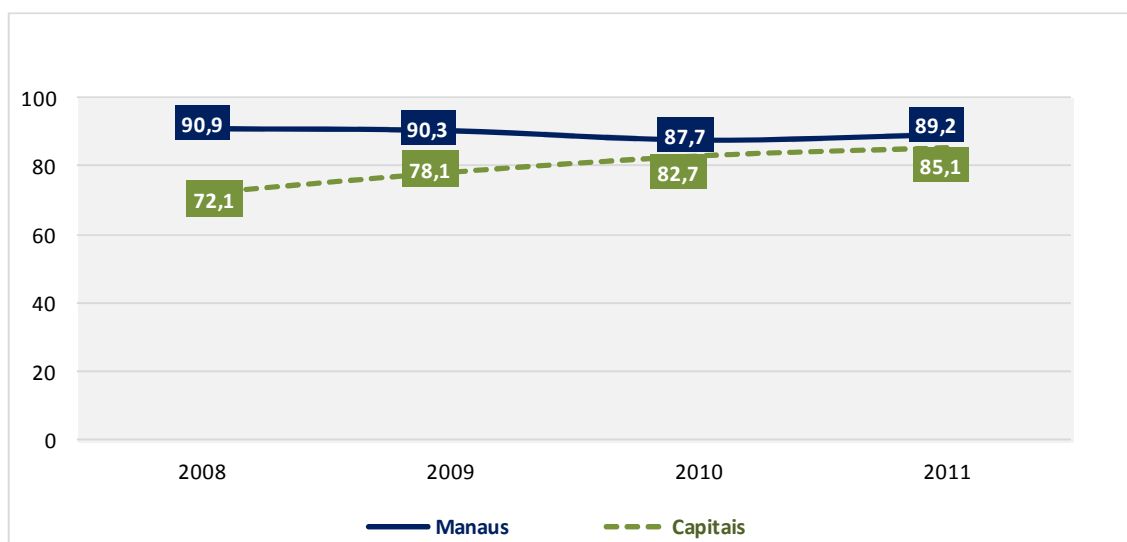
Em *Capacidade empresarial*, a média Brasil em 2011 foi 59,3. Manaus registrou 89,2 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 85,1 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica, de formação superior, de pós-graduação 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 operação básica e técnica na hotelaria, em agências ou operadoras de turismo 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 Bem Receber Copa;

- 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:

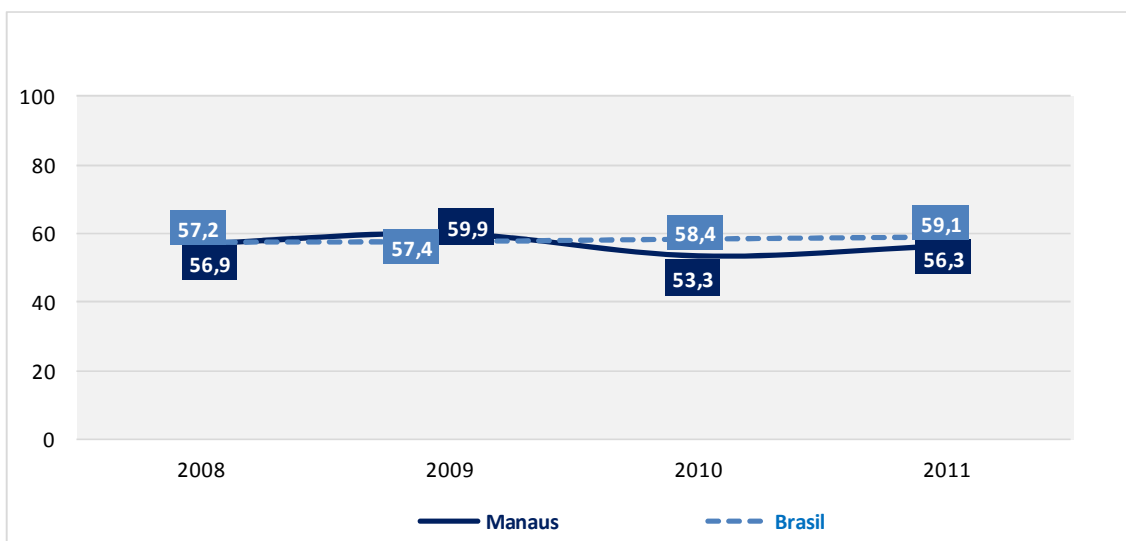
- Os adensamentos de empreendimentos turísticos localizados no destino não estão organizados como arranjos produtivos locais - APL;
- Foram sinalizadas barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos – entre elas infraestrutura de acesso, infraestrutura para edificações e dificuldades para a obtenção de licenciamento ambiental.

