

ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE
DO TURISMO NACIONAL

65 DESTINOS INDUTORES
DO DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO REGIONAL

PETRÓPOLIS

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	31
3.11 Capacidade empresarial.....	33
3.12 Aspectos sociais.....	35
3.13 Aspectos ambientais	38
3.14 Aspectos culturais	40
4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	43

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 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

Petrópolis é um município localizado no estado do Rio de Janeiro, na região Sudeste do país. Está distante 66 km da capital Rio de Janeiro. Com uma população de 296.044 habitantes e 795,798 km² de extensão territorial, o município possui um PIB de R\$ 5.432.594.316,00 e PIB *per capita* de R\$ 17.369,52, segundo dados do IBGE (2010).

O destino faz parte da região turística Serra Verde Imperial, juntamente com os municípios de Nova Friburgo, Teresópolis, Guapimirim e Cachoeiras de Macacu. Os principais segmentos turísticos nos quais Petrópolis é comercializado são Turismo Cultural, Ecoturismo e Turismo Rural.

Os principais atrativos de Petrópolis, conforme constatado durante a pesquisa de campo são o Museu Imperial, a Casa de Santos Dumont, o Palácio de Cristal, o Palácio Quitandinha, a Catedral de São Pedro de Alcântara e o Parque Nacional da Serra dos Órgãos, além dos eventos programados *Bauernfest*, *Petrópolis Gourmet* e Natal de Luz.

Petrópolis conta com uma oferta de serviços e equipamentos com 89 meios de hospedagem (RAIS), 397 estabelecimentos de alimentação (RAIS) e 67 guias de turismo (CADASTUR).

3. RESULTADOS

A pesquisa em Petrópolis foi realizada entre os dias 29 de agosto e 02 de setembro 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.

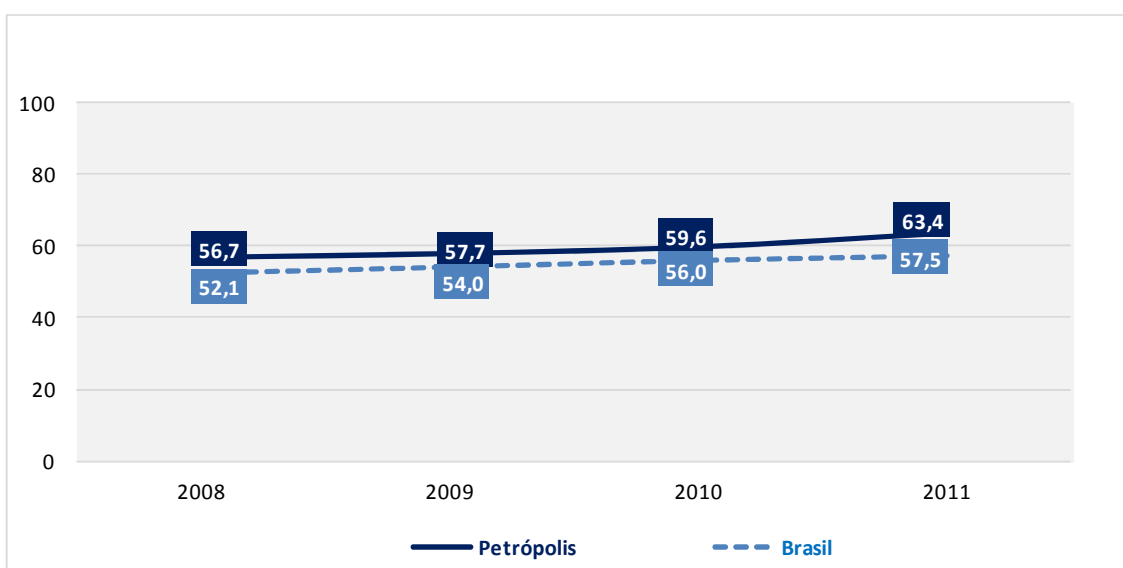
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

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 63,4 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido em 2010 (59,6), como é possível conferir no gráfico 1:

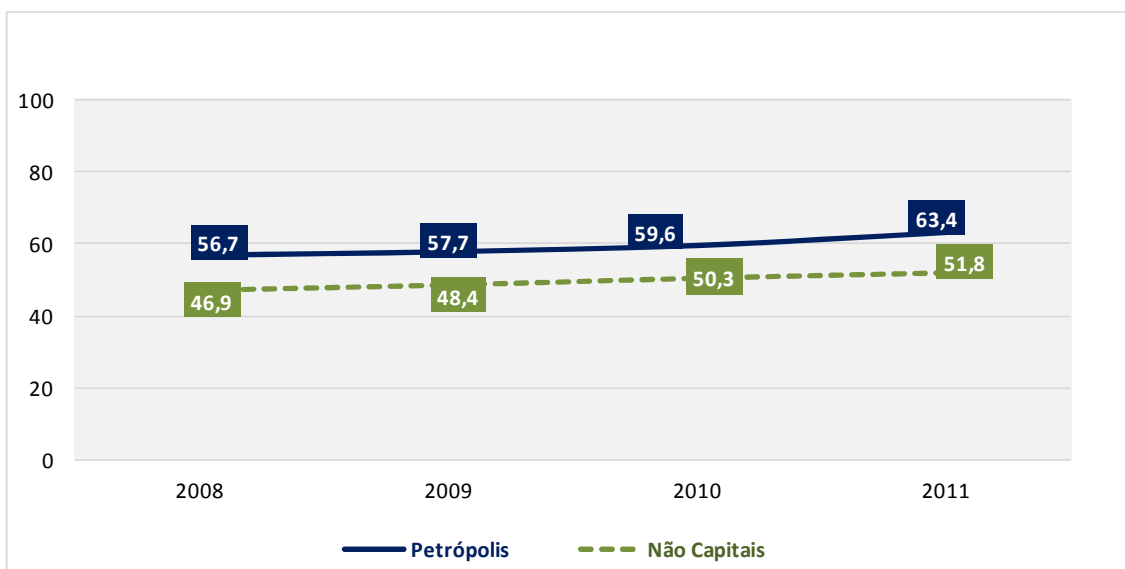
Gráfico 1. Índices gerais de competitividade – destino x Brasil: 2008-2011



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, o que fez com que o destino elevasse seu nível de competitividade, do nível 3 para o nível 4.

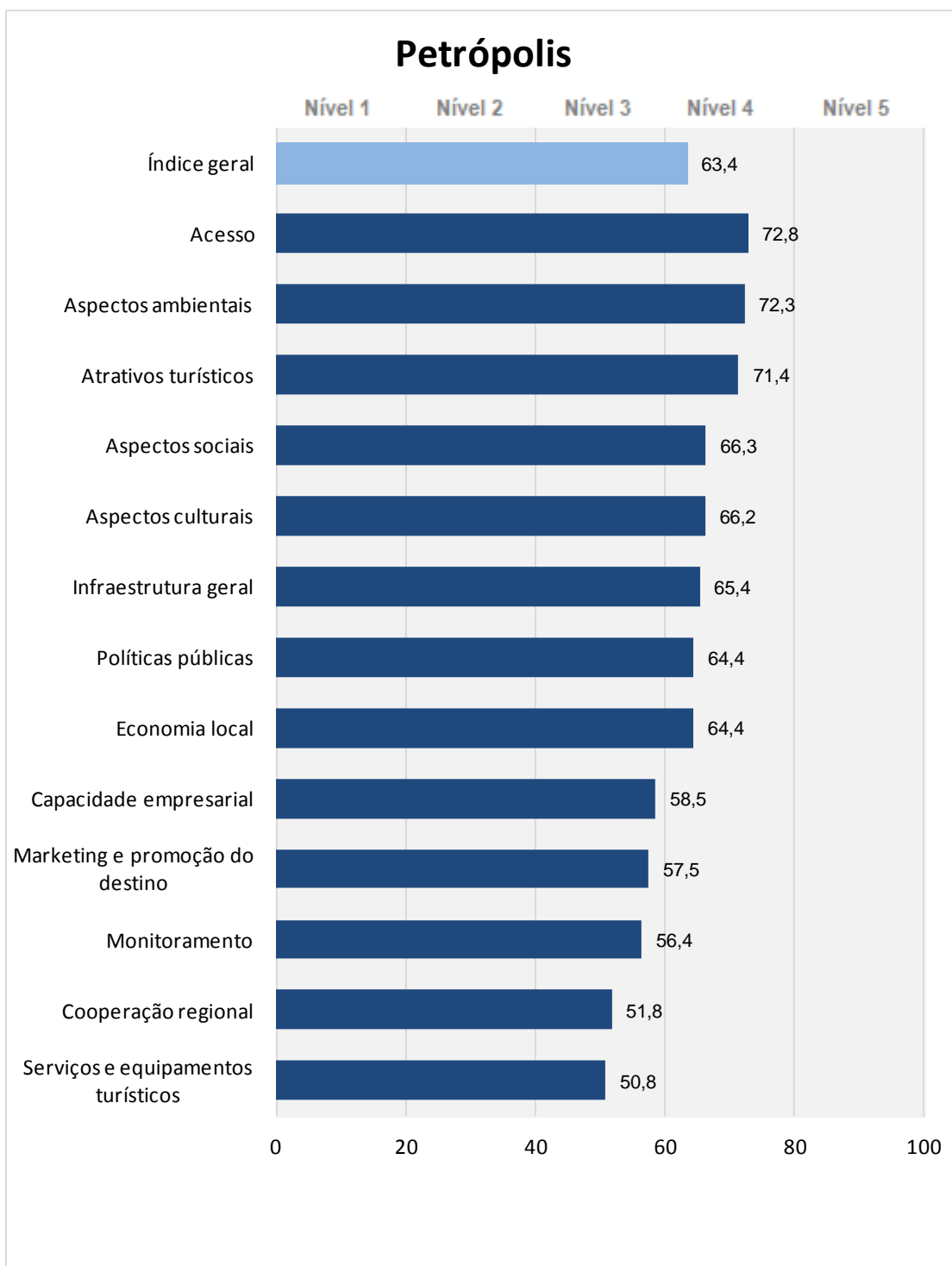
Podemos analisar o desempenho do destino juntamente com as linhas que apontam os resultados da média Brasil (gráfico 1) e das não capitais (gráfico 2), que demonstram que o índice do destino segue a tendência nacional de evolução gradual. Considerando os resultados obtidos por todas as 65 cidades avaliadas em 2011, a média Brasil, índice referencial da competitividade nacional, foi 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, 08 dimensões alcançaram o nível 4 de competitividade (61 a 80), como é possível observar no gráfico 3. Por sua vez, as dimensões *Capacidade empresarial*, *Marketing e promoção do destino*, *Monitoramento*, *Cooperação regional* e *Serviços e equipamentos turísticos* registraram índices referentes ao nível 3 (41 a 60), o menor nível registrado pelo destino.

