

ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE
DO TURISMO NACIONAL

65 DESTINOS INDUTORES
DO DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO REGIONAL

SÃO JOAQUIM

2011



APRESENTAÇÃO

Com o intuito de auxiliar destinos turísticos a analisar, a conjugar e a equilibrar os diversos fatores que, para além da atratividade, contribuem para a evolução da atividade turística, o Ministério do Turismo, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae Nacional) e a Fundação Getulio Vargas (FGV) deram início, em 2007, ao *Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional*. Em 2010, o Estudo de Competitividade passou a ser denominado *Índice de Competitividade do Turismo Nacional - 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional*.

A metodologia que gera índices em 13 dimensões ligadas à atividade turística permite monitorar a eficiência de um destino turístico sob a ótica da competitividade – conceito que impulsiona o destino a superar-se ano após ano, proporcionando ao turista uma experiência cada vez mais positiva.

Este índice tem o intuito de mensurar, de forma objetiva, diversos aspectos - entre eles os econômicos, sociais e ambientais – que indicam o nível de competitividade dos destinos turísticos. A partir da identificação e do acompanhamento de indicadores objetivos, e da geração de um diagnóstico da realidade local, torna-se mais viável a definição de ações e de políticas públicas que visem o desenvolvimento da atividade turística.

O presente relatório apresenta individualmente os valores obtidos pelo destino nas 13 dimensões abordadas pelo estudo e reúne análises sobre os resultados consolidados. Tais resultados foram gerados a partir de respostas coletadas pela Fundação Getulio Vargas no município entre os meses de agosto e outubro de 2011.

Com este documento, o Ministério do Turismo, o Sebrae Nacional e a FGV esperam fornecer aos destinos turísticos indicadores nacionais de eficiência que delineiem um termômetro da realidade da atividade no País. Conhecendo os aspectos passíveis de mensuração, cada destino verá ampliada sua capacidade de gestão dos recursos disponíveis e de intervenção sobre seus pontos fortes e fracos.

Ministério do Turismo

Sebrae Nacional

Fundação Getulio Vargas



Ministério do
Turismo



SUMÁRIO

1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE	4
2. ASPECTOS GERAIS	7
3. RESULTADOS	8
3.1 Índice geral.....	8
3.2 Infraestrutura geral	11
3.3 Acesso	13
3.4 Serviços e equipamentos turísticos	15
3.5 Atrativos turísticos	18
3.6 Marketing e promoção do destino.....	20
3.7 Políticas públicas.....	23
3.8 Cooperação regional	25
3.9 Monitoramento.....	28
3.10 Economia local	30
3.11 Capacidade empresarial.....	32
3.12 Aspectos sociais.....	34
3.13 Aspectos ambientais	36
3.14 Aspectos culturais	39
4. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	42

1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE

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

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

As perguntas que integram as 13 dimensões do questionário compõem o índice de competitividade do destino turístico, isto é, mensuram **a capacidade crescente de um destino de gerar negócios nas atividades relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva.**

Com base nas informações coletadas, foram atribuídos pontos às perguntas e pesos às variáveis, gerando notas para cada dimensão. Utilizou-se, por sua vez, um conjunto de pesos na ponderação das dimensões, que resultou em um índice global de competitividade do destino.

Para analisar estes resultados foram considerados cinco níveis, numa escala de 0 a 100¹.

- **Nível 1:** 0 a 20 pontos - refere-se ao intervalo em que os destinos apresentam deficiência em relação à determinada dimensão;
- **Nível 2:** 21 a 40 pontos - apesar de expor uma situação mais favorável do que a anterior, ainda evidencia níveis inadequados da dimensão para a competitividade de um destino;
- **Nível 3:** 41 a 60 pontos - configura situação regularmente satisfatória;
- **Nível 4:** 61 a 80 pontos - revela a existência de condições adequadas para atividades turísticas;
- **Nível 5:** 81 a 100 pontos - corresponde ao melhor posicionamento que um destino pode alcançar em uma dada dimensão.

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

Para que o município avaliado possa comparar os resultados das quatro edições da pesquisa, é importante observar os critérios estatísticos nos quais esse levantamento se baseia. Considerou-se, como estabilidade da pontuação, um aumento ou queda de até 1,0 ponto na comparação dos indicadores entre anos seguidos. Isto é, para que o destino considere um índice como evolução ou regressão, é preciso que a diferença entre os resultados das pesquisas seja superior a 1,0 ponto para mais ou para menos no total geral ou em qualquer uma das 13 dimensões.

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

¹ Para o posicionamento em níveis segundo a escala proposta, foi utilizado critério de arredondamento das pontuações. Por exemplo: se situada entre 20,1 e 20,4, a mesma posicionou-se no nível 1 (entre 0 e 20 pontos); no caso de ter-se situado entre 20,5 e 20,9, foi classificada no nível 2 (entre 21 e 40 pontos), e assim por diante.

não capitais), recomenda-se que cada destino analise seus resultados de forma crítica, ponderando questões ligadas às características geográficas, econômicas e ao posicionamento do destino, a fim de entender que os resultados de determinada dimensão serão influenciados por essas características. Dessa forma, alguns destinos não precisam, necessariamente, atingir o índice mais alto em todas as dimensões.

Uma leitura criteriosa e consciente dos índices obtidos poderá fornecer referências para desenvolver um planejamento que favoreça os pontos fortes e minimize os impactos de aspectos inibidores do desenvolvimento do destino turístico.

O principal objetivo deste relatório é permitir que os destinos estudados utilizem essas informações para planejar e desenvolver vantagens competitivas, norteando a elaboração de políticas públicas que eliminem, gradativamente, os entraves ao desenvolvimento sustentável da atividade turística.

2. ASPECTOS GERAIS

São Joaquim é um município localizado no estado de Santa Catarina, na região Sul do país. Está distante 228 km da capital Florianópolis. Com uma população de 24.812 habitantes e 1.885.610 km² de extensão territorial, o município possui um PIB de R\$ 279.473.104,00 e PIB *per capita* de R\$ 11.210,76, segundo dados do IBGE (2010).

O destino faz parte da região turística Serra Catarinense, juntamente com municípios como Anita Garibaldi e Urubici. Os principais segmentos turísticos nos quais São Joaquim é comercializado são Turismo Rural e Ecoturismo.

Os principais atrativos de São Joaquim, conforme constatado durante a pesquisa de campo, são Mirante dos Pinheiros, Villa Francioni, Estação Experimental EPAGRI (estudos de fruticultura de climas temperados) e Sanjo (visitas técnicas relacionadas a produção de maçã e vinho), além do evento programado Festa da Maçã.

São Joaquim conta com uma oferta de serviços e equipamentos como 12 meios de hospedagem (RAIS) e 39 estabelecimentos de alimentação (RAIS).

3. RESULTADOS

A pesquisa em São Joaquim foi realizada entre os dias 03 e 07 de outubro de 2011, quando foram entrevistados diversos representantes dos setores público, privado, associações de classe, dentre outros, para coletar os dados que compõem o índice de competitividade do destino.

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

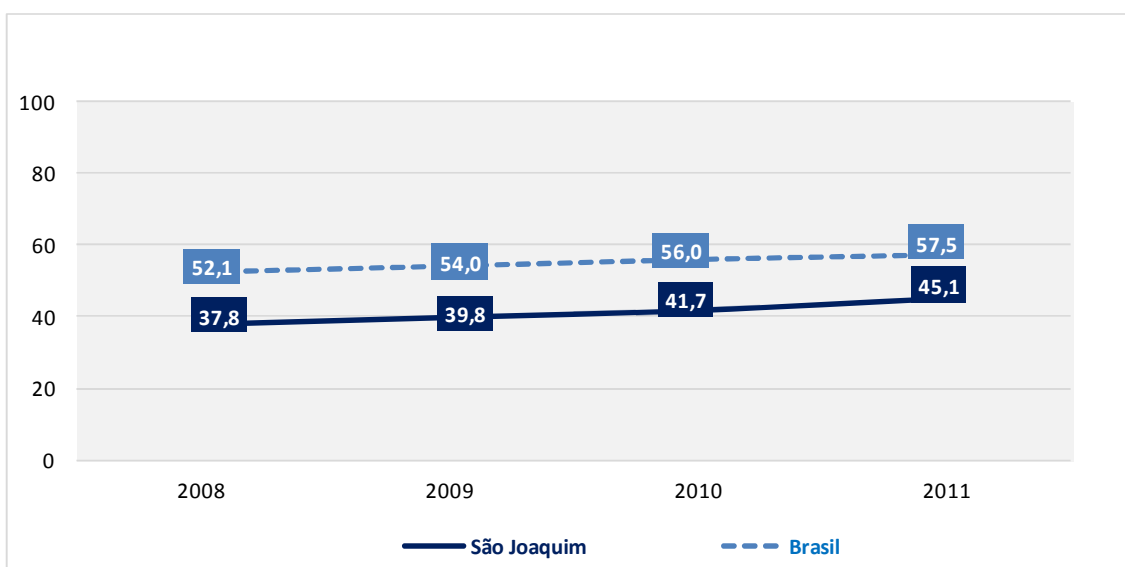
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

3.1 Índice geral

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

O índice geral do destino em 2011 foi 45,1 pontos (escala de 0 a 100). Este resultado ficou acima do índice obtido em 2010 (41,7), como é possível conferir no gráfico 1:

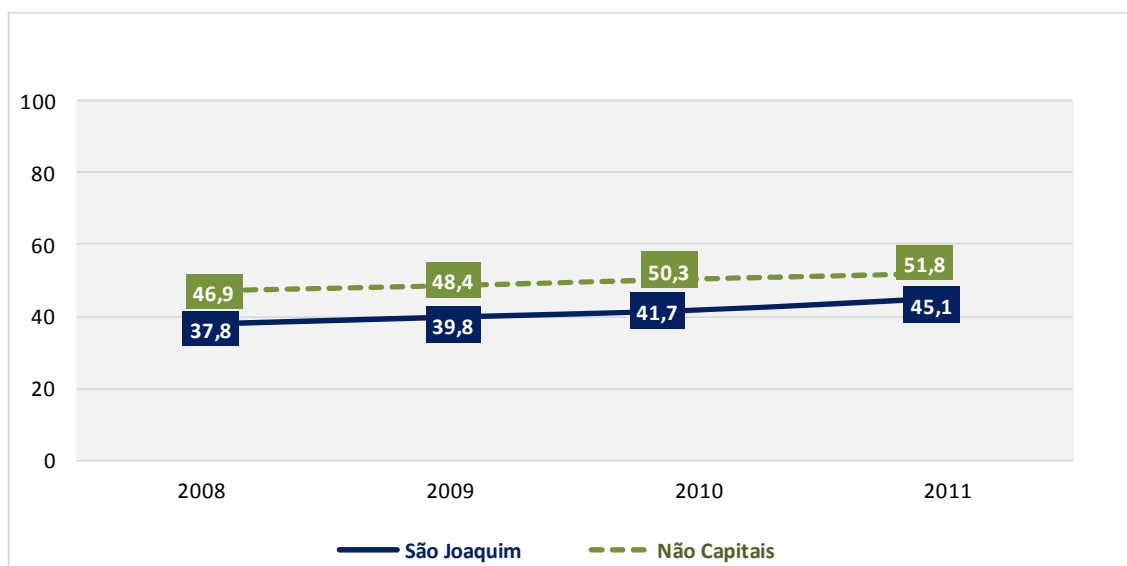
Gráfico 1. Índices gerais de competitividade – destino x Brasil: 2008-2011



É possível observar no gráfico acima o comportamento dos indicadores do destino nos últimos quatro anos da pesquisa. Em 2011, constatou-se a evolução do índice em relação ao ano anterior. Apesar disso, o destino se manteve no nível 3 de competitividade.