3.13 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.

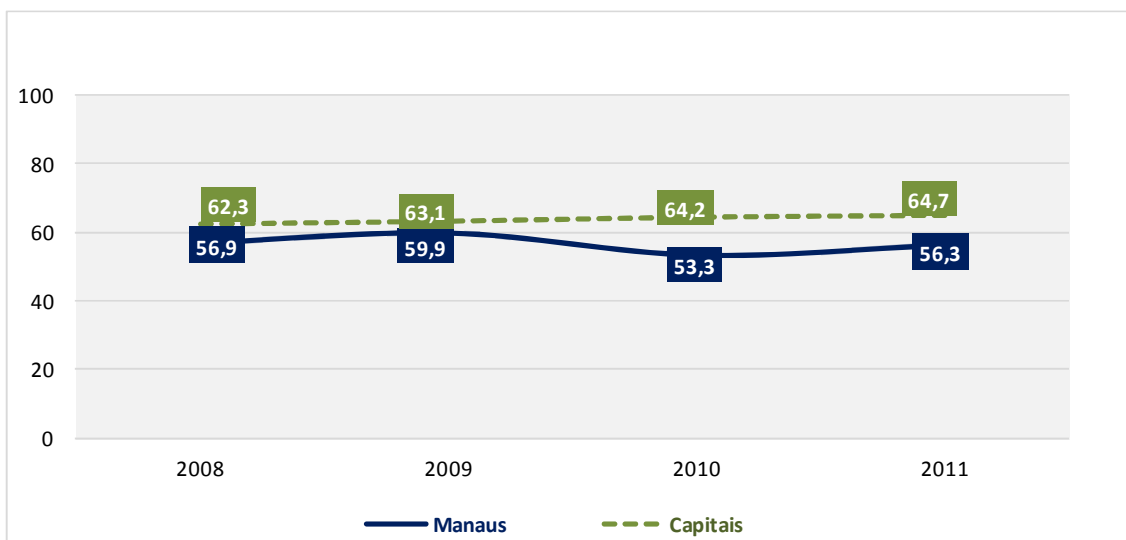
Em *Aspectos sociais*, a média Brasil em 2011 foi 59,1. Manaus registrou 56,3 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 64,7 pontos, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



O indicador de Manaus 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 que conta com o apoio da iniciativa privada e do terceiro setor;
- São aplicados programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local, ações contínuas realizadas por órgãos municipais e por parte da iniciativa privada e entidades ligadas ao turismo, como forma de alavancar a preservação dos espaços e a circulação de turistas;
- O município sensibiliza constantemente os cidadãos sobre a importância da atividade turística para o destino;
- A população é consultada sobre atividades ou projetos turísticos por meio de audiências públicas, especialmente em relação aos projetos para a Copa de 2014;
- A sociedade civil local se envolve com a atividade turística por meio de ONGs, associações, etc.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Houve relatos de que há no destino utilização de mão de obra informal durante todo o ano (baixa e 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 existe elaboração de orçamento participativo – apenas a aprovação de orçamento previamente estabelecido;
- Não há campanha ou política de sensibilização do turista sobre o respeito à comunidade local, à cultura e ao patrimônio.

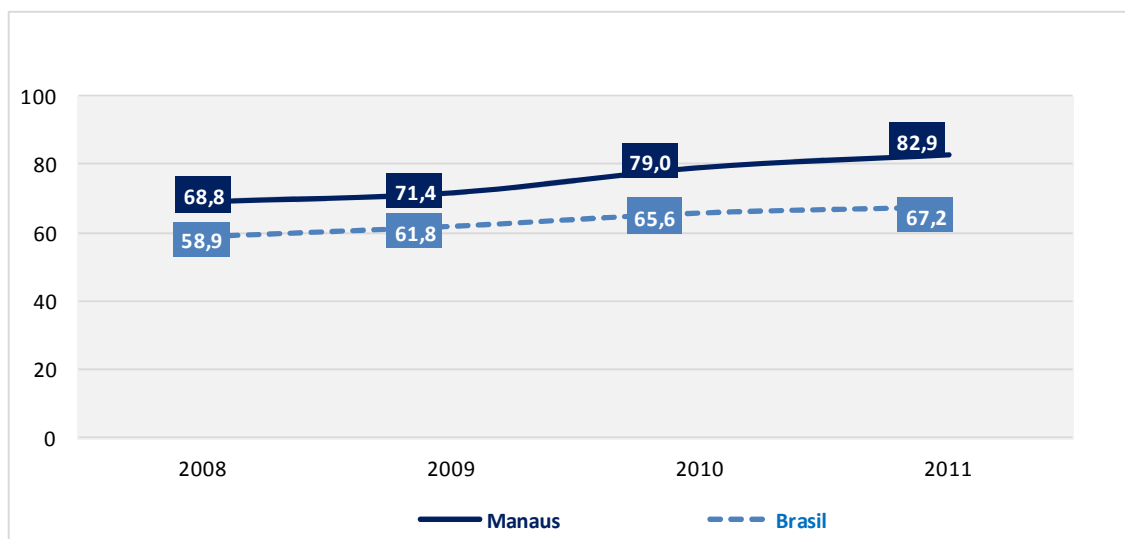
Além destes fatores, também foram considerados indicadores sociais do município, como percentual de habitantes com acesso ao ensino, Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), dentre outros.

