

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

MANAUS

2013



APRESENTAÇÃO

Com o intuito de auxiliar destinos turísticos, fornecendo informações que contribuam para a análise, a conjugação e o equilíbrio dos 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 2008, 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 ao desenvolvimento da atividade turística.

O presente relatório apresenta individualmente os valores que o destino obteve nas 13 dimensões abordadas pelo estudo e reúne as análises sobre os resultados consolidados. Tais resultados foram gerados a partir de respostas coletadas no município pela Fundação Getulio Vargas de maio a agosto de 2013.

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

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	2
SUMÁRIO.....	3
1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE	4
2. RESULTADOS	6
2.1. Índice geral	6
2.2. Infraestrutura geral	9
2.3. Acesso	10
2.4. Serviços e equipamentos turísticos	11
2.5. Atrativos turísticos	13
2.6. Marketing e promoção do destino	14
2.7. Políticas públicas.....	16
2.8. Cooperação regional.....	18
2.9. Monitoramento	19
2.10. Economia local	21
2.11. Capacidade empresarial.....	22
2.12. Aspectos sociais	24
2.13. Aspectos ambientais.....	25
2.14. Aspectos culturais.....	27
3. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	29

1. ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE

A fim de dar continuidade ao trabalho iniciado em 2008, o Ministério do Turismo (Mtur), o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae Nacional) e a Fundação Getulio Vargas (FGV) consolidam, no presente documento, os resultados da edição 2013 do *Índice de Competitividade do Turismo Nacional*.

Para realizar este estudo, pesquisadores da Fundação Getulio Vargas permanecem uma semana em cada destino aplicando um questionário com perguntas que incluem dados primários e secundários em 13 dimensões – Infraestrutura geral, Acesso, Serviços e equipamentos turísticos, Atrativos turísticos, Marketing e promoção do destino, Políticas públicas, Cooperação regional, Monitoramento, Economia local, Capacidade empresarial, Aspectos sociais, Aspectos ambientais e Aspectos culturais.

Todas as perguntas que integram as 13 dimensões do questionário compõem o Índice de Competitividade do destino, ou seja, 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 índices 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 fins de análise, os índices de competitividade foram divididos em cinco níveis com escala de 0 a 100¹:

Nível 1: intervalo entre 0 e 20;

Nível 2: intervalo entre 21 e 40;

Nível 3: intervalo entre 41 e 60;

Nível 4: intervalo entre 61 e 80;

¹ Para o posicionamento em níveis, segundo a escala proposta, utilizou-se o critério de arredondamento das pontuações. Por exemplo: abaixo de 20,4, a pontuação posicionou-se no nível 1 (entre 0 e 20); acima de 20,5, classificou-se no nível 2 (entre 21 e 40), e assim por diante.

Nível 5: destinos com índices entre 81 e 100.

Serão apresentados, portanto, os resultados consolidados do destino em 2013: o índice geral de competitividade do destino e o indicador em cada uma das 13 dimensões avaliadas. O documento apresenta ainda a média Brasil (média dos indicadores obtidos pelos 65 destinos) e a média das cidades 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 cinco edições da pesquisa, é importante observar os critérios estatísticos nos quais esse levantamento se baseia. Considerou-se que o índice se manteve estável em casos de 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 das capitais), recomenda-se que cada destino analise seus resultados de forma crítica, ponderando questões ligadas às suas características geográficas, econômicas e ao posicionamento, a fim de entender que os resultados de determinada dimensão serão influenciados por esses fatores. Dessa forma, não se espera que alguns destinos alcancem, necessariamente, o índice mais alto em todas as dimensões. Isso é especialmente aplicado a alguns destinos não capitais ou que estejam direcionados a nichos específicos de mercado.

Uma leitura criteriosa e consciente dos índices obtidos poderá fornecer referências para 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 tirar partido de vantagens competitivas, norteando a elaboração de políticas públicas que eliminem, gradativamente, os entraves ao desenvolvimento sustentável da atividade turística.

2. RESULTADOS

A pesquisa em Manaus foi realizada entre os dias 8 e 12 de julho de 2013, período em que foram entrevistados diversos representantes dos setores público e privado, associações de classe, entre outros, para coletar os dados que compõem o índice de competitividade do destino.

Aplicou-se, também, o método de observação *in loco* para a avaliação dos destinos. Em complemento aos dados coletados em campo, a pesquisa utilizou diversas informações disponíveis em fontes oficiais.

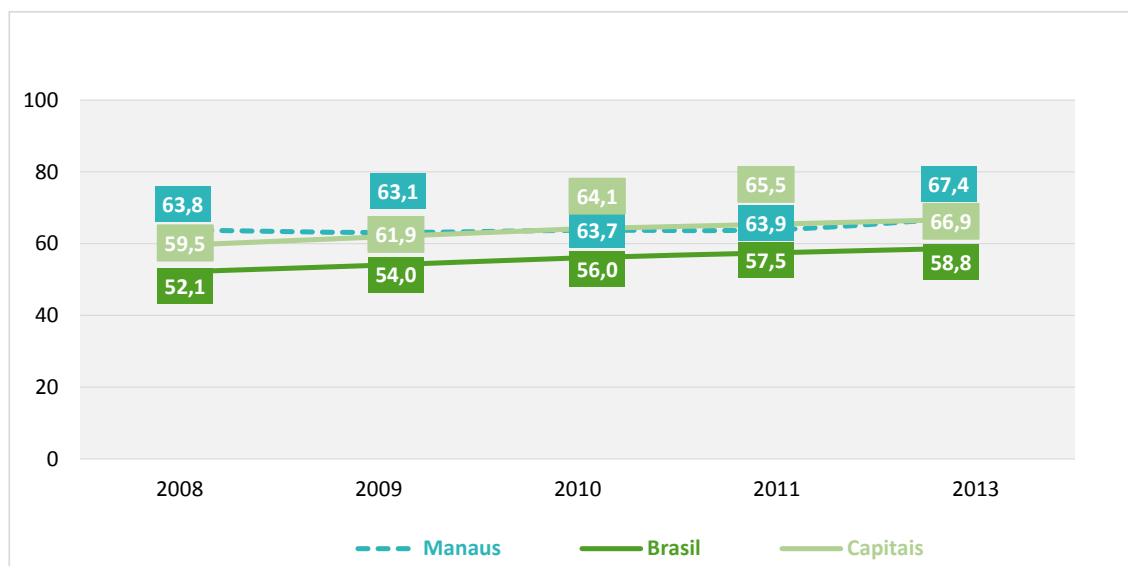
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados, a seguir, os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

2.1. 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 2013 foi de 67,4 (nível 4). Esse resultado, apresentado no gráfico a seguir, ficou acima do índice obtido em 2011 (63,9):