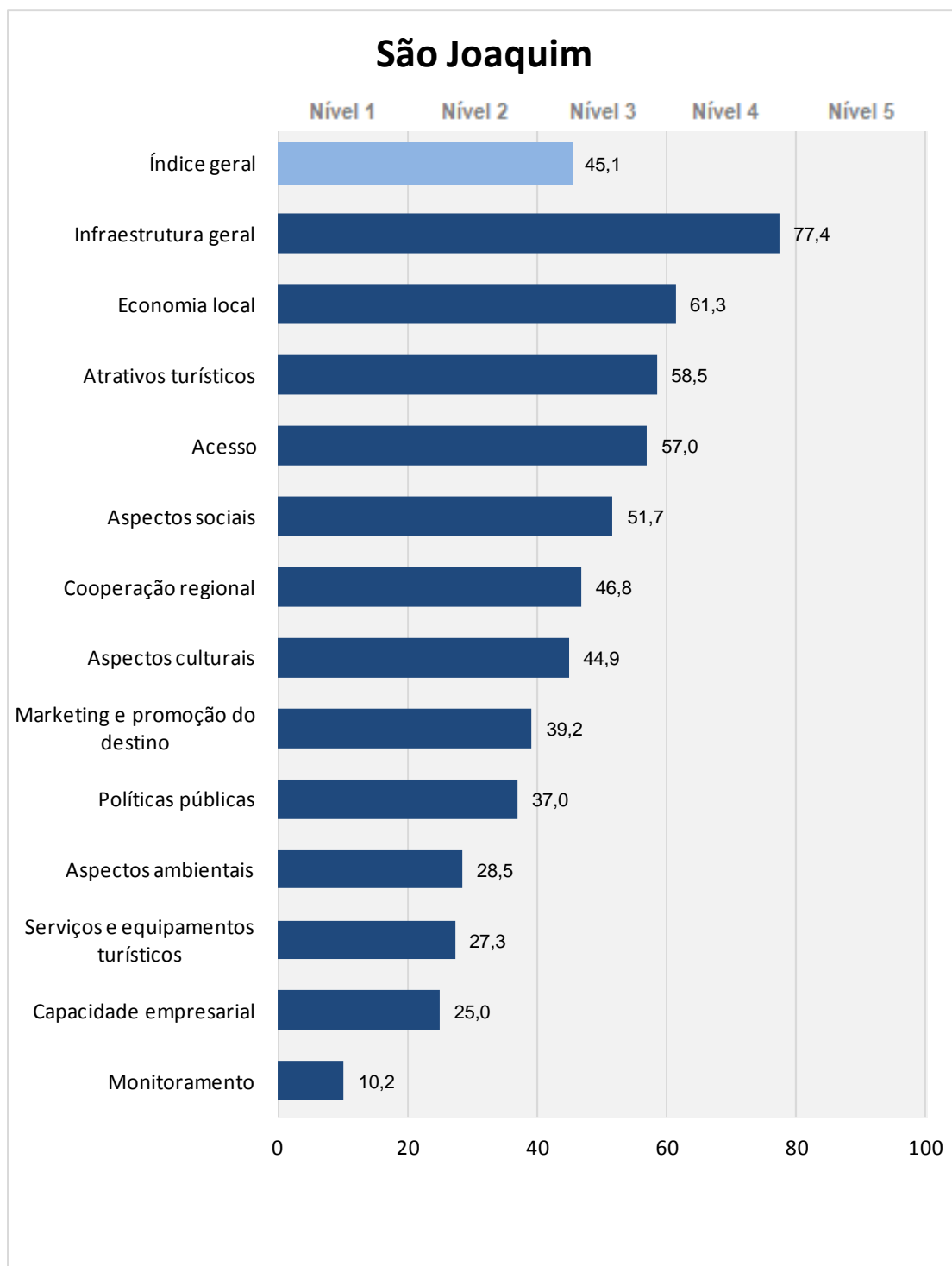
Podemos analisar o desempenho do destino juntamente com as linhas que apontam os resultados da média Brasil (gráfico 1) e das não capitais (gráfico 2), que demonstram que o índice do destino segue a tendência nacional de evolução gradual. Considerando os resultados obtidos por todas as 65 cidades avaliadas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

Gráfico 3. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

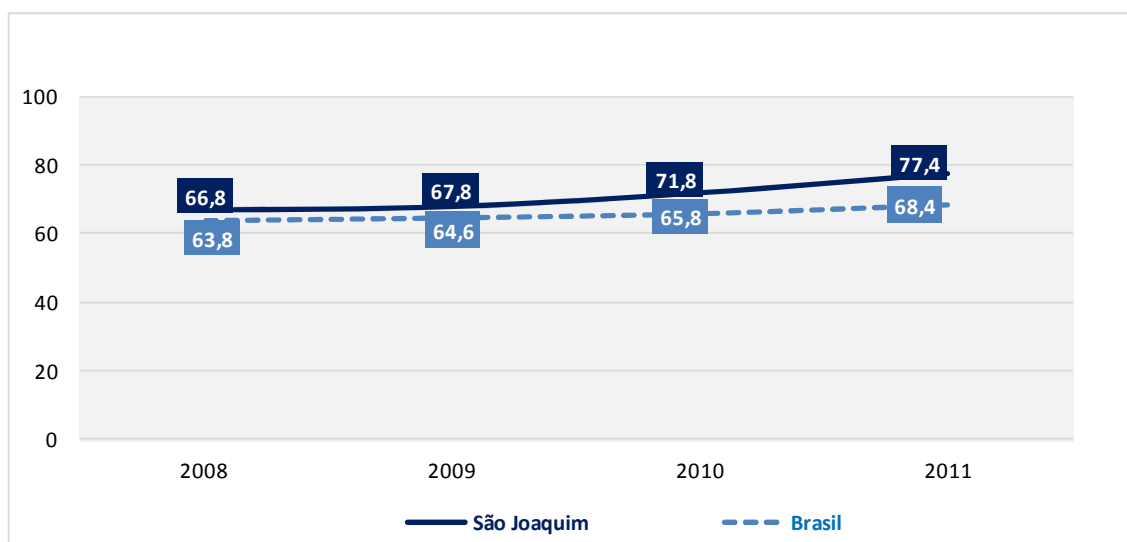


3.2 Infraestrutura geral

O *Índice de Competitividade dos 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional* analisou as seguintes variáveis referentes à *Infraestrutura geral*: (i) capacidade de atendimento médico para o turista no destino; (ii) fornecimento de energia; (iii) serviço de proteção ao turista; e (iv) estrutura urbana nas áreas turísticas.

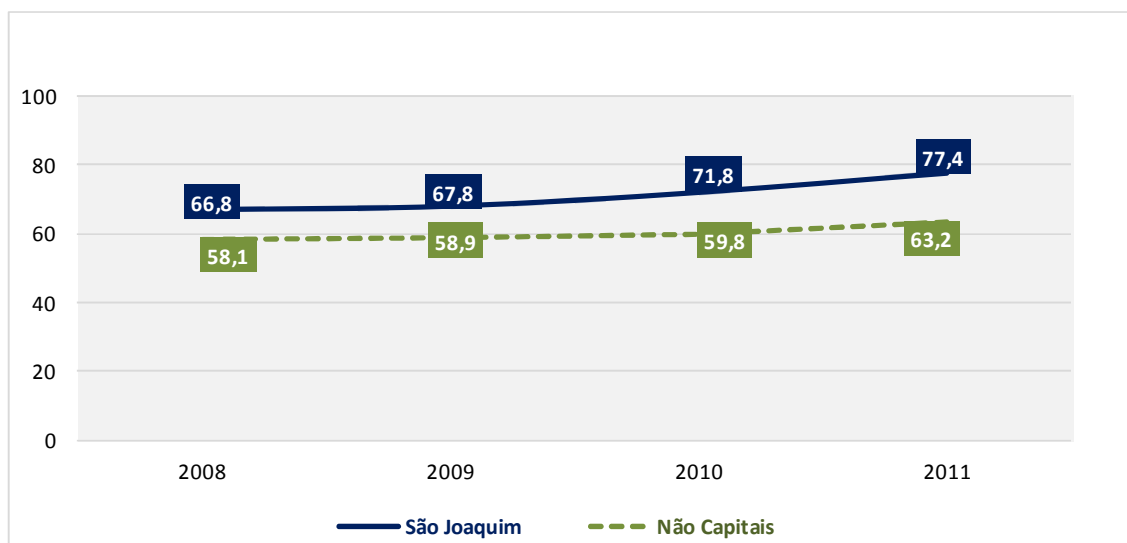
Em *Infraestrutura geral*, a média Brasil em 2011 foi 68,4. São Joaquim registrou 77,4 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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

- Disponibilidade de serviço público de atendimento médico a emergências 24 horas no destino com alguns níveis de complexidade de atendimento;
- Aumento do efetivo da Polícia Militar durante a alta temporada, especialmente durante o principal evento programado – a Festa da Maçã;
- Oferta de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento;
- Existência de Defesa Civil no destino;
- Oferta de elementos de drenagem nas áreas turísticas;
- Presença de órgão responsável pela conservação urbana;
- Adoção de quesitos de embelezamento nas áreas públicas, como por exemplo, as praças e o Mirante dos Pinheiros.

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;
- Não há espaços específicos para o estacionamento ou a parada (embarque e desembarque) de veículos turísticos nas áreas turísticas.