Gráfico 3. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

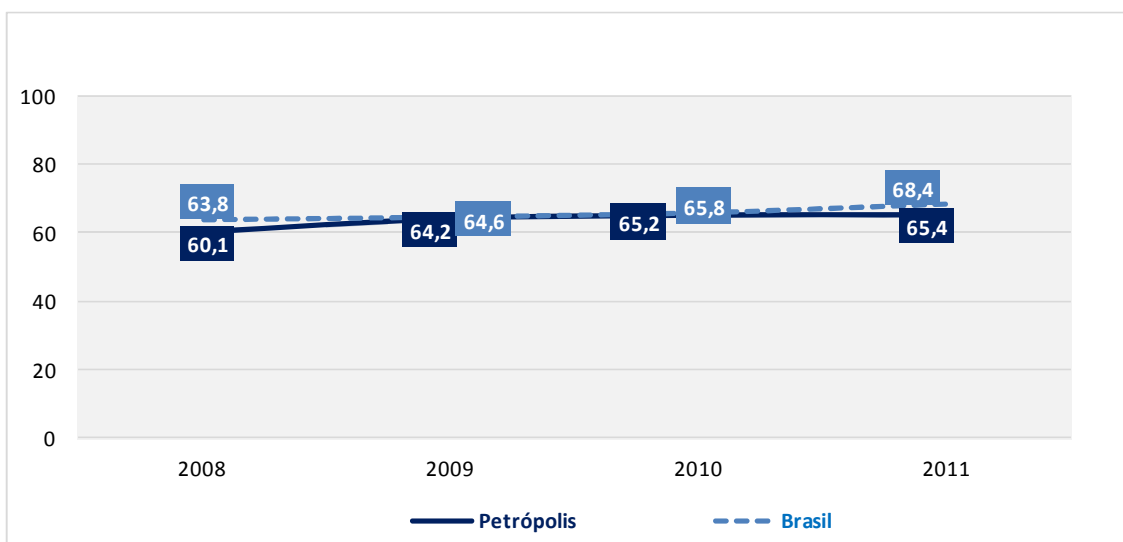


3.2 Infraestrutura geral

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.

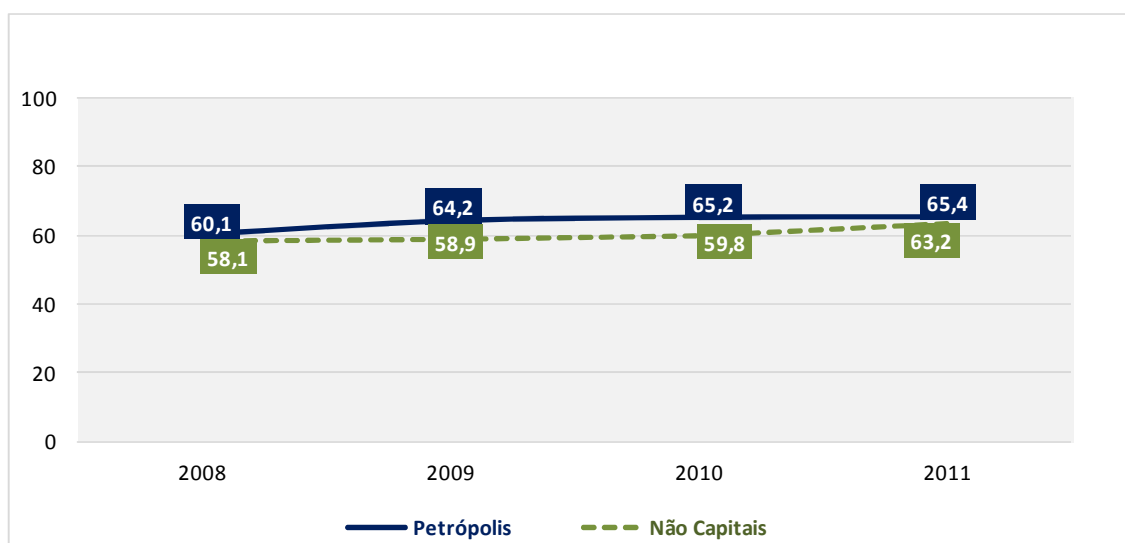
Em *Infraestrutura geral*, a média Brasil em 2011 foi 68,4. Petrópolis registrou 65,4 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 Petrópolis 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, como estruturas para pequenas cirurgias, setor de transfusão e laboratórios de análise;
- Fornecimento ininterrupto de energia elétrica no período de alta temporada, segundo relatos de empresários locais;
- Oferta de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento e existência de Grupo Voluntário de Busca e Salvamento (GVBS);
- Presença de Defesa Civil no destino, além de um grupo comunitário municipal que participa de atividades de defesa civil como voluntário;
- Oferta de elementos de drenagem nas áreas turísticas como meio-fio, bueiros, e canaletas;
- Presença de órgãos responsáveis pela conservação urbana – Secretaria de Obras e Companhia Municipal de Desenvolvimento de Petrópolis (COMDEP);
- Oferta de lixeiras, abrigos de ônibus e telefones públicos no entorno das áreas turísticas e estado de conservação desses mobiliários urbanos;
- Adoção de quesitos de embelezamento nas áreas públicas tais como praças, jardins, estátuas, fontes e iluminação cenográfica permanente.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de um grupamento da Polícia Militar especializado no atendimento ao turista;
- Inexistência de um programa de proteção ao turista na Polícia Civil;
- Ausência de banheiros públicos no entorno das áreas turísticas;
- As ruas do destino, nas áreas turísticas, não possuem placas com nome e numeração em quantidade suficiente para sua identificação, especialmente no centro histórico, conforme constatado em visita técnica no período de 29/08/2011 a 02/09/2011;
- O destino não aplica programas para a conservação de mobiliário urbano ou de áreas verdes.

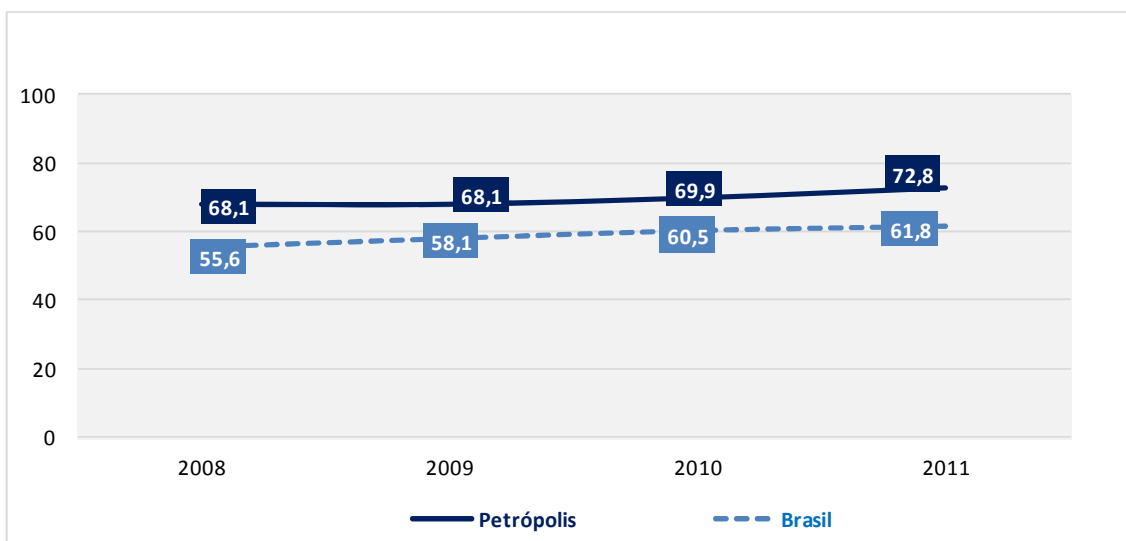
Além destes fatores, foram considerados na composição do índice números de saúde, como a expectativa de vida da população, número de estabelecimentos com atendimento de urgência, número de postos ambulatoriais de atendimento, número de profissionais de saúde e número de leitos.

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.

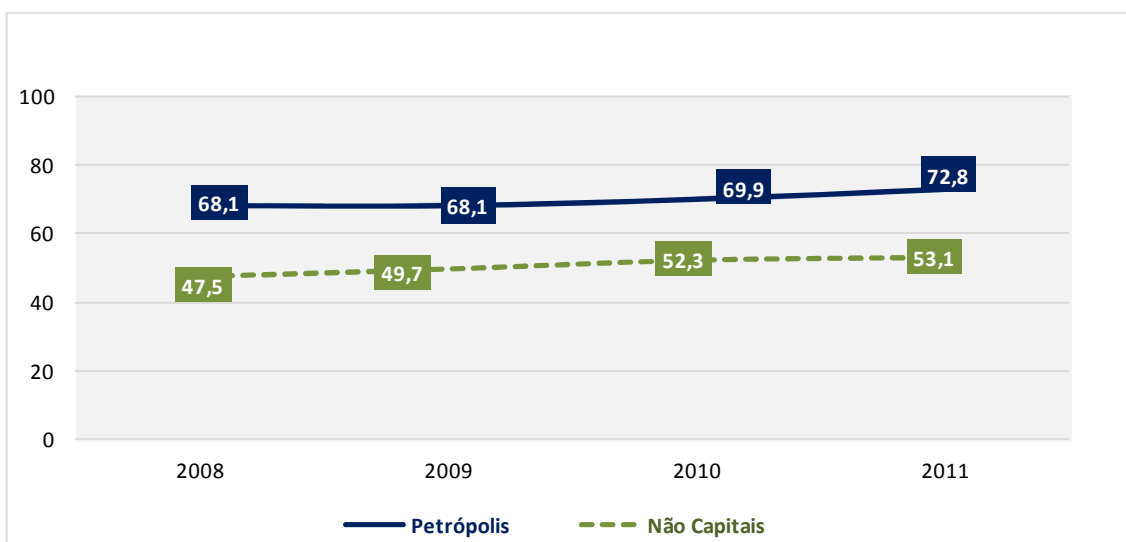
Em *Acesso*, a média Brasil em 2011 foi 61,8. Petrópolis registrou 72,8 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Disponibilidade de um aeroporto que atende ao município fora de seu território – Aeroporto Internacional Maestro Antônio Carlos Jobim (Galeão) – e a proximidade desse aeroporto com o destino;
- Estrutura do terminal aeroportuário que atende ao destino, que conta com lojas, restaurantes, locadoras de veículos, serviços bancários, serviços de câmbio, sinalização interna em idioma estrangeiro e centro de atendimento ao turista;
- Variedade de opções de transporte público ou concessões para atender àqueles que desembarcam no terminal aéreo que atende ao destino, como táxis convencionais e especiais, ônibus convencionais e executivos e vans, conforme foi possível constatar durante a visita técnica ao município, realizada entre o período de 29/08/2011 a 02/09/2011;
- As condições da principal rodovia de acesso de fluxo turístico ao destino – BR 040;
- Existência de um terminal rodoviário – Rodoviária de Petrópolis Terminal Governador Leonel Brizola – e sua estrutura, que conta com lojas, lanchonetes, serviços bancários, facilidades para pessoas com deficiência, sinalização interna em idioma estrangeiro e centro de atendimento ao turista;
- Oferta de transportes para o deslocamento dos que embarcam e desembarcam na rodoviária – ônibus convencionais, ônibus executivos com ar-condicionado e táxis convencionais;
- Existência de linhas de transporte urbano que atendam às principais atrações turísticas e 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:

- Ausência de um aeroporto dentro do território municipal ou em município limítrofe;
- Inexistência de uma linha regular de transporte turístico – ônibus ou similar – que interligue os principais atrativos do destino;

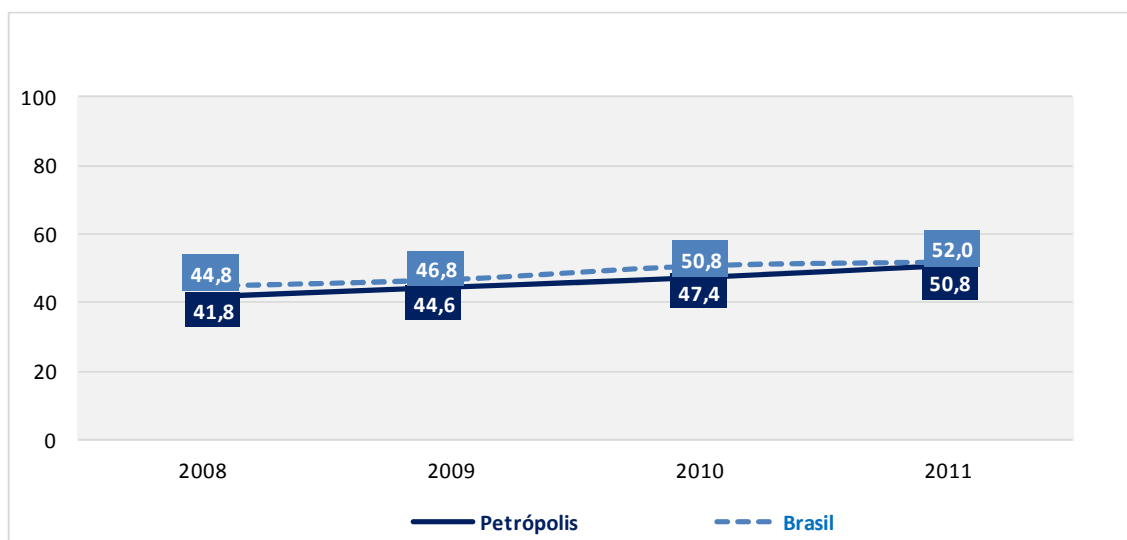
- Existência de congestionamentos em qualquer época do ano, segundo relatos locais;
- Carência de vagas para estacionamento nas áreas turísticas, em qualquer época do ano.

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.

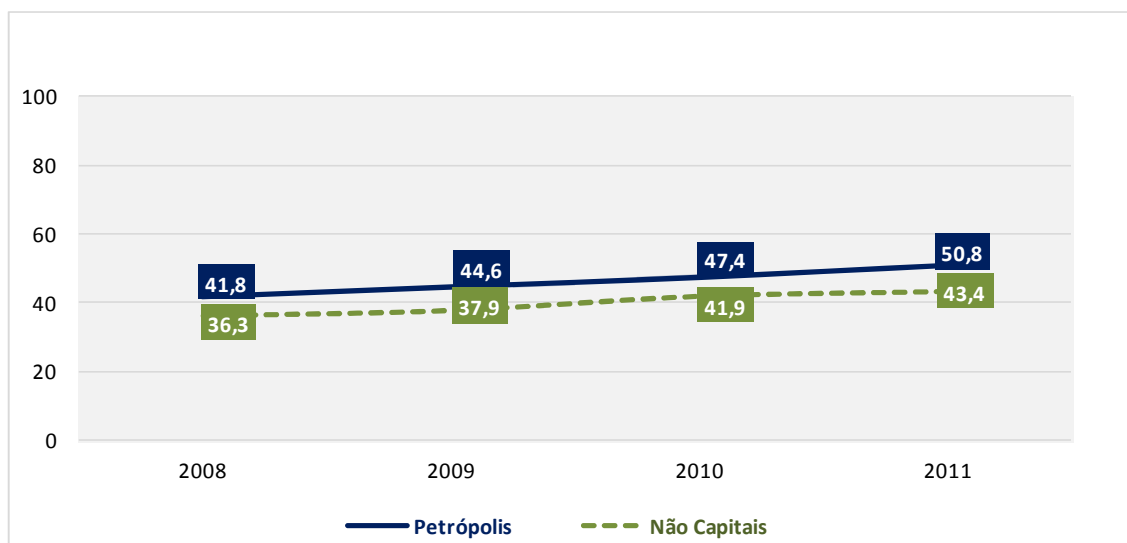
Em *Serviços e equipamentos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 52,0. Petrópolis registrou 50,8 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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

- Oferta de sinalização turística viária nos padrões internacionais recomendados, disponível em idioma estrangeiro;
- Existência de sinalização turística descritiva ou interpretativa em alguns atrativos – como, por exemplo, no Parque Nacional da Serra dos Órgãos (PARNASO) –, disponível em idioma estrangeiro;
- Existência de centros de atendimento ao turista em diversos pontos do destino, a variedade de serviços oferecidos nesses centros e a flexibilidade dos dias de funcionamento – dias úteis, fins de semana e feriados de 9:00 às 17:00 horas;
- Oferta de espaços para a realização de eventos – Palácio Quitandinha e Centro de Convenções Vale Real;
- A maioria dos meios de hospedagem possui instalações em bom estado de conservação, modernas ou recém reformadas, oferecendo acesso à internet nas unidades habitacionais;
- Presença de empresas de receptivo que oferecem diversos serviços aos turistas, inclusive com atendimento em idiomas estrangeiros;
- Disponibilidade de guias de turismo registrados pelas normas do Ministério do Turismo (MTur) capacitados para atendimento em inglês, espanhol, francês, alemão e italiano;

- Presença de instituições de qualificação profissional que ofertam cursos livres, técnicos, de graduação e capacitação nas áreas relacionadas ao turismo, como Hotelaria, Bares e Restaurantes e Guias de Turismo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

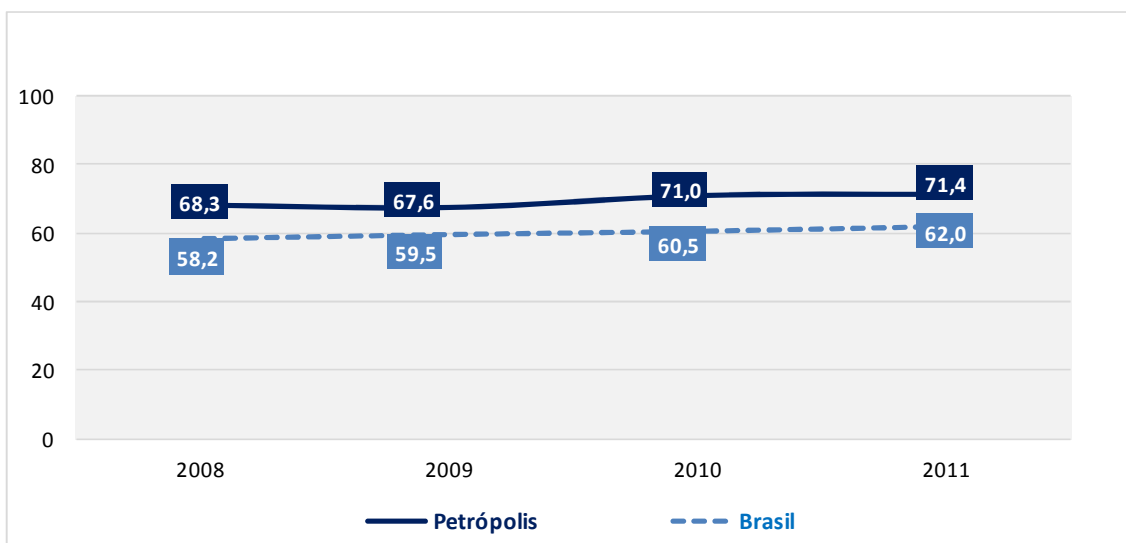
- Ausência de um centro de convenções que atenda ao destino;
- A maioria dos meios de hospedagem não cumpre quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Não existe incentivo formal para que estabelecimentos de alimentação e meios de hospedagem adotem tecnologias que priorizem a questão ambiental;
- A maioria dos empreendimentos de alimentação não adota quesitos de acessibilidade.

3.5 Atrativos turísticos

Na dimensão *Atrativos turísticos*, o *Índice de Competitividade* analisou as seguintes variáveis: (i) atrativos naturais; (ii) atrativos culturais; (iii) eventos programados; e (iv) realizações técnicas, científicas ou artísticas.

