

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

NATAL

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	12
2.5. Atrativos turísticos	13
2.6. Marketing e promoção do destino	15
2.7. Políticas públicas.....	17
2.8. Cooperação regional.....	19
2.9. Monitoramento	20
2.10. Economia local	22
2.11. Capacidade empresarial.....	23
2.12. Aspectos sociais	25
2.13. Aspectos ambientais.....	26
2.14. Aspectos culturais.....	28
3. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	30

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 Natal foi realizada entre os dias 3 a 7 de junho 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.

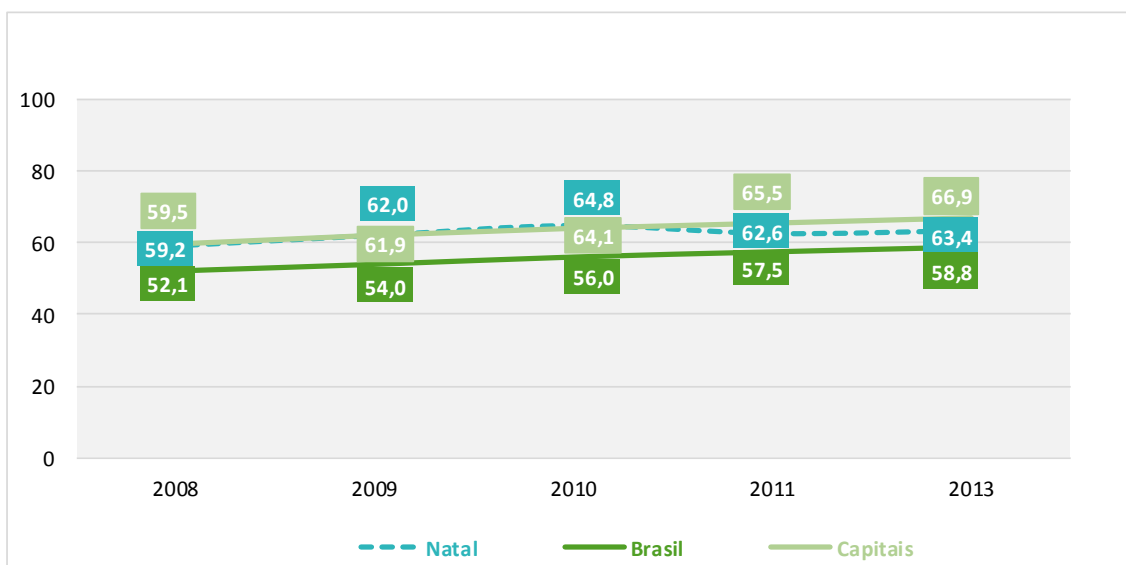
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados, a seguir, os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

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 63,4 (nível 4). Esse resultado, apresentado no gráfico a seguir, ficou estável em relação ao do índice obtido em 2011 (62,6):

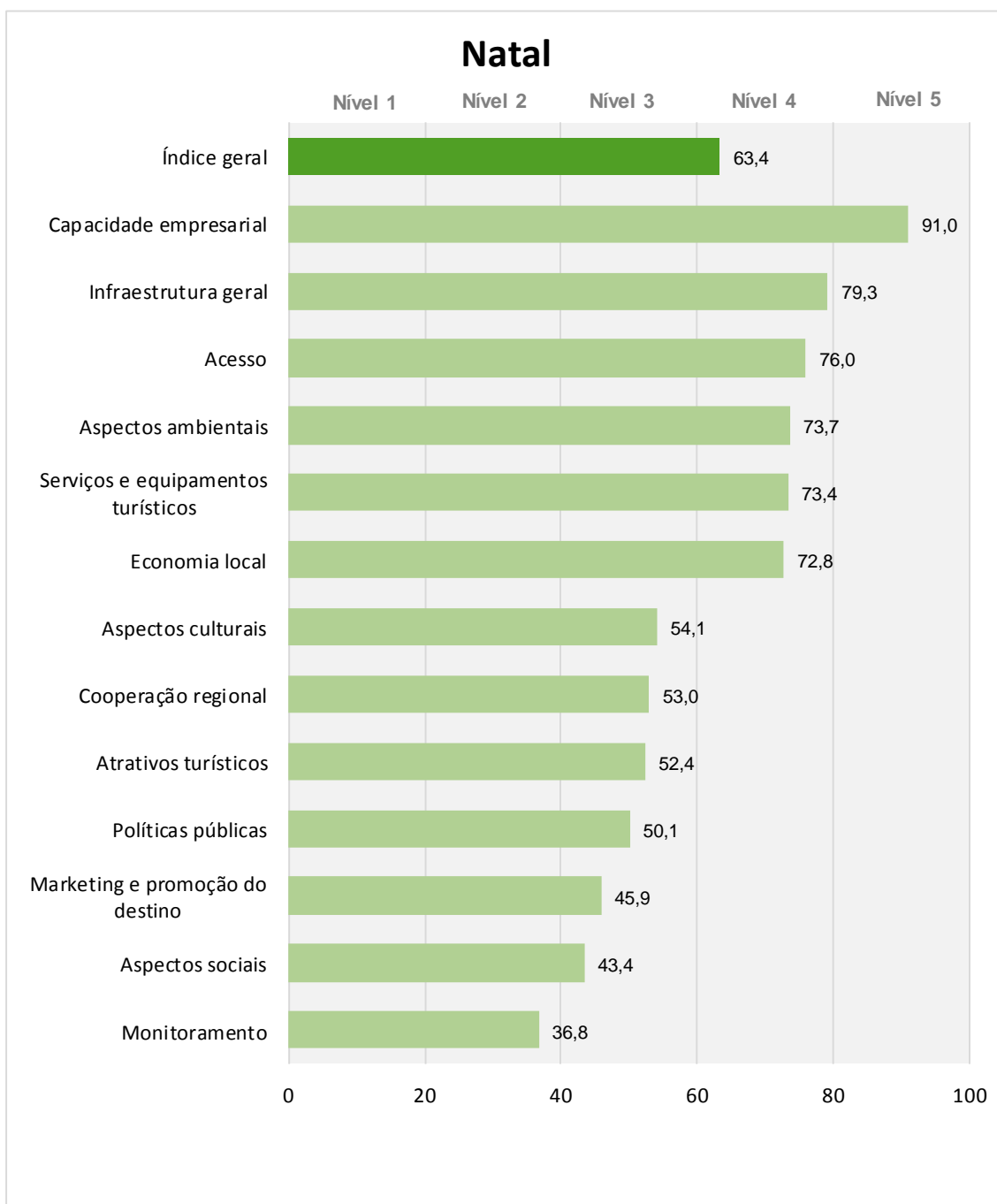
Gráfico 1. Índices gerais de competitividade – destino x Brasil: 2008-2013