Gráfico 1. Índices gerais de competitividade – destino x Brasil: 2008-2013

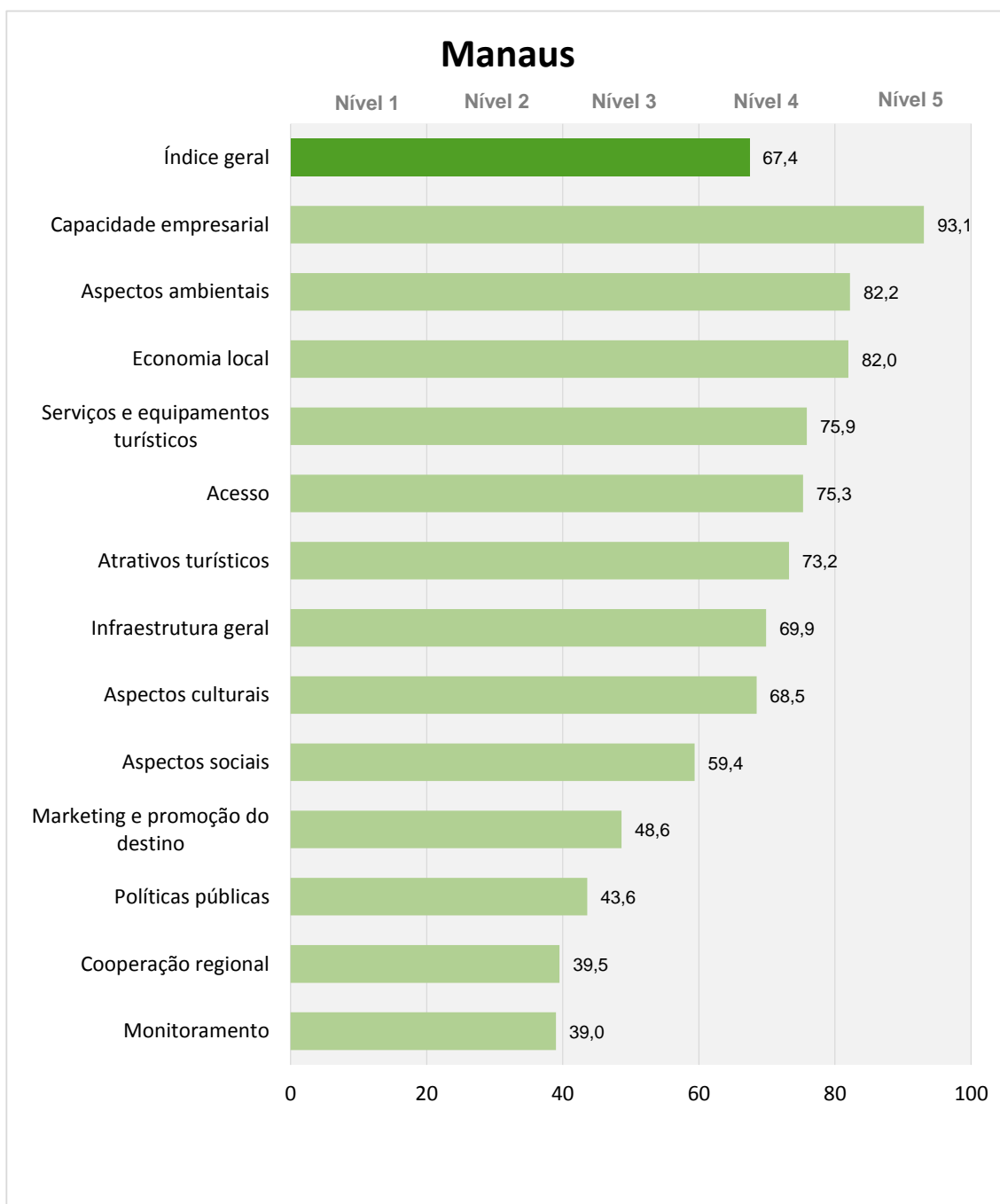


Observa-se no Gráfico 1 o comportamento dos indicadores do destino ao longo das cinco edições da pesquisa. Em 2013, o índice evoluiu, mantendo-se no mesmo nível de competitividade que 2011.

O Gráfico 1 apresenta a média Brasil e média das capitais, demonstrando que o índice do destino seguiu a tendência nacional de evolução gradual. Considerando os resultados obtidos por todos os 65 destinos avaliados em 2013, a média Brasil, índice referencial da competitividade nacional, foi de 58,8. A média dos índices das capitais foi de 66,9.

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 Capacidade empresarial, Aspectos ambientais, Economia local, Serviços e equipamentos turísticos, Acesso, Atrativos turísticos, Infraestrutura geral e Aspectos culturais, conforme o gráfico a seguir. Por sua vez, as dimensões com os menores níveis de competitividade são Cooperação regional e Monitoramento, as quais não ultrapassaram o nível 2 (abaixo de 40,4).

Gráfico 2. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

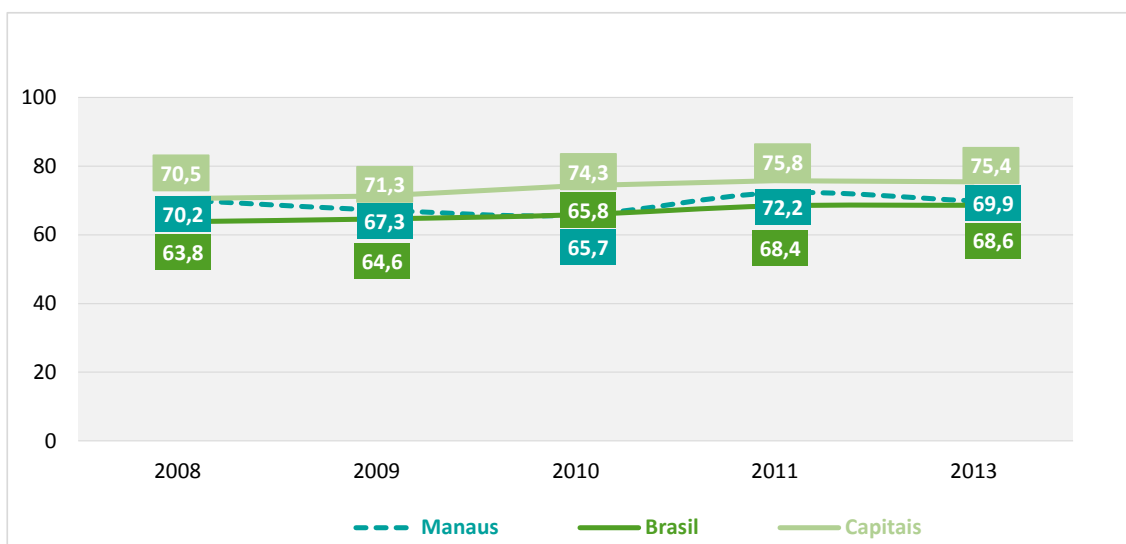


2.2. Infraestrutura geral

O *Índice de Competitividade do Turismo Nacional* considerou 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 2013 foi de 68,6. Manaus registrou 69,9 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice abaixo do obtido pelo destino em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 3. Índices Infraestrutura geral – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 75,4 (nível 4), acima do resultado do destino nesta dimensão.