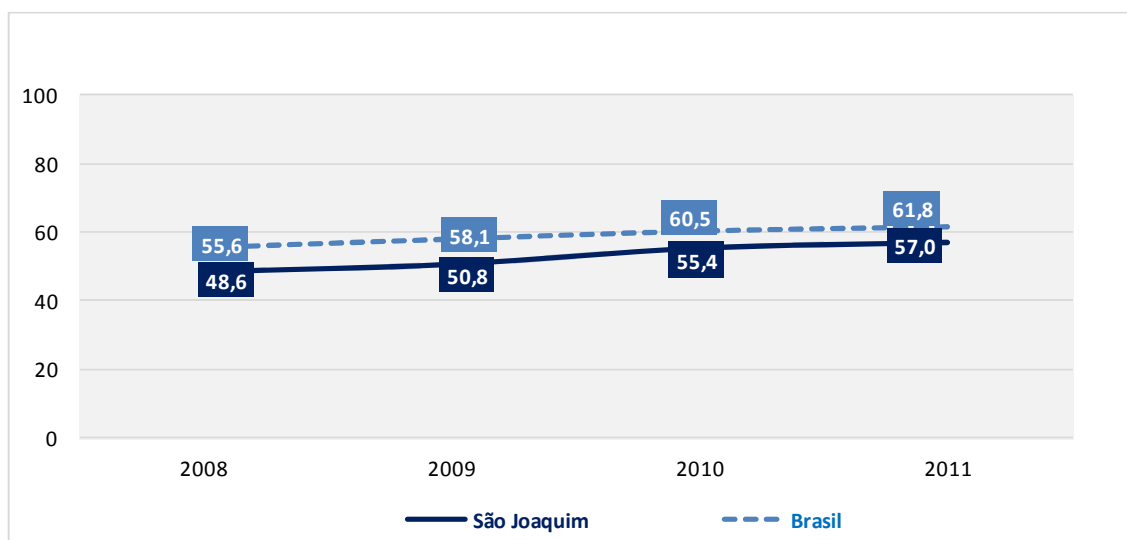
Além destes fatores, foram considerados na composição do índice números de saúde, como a expectativa de vida da população, número de estabelecimentos com atendimento de urgência, número de postos ambulatoriais de atendimento, número de profissionais de saúde e número de leitos.

3.3 Acesso

Nesta dimensão foram analisadas as seguintes variáveis: (i) acesso aéreo; (ii) acesso rodoviário; (iii) acesso aquaviário; (iv) acesso ferroviário; (v) sistema de transporte no destino; e (vi) proximidade de grandes centros emissivos de turistas.

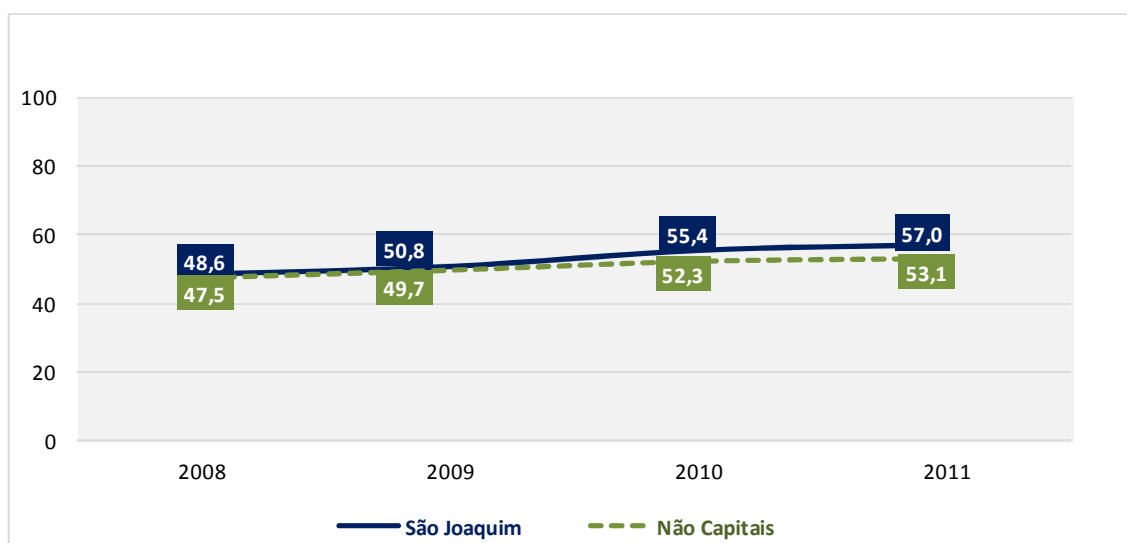
Em Acesso, a média Brasil em 2011 foi 61,8. São Joaquim registrou 57,0 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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 de Florianópolis/Hercílio Luz;
- O terminal aeroportuário que atende ao destino conta com ampla e adequada infraestrutura, com lojas, restaurantes, lanchonetes, serviços bancários, facilidades para pessoas com deficiência, além de estruturas de atendimento – centro de atendimento ao turista (CAT), Infraero e ANAC;
- Variedade de opções de transporte público para atender àqueles que desembarcam neste aeroporto, como táxis e ônibus executivo com ar-condicionado;
- Existência de um terminal rodoviário;
- Não são comuns congestionamentos na cidade;
- Disponibilidade de vagas públicas para estacionamento nas áreas turísticas;
- Oferta de ligações aéreas diretas entre o aeroporto que atende ao município e seus principais centros emissores de turistas nacionais.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

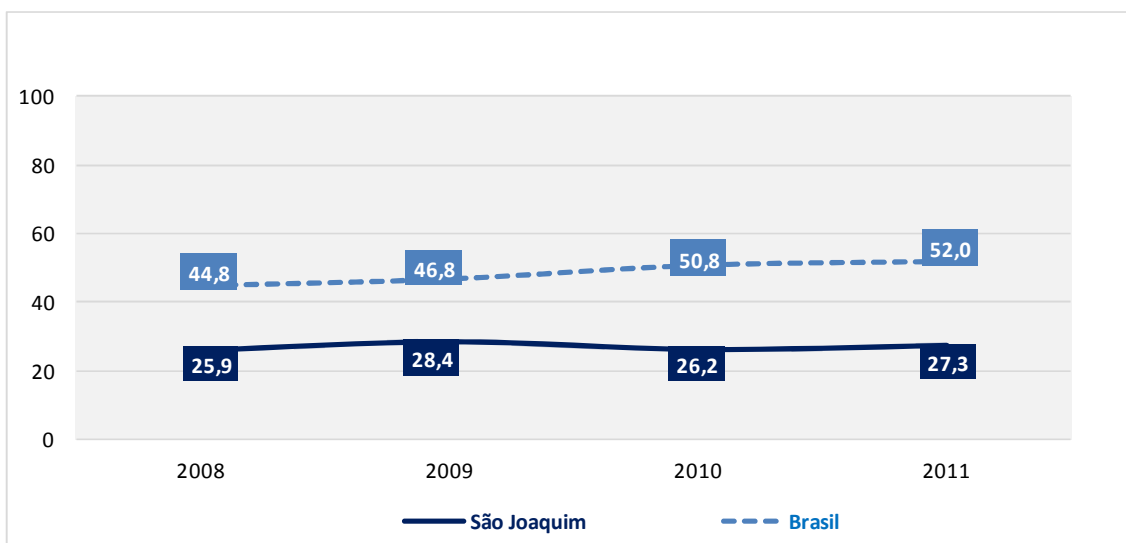
- Ausência de um aeroporto dentro do território municipal ou em município limítrofe;
- Distância entre o aeroporto que atende ao município e o centro do destino – mais de 100 km;
- Condições da principal rodovia de acesso de fluxo turístico ao destino: BR-282;
- Estrutura disponível no terminal rodoviário que atende ao destino, que não dispõe de lojas, serviços bancários e facilidades para pessoas com deficiência, por exemplo;
- Carência de transportes públicos na rodoviária (há apenas táxi convencional);
- Inexistência de linhas de transporte urbano que atendam às principais atrações turísticas.

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.

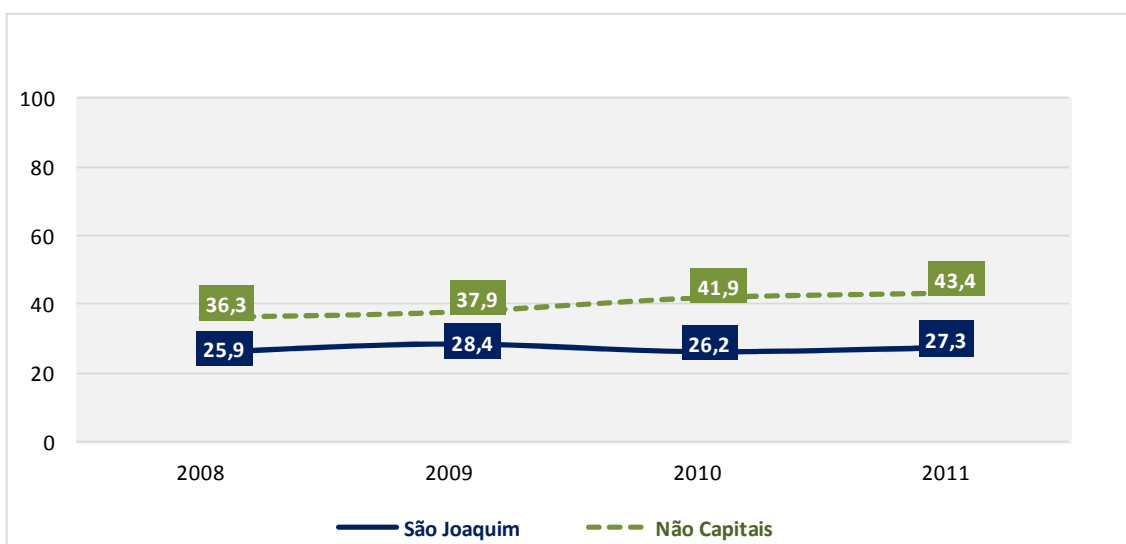
Em *Serviços e equipamentos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 52,0. São Joaquim registrou 27,3 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Oferta de sinalização turística viária nos padrões internacionais recomendados, em ótimo estado de conservação, com informações disponíveis em idioma estrangeiro;
- Existência de sinalização turística descritiva ou interpretativa em parte dos atrativos;
- Existência de centro de atendimento ao turista com diversidade de serviços que funciona durante o ano inteiro, nos dias úteis, fins de semana e feriados;
- Oferta de espaços para a realização de eventos de pequeno e médio porte em hotéis, além de outros espaços como, por exemplo, o Centro de Eventos do Parque da Maçã, Casa da Cultura e Auditório Escola Martinho de Haro;
- Existência de uma entidade representativa dos empreendimentos de hospedagem e de alimentação do destino – Associação Pró-Turismo de São Joaquim (PROTUR);
- 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;
- Presença no município de instituições de qualificação profissional que ofertam cursos livres, técnicos e de capacitação nas áreas relacionadas ao turismo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de um centro de convenções que atenda ao destino;
- Ausência de incentivo formal ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em estabelecimentos de hospedagem;
- Os meios de hospedagem do destino não adotam algum tipo de fonte de energia renovável;
- A maioria dos meios de hospedagem não cumpre quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- O destino não conta com programa de certificação de qualidade de estabelecimentos de hospedagem;