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, Infraestrutura geral, Acesso, Aspectos ambientais, Serviços e equipamentos turísticos e Economia local, conforme o gráfico a seguir. Por sua vez, a dimensão com o menor nível de competitividade é Monitoramento, a qual não ultrapassou o nível 2 (abaixo de 40,4).

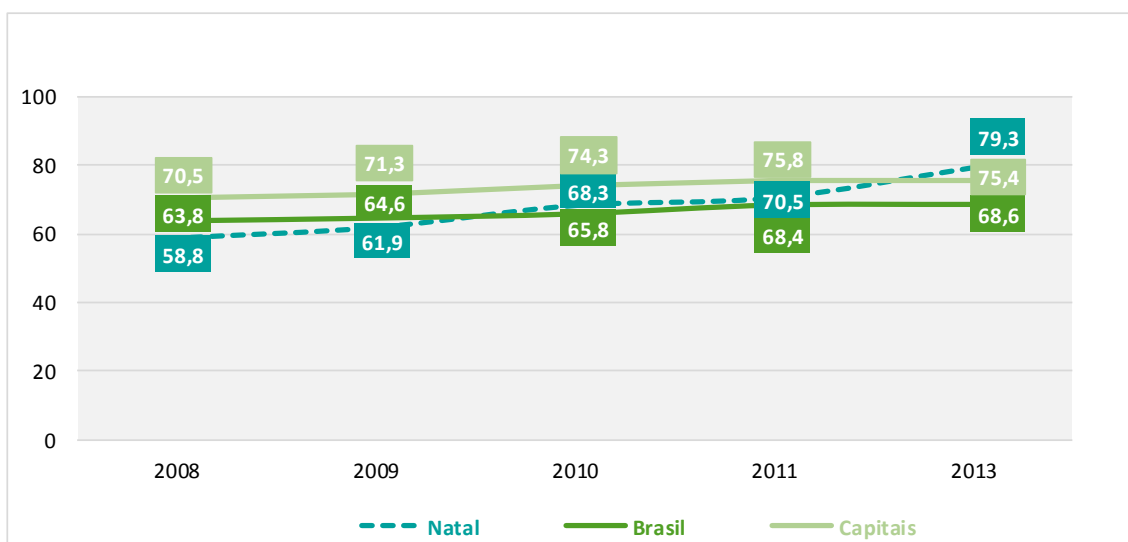
Gráfico 2. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

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 79,3. Natal registrou 70,5 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice acima 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), abaixo 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 atendimento em nível de complexidade, como: primeiro-socorro, estrutura para pequenas cirurgias, estrutura para cirurgia de emergência, setor de transfusão, dentre outros;
- Fornecimento ininterrupto de energia elétrica no período de alta temporada;
- Presença de um grupamento especial de atendimento ao turista na Polícia Militar e existência de um programa de proteção ao turista na Polícia Civil;

- Presença de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento – o grupo está localizado na Avenida Antônio Basílio, no bairro Lagoa Nova;
- Existência de Defesa Civil no destino;
- Existência de elementos de drenagem nas áreas turísticas; e
- Presença de órgão responsável pela conservação urbana.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

- Lixeiras em quantidade insuficiente, ausência de banheiros públicos no entorno das áreas turísticas; e
- A limpeza pública na área de circulação de turistas não é evidente, conforme depoimento de alguns entrevistados.

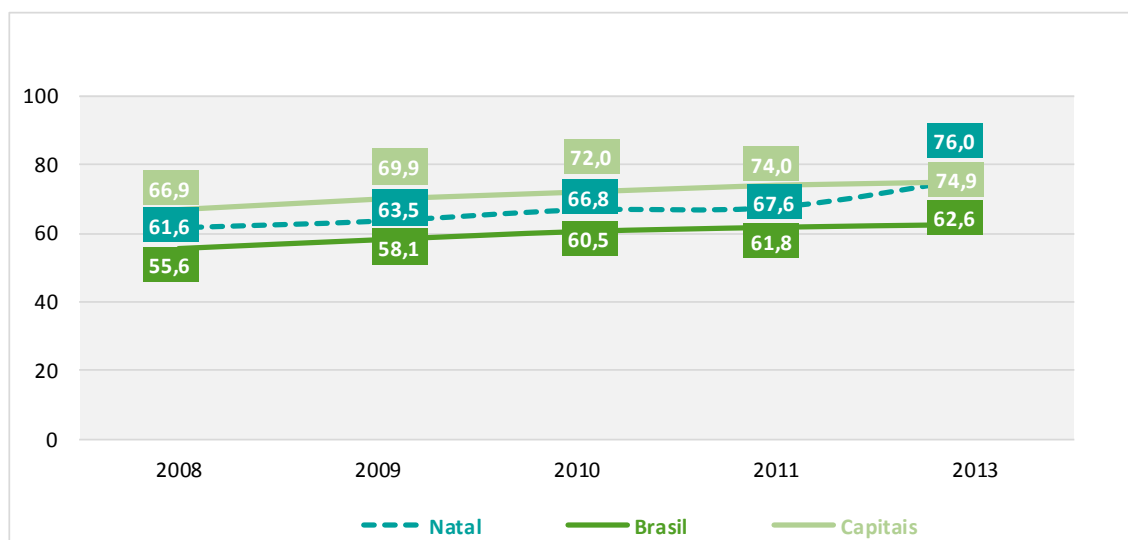
Além desses fatores, foram considerados na composição do índice, indicadores de saúde como a expectativa de vida da população, o número de estabelecimentos com atendimento de urgência, o número de postos ambulatoriais de atendimento, o número de profissionais de saúde e o número de leitos.