3.14 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.

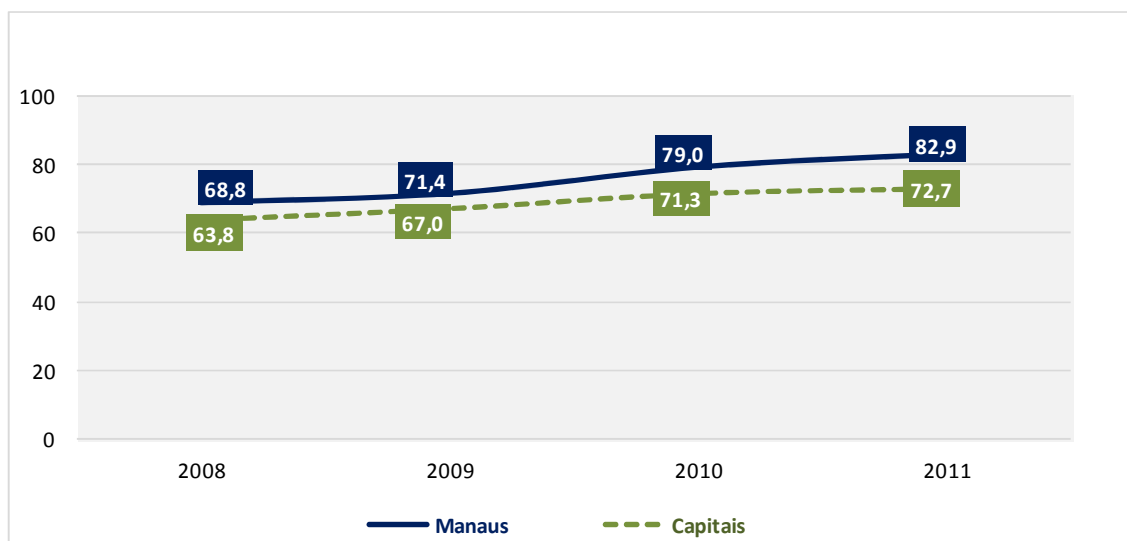
Em *Aspectos ambientais*, a média Brasil em 2011 foi 67,2. Manaus registrou 82,9 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 72,7 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Presença de um órgão municipal – Secretaria Municipal de Meio Ambiente – com atribuição exclusiva de coordenar e incentivar a preservação do meio ambiente, dotada de recurso próprio e que recentemente desenvolveu projetos relacionados ao turismo em conjunto com o órgão gestor de turismo do destino – Manaustur;
- Presença de Fórum Municipal do Meio Ambiente atuante;
- Disponibilidade de um fundo municipal para o meio ambiente exclusivo e efetivo – cujos recursos estão disponíveis para ser aplicados;
- Existência de um Código Ambiental Municipal – contra o qual não há ação judicial pública;
- São realizadas campanhas de educação periódicas para o uso racional da água;
- Existência de política de monitoramento da balneabilidade em ambientes naturais (como rios, lagos, lagoas ou praias);
- Existem diversos programas públicos de sensibilização ambiental no destino;
- Presença de Unidades de Conservação com atividade turística em território municipal – Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé –, detentora de conselho gestor e onde há aplicação de plano de manejo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