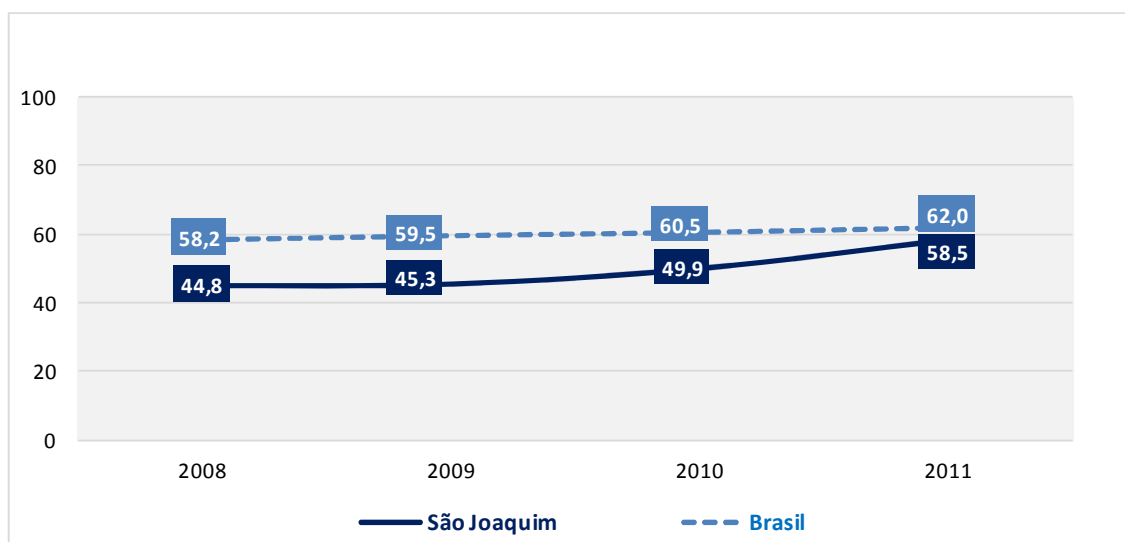
- O destino não dispõe de cursos de graduação em áreas relacionadas ao turismo;
- Não existe incentivo formal para que estabelecimentos de alimentação adotem tecnologias que priorizem a questão ambiental;
- A maioria dos empreendimentos de alimentação não adota quesitos de acessibilidade.

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.

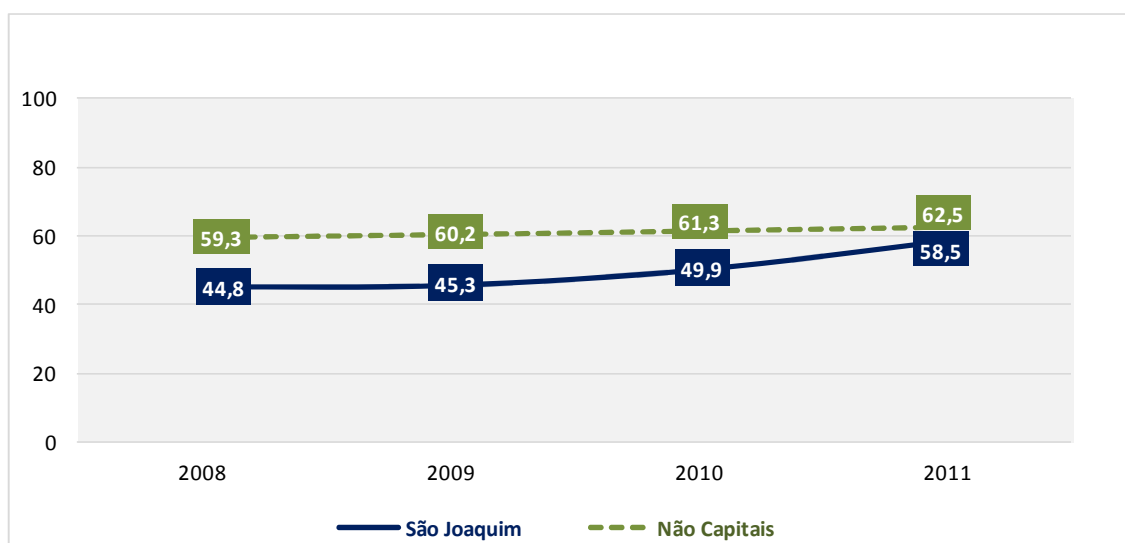
Em *Atrativos turísticos*, a média Brasil em 2011 foi 62,0. São Joaquim registrou 58,5 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



O indicador de São Joaquim 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 – Mirante dos Pinheiros –, conforme pôde ser observado em visita técnica realizada entre os dias 03 a 07 de outubro de 2011;
- O destino conta com atrativos culturais para os quais há fluxo turístico, tendo sido o principal indicado a Villa Francioni;
- A estrutura de apoio aos visitantes e a preservação urbanística do entorno da Villa Francioni, além do monitoramento do limite de capacidade de carga de visitantes desse local – o que é feito por meio do agendamento de visitas;
- Existência de eventos programados que atraem turistas;
- Conservação urbanística e ambiental do entorno do local onde ocorre o principal evento programado – a Festa da Maçã;
- O destino conta com atrativos de realizações técnicas e científicas que geram a atração de visitantes ao longo de todo o ano com interesse específico, independentemente de uma data especial no calendário de eventos. O principal atrativo indicado nesta categoria foi a Estação Experimental EPAGRI - Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina, onde ocorrem visitas técnicas acerca de estudos de fruticultura de climas temperados.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

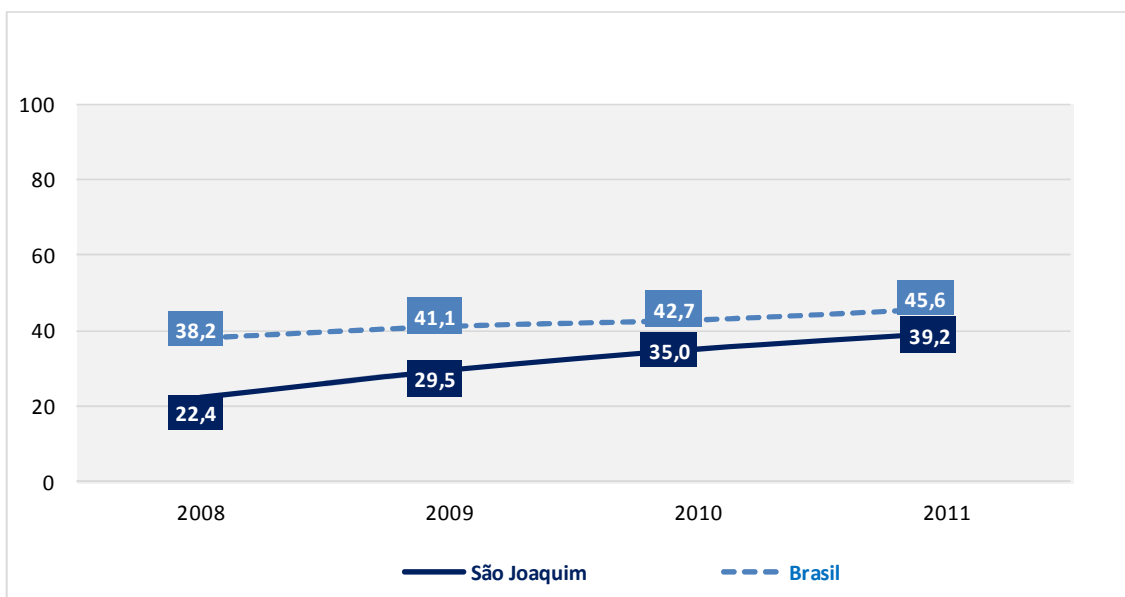
- Inexistência de estudo de capacidade de carga ou suporte para o principal atrativo natural, a fim de minimizar o impacto da atividade turística e a carência de recursos que viabilizem o acesso ou circulação de pessoas com deficiência;
- A estrutura disponível no principal atrativo natural necessita de melhorias;
- Não há condições de acessibilidade para pessoas com deficiência no principal atrativo cultural indicado (Villa Francioni);
- O estado da estrutura disponível e a falta de recursos que confirmam acessibilidade para pessoas com deficiência no Parque da Maçã, local em que acontece o principal evento programado indicado, a Festa da Maçã;
- Inexistência de um estudo de capacidade de carga para tal evento;
- Na Estação Experimental EPAGRI não há monitoramento da capacidade de carga ou suporte e não são adotados quesitos de acessibilidade para visitantes com deficiência.

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*).

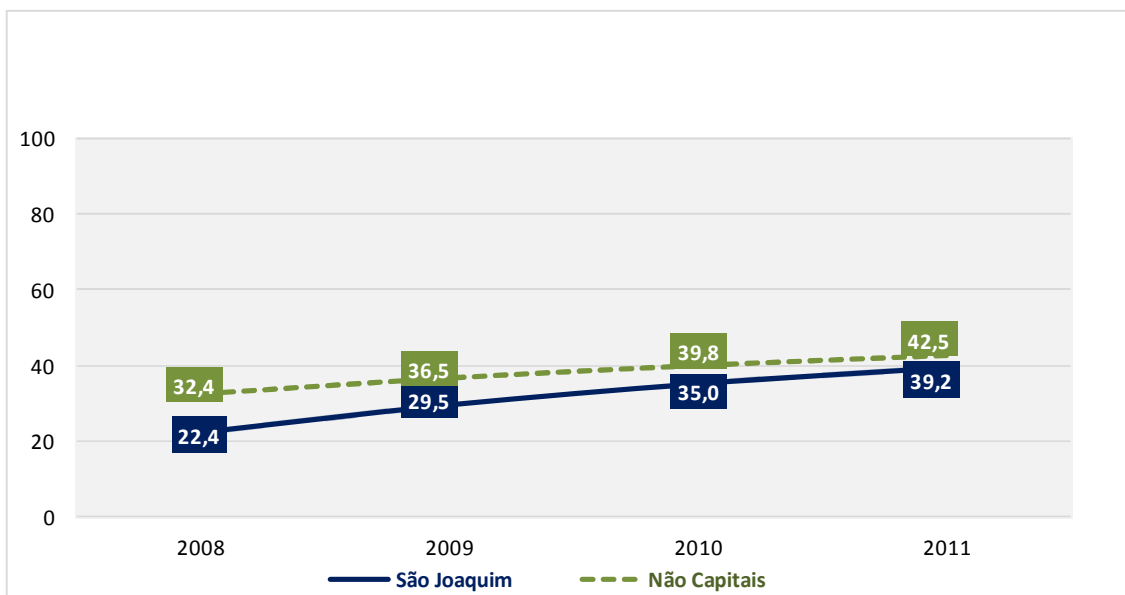
Em *Marketing e promoção do destino*, a média Brasil em 2011 foi 45,6. São Joaquim registrou 39,2 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- O destino participou de eventos estaduais e nacionais do setor de turismo nos últimos dois anos;
- Os resultados dos eventos dos quais o destino participa são avaliados por meio de contagem dos visitantes recebidos no estande, quantidade de material promocional distribuído e número de negócios efetivados;
- Existe material promocional institucional disponível em idioma estrangeiro;
- Oferta de uma agenda de eventos disponível para consulta *on-line* gratuitamente no site www.serracatarinense.com/convention/calendario;
- São Joaquim oferece ao turista uma central telefônica de informações turísticas através da qual os visitantes podem obter informações sobre atrativos, equipamentos e serviços disponíveis no destino;
- A principal página de turismo do destino – acessível pelo endereço www.serracatarinense.com – está disponível em português e inglês, e sinaliza ao visitante a preocupação do destino em prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo e em preservar o meio ambiente.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