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 76,0 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice acima do 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), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Aeroporto em município limítrofe – Aeroporto Augusto Severo, com opções de transporte público ou concessões para atender àqueles que desembarcam no terminal aéreo para ter acesso ao destino de Natal, como táxi e ônibus convencional, conforme informado durante visita técnica ao município;
- Existência de um terminal rodoviário no destino;
- 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:

- Inexistência de terminal aquaviário que atenda ao destino;
- Inexistência de linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interligue os principais atrativos do destino;
- Existência de congestionamentos no destino e carência de vagas para estacionamento nas áreas turísticas, conforme depoimento dos entrevistados;
- e

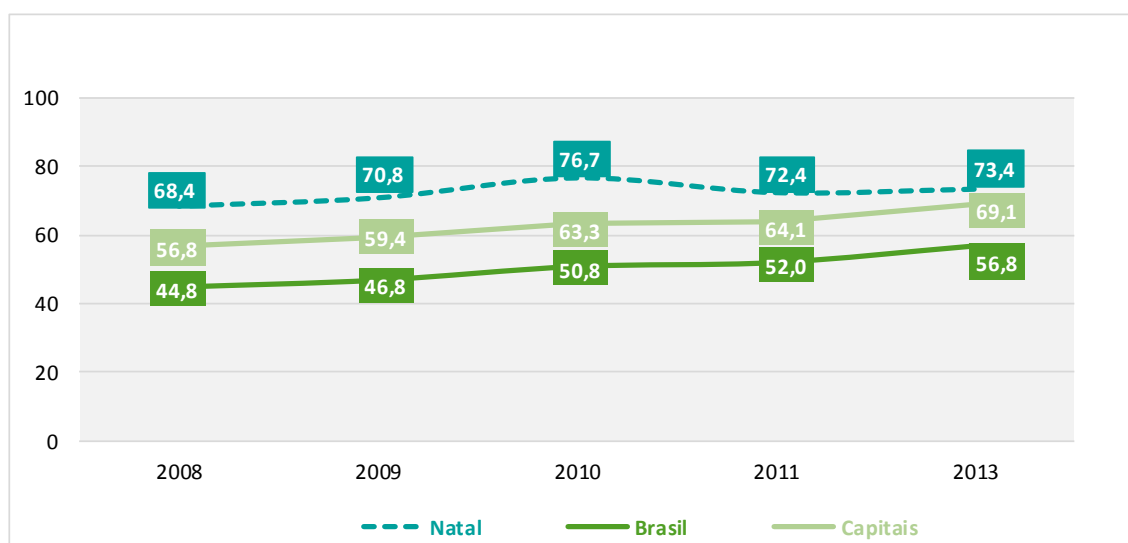
- Oferta escassa de ligações aéreas diretas entre o aeroporto do destino e seus principais centros emissores de turistas nacionais e internacionais.

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 73,4 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice estável em relação ao 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:

- Existência de Centros de Atendimento ao Turista no destino e que oferecem diversos serviços, como profissionais que fornecem informações sobre o destino e os destinos da região, *folders* e propagandas de serviços para os turistas, dentre outros serviços;
- Centro de convenções no destino – o equipamento considerado foi Centro de Convenções de Natal, que está localizado próximo às áreas turísticas;
- Oferta de espaços para a realização de eventos – salas em hotéis para eventos de pequeno, médio e grande porte;
- Disponibiliza acesso à *internet* para os hóspedes nas unidades habitacionais na maioria dos meios de hospedagem;
- Presença de empresas de receptivo que oferecem diversos serviços aos turistas, inclusive com atendimento em idioma estrangeiro;
- Disponibilidade de guias de turismo registrados pelas normas do **MTur**;
- Existência de organização representativa de guias; e
- Instituições de qualificação profissional que oferecem cursos livres, técnicos, graduação e mestrado em áreas relacionadas ao turismo.

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

- Inexistência de ampla cobertura da sinalização turística viária nos padrões internacionais recomendados;
- Ausência de sinalização turística viária em idioma estrangeiro;
- Inexistência de sinalização turística descritiva ou interpretativa nos atrativos;
- Pouca oferta de transporte público para o principal centro de convenções – Centro de Convenções de Natal;
- Ausência de políticas locais de incentivo ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em estabelecimentos de hospedagem; e
- O fato de os ambulantes não estarem orientados quanto à manipulação e preparo com higiene dos alimentos oferecidos.