O indicador foi influenciado de forma positiva por fatores, tais como:

- Disponibilidade, no destino, de serviço público de atendimento médico em emergências 24 horas com diversos níveis de complexidade;
- Existência de um grupamento especial de atendimento ao turista na Polícia Militar e de um programa de proteção ao turista na Polícia Civil;
- Presença de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento;
- Existência de Defesa Civil no destino; e
- Presença de elementos de drenagem nas áreas turísticas.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

- Fornecimento descontínuo de energia elétrica, tanto no período de alta, quanto na baixa temporada; e
- Mau estado de conservação do mobiliário urbano, como lixeiras e abrigos de ônibus, no entorno das áreas turísticas.

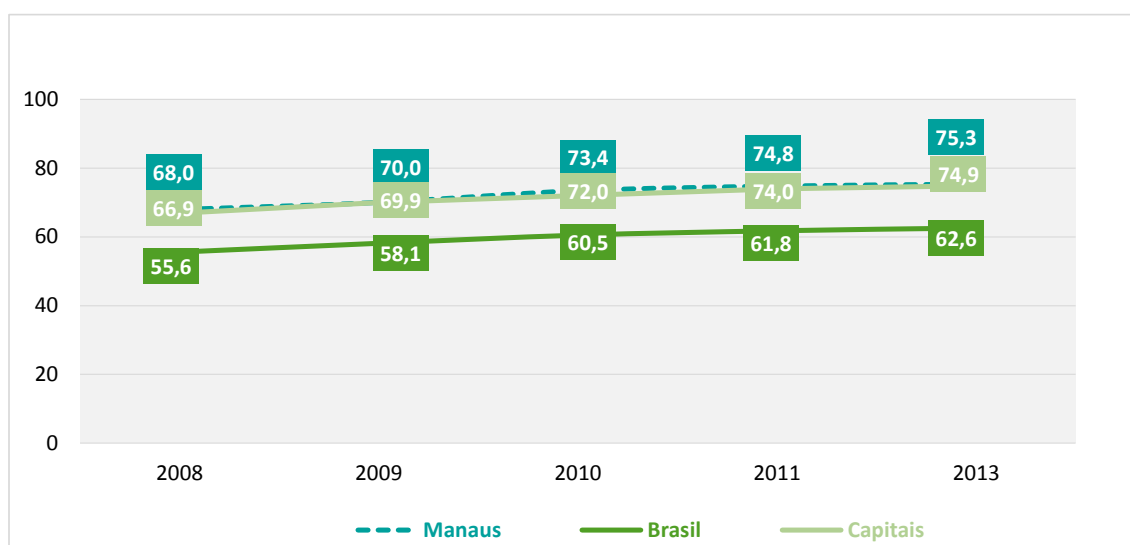
Além desses fatores, foram considerados na composição do índice, indicadores de saúde como a expectativa de vida da população, o número de estabelecimentos com atendimento de urgência, o número de postos ambulatoriais de atendimento, o número de profissionais de saúde e o número de leitos.

2.3. Acesso

Nesta dimensão foram consideradas 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 2013 foi de 62,6. O destino registrou 75,3 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice estável em relação ao obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 4. Índices Acesso – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 74,9 (nível 4), estável em relação ao resultado do destino nesta dimensão.

Entre os fatores que contribuíram favoravelmente para o índice de competitividade do destino nesta dimensão, constam:

- Presença de aeroporto - o Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, que conta com lojas, restaurantes e lanchonetes, locadoras de veículos, serviço de táxi, serviços bancários, entre outros elementos que oferecem conforto aos passageiros;
- Existência de terminal aquaviário que atende ao município, e pelo qual embarcam e desembarcam turistas;
- Linha regular de transporte turístico, na qual são oferecidas informações em português e inglês;
- Linhas de transporte urbano que atendem às principais atrações turísticas; e
- Serviços de táxi regularizados e padronizados.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador, constam os seguintes:

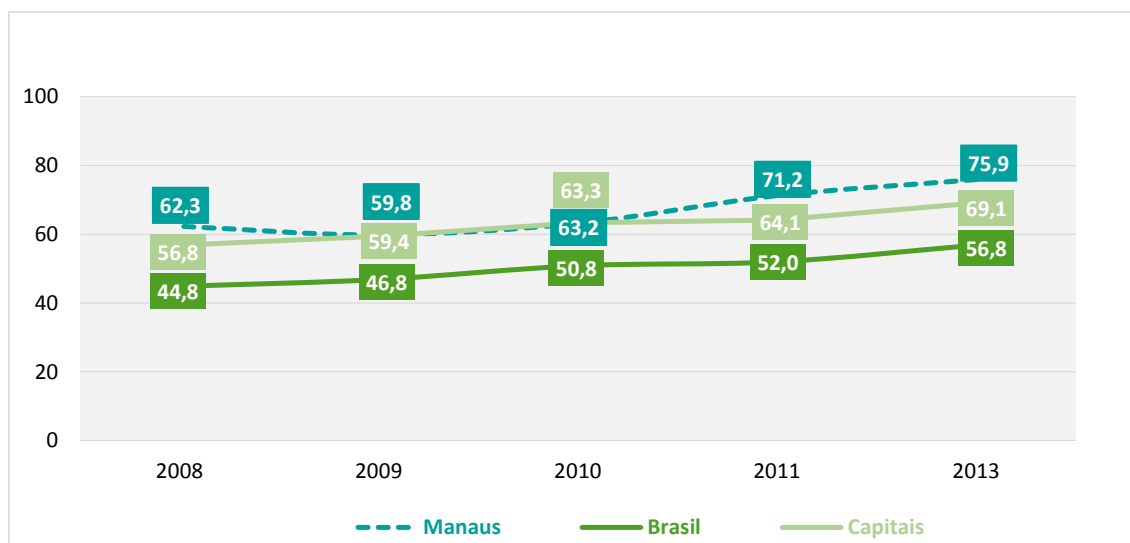
- Mau estado de conservação e limpeza do terminal rodoviário;
- Existência de congestionamentos no destino; e
- Carência de vagas para estacionamento nas áreas turísticas.

2.4. Serviços e equipamentos turísticos

A dimensão *Serviços e equipamentos turísticos* contemplou as seguintes variáveis: (i) sinalização turística; (ii) Centro de Atendimento ao Turista - CAT; (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 2013 foi de 56,8. O destino registrou 75,9 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 5. Índices Serviços e equipamentos turísticos – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 69,1 (nível 4), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

O indicador foi influenciado de forma positiva pela verificação de fatores, entre os quais:

- Oferta de espaços para realização de eventos, incluindo centro de convenções – sendo o principal o Estúdio Cinco Centro de Convenções, que tem boa estrutura física, está bem localizado e conta com oferta adequada de transportes públicos;
- Cumprimento de quesitos de acessibilidade na maioria dos meios de hospedagem;
- Presença de empresas de receptivo que oferecem diversos serviços aos turistas, inclusive com atendimento em vários idiomas estrangeiros;
- Disponibilidade de guias de turismo registrados pelas normas do **MTur**, os quais estão organizados em sindicato; e
- Instituições de qualificação profissional que oferecem cursos livres, técnicos, de graduação e também de capacitação nas áreas relacionadas ao turismo em Manaus.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador, constam os seguintes:

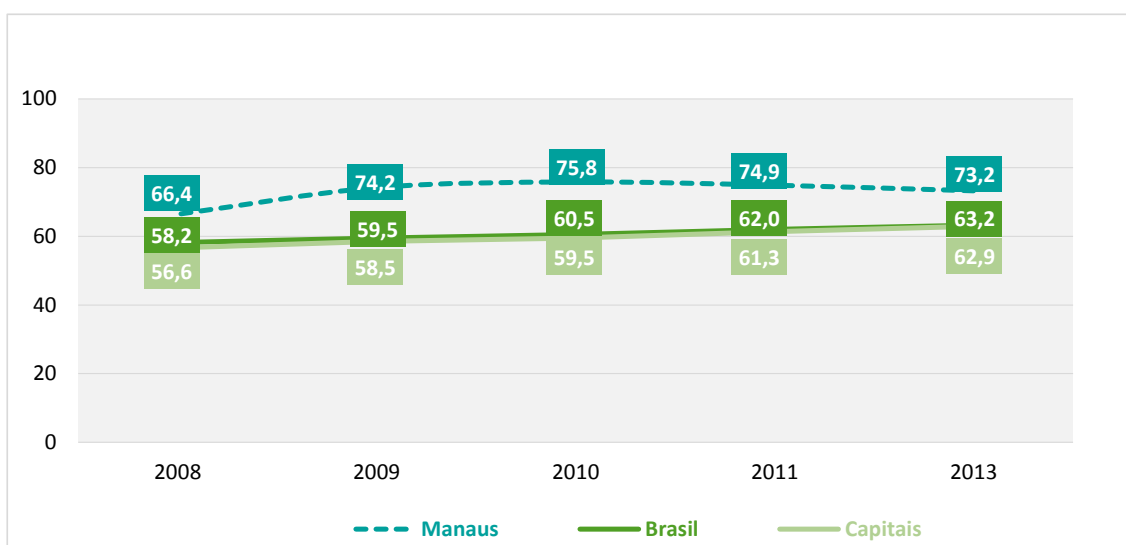
- Cobertura insuficiente da sinalização turística viária;
- Inexistência de sinalização turística descritiva ou interpretativa nos atrativos; e
- Ausência de políticas locais de incentivo ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em estabelecimentos de hospedagem.

2.5. Atrativos turísticos

Na dimensão *Atrativos turísticos*, o *Estudo 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 2013 foi de 63,2. O destino registrou 73,2 (nível 4) nessa dimensão em 2013, um índice abaixo do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 6. Índices Atrativos turísticos – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 62,9 (nível 4), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Evidência de conservação ambiental do entorno do principal atrativo natural indicado – Encontro das Águas –, conforme observado em visita técnica;

- Evidência de conservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado - Complexo Largo São Sebastião (destaque para Teatro Amazonas), que é dotado de quesitos de acessibilidade e onde há monitoramento do limite de capacidade de carga/controle de visitantes;
- Existência de eventos programados que atraem turistas, entre os quais: Festa do Boi Manaus (Aniversário da Cidade), Festival de Ópera de Manaus e Festival de Cinema (*Amazon Film Festival*);
- Existência de atrativos de realizações técnicas, científicas ou artísticas que atraem visitantes ao longo de todo o ano com interesse específico, independentemente de uma data especial no calendário de eventos, entre eles INPA - Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia, FUCAPI - Fundação Centro de Análise, Pesquisa e Inovação Tecnológica e Reserva Ambiental Adolpho Duke (MUSA - Museu da Amazonia); e
- São adotados quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência no INPA - Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

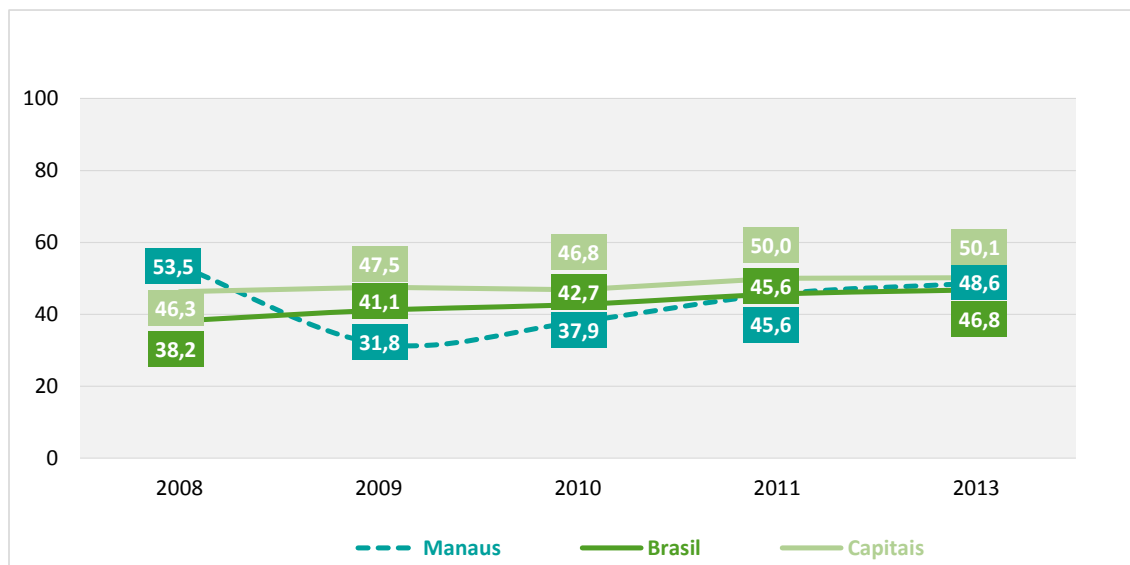
- Inexistência de estudo de capacidade de carga ou suporte para o principal atrativo natural, a fim de minimizar o impacto da atividade turística sobre os recursos;
- Carência de recursos que viabilizem o acesso ou circulação de pessoas com deficiência ao principal atrativo natural e no local em que acontece o principal evento programado - Sambódromo; e
- Estado da estrutura física disponível no local em que acontece o principal evento programado.