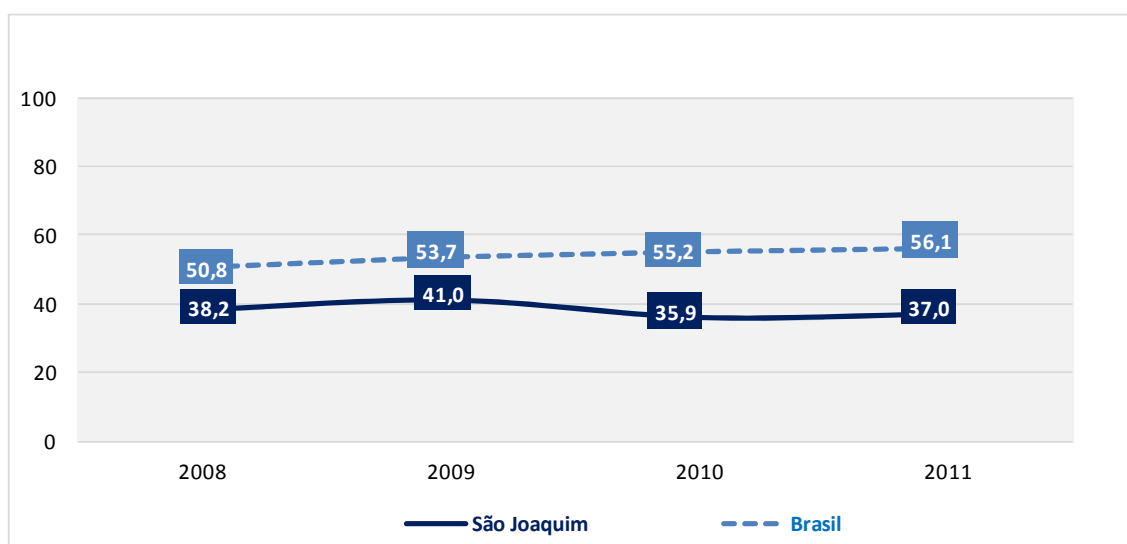
- Inexistência de um plano de marketing formal para o destino, o qual poderia ser elaborado com a colaboração de diversos atores, contendo metas e responsabilidades definidas, fundamentado em pesquisa sobre a demanda turística, contemplando a relação com agências e operadoras e definindo indicadores de desempenho;
- O destino não promoveu qualquer evento próprio para divulgar seus atrativos e equipamentos fora de seu território nos últimos cinco anos;
- O material promocional de São Joaquim não alerta o visitante sobre ações de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes, tampouco sobre a importância de 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. São Joaquim registrou 37,0 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, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- Existência de uma secretaria municipal com a atribuição exclusiva de coordenar ou incentivar o desenvolvimento do turismo;
- No ano anterior, a Secretaria de Turismo de São Joaquim desenvolveu projetos em conjunto com outras secretarias, como a Secretaria de Planejamento, por exemplo, em atividades relacionadas ao turismo. Dentre os projetos, está a reforma dos portais da cidade;
- Presença de uma instância de governança local ativa – em formato de Conselho Municipal de Turismo, o CONDETUR – dedicada ao acompanhamento da atividade turística;
- O município atuou em cooperação com o Ministério do Turismo em programas no ano anterior;
- Existe um Plano Diretor Municipal que contempla o setor de turismo;
- Foram realizadas ações em parceria com a iniciativa privada e com entidades de classe representativas do setor ao longo do ano anterior, como por exemplo, na produção de material promocional da região e de roteiros dos quais São Joaquim faz parte e também o calendário de eventos impresso.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

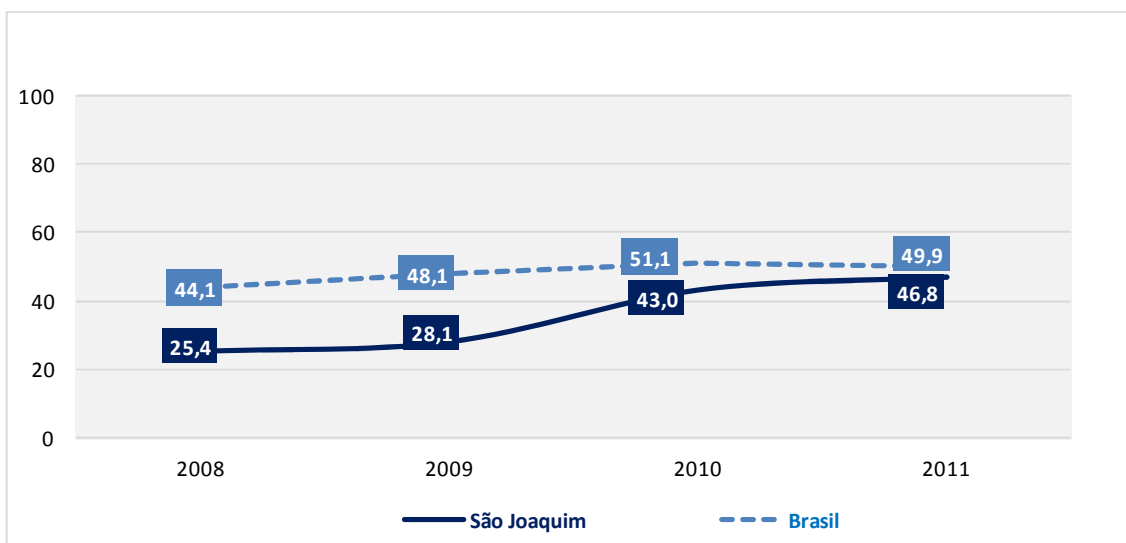
- O órgão gestor de turismo não dispõe de recurso próprio para coordenar e incentivar o desenvolvimento do setor;
- O destino não recebeu recursos de emendas parlamentares para o turismo no ano anterior, segundo lei orçamentária anual de 2010;
- O destino não recebeu, no ano anterior, investimentos diretos do governo estadual em projetos que visam a competitividade do turismo;
- A cidade não participou de nenhum programa de modernização administrativa ou fiscal na gestão municipal nos últimos cinco anos;
- São Joaquim não segue nenhum planejamento formal específico para o setor de turismo que defina diretrizes e metas do setor para os próximos anos.

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.

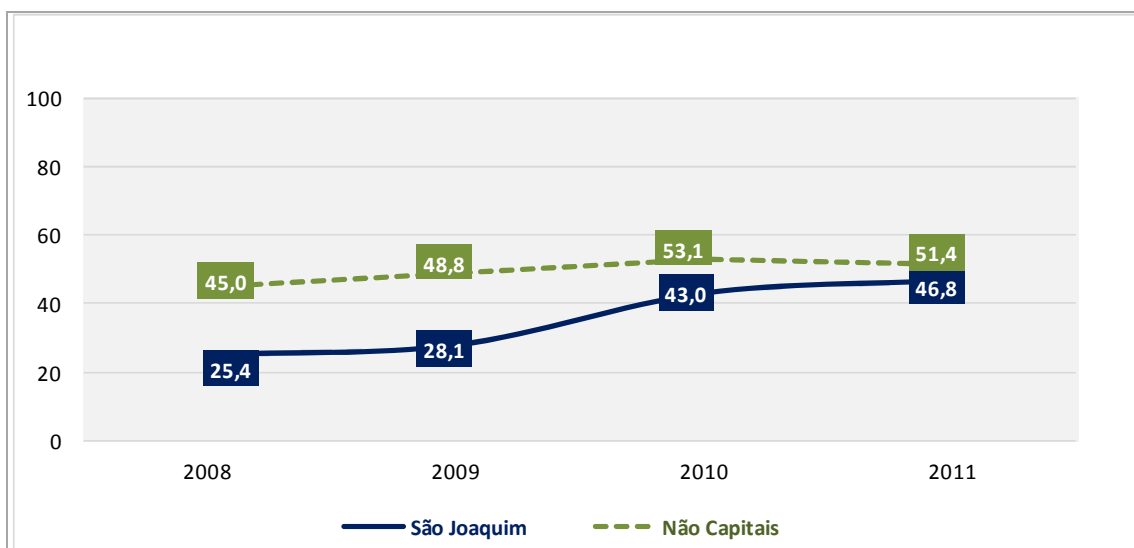
Em *Cooperação regional*, a média Brasil em 2011 foi 49,9. São Joaquim registrou 46,8 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas posicionou-se em 51,4 pontos, acima 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 da instância de governança regional Conselho de Turismo da Serra Catarinense (CONSERRA), que conta com a participação ativa de diversos atores do segmento turístico da região e está formalmente constituída seguindo os princípios do Programa de Regionalização do Ministério do Turismo;
- A CONSERRA dispõe de um gestor executivo com dedicação parcial à coordenação, realiza parcerias com os setores público e privado dos municípios que representa, mantém reuniões mensais, e dispõe de suporte para a condução de suas atividades – suporte este oferecido pelos governos municipais dos seus membros;
- Existem projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da Serra Catarinense;
- Existência de um plano de desenvolvimento turístico integrado para a região, no qual estão previstas responsabilidades e metas de mercado e cujas ações e projetos contemplam São Joaquim, como por exemplo, a Rota da Truta e “ACORDE São Joaquim”;
- Além disso, o destino integra roteiros regionais, elaborados com informações de um Inventário da Oferta Turística e estruturados com a participação de atores do *trade* turístico;
- No ano anterior, o destino participou de eventos para a promoção e comercialização dos roteiros regionais e da região turística dos quais faz parte, e realizou ações promocionais, em parceria com outros destinos da mesma região, com agentes de viagens e operadores de turismo receptivo. Como exemplo, destaca-se o lançamento da Rota da Truta no Salão do Turismo 2010;
- O destino coproduz material promocional da região turística e dos roteiros regionais dos quais faz parte.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- O fato de a instância de governança regional não contar com recurso próprio;
- O destino não participa de consórcio público ligado a projetos turísticos com outro destino de sua região turística;