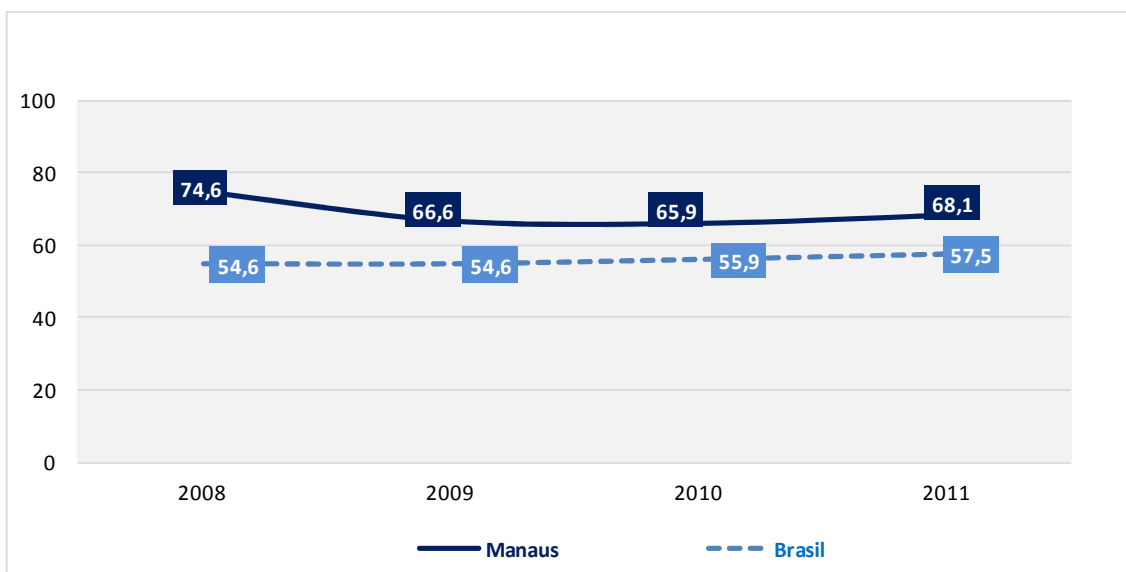
- Ausência de legislação específica para a adoção de fontes de energia limpa ou renovável em estabelecimentos públicos ou privados;
- Presença de atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização no território municipal, como refinaria, indústria química, siderúrgica, etc.;
- Não há estação de tratamento de água para a sua reutilização;
- O sistema público de coleta e tratamento de esgoto atende a um baixo percentual da população local – menos de 50%;
- Os resíduos sólidos residenciais e comerciais são destinados para um aterro controlado (sem tratamento adequado);
- O destino não segue um Plano de Gestão de Resíduos de Serviços de Saúde.

3.15 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.