2.6. *Marketing* e promoção do destino

Na dimensão *Marketing* e *promoção do destino* foram consideradas 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 2013 foi de 46,8. O destino registrou 48,6 nessa dimensão em 2013 (nível 3), um índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 7. Índices *Marketing e promoção do destino* – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 50,1 (nível 3), acima do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Participação em feiras e eventos do setor de turismo e em feiras e eventos de outros setores, com destaque para feiras de artesanato, de forma a ampliar a promoção do destino para públicos específicos;
- Avaliação dos resultados dos eventos dos quais o destino participa, incluindo a contagem e o valor de negócios efetivados;
- Existência de material promocional institucional disponível em idioma estrangeiro; e
- Existência de página promocional de turismo do destino, acessível pelo endereço www.manausonline.com.br.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

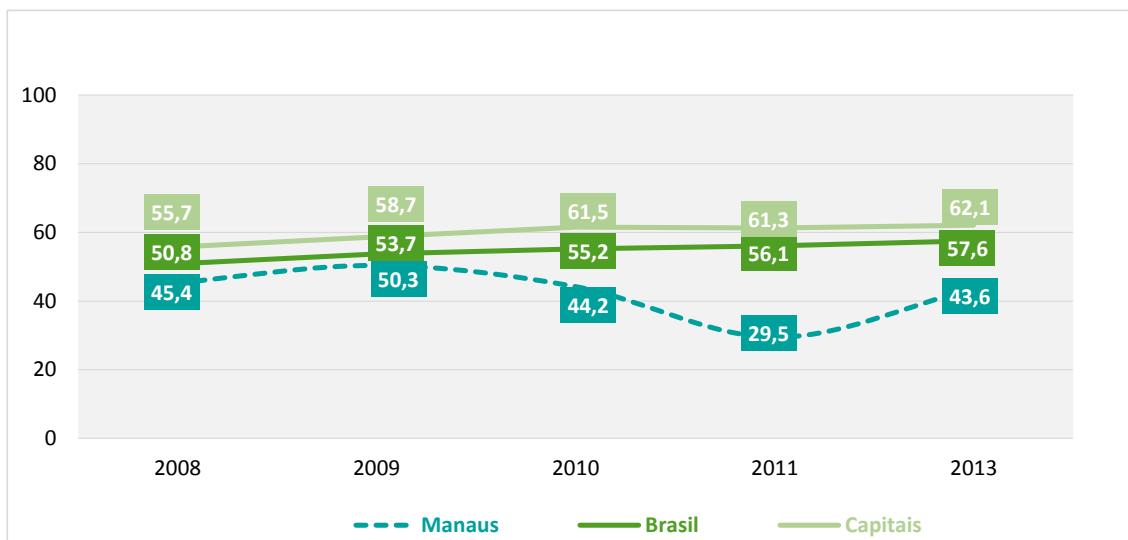
- Inexistência de plano de *marketing* formal para o destino, o qual poderia ser elaborado com a colaboração de diversos atores, contendo metas e seus indicadores de desempenho, atribuição de responsabilidades, e fundamentado em pesquisa sobre a demanda turística, contemplando a relação com agências e operadoras;
- Inexistência de plano similar de *marketing* regional, que estabeleça ações e metas de mercado para o turismo no destino;
- O material promocional do destino não alerta o visitante sobre ações de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes, tampouco sobre a importância de preservar o meio ambiente;
- Inexistência de agenda de eventos gratuita para consulta;
- Ausência de informações turísticas na página institucional do município na *internet* – acessível pelo endereço www.manaus.am.gov.br; e
- Ausência de informações em idioma estrangeiro na página promocional de turismo do destino e que deixem claro aos potenciais turistas a preocupação do destino em prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo e em conservar o meio ambiente.

2.7. 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 2013 foi de 57,6. O destino registrou 43,6 nessa dimensão em 2013 (nível 3), um índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 8. Índices Políticas públicas – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 62,1(nível 4), acima do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Recebimento de investimentos diretos dos governos estadual e federal em projetos que visavam ao desenvolvimento do turismo;
- Existência de Plano Diretor Municipal, revisado recentemente, que contempla o setor de turismo; e
- Execução de ações e projetos em parceria com a iniciativa privada ou com entidades de classe representativas do setor ao longo do ano anterior.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

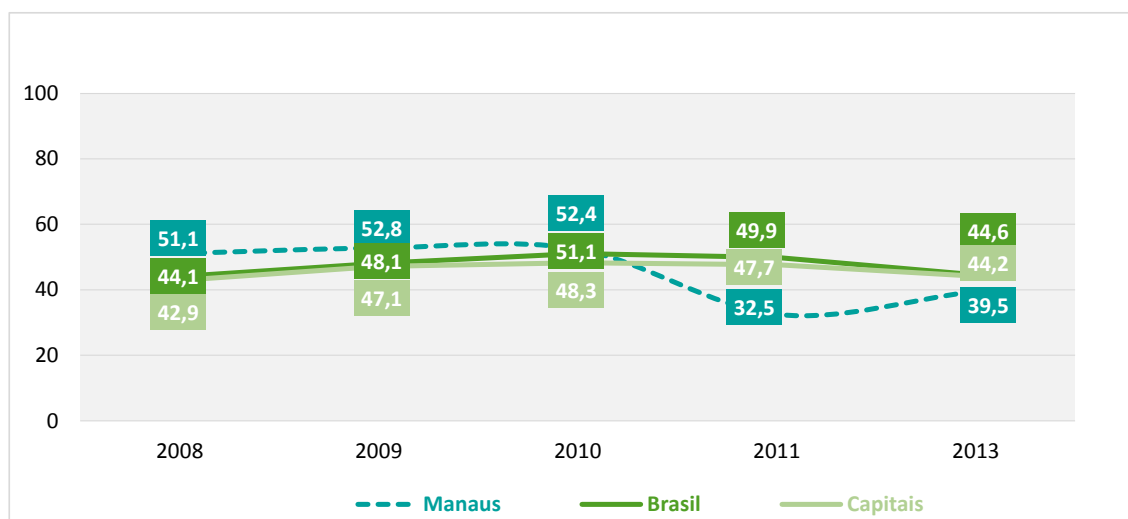
- O órgão gestor de turismo não é exclusivo da pasta turismo - ManausCult - Cultura, Turismo e Copa do Mundo;
- O órgão gestor de turismo não dispõe de fonte de recurso próprio extraorçamentário para coordenar e incentivar o desenvolvimento do setor;
- O Conselho Municipal de Turismo está inativo; e
- Manaus não segue nenhum planejamento formal para o setor de turismo que defina diretrizes e metas do setor para os próximos anos.

2.8. Cooperação regional

O *Estudo de Competitividade* considerou 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 2013 foi de 44,6. O destino registrou 39,5 nessa dimensão em 2013 (nível 2), índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 9. Índices Cooperação regional – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 44,2 (nível 3), acima do resultado do destino nesta dimensão.

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

- O destino integra roteiros regionais, comercializados por operadores e agências, elaborados com informações de inventário ou cadastro da oferta turística e que consideraram questões de sustentabilidade, estruturados com a participação de atores do *trade* turístico; e
- No ano anterior, o destino participou de eventos para a promoção e comercialização dos roteiros regionais e da região turística dos quais faz parte.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador nesta dimensão, estão:

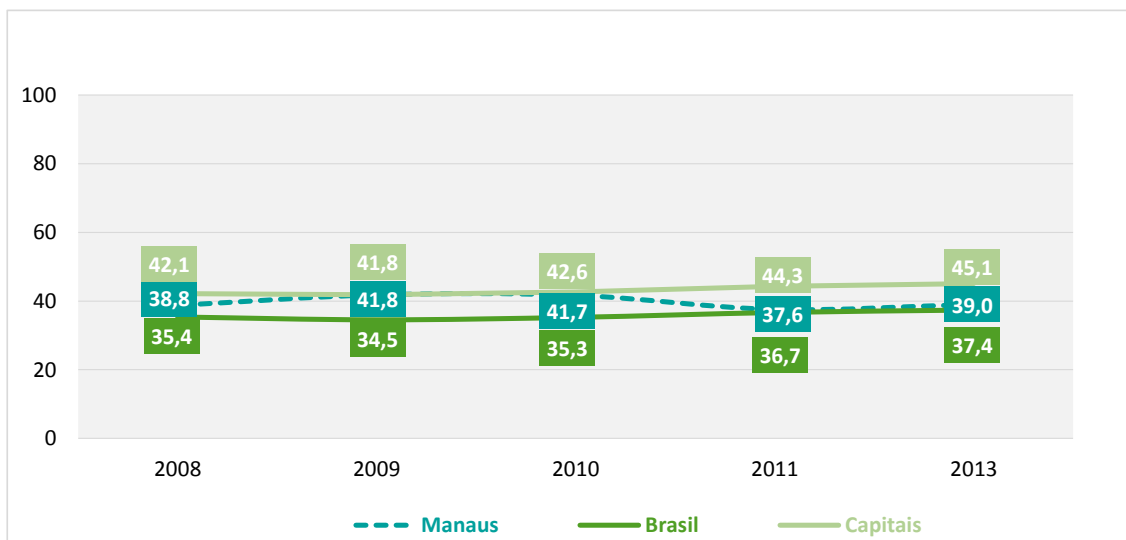
- Inexistência de uma instância de governança regional que seja responsável pela coordenação das ações de regionalização do turismo;
- Ausência de plano de desenvolvimento turístico integrado para a região turística, que determine responsabilidades e metas de mercado ou cujas ações e projetos contemplem o município avaliado;
- Não houve ações promocionais voltadas para as operadoras e os agentes de turismo receptivo focadas na região durante eventos específicos, no ano anterior;
- Inexistência de página institucional da região turística na *internet*; e
- O destino não produz ou coproduz material promocional da região turística da qual faz parte.

2.9. Monitoramento

Na dimensão *Monitoramento* foram considerados 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 2013 foi de 37,4. O destino registrou 39,0 nessa dimensão em 2013 (nível 2), índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 10. Índices Monitoramento – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 45,1 (nível 3), acima do resultado do destino nesta dimensão.

Na dimensão *Monitoramento*, o indicador foi influenciado de forma positiva por:

- Existência de pesquisa de demanda periódica, que gera dados relevantes para o planejamento do turismo no destino;
- Existência de pesquisa de oferta – Inventário da Oferta Turística; e
- Disponibilidade de um conjunto de estatísticas turísticas.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

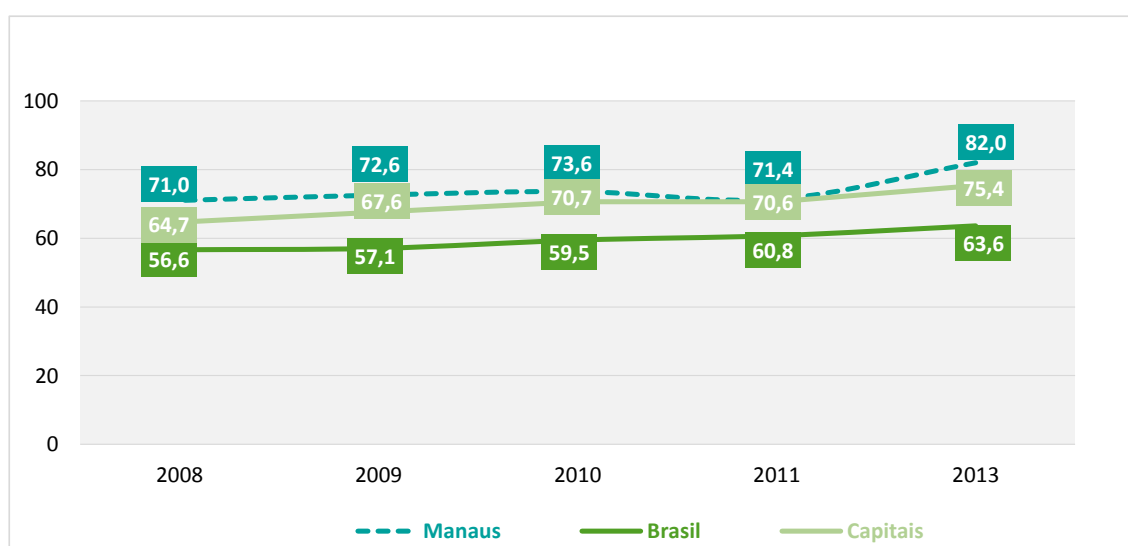
- Ausência de relatórios de conjuntura turística;
- Não acompanhamento dos objetivos da política em turismo em nível estadual e federal;
- Não monitoramento dos impactos econômicos gerados pelo turismo;
- Não monitoramento dos impactos sociais gerados pelo turismo;
- Não monitoramento dos impactos ambientais gerados pelo turismo; e
- A administração pública local não possui um setor específico de estudos que realize pesquisas em turismo.

2.10. 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 2013 foi de 63,6. O destino registrou 82,0 nessa dimensão em 2013 (nível 5), índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 11. Índices Economia local – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 75,4 (nível 4), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

Nesta dimensão, dados econômicos de fontes secundárias também foram observados, como o PIB, PIB *per capita* e volume de operações de crédito.

O indicador foi influenciado de forma positiva nesta dimensão por fatores como:

- Acesso gratuito à *internet* em diversos locais públicos;
- Presença de caixas eletrônicos de autoatendimento para saques com cartões de crédito internacionais e de casas de câmbio para turistas estrangeiros;
- Existência de políticas locais ou regionais de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços;

- Oferta de benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para empreendimentos e serviços ligados ao setor por meio do Banco da Amazônia, por exemplo; e
- Existência de um polo de produção/negócios significativo que movimenta a economia local, e gera fluxo turístico receptivo.

Entre os fatores que limitam a evolução do indicador, pode-se apontar que:

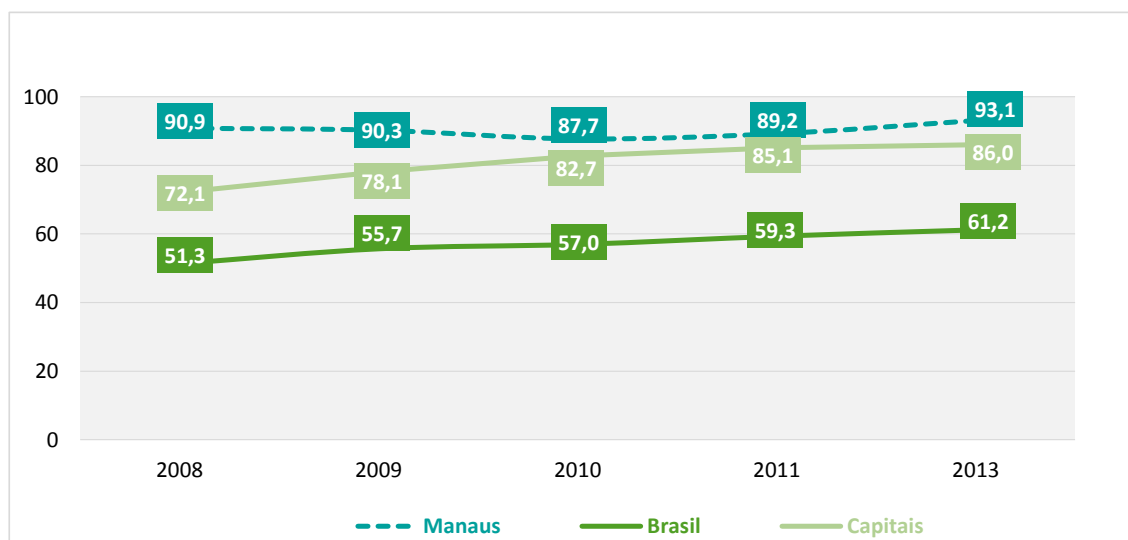
- O *Convention & Visitors Bureau* não tem atuação exclusiva no destino, sua abrangência é estadual.