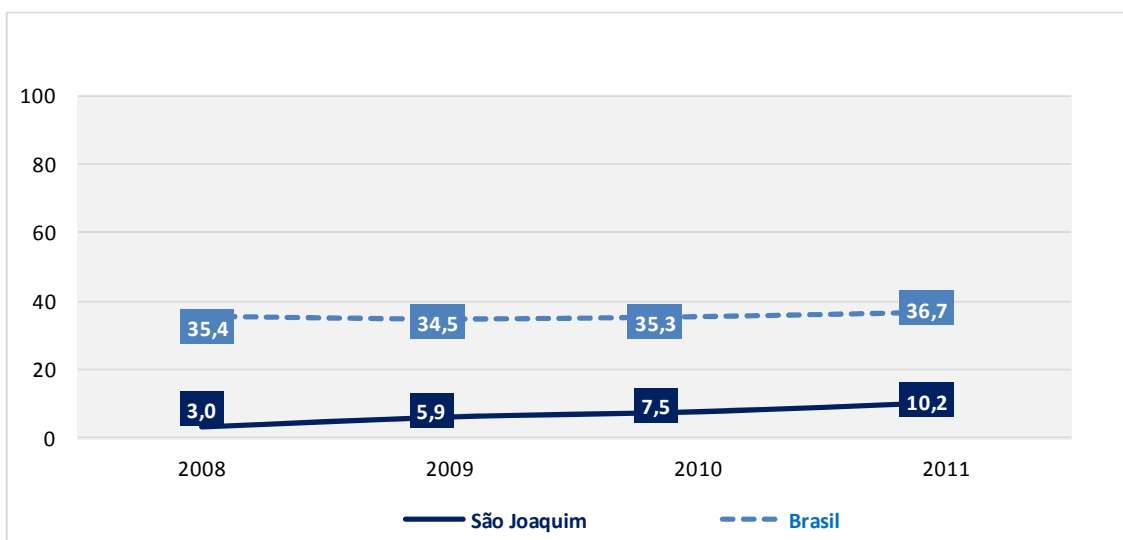
- Os roteiros regionais dos quais o destino faz parte não são amplamente comercializados por operadores ou agências nacionais e internacionais – apenas por operadoras e agências locais;
- A elaboração dos roteiros regionais dos quais o destino faz parte não considerou questões de sustentabilidade.

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.

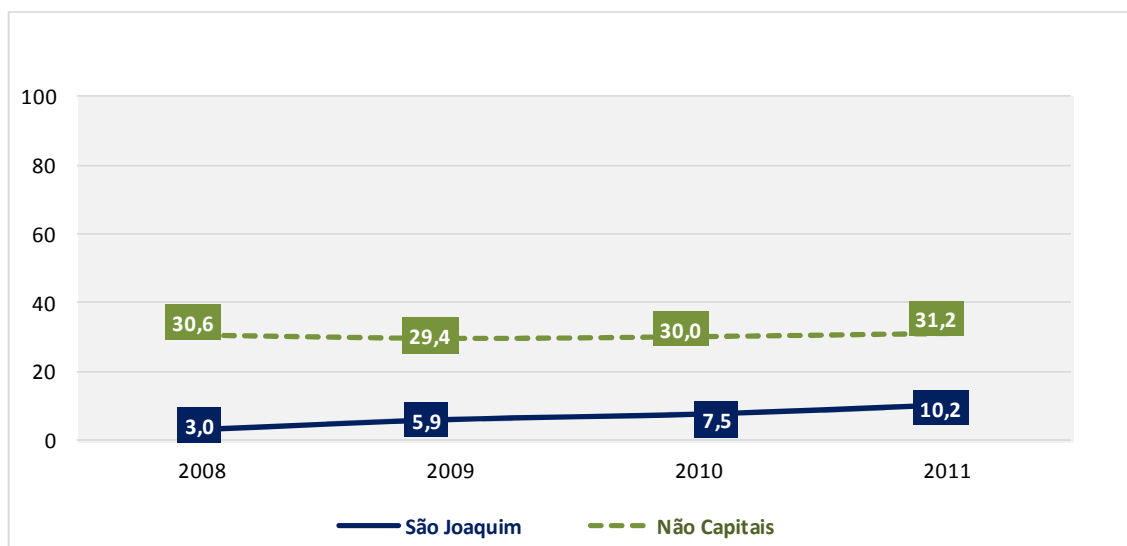
Em *Monitoramento*, a média Brasil em 2011 foi 36,7. São Joaquim registrou 10,2 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- É realizada pesquisa de demanda periódica, levantamento que gera dados relevantes para o planejamento do turismo no destino;
- Existência de pesquisa de oferta atualizada – Inventário Turístico;
- Os dados das pesquisas de demanda e de oferta são divulgados em documentos institucionais e aproveitados em ações de planejamento, promoção e marketing do destino.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de um sistema de indicadores de desempenho do setor do turismo;
- Não há um conjunto técnico de estatísticas turísticas e relatórios de conjuntura turística dos segmentos relacionados ao turismo;
- O destino não acompanha os objetivos da política em turismo em nível estadual ou em nível federal;
- Não há monitoramento dos impactos econômicos, ambientais, sociais e culturais gerados pelo turismo;
- A administração pública local não possui um setor específico de estudos que realize pesquisas em turismo;

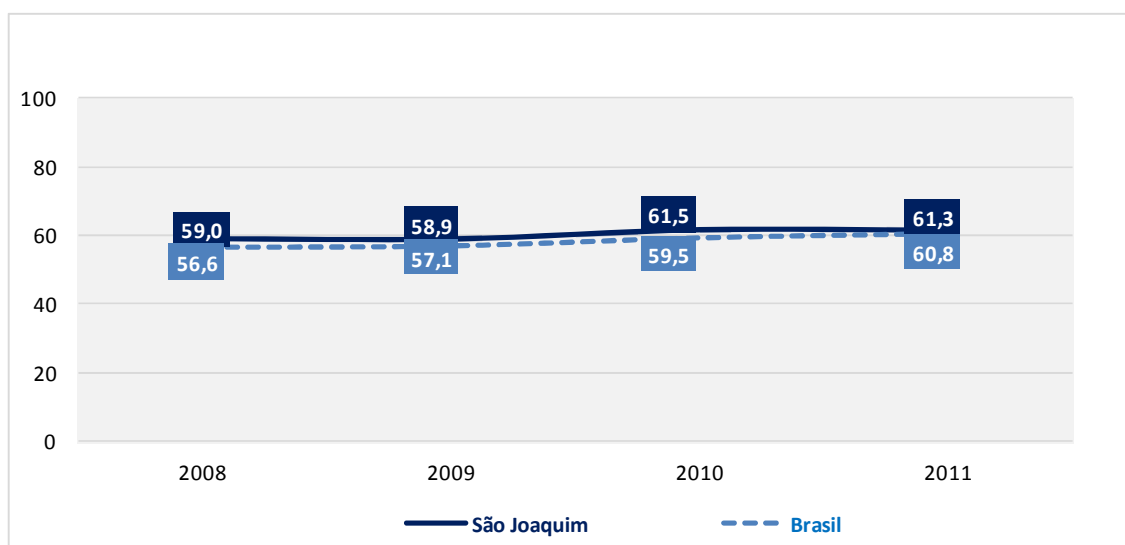
- Inexistência de instituição que realize pesquisas em turismo, focadas no destino ou na região turística da qual o destino faz parte.

3.10 Economia local

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

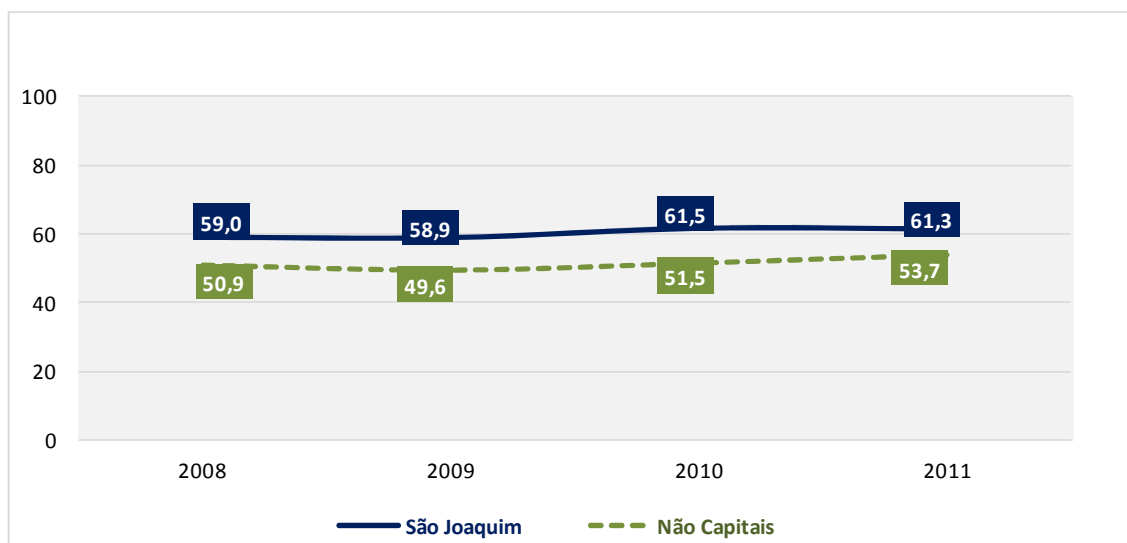
Em *Economia local*, a média Brasil em 2011 foi 60,8. São Joaquim registrou 61,3 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Oferta de serviços de acesso à internet em banda larga no destino;
- Disponibilidade de acesso gratuito à internet em locais públicos, especificamente no Telecentro;
- O destino aplica políticas de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços;
- São oferecidos benefícios de isenção ou redução de impostos ou taxas para as atividades características do turismo, como redução de ISS e IPTU para meios de hospedagem;
- Atuação de um *Convention & Visitors Bureau* – o Serra Catarinense *Convention & Visitors Bureau* – ainda que não exclusivo do destino;
- Existência de um polo físico de produção significativo para movimentar a economia local, que tende a gerar fluxo turístico receptivo em consequência de sua existência. Destaca-se a produção de maçã (a cidade é conhecida como a Capital da Maçã) e o polo de produção de vinho, que está em expansão.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- O destino não conta com caixas eletrônicos de autoatendimento para saques com cartões de crédito internacionais que estejam disponíveis 24 horas por dia;
- Inexistência de casas de câmbio no município.

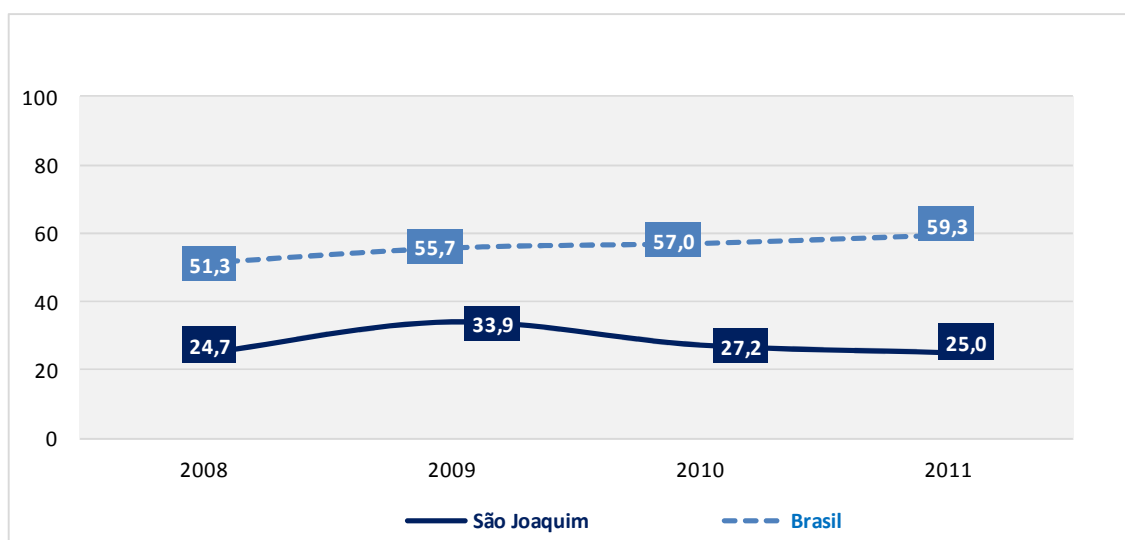
Além destes fatores, dados econômicos de fontes secundárias também foram observados, como o PIB, PIB *per capita* e volume de operações de crédito, por exemplo.