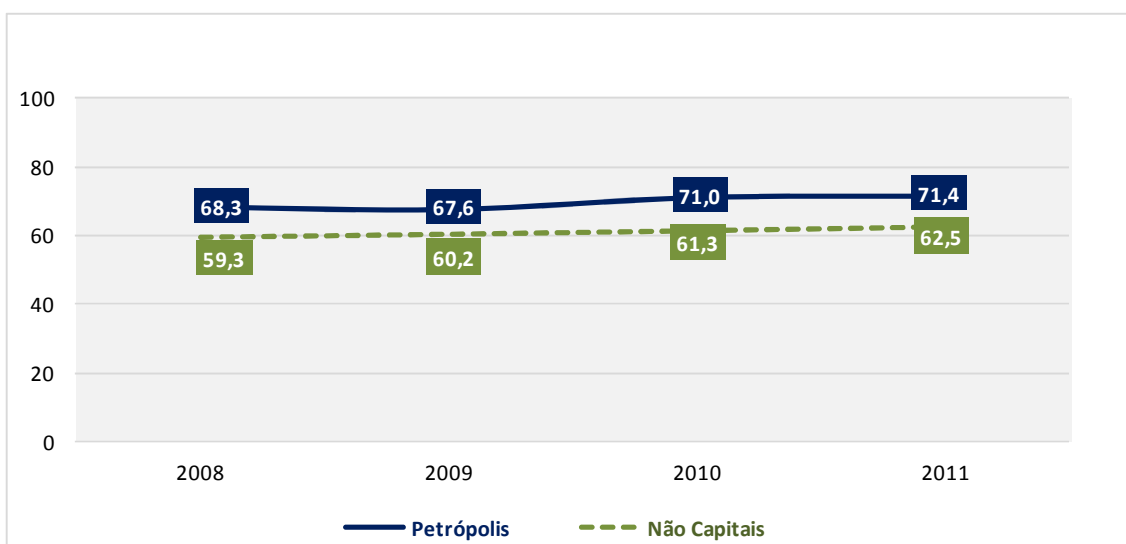
Em *Atrativos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 62,0. Petrópolis registrou 71,4 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Existência de atrativos naturais para os quais há fluxo turístico como cachoeiras, montanhas e parques. O principal atrativo natural indicado no destino foi o Parque Nacional da Serra dos Órgãos;
- Presença de atrativos culturais para os quais há fluxo turístico tendo sido o principal indicado o Museu Imperial;
- O destino deixa clara a preocupação com a preservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado, oferece estrutura aos visitantes neste atrativo, adota quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência e monitora seu limite de capacidade de carga;
- Existência de eventos programados que atraem turistas como eventos artísticos, festivais gastronômicos e festivais de cinema. A *Bauernfest* foi apontada como principal evento programado do destino;
- O destino conta 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;
- São adotados quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência no local onde acontece a principal realização técnica – Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC).

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- O entorno do principal atrativo natural indicado – Parque Nacional da Serra dos Órgãos – e a estrutura disponível aos visitantes neste local necessitam de melhorias, assim como é necessária a implantação de recursos que viabilizem o acesso e circulação de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Inexistência de um estudo de capacidade de carga para o principal evento programado – *Bauernfest* – que segundo a comunidade local, traz impactos como o aumento do tráfego de veículos e de incidentes no trânsito;
- A falta de recursos que confirmam acessibilidade para pessoas com deficiência no local em que acontece o principal evento programado – a *Bauernfest*;

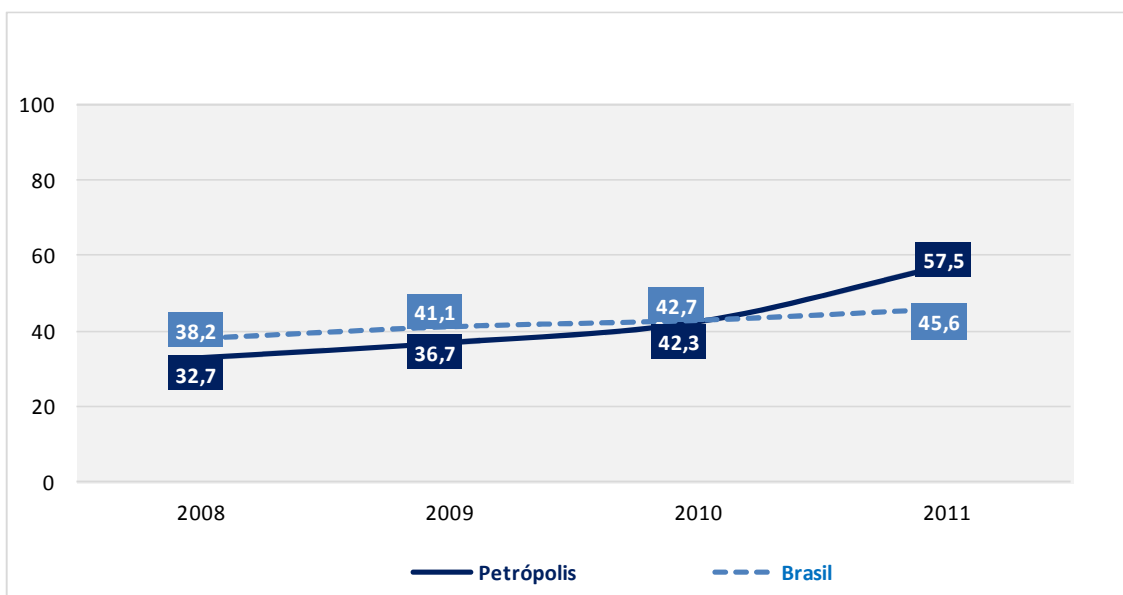
- Não há no destino o monitoramento da capacidade de carga ou suporte da principal realização técnica e científica sinalizada.

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*).

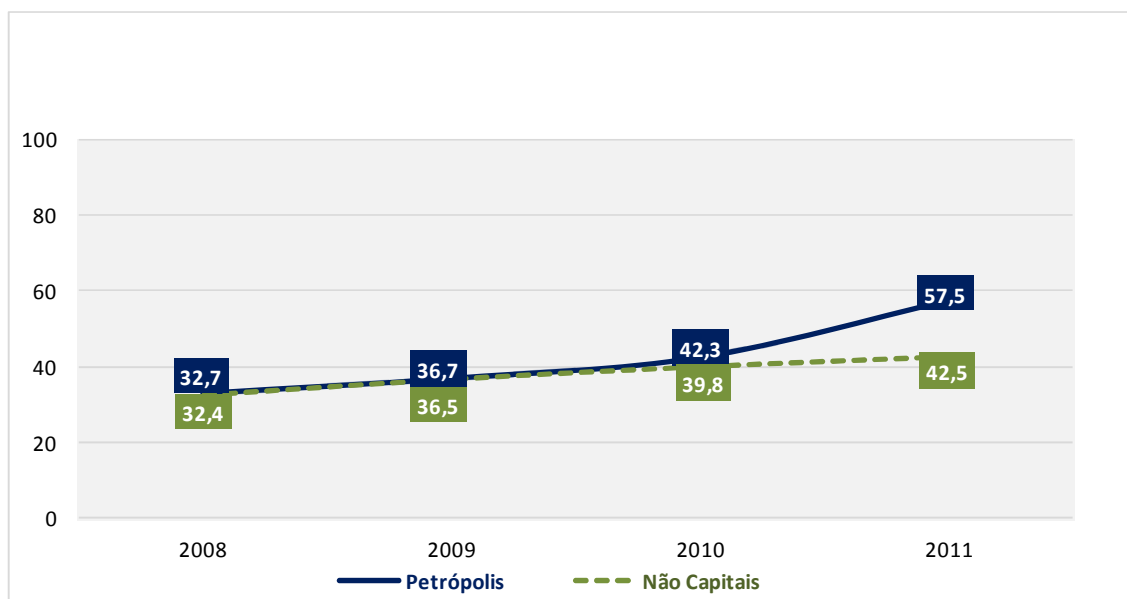
Em *Marketing e promoção do destino*, a média Brasil em 2011 foi 45,6. Petrópolis registrou 57,5 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Existência de um plano de marketing formal, com metas e responsabilidades definidas, elaborado com a colaboração de diversos atores, fundamentado em pesquisa sobre a demanda turística, que contempla a relação com agências e operadoras;
- Diversas ações previstas no plano de marketing foram executadas como, por exemplo, a elaboração de material promocional e a criação de um portal turístico do destino;
- O destino participou de eventos regionais, estaduais e nacionais nos últimos dois anos tais como o Salão Estadual de Turismo, o Salão Nacional de Turismo e a Feira da ABAV;
- Existe material promocional institucional disponível em idioma estrangeiro;
- Disponibilidade de uma agenda de eventos que pode ser consultada gratuitamente nas versões impressa e *on-line*;
- Petrópolis oferece ao turista uma central telefônica de informações turísticas – Disk Turismo – através da qual os visitantes podem obter informações sobre atrativos, equipamentos e serviços disponíveis no destino;
- A página institucional do município na internet – acessível pelo endereço www.petropolis.rj.gov.br – traz informações turísticas sobre o destino;

- A principal página de turismo do destino indicada – acessível pelo endereço www.destinopetropolis.com.br – é periodicamente atualizada. Esta página foi criada pelo Instituto Ideias e é resultado do Projeto do Inventário da Oferta Turística.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

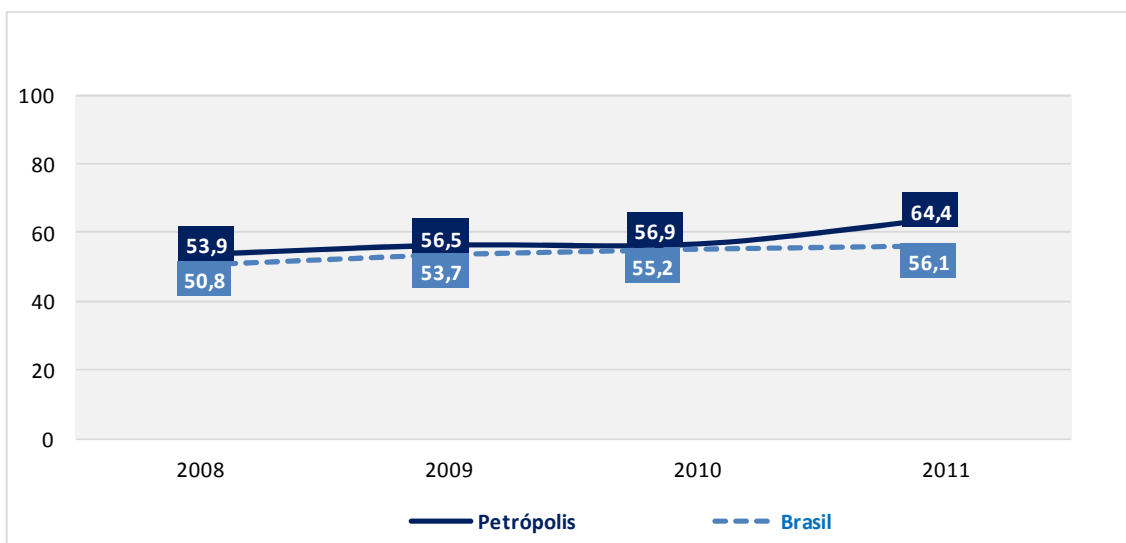
- O destino não promoveu qualquer evento próprio para divulgar seus atrativos e equipamentos fora de seu território nos últimos cinco anos;
- O material promocional do destino Petrópolis não alerta o visitante sobre ações de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes, tampouco sobre a importância de preservar o meio ambiente;
- Não há informações em idioma estrangeiro na principal página de turismo do destino – www.destinopetropolis.com.br – e faltam ações no ambiente virtual que deixem claro aos potenciais turistas a preocupação do município em prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo e em preservar o meio ambiente.