2.11. Capacidade empresarial

O *Estudo de Competitividade* considerou 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 2013 foi de 61,2. O destino registrou 93,1 nessa dimensão em 2013 (nível 5), índice acima do obtido pelo destino em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 12. Índices Capacidade empresarial – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 86,0 (nível 5), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica, de formação superior e de cursos livres;
- Existência de escolas de formação em vários idiomas estrangeiros;
- Presença de grupos de redes nacionais ou internacionais do setor de turismo, no segmento de locação de automóveis e redes de meios de hospedagem;
- Existência de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários; e
- Presença de empresas que exportam mercadorias de alto valor agregado - eletrônicos.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador, estão:

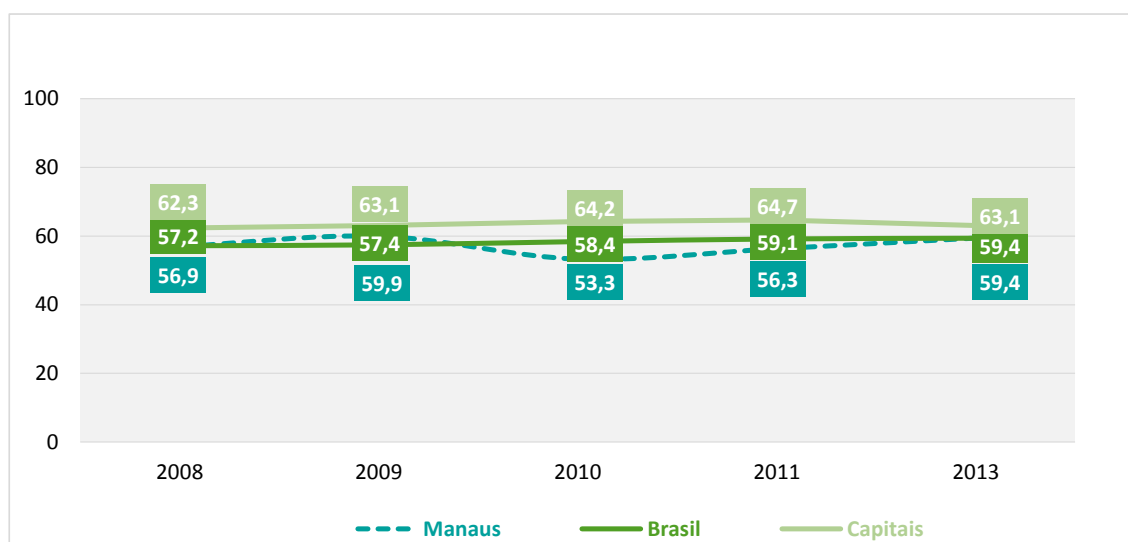
- Carência de pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de gerência em hotelaria; e
- Os adensamentos de empreendimentos turísticos não estão organizados como arranjos produtivos locais.

2.12. Aspectos sociais

O *Estudo de Competitividade* considerou 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 2013 foi de 59,4. O destino registrou 59,4 (nível 3) nessa dimensão em 2013, índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 13. Índices Aspectos sociais – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 63,1 (nível 4), acima do resultado do destino nesta dimensão.

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), foram alguns dos dados considerados na composição do índice da dimensão *Aspectos Sociais*.

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

- Investimentos em educação acima do percentual obrigatório de 25%;
- Adoção de políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes por parte do poder público municipal;
- Existência de programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local;
- Sensibilização dos cidadãos sobre a importância da atividade turística para o destino; e
- Envolvimento da sociedade civil organizada com o desenvolvimento da atividade turística por meio de sindicatos, ONGs e cooperativas.

Entre os fatores limitantes para a evolução do indicador, estão:

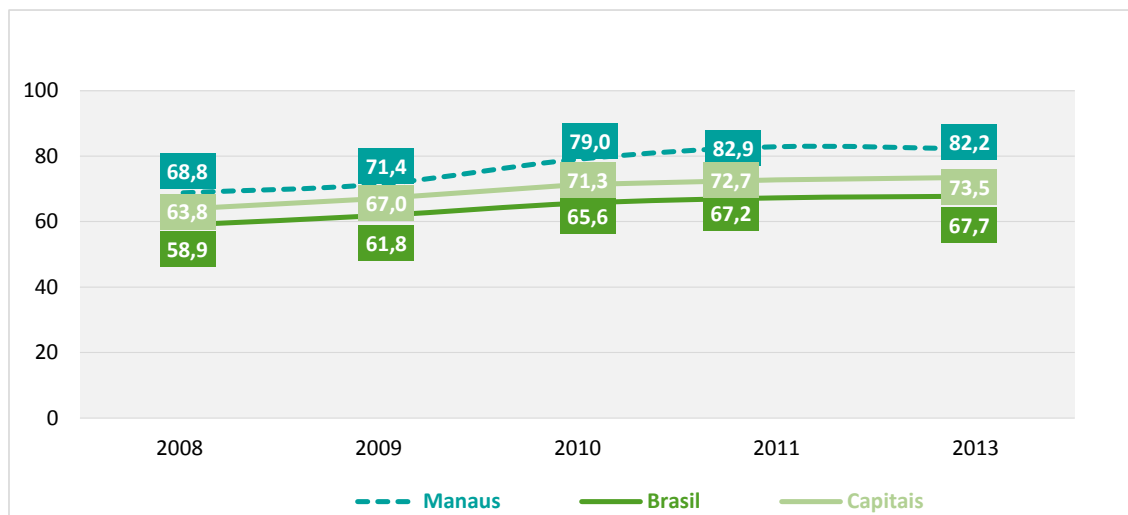
- Utilização de mão de obra informal durante a alta temporada, segundo relatos obtidos em campo;
- Diversas deficiências na formação da mão de obra no destino, incluindo gestão de negócios e idiomas, entre outras;
- Inexistência de programa específico de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo;
- Ausência de sensibilização do turista para o respeito à comunidade local, para o respeito à cultura e ao patrimônio; e
- O destino não adota instrumentos de consulta à população (não-deliberativos) sobre atividades e projetos turísticos.