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 52,4 nessa dimensão em 2013 (nível 3), 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), acima do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Existência de atrativos naturais para os quais há fluxo turístico, tais como: Morro do Careca- Praia de Ponta Negra, Parque das Dunas e Parque das Cidades;
- Presença de atrativos culturais com fluxo turístico, dos quais foram indicados como principais: Fortaleza dos Reis Magos, Teatro Alberto Maranhão, Palácio do Governo (Pinacoteca);
- Evidência de conservação urbanística do entorno do principal atrativo cultural indicado; e

- Existência de eventos programados que atraem turistas, entre os quais: Carnatal, Natal em Natal e Réveillon.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

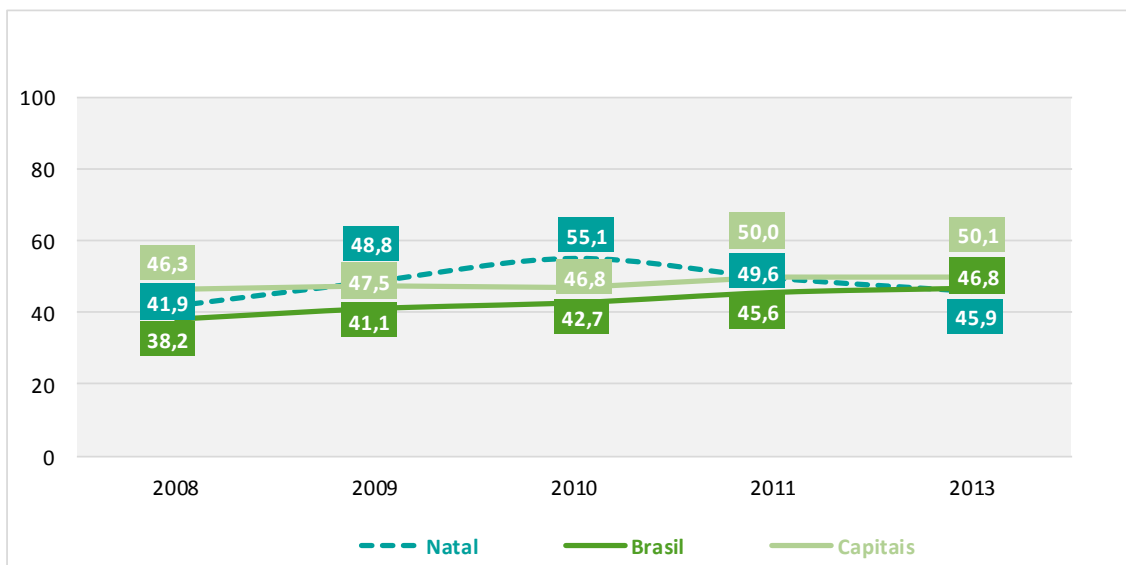
- Inexistência de estudo de capacidade de carga ou suporte para o principal atrativo natural, a fim de minimizar o impacto da atividade turística sobre os recursos;
- Conservação do entorno do principal atrativo natural indicado e da estrutura disponível no local carecem de melhorias, por exemplo, o calçadão e a sinalização;
- Inexistência de estudo de capacidade de carga para o principal atrativo cultural indicado – Fortaleza dos Reis Magos;
- Ausência de condições de acessibilidade para pessoas com deficiência no principal atrativo cultural;
- Estado da estrutura física disponível no local em que acontece o principal evento programado indicado, principalmente no que se refere à acessibilidade;
- Inexistência de atrativo de realização técnica, científica ou artística para o qual haja fluxo turístico efetivamente técnico.

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 45,9 nessa dimensão em 2013 (nível 3), um índice abaixo 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 nos últimos anos;
- O destino turístico produziu, Natal em Lisboa em 2009, evento próprio para se promover fora de seu território;
- Existência de material promocional institucional disponível em idioma estrangeiro;
- Informações turísticas sobre o destino na página institucional do município na internet – acessível pelo endereço www.natal.gov.br; e
- Existência de página promocional de turismo do destino, acessível pelo endereço www.turismo.natal.rn.gov.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;

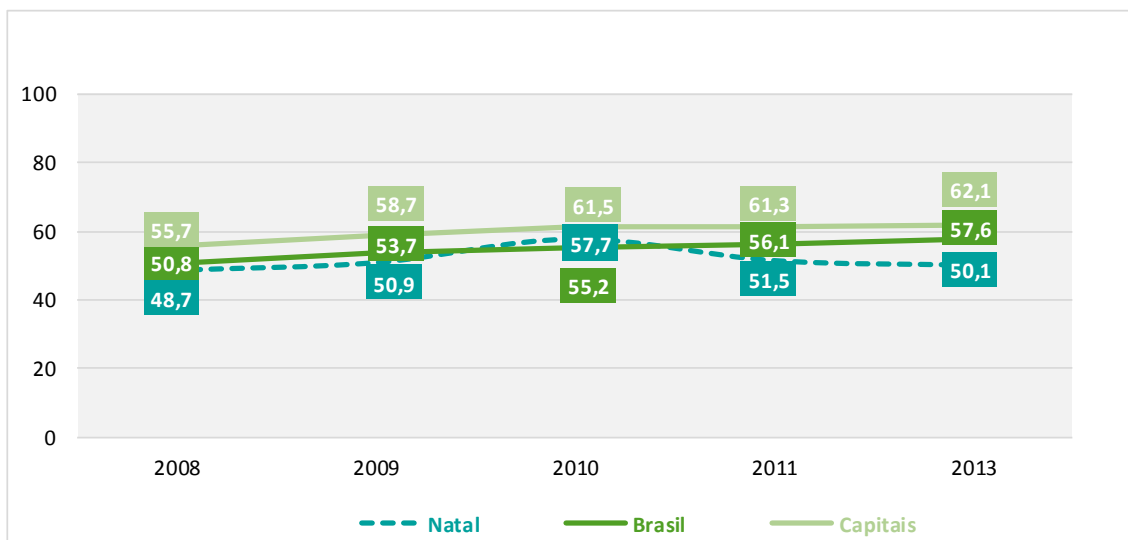
- Não participação em feiras e eventos de outros setores (não voltados especificamente ao setor de turismo), ações que ajudariam a ampliar a promoção do destino para públicos específicos no mercado nacional ou mercado internacional;
- O material promocional do destino não alerta o visitante sobre ações de combate à exploração sexual de crianças e adolescentes, tampouco sobre a importância de preservar o meio ambiente; 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 combater 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 50,1 nessa dimensão em 2013 (nível 3), um índice estável em relação ao 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:

- Existência de um órgão municipal - Secretaria de Turismo e Desenvolvimento Econômico - com atribuição de coordenar ou incentivar o desenvolvimento do turismo - ainda que não exclusivo do turismo;
- Recebimento de recursos provenientes de emendas parlamentares no ano anterior;
- Presença de instância de governança local ativa – em formato de Conselho Municipal - dedicada ao acompanhamento da atividade turística;
- Atua em cooperação com o Ministério do Turismo em programas ou convênios;
- 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;
- Não foram repassados, no ano anterior, investimentos diretos do governo federal em projetos ligados ao turismo; e

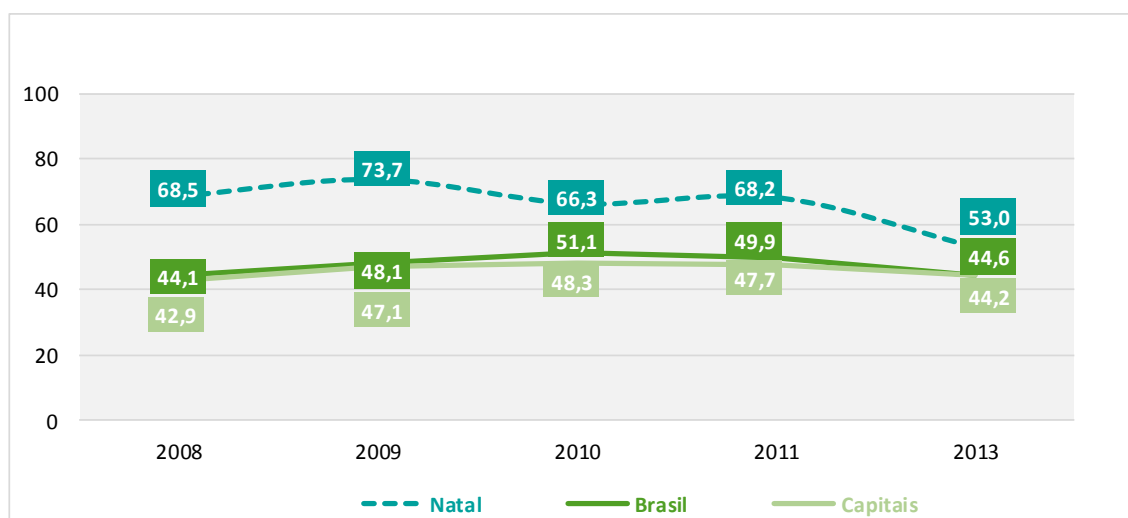
- Natal não segue nenhum planejamento formal para o setor de turismo que defina diretrizes e metas do setor para os próximos anos.

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 53,0 nessa dimensão em 2013 (nível 3), índice abaixo em relação ao 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), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Existência de instância de governança regional ativa, responsável pela coordenação das ações de regionalização do turismo;

- Existência de plano de desenvolvimento turístico integrado para a região – o PDITS da região turística; e
- O destino integra roteiros regionais, comercializados por operadores e agências locais e nacionais;

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

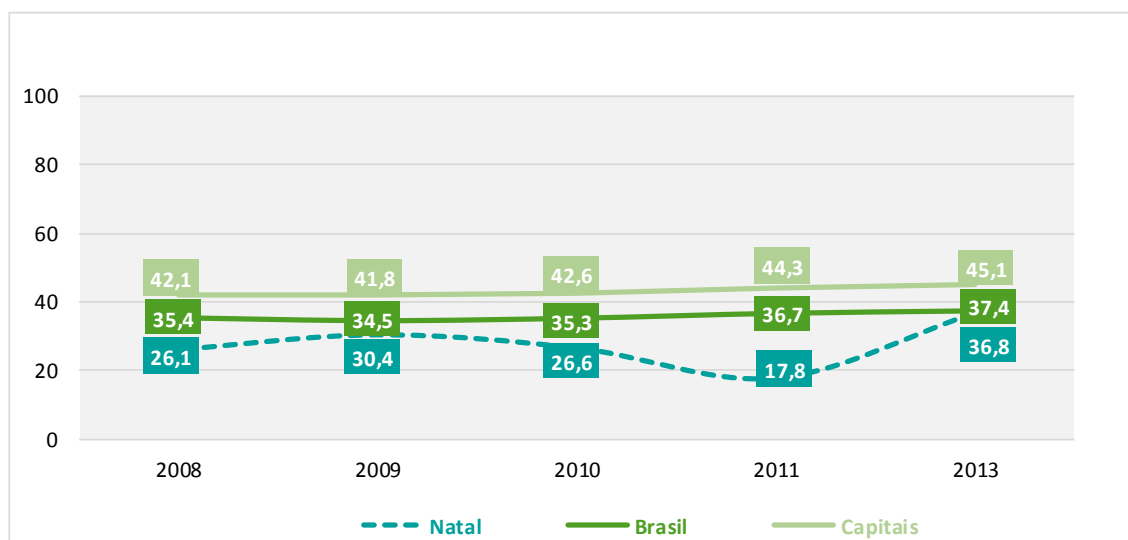
- A instância de governança regional - Conselho do Polo Costa das Dunas – não conta com a participação ativa do órgão oficial de turismo do destino;
- Não realização de ações para mobilizar atores do setor de turismo do destino para a importância da cooperação regional, no ano anterior;
- Os roteiros regionais dos quais o destino faz parte não foram elaborados com base em informações de um inventário ou cadastro da oferta turística, e não foi previsto o monitoramento de aspectos relacionados à sustentabilidade à época de sua elaboração;
- 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 36,8 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, realizada quatro vezes ao ano, que gera dados relevantes para o planejamento do turismo no destino;
- Divulgação dos dados coletados na pesquisa de demanda; e
- Existência de setor específico de estudos no âmbito da administração pública local, que realiza pesquisas em turismo.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