3.7 Políticas públicas

Para avaliar a dimensão *Políticas públicas* foram considerados os seguintes aspectos: (i) estrutura municipal para apoio ao turismo; (ii) grau de cooperação com o governo estadual; (iii) grau de cooperação com o governo federal; (iv) planejamento para a cidade e para a atividade turística; e (v) grau de cooperação público-privada.

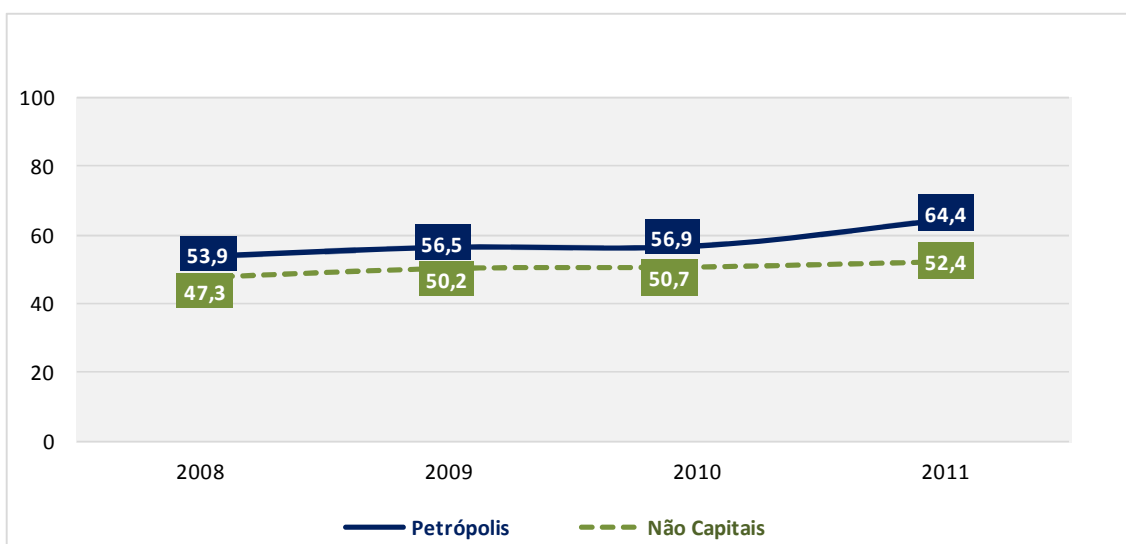
Em *Políticas públicas*, a média Brasil em 2011 foi 56,1. Petrópolis registrou 64,4 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais 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 um órgão municipal – Fundação de Cultura e Turismo de Petrópolis – com atribuição de coordenar ou incentivar o desenvolvimento do turismo – ainda que não exclusivo do turismo – e que dispõe de recurso próprio;
- No ano anterior, a Fundação de Cultura e Turismo desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias em atividades relacionadas ao turismo, entre eles, a Reestruturação da Praça da Liberdade com a Secretaria de Obras e Secretaria de Planejamento;
- Foram recebidos recursos provenientes de emendas parlamentares, segundo lei orçamentária anual de 2010;
- Presença de uma instância de governança local ativa – Conselho Municipal 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 destino registrou investimentos diretos do governo federal em projetos ligados ao turismo, também no ano anterior;
- O destino participou de um programa de modernização administrativa ou fiscal na gestão municipal nos últimos cinco anos, o Programa de Modernização da Administração Tributária e Gestão dos Setores Sociais Básicos (PMAT);
- 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 Diretor do Turismo de Petrópolis – que define políticas e sugere projetos para o turismo no destino;
- Foram realizadas ações e projetos 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:

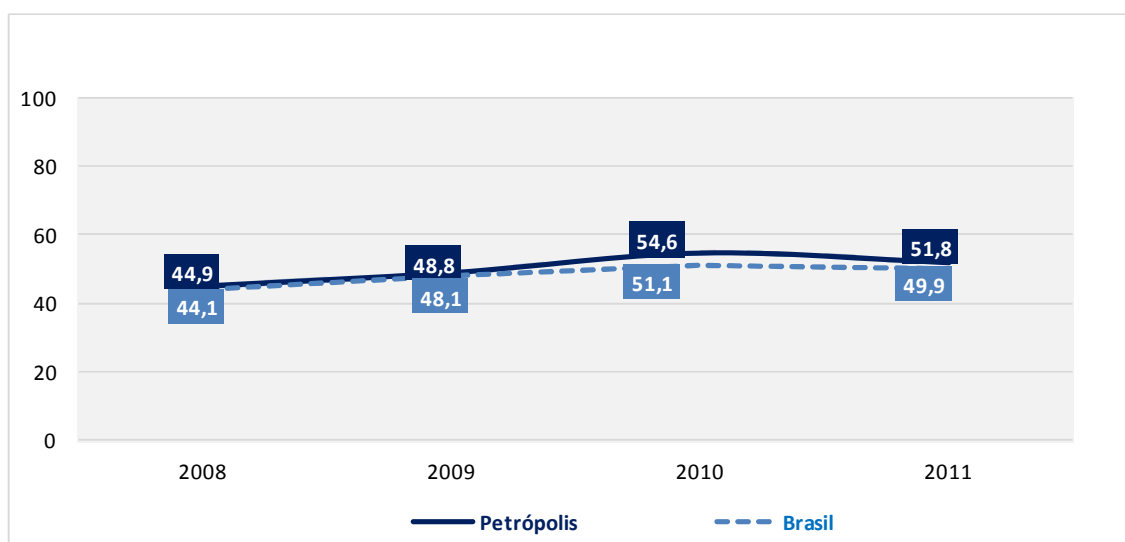
- Inexistência de um Fundo Municipal de Turismo no destino;
- Ausência de um órgão gestor exclusivo da pasta turismo visto que a fundação municipal em questão também se dedica à pasta cultura – Fundação de Cultura e Turismo de Petrópolis.

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.

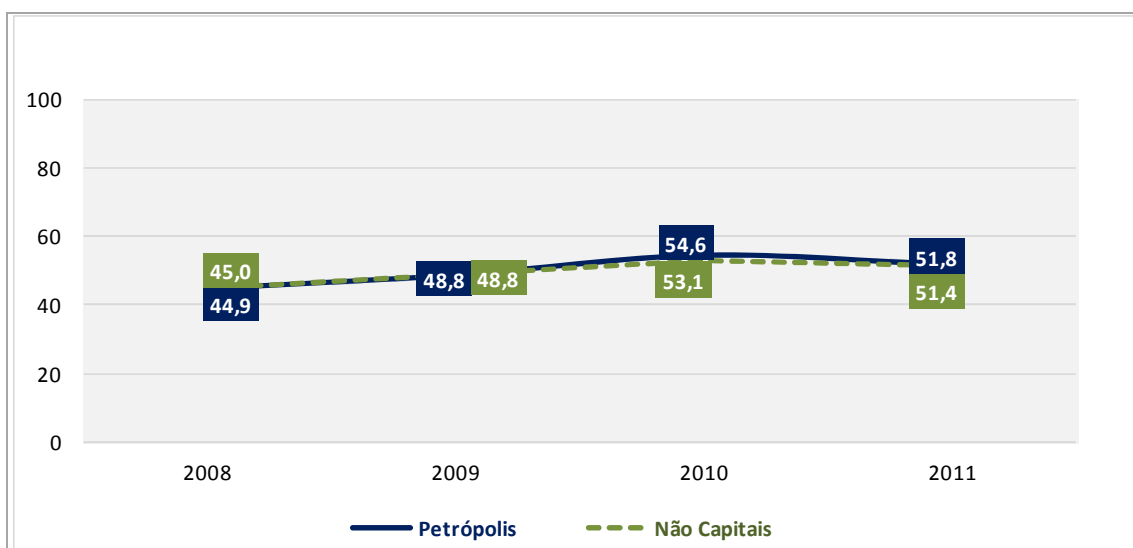
Em *Cooperação regional*, a média Brasil em 2011 foi 49,9. Petrópolis registrou 51,8 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 – Conselho Serra Verde Imperial – que está formalmente constituída seguindo os princípios do Programa de Regionalização do Ministério do Turismo e conta com a participação ativa de diversos atores do segmento turístico da região Serra Verde Imperial;
- 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 pelos governos municipais e pela iniciativa privada;
- Existem projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da região Serra Verde Imperial, entre eles, o Roteiro Serras Cariocas juntamente com Teresópolis e Nova Friburgo;
- O destino integra roteiros regionais, comercializados por operadores e agências, elaborados com informações de um Inventário da Oferta Turística, estruturados com a participação de atores do *trade* turístico;
- Existência de uma página institucional da região turística na internet – acessível no endereço www.serraverdeimperial.com.br.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

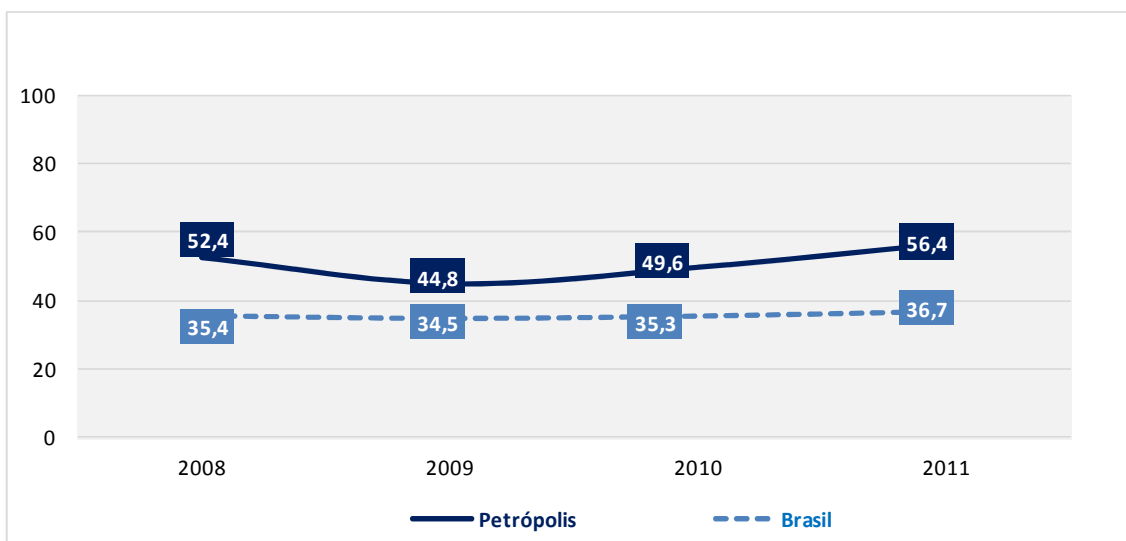
- O fato de a instância de governança regional – Conselho Serra Verde Imperial – não promover reuniões com representantes de outras instâncias regionais;
- Ausência de um plano de desenvolvimento turístico integrado para a região turística, que determine responsabilidades e metas de mercado, cujas ações e projetos contemplem o município avaliado;
- Não houve participação do destino em eventos para a promoção e comercialização dos roteiros regionais ou da região turística dos quais faz parte, e não foram realizadas ações promocionais em parceria com outros destinos da mesma região;
- O destino não coproduz material promocional dos roteiros turísticos regionais dos quais 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.