2.13. 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 2013 foi de 67,7. O destino registrou 82,2 nessa dimensão em 2013 (nível 5), índice estável em relação ao obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 14. Índices Aspectos ambientais – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 73,5 (nível 4), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

O indicador 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;
- Existência de um Código Ambiental Municipal - contra o qual não há ação judicial pública;
- Rede pública de distribuição de água;
- Destinação pública de resíduos sólidos residenciais e comerciais para aterro sanitário; e
- Presença de Unidades de Conservação com atividade turística em território municipal, com destaque para a Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Tupé, que conta com conselho gestor e na qual se aplica de plano de manejo.

Entre os fatores limitantes para a evolução do indicador, figuram:

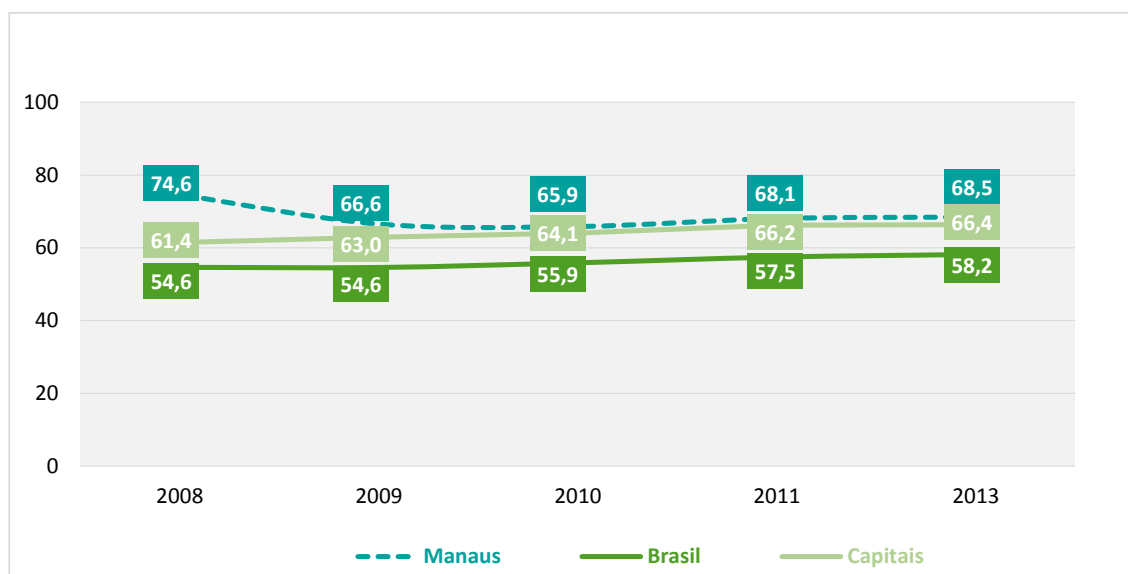
- Presença de diversas atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização no território municipal, como siderúrgica, mineradora, cimenteira, entre outras;
- Baixo índice de cobertura da rede pública de esgoto – menos de 50% da população é atendida; e
- Inexistência de serviços de coleta seletiva residencial.

2.14. Aspectos culturais

Nesta dimensão foram considerados 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 2013 foi de 58,2. O destino registrou 68,5 nessa dimensão em 2013 (nível 4), um índice estável em relação ao obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 15. Índices Aspectos culturais – destino x Brasil: 2008-2013



A média das capitais avaliadas foi de 66,4 (nível 4), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Presença de atividade artesanal típica – reconhecida em esfera internacional;
- Presença de tradições culturais evidentes e típicas, manifestações religiosas, comunidades tradicionais e grupos artísticos de manifestação popular tradicional;
- Existência de inúmeros sítios arqueológicos tombados ou registrados, com destaque para: Praça Dom Pedro, Porto dos Lages e Iranduba;
- Existência de bens tombados como patrimônio histórico, com destaque para Teatro Amazonas e Reservatório do Mocó;
- O destino aplica política municipal de cultura que, entre outros benefícios, ajuda a manter um calendário de manifestações culturais;
- Existência de fundo municipal de cultura, exclusivo e efetivo; e
- Existência de projeto para implementação de turismo cultural, o Projeto Quarta de Portas Abertas, dia de visitação no Paço da Liberdade, monumento cultural e histórico de Manaus, com visitas guiadas, exibição de filmes, palestras, programas musicais, entre outros.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador, estão:

- Ausência de patrimônio imaterial registrado e de patrimônio artístico tombado;
- O destino não possui nenhum bem que se constitua em patrimônio da humanidade pela UNESCO;
- O órgão da administração local não tem atribuição exclusiva de incentivar o desenvolvimento da cultura;
- Inexistência de legislação municipal de cultura.

3. 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 do Brasil e do grupo das capitais, registrados nas últimas três edições do Índice de Competitividade.

Ao realizar uma análise sobre a série histórica dos resultados de Manaus, é possível concluir que, em 2013, houve evolução do indicador de competitividade do destino (Índice geral) em comparação com o ano anterior da pesquisa².

² Como explicado anteriormente, para que o município possa comparar os resultados, é importante observar que se considerou, como estabilidade do índice, um aumento ou queda de até 1,0 ponto na comparação dos indicadores entre anos seguidos. Isto é, para que o destino considere que o índice evoluiu ou regrediu, é preciso que a diferença entre os resultados das pesquisas seja superior a 1,0 ponto, para mais ou para menos.

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

Dimensões	Brasil			Capitais			Manaus		
	2010	2011	2013	2010	2011	2013	2010	2011	2013
Índice geral	56,0	57,5	58,8	64,1	65,5	66,9	63,7	63,9	67,4
Infraestrutura geral	65,8	68,4	68,6	74,3	75,8	75,4	65,7	72,2	69,9
Acesso	60,5	61,8	62,6	72,0	74,0	74,9	73,4	74,8	75,3
Serviços e equipamentos turísticos	50,8	52,0	56,8	63,3	64,1	69,1	63,2	71,2	75,9
Atrativos turísticos	60,5	62,0	63,2	59,5	61,3	62,9	75,8	74,9	73,2
Marketing e promoção do destino	42,7	45,6	46,8	46,8	50,0	50,1	37,9	45,6	48,6
Políticas públicas	55,2	56,1	57,6	61,5	61,3	62,1	44,2	29,5	43,6
Cooperação regional	51,1	49,9	44,6	48,3	47,7	44,2	52,4	32,5	39,5
Monitoramento	35,3	36,7	37,4	42,6	44,3	45,1	41,7	37,6	39,0
Economia local	59,5	60,8	63,6	70,7	70,6	75,4	73,6	71,4	82,0
Capacidade empresarial	57,0	59,3	61,2	82,7	85,1	86,0	87,7	89,2	93,1
Aspectos sociais	58,4	59,1	59,4	64,2	64,7	63,1	53,3	56,3	59,4
Aspectos ambientais	65,6	67,2	67,7	71,3	72,7	73,5	79,0	82,9	82,2
Aspectos culturais	55,9	57,5	58,2	64,1	66,2	66,4	65,9	68,1	68,5

Fonte: FGV, SEBRAE, MTur, 2013

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