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.

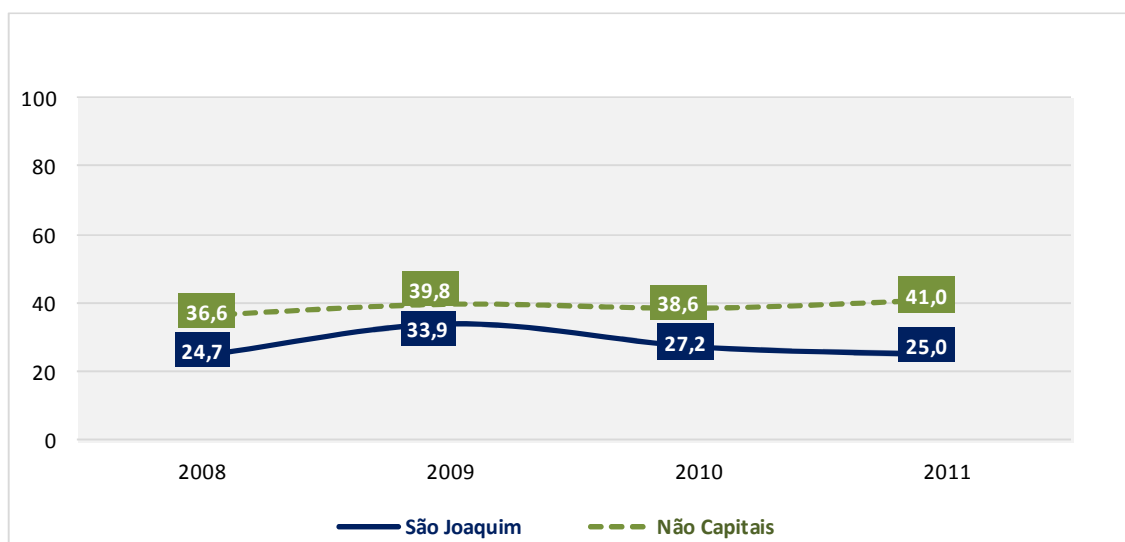
Em *Capacidade empresarial*, a média Brasil em 2011 foi 59,3. São Joaquim registrou 25,0 pontos nesta dimensão, um índice abaixo do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



O indicador de São Joaquim foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por alguns fatores, entre os quais:

- Presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica e superior, além da oferta de escolas de formação em idioma estrangeiro;
- Presença de empresas que produzem e exportam mercadorias perecíveis, com destaque para a maçã e seus derivados, além do vinho.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Carência de pessoal local qualificado, principalmente a nível gerencial e de supervisão, mas também em operação técnica e serviços gerais, para trabalhar em hotelaria, em agências, operadoras e em estabelecimentos de alimentos e bebidas;
- Inexistência de programas de qualificação especificamente voltados para empresários ou gerentes de empreendimentos turísticos;

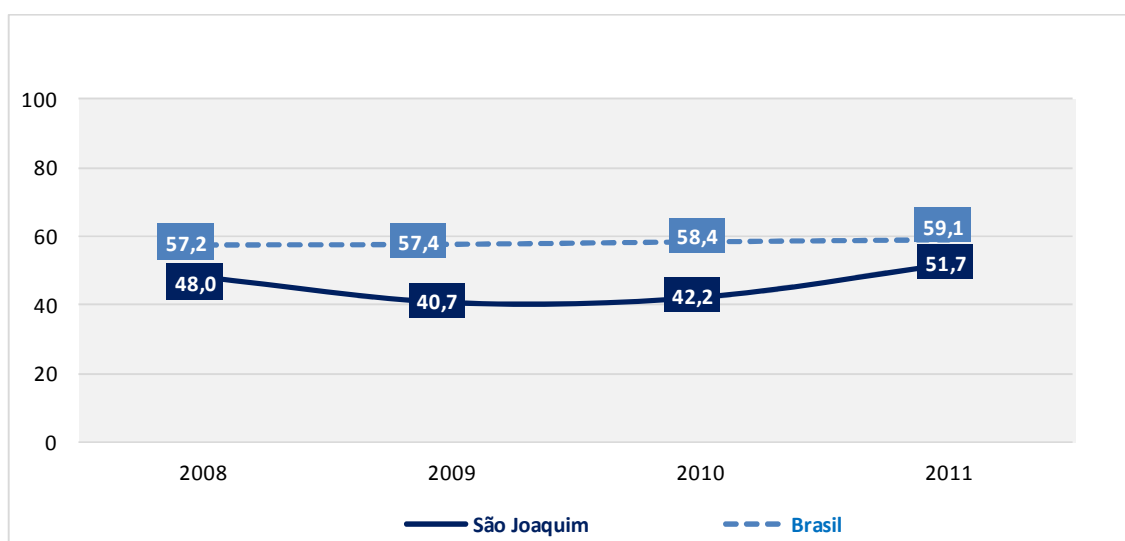
- Ausência de grupos nacionais ou internacionais do setor de turismo, como redes de locação de automóveis, cadeias de restaurantes e redes de meios de hospedagem;
- Não existem adensamentos de empreendimentos turísticos que fomentem o empreendedorismo como arranjos produtivos locais;
- Foram sinalizadas barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos – entre elas falta de infraestrutura de acesso e de pessoal local qualificado, além da falta de incentivos fiscais;
- Inexistência de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários.

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. São Joaquim registrou 51,7 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, acima do resultado do destino nesta dimensão.

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



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

- São realizados investimentos em educação além do percentual obrigatório de 25%;
- São aplicados programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local, ações contínuas realizadas por órgãos municipais 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, destacando seus pontos positivos;
- A população é consultada sobre atividades ou projetos turísticos por meio do Conselho Municipal de Turismo.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Houve relatos de que há no destino utilização de mão de obra informal durante a alta temporada;

- Inexistência de programa específico de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo, ação que fortaleceria o destino ao mobilizar a iniciativa privada, o poder público municipal e o terceiro setor;
- Não existe elaboração de orçamento participativo;
- Não há sensibilização do turista sobre o respeito à comunidade local, à cultura e ao patrimônio.

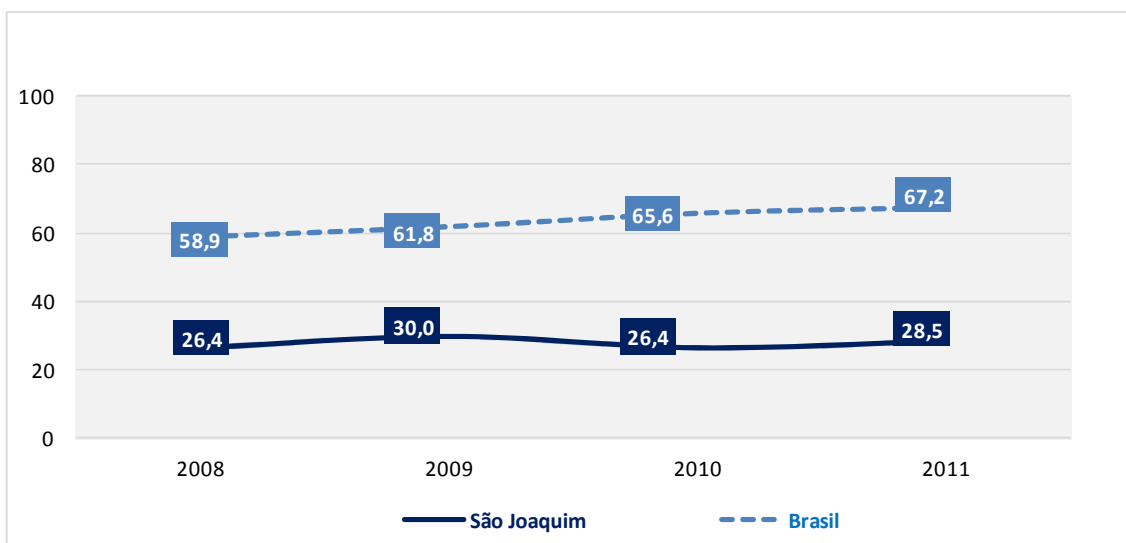
Além destes fatores, também foram considerados indicadores sociais do município, como percentual de habitantes com acesso ao ensino, Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), dentre outros.

3.13 Aspectos ambientais

Para avaliar a dimensão *Aspectos ambientais* foram considerados os seguintes aspectos: (i) estrutura e legislação municipal de meio ambiente; (ii) atividades em curso potencialmente poluidoras; (iii) rede pública de distribuição de água; (iv) rede pública de coleta e tratamento de esgoto; (v) coleta e destinação pública de resíduos; e (vi) unidades de conservação no território municipal.