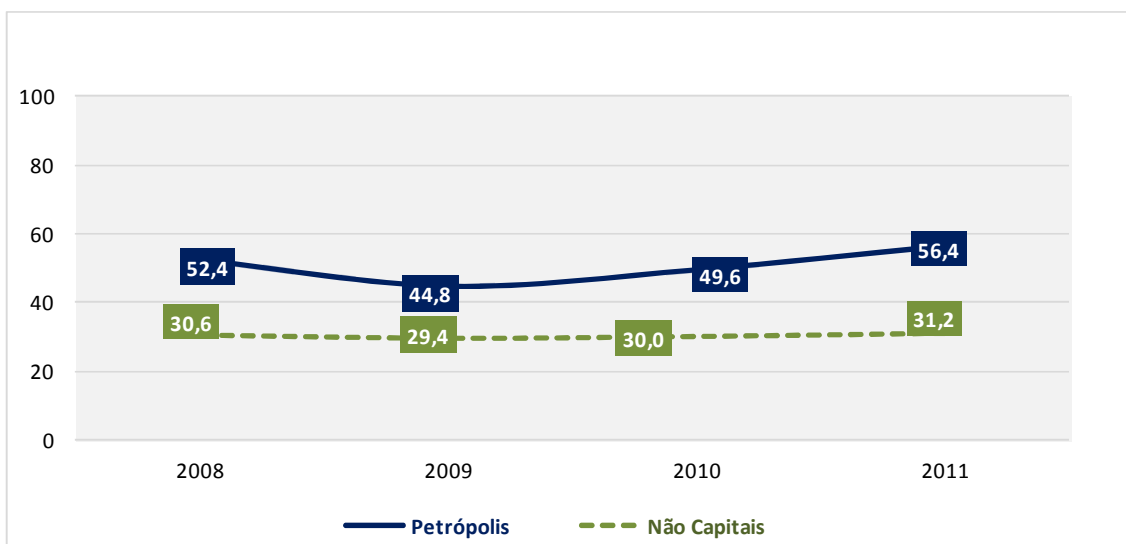
Em *Monitoramento*, a média Brasil em 2011 foi 36,7. Petrópolis registrou 56,4 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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

- É realizada pesquisa de demanda periódica cujos dados são coletados nos centros de atendimento ao turista e nos principais atrativos do destino. Este levantamento gera dados relevantes para o planejamento do turismo no destino;
- Existência de pesquisas de oferta – Inventário da Oferta Turística e Cadastramento dos equipamentos e atrativos turísticos – atualizadas;
- Aproveitamento e divulgação dos dados coletados nas pesquisas de demanda e de oferta em planejamento, políticas públicas, ações de marketing e promoção;
- Disponibilidade de um conjunto técnico de estatísticas turísticas de Petrópolis, atualizado mensalmente e que permite o armazenamento e acompanhamento das estatísticas turísticas do destino;
- É realizado acompanhamento contínuo dos objetivos da política em turismo em nível regional, estadual e federal;
- Existência de instituição que realiza pesquisas em turismo, focadas no destino ou na região turística da qual o município faz parte – o CEFET.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

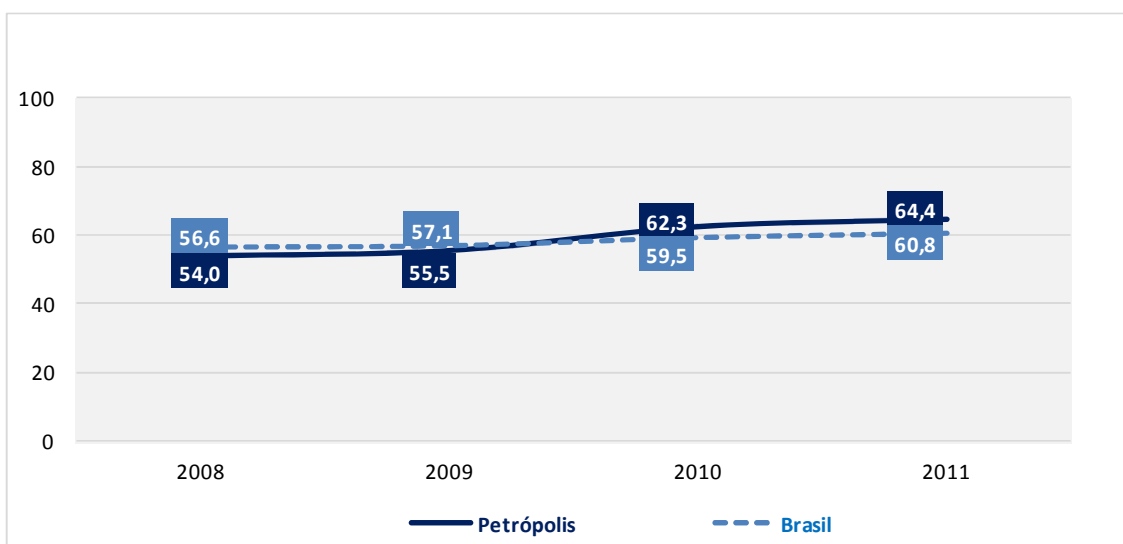
- Ausência de um sistema de indicadores de desempenho do setor do turismo;
- Não há produção de relatórios de conjuntura turística dos segmentos relacionados ao setor;
- Não há monitoramento dos impactos econômicos, sociais, ambientais ou culturais gerados pelo turismo;
- A administração pública local não possui um setor específico de estudos que realize pesquisas em turismo.

3.10 Economia local

Para avaliar a dimensão *Economia local* foram considerados os seguintes aspectos: (i) aspectos da economia local; (ii) infraestrutura de comunicação; (iii) infraestrutura e facilidades para negócios; e (iv) empreendimentos ou eventos alavancadores.

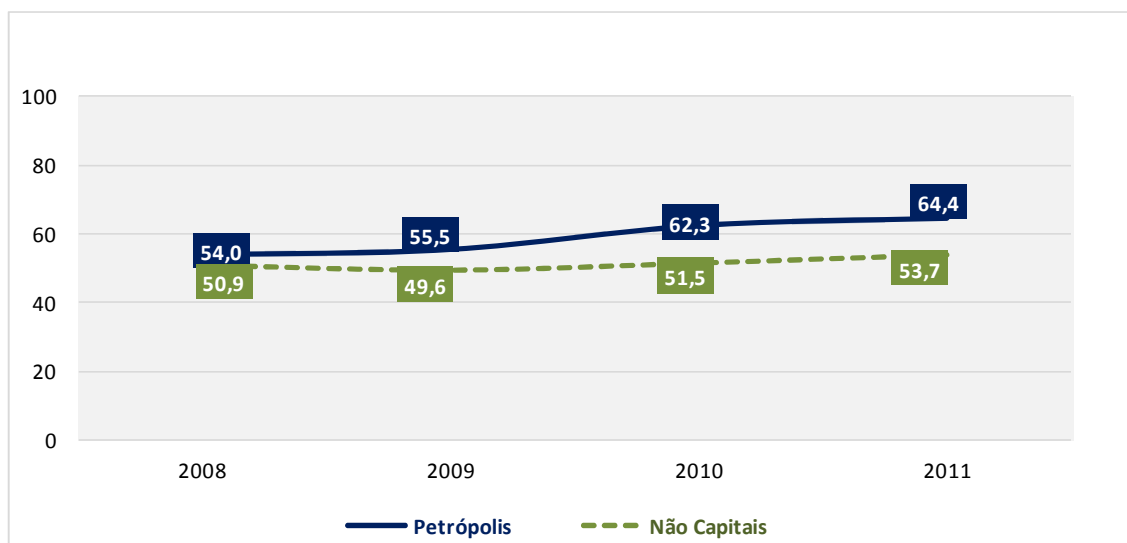
Em *Economia local*, a média Brasil em 2011 foi 60,8. Petrópolis registrou 64,4 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



O indicador de Petrópolis 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 e a 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 e existência de casas de câmbio para turistas estrangeiros;
- O destino aplica políticas de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços, através do Programa Empreendedor Individual;
- Atuação de um *Convention & Visitors Bureau* exclusivo do destino – Petrópolis *Convention & Visitors Bureau* –, instituição que pode auxiliar o município na captação de eventos, na promoção e divulgação dos atrativos e no planejamento turístico de curto, médio e longo prazo;
- Existência de um polo têxtil de produção, significativo para movimentar a economia local, que tende a gerar fluxo turístico receptivo em consequência de sua existência.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- O destino não oferece benefícios de isenção ou redução de impostos ou taxas para as atividades características do turismo;
- Ausência de benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para empreendimentos e serviços ligados ao setor turístico.

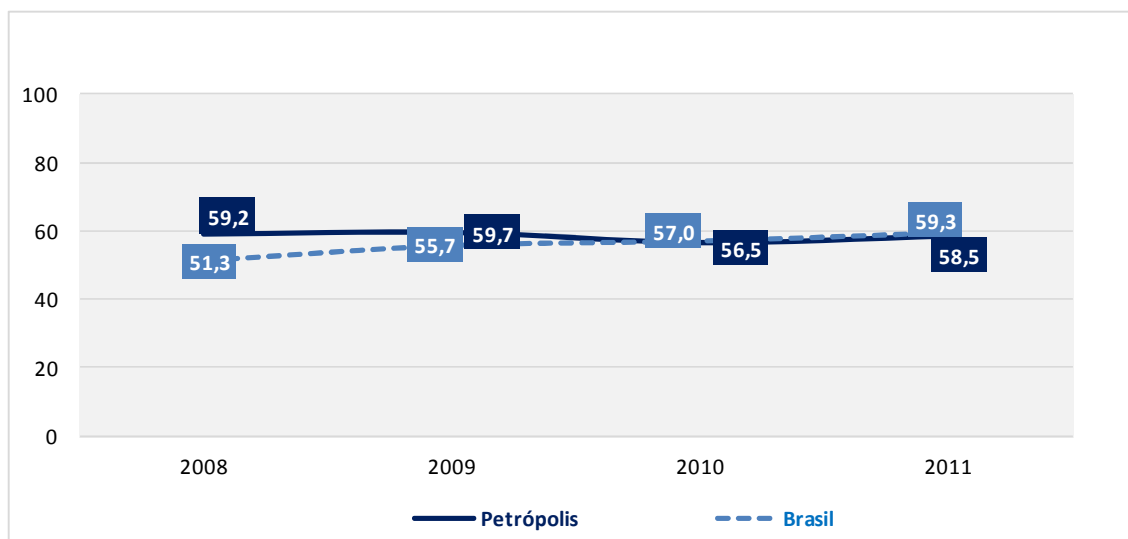
Além destes fatores, dados econômicos de fontes secundárias também foram observados, como o PIB, PIB *per capita* e volume de operações de crédito, por exemplo.