- Inexistência de pesquisa de oferta turística atualizada, – Inventário – para coleta de dados relevantes para a gestão, o planejamento e a divulgação de informações sobre o destino.
- Não aproveitamento dos dados coletados na pesquisa de demanda no planejamento;
- Ausência de um conjunto de estatísticas turísticas e de relatórios de conjuntura turística;
- Não acompanhamento dos objetivos da política em turismo em nível estadual e federal; e

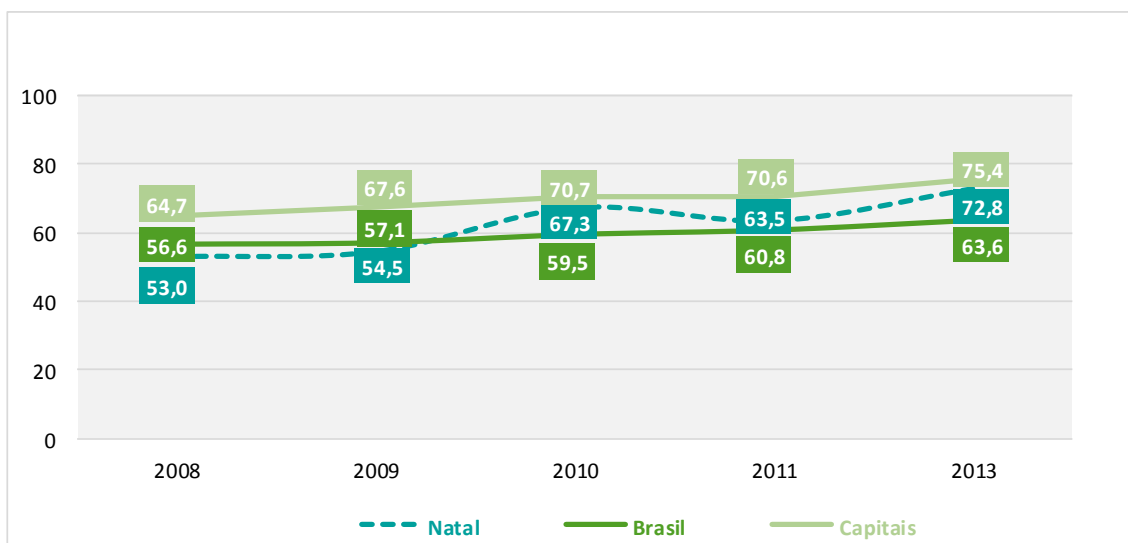
- Não monitoramento dos impactos econômicos, sociais e ambientais gerados pelo turismo.

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 63,8. O destino registrou 72,8 nessa dimensão em 2013 (nível 4), 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), acima do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Presença de caixas eletrônicos de autoatendimento para saques com cartões de crédito internacionais;
- Existência de casas de câmbio para turistas estrangeiros;
- Oferta de benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para empreendimentos e serviços ligados ao setor por meio do Banco do Nordeste; e
- Atuação de um *Convention & Visitors Bureau* exclusivo do destino – *Convention & Visitors Bureau* de Natal.

Entre os fatores que limitam a evolução do indicador, estão:

- Ausência de benefícios locais de isenção ou redução de impostos ou taxas para as atividades características do turismo.

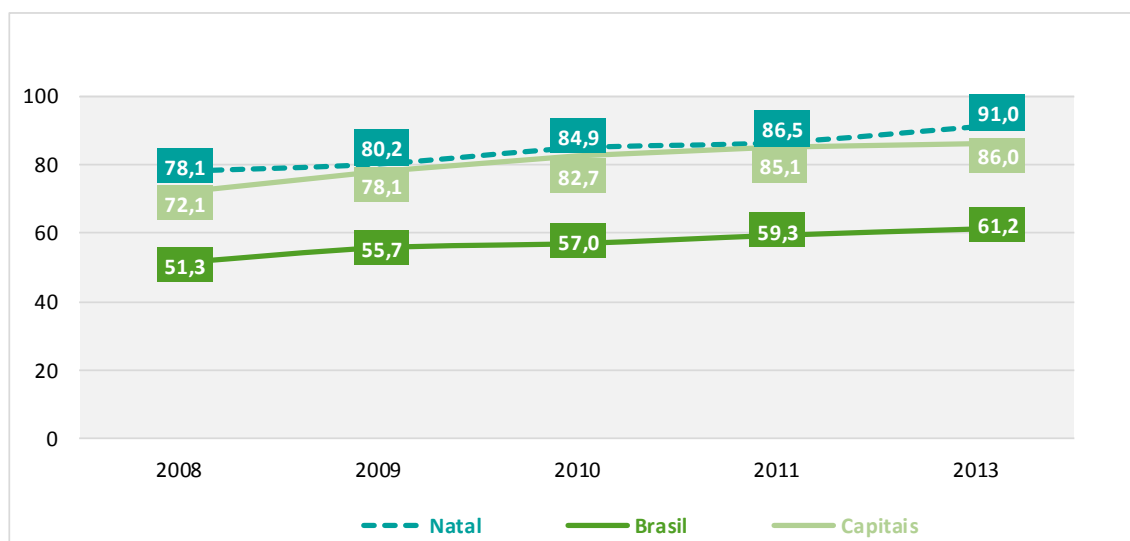
Além disso, nesta dimensão, dados econômicos de fontes secundárias também foram observados, como o PIB, PIB *per capita* e volume de operações de crédito.