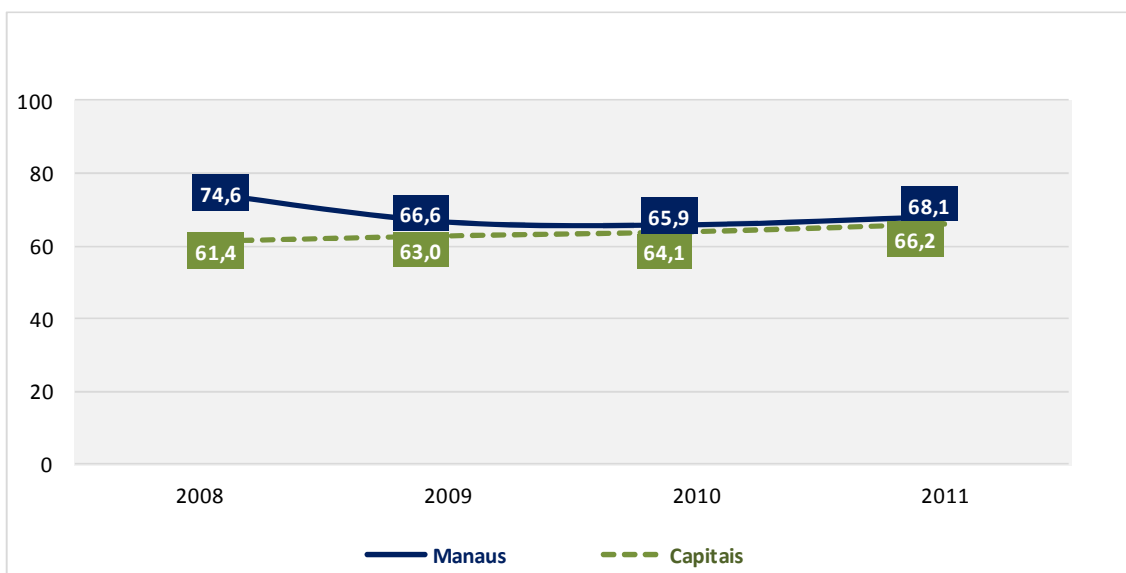
Em *Aspectos culturais*, a média Brasil em 2011 foi 57,5. Manaus registrou 68,1 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das capitais avaliadas posicionou-se em 66,2 pontos, abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Presença de atividade artesanal típica – artesanatos indígenas, biojóias, trabalhos em madeira, marchetaria – comercializada em esfera regional e nacional;
- Existência de culinária típica pela qual o destino é reconhecido em esfera nacional – tacacá, tucumã, açaí, tucupi, etc.;
- O destino apresenta tradições culturais evidentes e típicas do seu território e da região onde está inserido, entre elas manifestação dos bois, toadas e lendas amazônicas;
- Existem manifestações religiosas no destino – Festa de São Pedro (procissão fluvial), Festa de Nossa Senhora da Conceição – que atraem fluxo turístico;
- Existem comunidades tradicionais presentes no território municipal – comunidades indígenas Saterê-mawés, Ticuna, do Tupé, do Livramento, Uainiri Atroari;
- Presença de grupos artísticos de manifestação popular tradicional – Bois (Garanhão, Boi Brilhante e Boi Corre-campo);
- Existência de sítio arqueológico tombado ou registrado – Porto das Lages e Iranduba;
- Existência de bens tombados como patrimônio histórico – Teatro Amazonas, Mercado Municipal, Conjunto Arquitetônico do Porto;
- Presença de um órgão da administração local com atribuição exclusiva de incentivar o desenvolvimento da cultura – Manauscult – que dispõe de recurso próprio e que, no ano anterior, compartilhou projetos e atividades em conjunto com o órgão gestor do turismo no município – Manaustur;
- O destino aplica política municipal de cultura, que dentre outros benefícios ajuda a manter um calendário de manifestações culturais;
- Existência de legislação municipal de cultura e fundo municipal de cultura, este último exclusivo e efetivo;
- O destino aderiu ao Sistema Nacional de Cultura;
- Existe projeto de implementação de turismo cultural, como a valorização de artistas locais, melhoria na programação e divulgação dos espetáculos.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de patrimônio imaterial registrado que se constitua em atrativo turístico;
- O destino não se beneficia ou aplica alguma política diferenciada de distribuição de recursos para o desenvolvimento de atividades que promovam a preservação de bens culturais;
- Não há monitoramento da utilização turística na maior parte do patrimônio cultural do destino, 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 capitais avaliadas.

Ao realizar uma análise sobre a série histórica dos resultados de Manaus, é possível concluir que, em 2011, houve estabilidade 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, Acesso, Serviços e equipamentos turísticos, Marketing e promoção do destino, Capacidade empresarial, Aspectos sociais, Aspectos ambientais e Aspectos culturais*.

A dimensão *Atrativos turísticos* registrou estabilidade de resultados em 2011 em relação a 2010.

Por fim, foi possível observar que as dimensões *Políticas públicas, Cooperação regional, Monitoramento e Economia local* apresentaram regressão de indicadores quando avaliadas as edições de 2011 e 2010.

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

Dimensões	Brasil				Capitais				Manaus			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Índice geral	52,1	54,0	56,0	57,5	59,5	61,9	64,1	65,5	63,8	63,1	63,7	63,9
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	68,4	70,5	71,3	74,3	75,8	70,2	67,3	65,7	72,2
Acesso	55,6	58,1	60,5	61,8	66,9	69,9	72,0	74,0	68,0	70,0	73,4	74,8
Serviços e equipamentos turísticos	44,8	46,8	50,8	52,0	56,8	59,4	63,3	64,1	62,3	59,8	63,2	71,2
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	62,0	56,6	58,5	59,5	61,3	66,4	74,2	75,8	74,9
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	45,6	46,3	47,5	46,8	50,0	53,5	31,8	37,9	45,6
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	56,1	55,7	58,7	61,5	61,3	45,4	50,3	44,2	29,5
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	49,9	42,9	47,1	48,3	47,7	51,1	52,8	52,4	32,5
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	36,7	42,1	41,8	42,6	44,3	38,8	41,8	41,7	37,6
Economia local	56,6	57,1	59,5	60,8	64,7	67,6	70,7	70,6	71,0	72,6	73,6	71,4
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	59,3	72,1	78,1	82,7	85,1	90,9	90,3	87,7	89,2
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	59,1	62,3	63,1	64,2	64,7	56,9	59,9	53,3	56,3
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	67,2	63,8	67,0	71,3	72,7	68,8	71,4	79,0	82,9
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	57,5	61,4	63,0	64,1	66,2	74,6	66,6	65,9	68,1

Fonte: FGV, MTur, Sebrae, 2012

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