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.

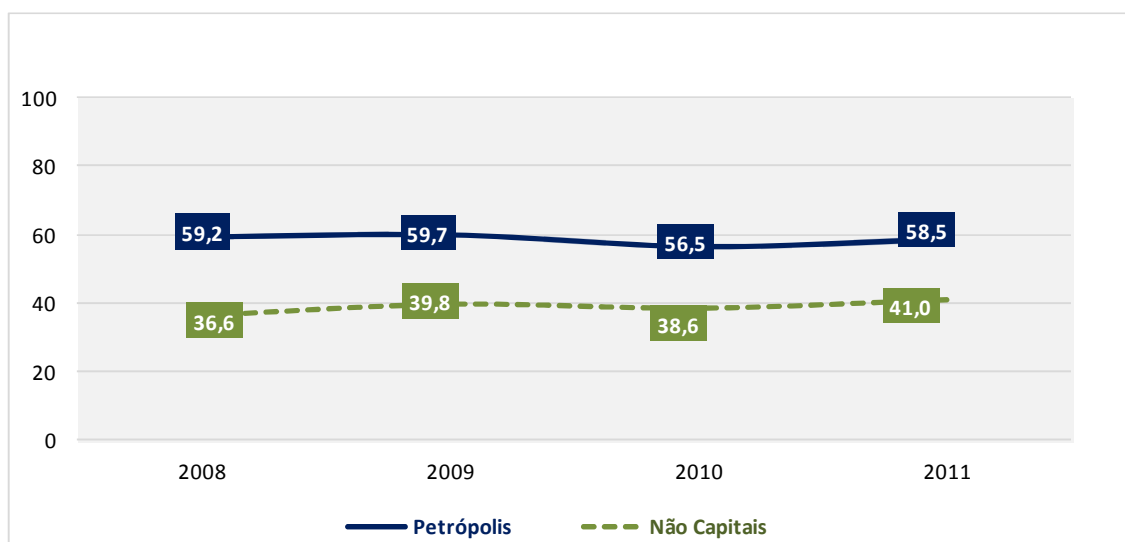
Em *Capacidade empresarial*, a média Brasil em 2011 foi 59,3. Petrópolis registrou 58,5 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica, superior e de cursos livres, e a oferta de escolas de formação em idioma estrangeiro;
- Em entrevistas com o empresariado local, foi constatado que existe pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de gerência ou administrativos em meios de hospedagem;
- 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;
- Existência de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários e de empresas que exportam mercadorias de alto valor agregado no destino.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

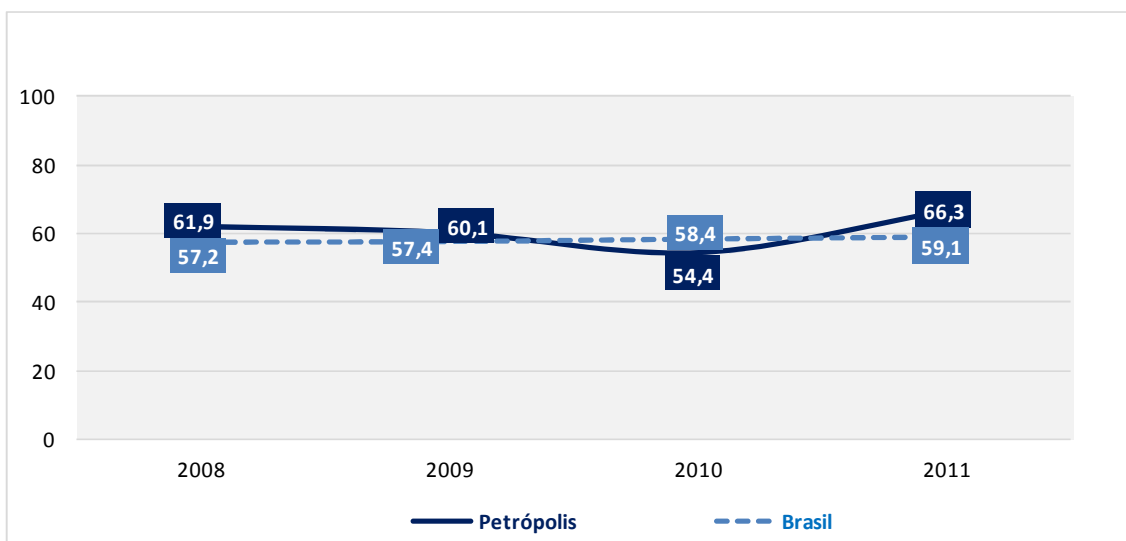
- A carência de pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de gerência ou administrativos em agências ou operadoras e em estabelecimentos de alimentos e bebidas;
- Inexistência de programas de qualificação especificamente voltados para empresários ou gerentes de empreendimentos turísticos;
- Não existem adensamentos de empreendimentos turísticos que fomentem o empreendedorismo, organizados como arranjos produtivos locais (APL);
- Foram sinalizadas barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos – entre elas a falta de pessoal capacitado e a falta de incentivos fiscais.

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.

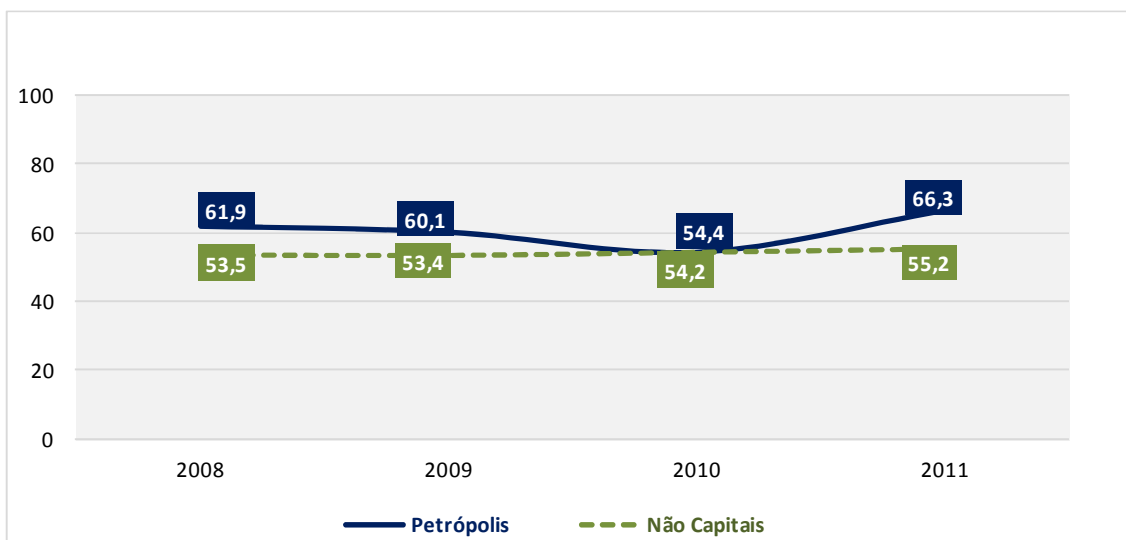
Em *Aspectos sociais*, a média Brasil em 2011 foi 59,1. Petrópolis registrou 66,3 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das 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 Petrópolis foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por diversos fatores, entre os quais:

- Adoção de políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes por parte do poder público municipal;
- São aplicados programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local, ações contínuas realizadas por parte de entidades ligadas ao turismo como forma de alavancar a preservação dos espaços e a circulação de turistas;
- A população local se envolve na elaboração do orçamento participativo e é consultada sobre atividades ou projetos turísticos por meio de pesquisas e audiências públicas;
- A comunidade local se envolve com a atividade turística por meio do Conselho Municipal de Turismo, organizações não-governamentais e sindicatos.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Os investimentos direcionados pelo município para a educação não ultrapassam o percentual obrigatório de 25%;
- Houve relatos de que há no destino utilização de mão de obra informal durante a alta temporada principalmente nas áreas de hotelaria, bares e restaurantes e organização de eventos;
- 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;
- O município não sensibiliza constantemente os cidadãos sobre a importância da atividade turística para o destino e não alerta o turista sobre o respeito à comunidade local e a preservação do meio ambiente.

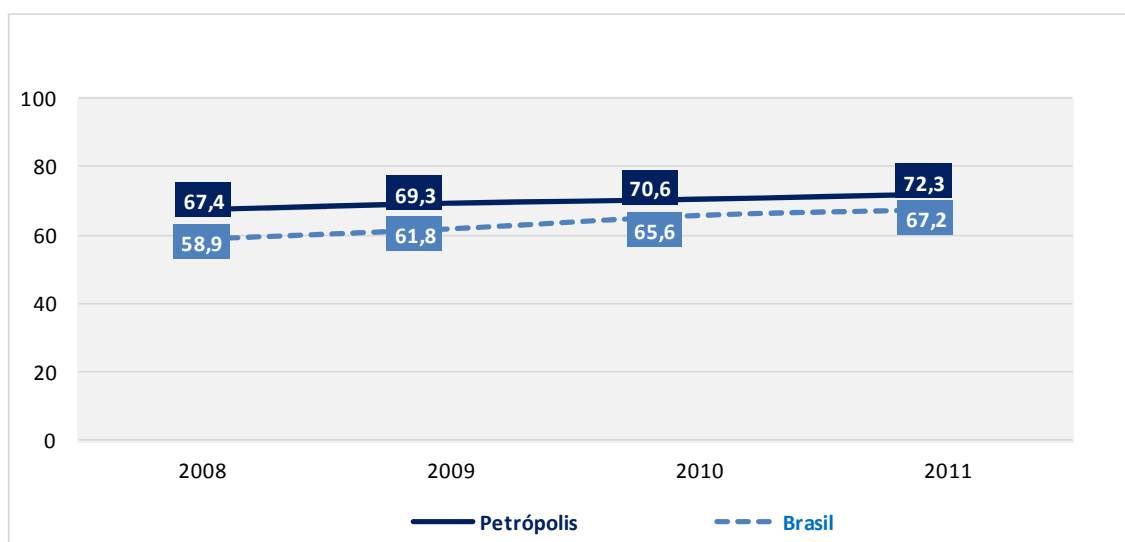
Além destes fatores, também foram considerados indicadores sociais do município, como percentual de habitantes com acesso ao ensino, Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), dentre outros.