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 62,1. O destino registrou 91,0 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, de cursos livres, e de escolas de formação em idioma estrangeiro;
- Pessoal local qualificado para trabalhar em cargos de gerência e administrativos em meios de hospedagem, de acordo com a opinião dos entrevistados;
- 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 adensamentos de empreendimentos turísticos que fomentam o empreendedorismo como arranjos produtivos locais; e
- Presença de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador, estão:

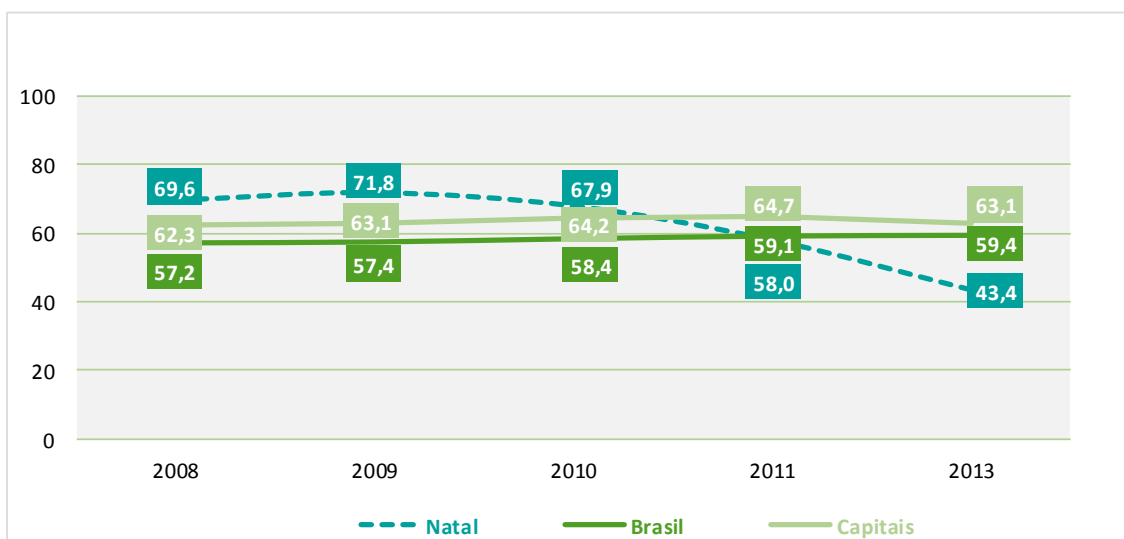
- Presença de barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos, sinalizadas pelos entrevistados - entre elas: dificuldade para obtenção do licenciamento ambiental, falta de incentivos fiscais.

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 43,4 (nível 3) nessa dimensão em 2013, índice abaixo 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:

- Adoção de programas especificamente voltados ao combate à exploração sexual de crianças e adolescentes nas empresas relacionadas com a atividade turística realizada por organização não governamental; e
- Existência de programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local, ações contínuas realizadas por órgãos municipais e instituições de ensino, para preservar os espaços e melhorar a circulação de turistas.

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

- Os investimentos direcionados pelo município para a educação não ultrapassam o percentual obrigatório de 25%;
- Utilização de mão de obra informal durante a alta temporada, segundo relatos obtidos em campo;
- Inexistência de políticas de combate à exploração sexual de crianças e adolescentes por parte do poder público municipal;
- Ausência de sensibilização dos cidadãos sobre os impactos da atividade turística para o destino, tanto positivos quanto negativos; e
- Ausência de sensibilização do turista para o respeito à comunidade local ou para o respeito à cultura e ao patrimônio.

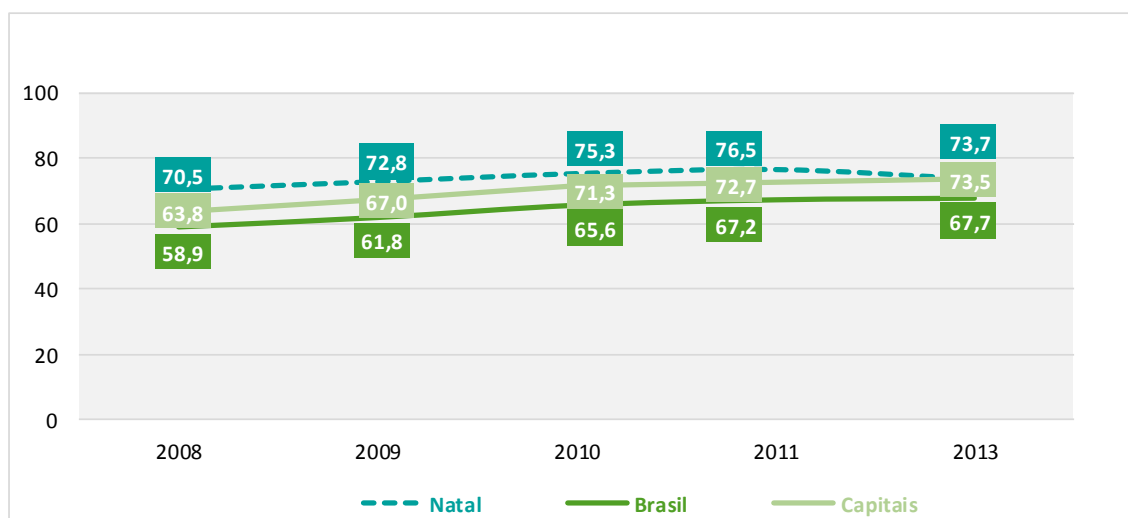
2.13. Aspectos ambientais

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 73,7 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice abaixo do 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 - Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo;
- Existência de um Código Ambiental Municipal ou similar - contra o qual não há ação judicial pública;
- Rede pública de distribuição de água;
- Disponibilidade de sistema público de coleta de esgoto com configuração de separador absoluto que atende ao destino; e
- Destinação pública de resíduos sólidos residenciais e comerciais para aterro sanitário.