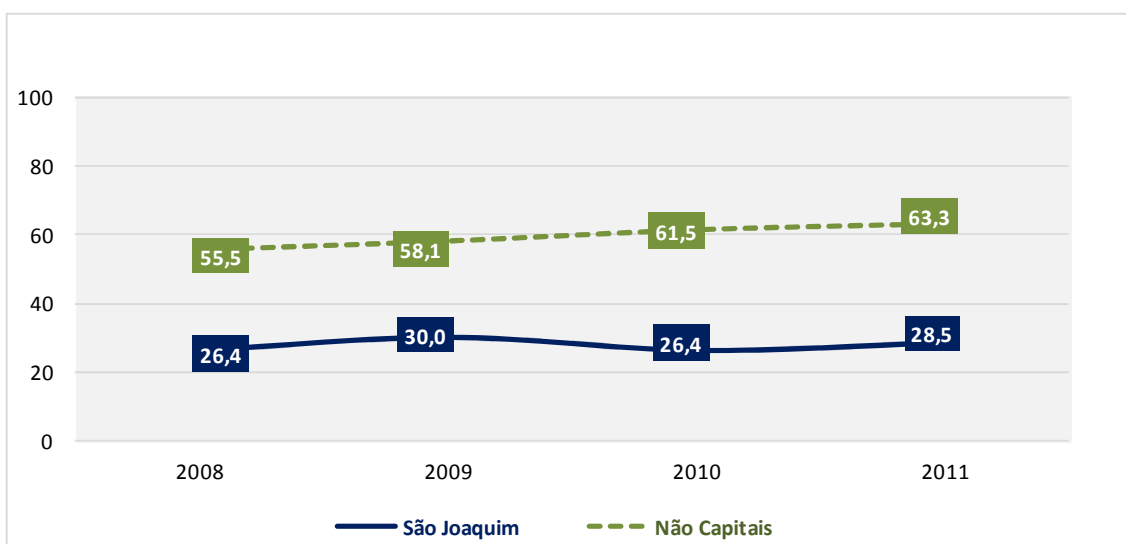
Em *Aspectos ambientais*, a média Brasil em 2011 foi 67,2. São Joaquim registrou 28,5 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Presença de um órgão municipal com atribuição de coordenar ou incentivar a preservação do meio ambiente – ainda que não exclusiva do meio ambiente –, a Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente, que tem uma diretoria específica de Meio Ambiente;
- Recentemente, a Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente desenvolveu projetos relacionados ao turismo em conjunto com a Secretaria de Turismo;
- Presença de Conselho Municipal de Meio Ambiente, o qual está ativo;
- O município possui uma rede pública de distribuição e estação de tratamento de água;
- O destino é atendido por um sistema público de coleta de esgoto com configuração de separador absoluto.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

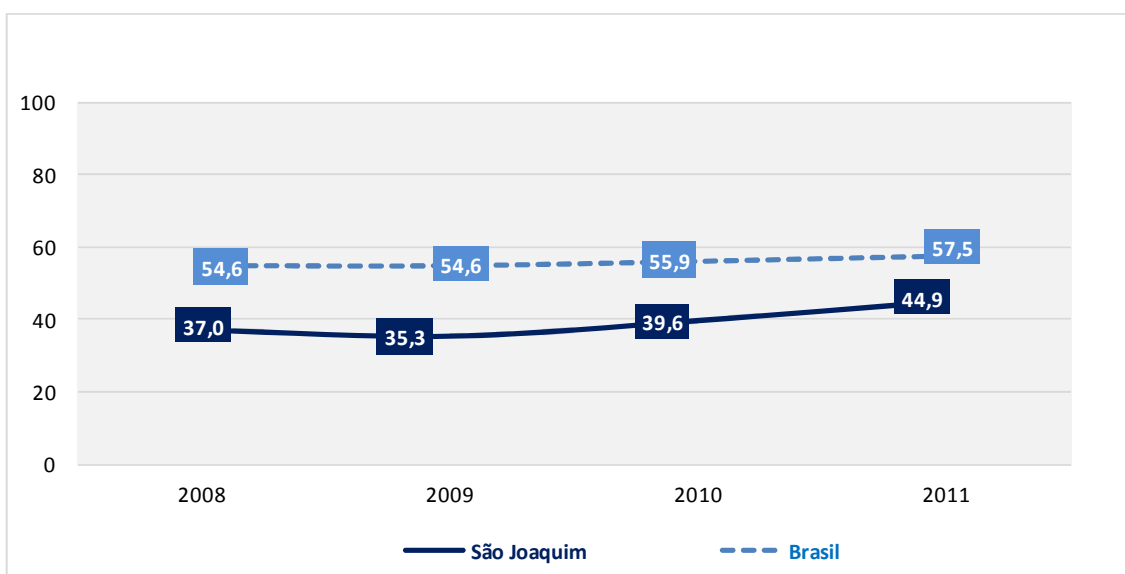
- O destino não conta com um Fundo Municipal para o Meio Ambiente;
- Inexistência de Código Ambiental Municipal ou similar;
- Ausência de legislação específica para a adoção de fontes de energia limpa ou renovável em estabelecimentos públicos ou privados;
- Presença de atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização no território municipal;
- Não há estação de tratamento de água para a sua reutilização;
- Carência de campanhas de educação periódicas para o uso racional da água;
- Ausência de uma política de monitoramento da balneabilidade em ambientes naturais (como rios, lagos, lagoas ou praias);
- Inexistência de serviços de coleta seletiva residencial;
- Ausência de Unidades de Conservação com atividade turística em território municipal.

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.

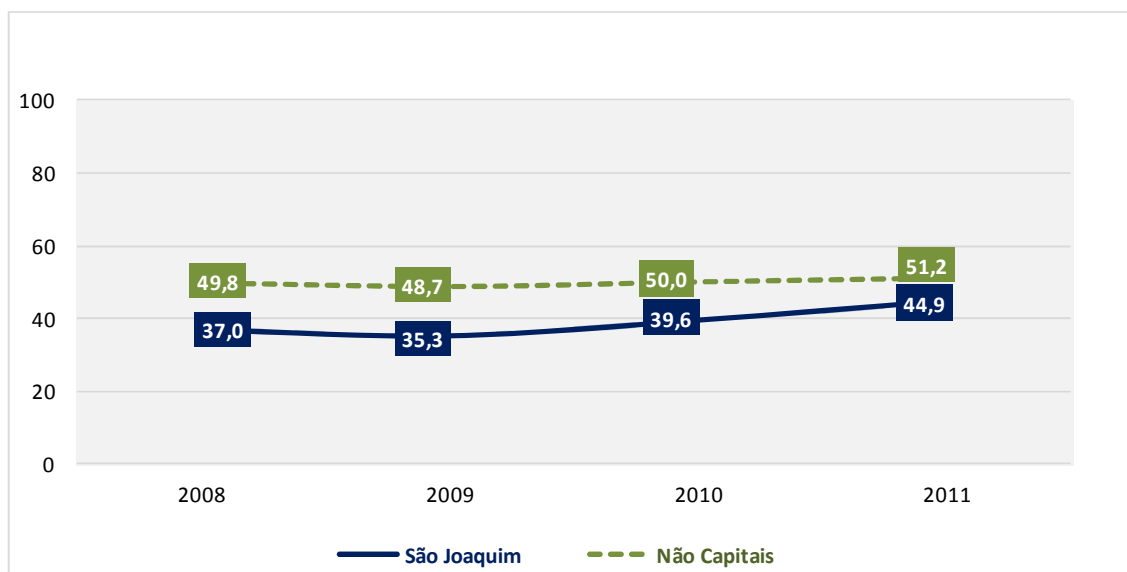
Em *Aspectos culturais*, a média Brasil em 2011 foi 57,5. São Joaquim registrou 44,9 pontos nesta dimensão, um índice acima do obtido pelo destino em 2010, como mostra o gráfico a seguir:

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



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

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



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

- Presença de atividade artesanal típica – esculturas em pedra basalto, artesanato em lã de ovelha, tear, entalhe em madeira e pedra, entalhe em nó de pinho – comercializada em esfera nacional;
- Existência de culinária típica pela qual o destino é reconhecido em esfera regional. Destacam-se os itens baseados em maçã (raspa de maçã, vinho, vinagre de maçã), carne frescal, pinhão, rosca de coalhada, entre outros;
- O destino apresenta tradições culturais evidentes e típicas do seu território e da região onde está inserido, entre elas as rodas de chimarrão e causos, cavalgada, sapecada de pinhão, uso do fogão a lenha;
- Presença de grupos artísticos de manifestação popular tradicional: Invernada Artística Minuano Catarinense, grupos de música gaúcha;
- Existência de bem tombado como patrimônio histórico: Museu Histórico Municipal - Espaço Assis Chautebriand;
- Presença de um órgão da administração local com atribuição de incentivar o desenvolvimento da cultura – ainda que não exclusiva da cultura –, a Secretaria de Educação e Cultura;
- Existe projeto de implementação de turismo cultural.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador estão:

- Ausência de patrimônios imateriais registrados e de patrimônios artísticos tombados que sejam atrativos turísticos;
- A Secretaria de Educação e Cultura não dispõe de recurso próprio;
- Inexistência de política municipal de cultura que, entre outros projetos e ações, poderia prever a manutenção de um calendário de manifestações culturais do destino;
- Não existe legislação municipal de cultura, tampouco Fundo Municipal de Cultura;
- O destino não aderiu ao Sistema Nacional de Cultura;
- 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 São Joaquim, é possível concluir que, em 2011, houve aumento do indicador de competitividade do destino (Índice geral) em comparação ao ano anterior. Como explicado anteriormente, nesta análise são consideradas diferenças de pontuação superiores a 1,0 ponto no indicador na comparação entre 2010 e 2011.

Se a análise for realizada sobre as 13 dimensões avaliadas por este estudo, é possível observar que houve evolução nos resultados dos últimos dois anos em *Infraestrutura geral, Acesso, Serviços e equipamentos turísticos, Atrativos turísticos, Marketing e promoção do destino, Políticas públicas, Cooperação regional, Monitoramento, Aspectos sociais, Aspectos ambientais e Aspectos culturais*.

A dimensão *Economia local* registrou estabilidade de resultados em 2011 em relação a 2010.

Por fim, foi possível observar que a dimensão *Capacidade empresarial* 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				São Joaquim			
	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	37,8	39,8	41,7	45,1
Infraestrutura geral	63,8	64,6	65,8	68,4	58,1	58,9	59,8	63,2	66,8	67,8	71,8	77,4
Acesso	55,6	58,1	60,5	61,8	47,5	49,7	52,3	53,1	48,6	50,8	55,4	57,0
Serviços e equipamentos turísticos	44,8	46,8	50,8	52,0	36,3	37,9	41,9	43,4	25,9	28,4	26,2	27,3
Atrativos turísticos	58,2	59,5	60,5	62,0	59,3	60,2	61,3	62,5	44,8	45,3	49,9	58,5
Marketing e promoção do destino	38,2	41,1	42,7	45,6	32,4	36,5	39,8	42,5	22,4	29,5	35,0	39,2
Políticas públicas	50,8	53,7	55,2	56,1	47,3	50,2	50,7	52,4	38,2	41,0	35,9	37,0
Cooperação regional	44,1	48,1	51,1	49,9	45,0	48,8	53,1	51,4	25,4	28,1	43,0	46,8
Monitoramento	35,4	34,5	35,3	36,7	30,6	29,4	30,0	31,2	3,0	5,9	7,5	10,2
Economia local	56,6	57,1	59,5	60,8	50,9	49,6	51,5	53,7	59,0	58,9	61,5	61,3
Capacidade empresarial	51,3	55,7	57,0	59,3	36,6	39,8	38,6	41,0	24,7	33,9	27,2	25,0
Aspectos sociais	57,2	57,4	58,4	59,1	53,5	53,4	54,2	55,2	48,0	40,7	42,2	51,7
Aspectos ambientais	58,9	61,8	65,6	67,2	55,5	58,1	61,5	63,3	26,4	30,0	26,4	28,5
Aspectos culturais	54,6	54,6	55,9	57,5	49,8	48,7	50,0	51,2	37,0	35,3	39,6	44,9

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.