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.

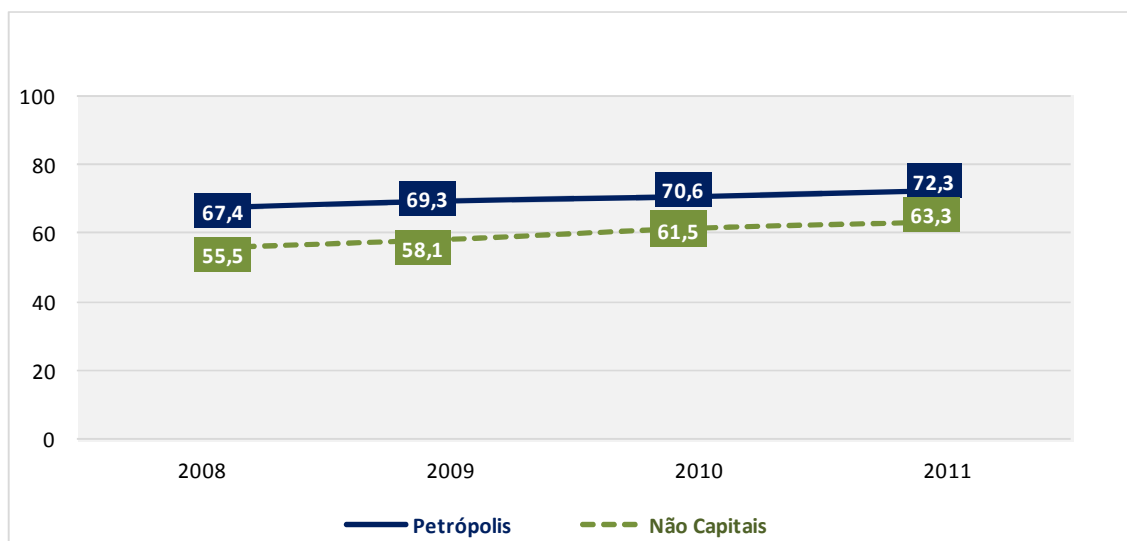
Em *Aspectos ambientais*, a média Brasil em 2011 foi 67,2. Petrópolis registrou 72,3 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



O indicador de Petrópolis 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 ou incentivar a preservação do meio ambiente, dotada de recurso próprio;
- Presença de Conselho Municipal de Meio Ambiente atuante, responsável pela elaboração, coordenação e fiscalização da política ambiental do município;
- Disponibilidade de um Fundo Municipal para o Meio Ambiente efetivo – Fundo Municipal de Conservação Ambiental – cujos recursos estão disponíveis para ser aplicados;
- Existência de um Código Ambiental Municipal ou similar – contra o qual não há ação judicial pública;
- O município possui uma rede pública de distribuição de água e uma estação de tratamento de água que atende ao destino;
- São realizadas campanhas de educação periódicas para o uso racional da água através do Projeto Água. O projeto é iniciativa de uma organização não governamental e recebe o apoio do Petrópolis *Convention & Visitors Bureau*, da Prefeitura de Petrópolis, do COMDEP e de empresas privadas;
- O destino é atendido por um sistema público de coleta de esgoto – ainda que sem configurar separador absoluto;

- Disponibilidade de serviços de coleta seletiva residencial e existência de tratamento de resíduos hospitalares;
- São realizados programas públicos de sensibilização ambiental periódicos como a Campanha Saco é um Saco, Só Óleo e Mãos a Horta;
- Presença de Unidades de Conservação com atividade turística em território municipal – Parque Nacional da Serra dos Órgãos –, detentora de conselho gestor e onde há aplicação de Plano de Manejo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

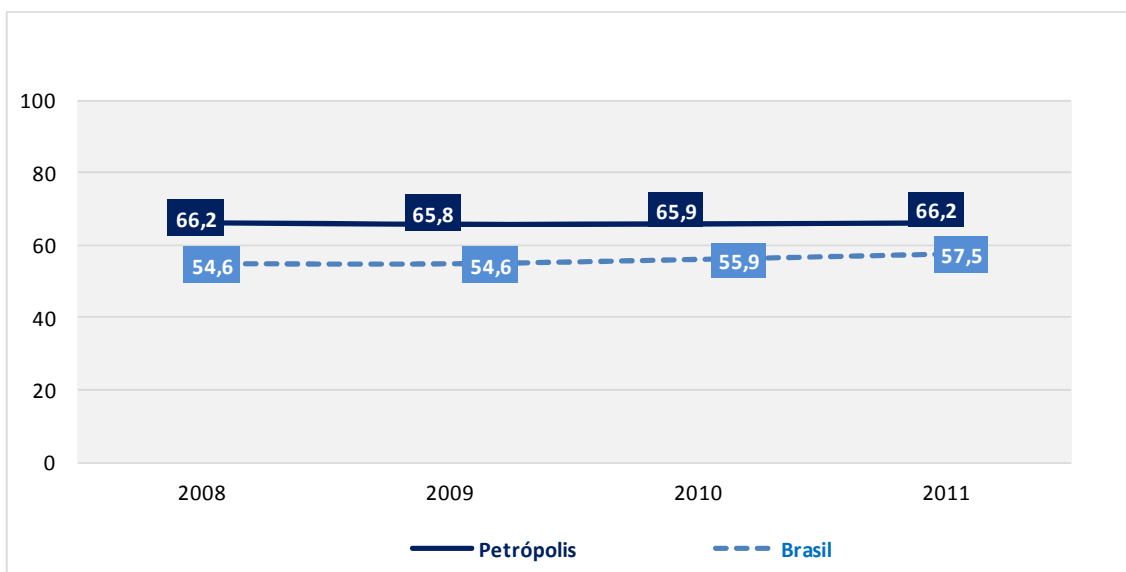
- A secretaria municipal com atribuição de coordenar ou incentivar a preservação do meio ambiente não desenvolveu parcerias, projetos ou atividades relacionadas ao turismo em conjunto com a Fundação de Cultura e Turismo no ano anterior;
- Ausência de legislação específica para a adoção de fontes de energia limpa ou renovável em estabelecimentos públicos ou privados;
- Presença de atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização no território municipal, como indústria química, cimenteira e pedreira.

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.

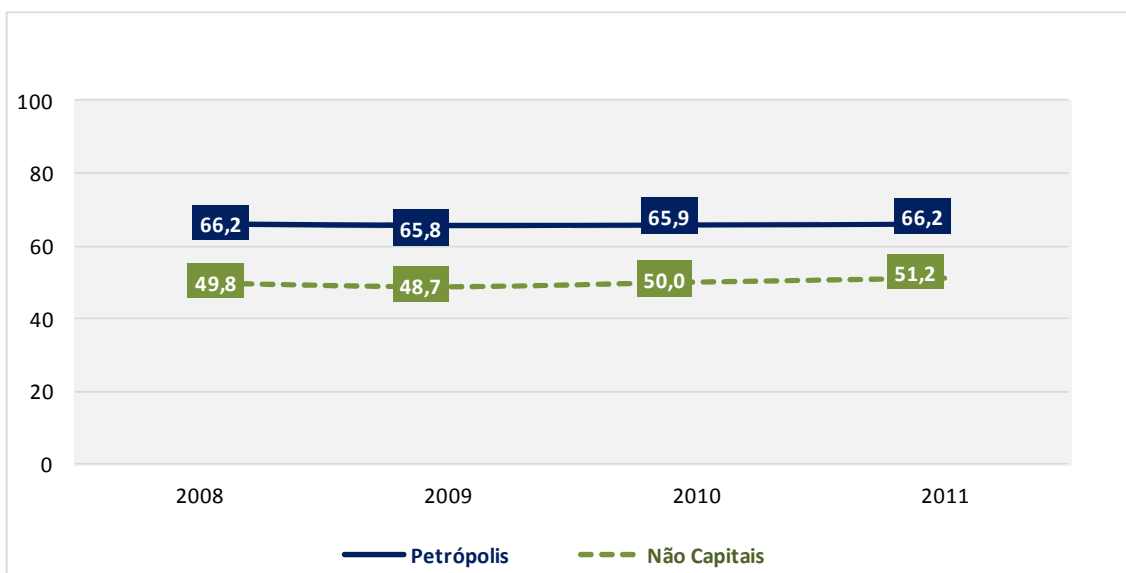
Em *Aspectos culturais*, a média Brasil em 2011 foi 57,5. Petrópolis registrou 66,2 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Existem manifestações religiosas no destino – como a Procissão da Paixão de Cristo – que atraem fluxo turístico;
- Presença de comunidades tradicionais e de grupos artísticos de manifestação popular tradicional – como os grupos folclóricos alemães – em território municipal;
- Existência de patrimônios artísticos tombados – Painel de Djanira, Retábulo e imagem de Nossa Senhora do Amor Divino – considerados atrativos turísticos, e de bens tombados como patrimônio histórico – Palácio Imperial, Palácio da Princesa Isabel e o seu jardim, Casa do Padre Corrêa, dentre outros;
- O destino conta com um órgão da administração local com atribuição de incentivar o desenvolvimento da cultura – ainda que não exclusiva da cultura –, que dispõe de recurso próprio, a Fundação de Cultura e Turismo de Petrópolis;
- 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 e dispõe de projetos de implementação do turismo cultural como o Projeto de Reativação da Cervejaria Bohemia e o Projeto de Restauração da Estrada de Ferro Príncipe do Grão-Pará.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de patrimônios imateriais registrados que se constituam em atrativos turísticos;
- O município não aplica programas de incentivo à utilização de pessoal/profissional local na manutenção ou gestão de bens culturais;
- 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 Petrópolis, 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 *Acesso, Serviços e equipamentos turísticos, Marketing e promoção do destino, Políticas públicas, Monitoramento, Economia local, Capacidade empresarial, Aspectos sociais e Aspectos ambientais*.

As dimensões *Infraestrutura geral, Atrativos turísticos e Aspectos culturais* registraram estabilidade de resultados em 2011 em relação a 2010.

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

Fonte: FGV, MTur, Sebrae, 2012

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