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

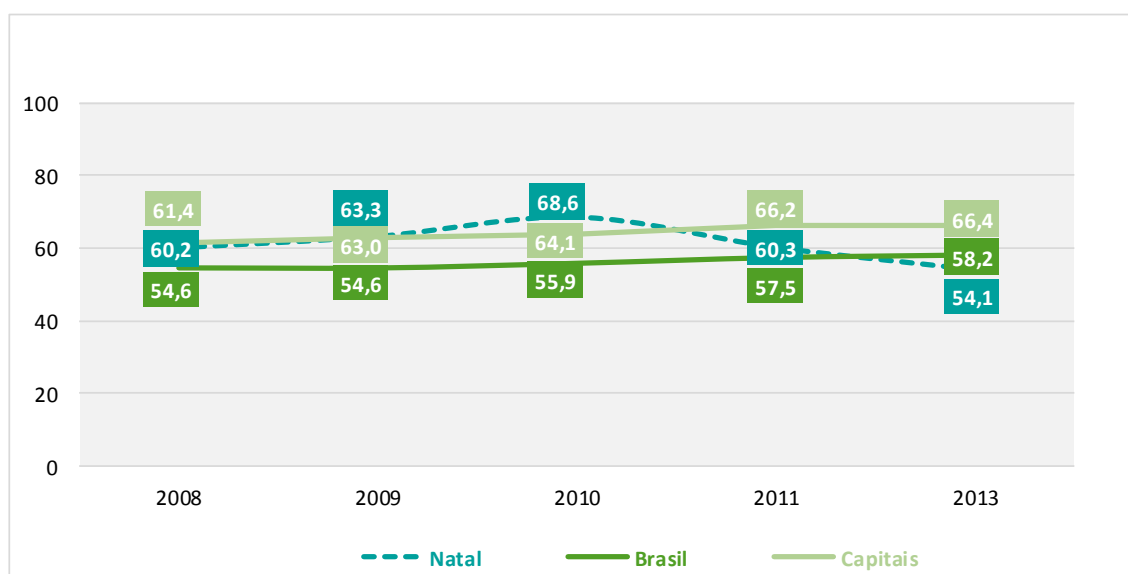
- Presença de atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização no território municipal, como indústria química e retirada fluvial de areia;
- Ausência de estação de tratamento de água para a sua reutilização;
- Ausência de campanha periódica para a utilização racional e econômica de água no destino; e
- Baixo índice de cobertura da rede pública de esgoto.

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 54,1 nessa dimensão em 2013 (nível 3), um índice abaixo do 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), acima do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Existência de culinária típica pela qual o destino é reconhecido em esfera nacional, principalmente os pratos feitos a base de camarão;
- Manifestações religiosas no destino – Festa da Nossa Senhora do Rosário, Festa dos Reis Magos, e a presença de grupos artísticos de manifestação popular tradicional, como o Grupo de Dança Araruna;
- Existência de sítio arqueológico tombado ou registrado e a existência de patrimônios artísticos e históricos tombados considerados atrativos turísticos, como a Fortaleza dos Reis Magos;
- Presença de órgão da administração local com atribuição exclusiva de incentivar o desenvolvimento da cultura, a Fundação Cultural Capitania das Artes - FUNCART;
- O destino aplica política municipal de cultura que, entre 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
- O destino aderiu ao Sistema Nacional de Cultura.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador, estão:

- Ausência de patrimônio imaterial registrado;
- O destino não conta com projeto de implementação de turismo cultural; e
- Não monitoramento da utilização turística do patrimônio cultural por meio da aplicação de plano de capacidade de suporte ou carga.

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 Natal, é possível concluir que, em 2013, houve estabilidade 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			Natal		
	2010	2011	2013	2010	2011	2013	2010	2011	2013
Índice geral	56,0	57,5	58,8	64,1	65,5	66,9	64,8	62,6	63,4
Infraestrutura geral	65,8	68,4	68,6	74,3	75,8	75,4	68,3	70,5	79,3
Acesso	60,5	61,8	62,6	72,0	74,0	74,9	66,8	67,6	76,0
Serviços e equipamentos turísticos	50,8	52,0	56,8	63,3	64,1	69,1	76,7	72,4	73,4
Atrativos turísticos	60,5	62,0	63,2	59,5	61,3	62,9	49,4	53,7	52,4
Marketing e promoção do destino	42,7	45,6	46,8	46,8	50,0	50,1	55,1	49,6	45,9
Políticas públicas	55,2	56,1	57,6	61,5	61,3	62,1	57,7	51,5	50,1
Cooperação regional	51,1	49,9	44,6	48,3	47,7	44,2	66,3	68,2	53,0
Monitoramento	35,3	36,7	37,4	42,6	44,3	45,1	26,6	17,8	36,8
Economia local	59,5	60,8	63,6	70,7	70,6	75,4	67,3	63,5	72,8
Capacidade empresarial	57,0	59,3	61,2	82,7	85,1	86,0	84,9	86,5	91,0
Aspectos sociais	58,4	59,1	59,4	64,2	64,7	63,1	67,9	58,0	43,4
Aspectos ambientais	65,6	67,2	67,7	71,3	72,7	73,5	75,3	76,5	73,7
Aspectos culturais	55,9	57,5	58,2	64,1	66,2	66,4	68,6	60,3	54,1

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.