

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

PETRÓPOLIS

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	14
2.6. Marketing e promoção do destino	16
2.7. Políticas públicas.....	18
2.8. Cooperação regional.....	20
2.9. Monitoramento	22
2.10. Economia local	24
2.11. Capacidade empresarial.....	25
2.12. Aspectos sociais	27
2.13. Aspectos ambientais.....	28
2.14. Aspectos culturais.....	30
3. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE.....	33

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 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 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 não 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 Petrópolis foi realizada entre os dias 20 e 24 de maio 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.

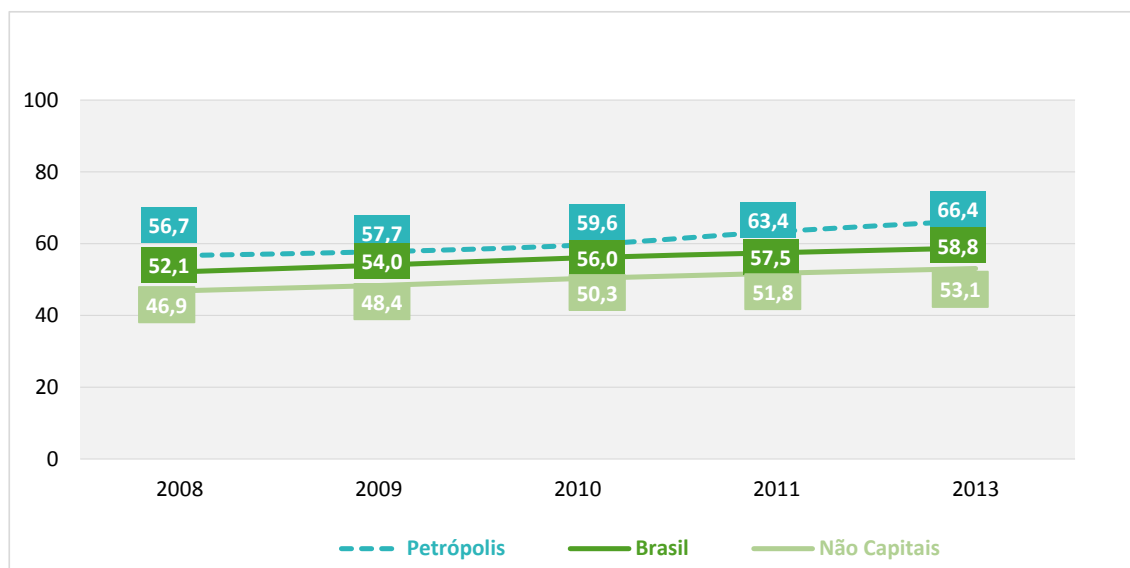
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados, a seguir, os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

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 66,4 (nível 4). Esse resultado, apresentado no gráfico a seguir, ficou acima do índice obtido em 2011 (63,4):

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

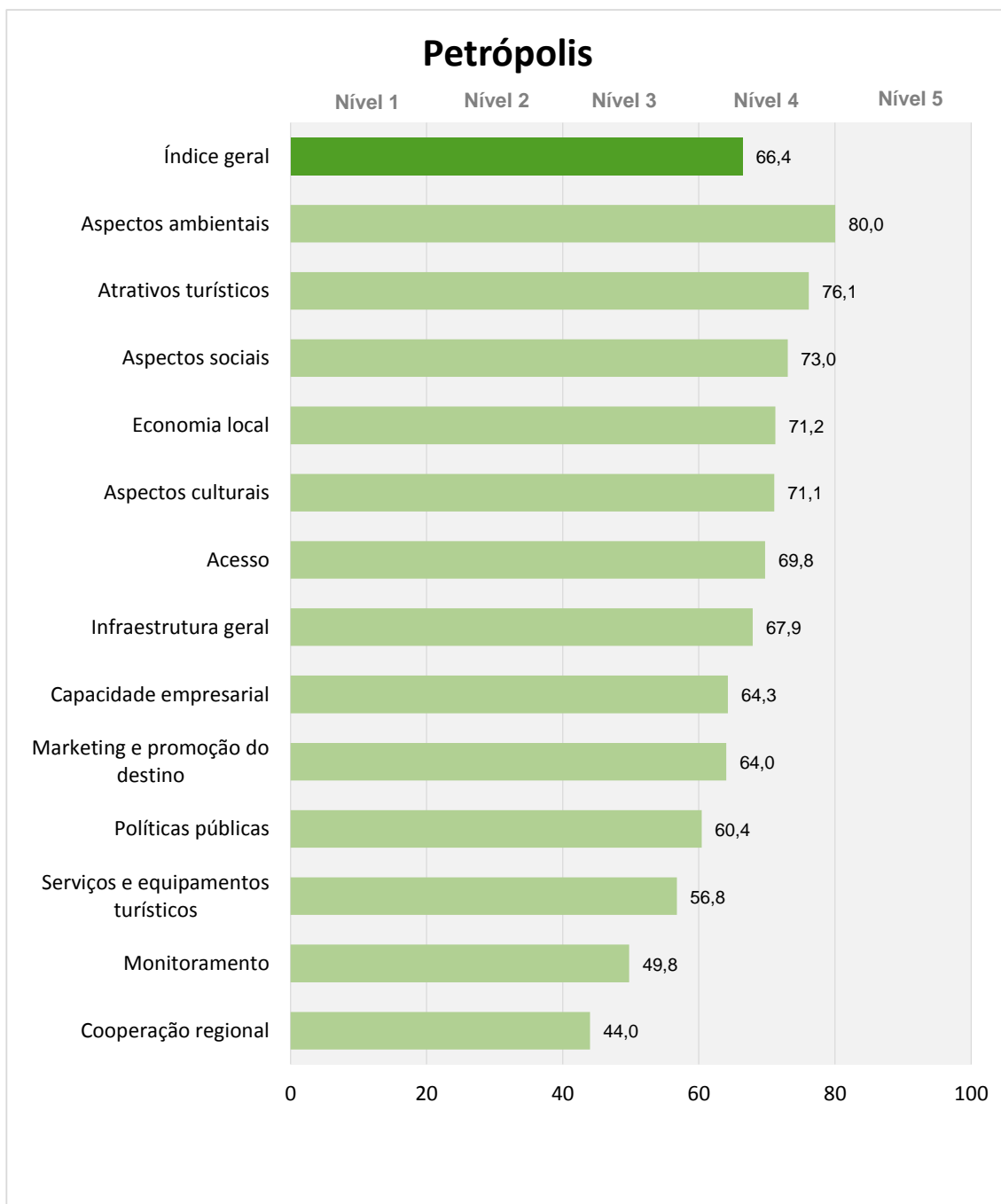


Observa-se no Gráfico 1 o comportamento dos indicadores do destino ao longo das cinco edições da pesquisa. Em 2013, o índice evoluiu, atingindo um nível de competitividade superior a 2011.

O Gráfico 1 apresenta a média Brasil e média das não 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 não capitais foi de 53,1.

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 Aspectos ambientais, Atrativos turísticos e Aspectos sociais, conforme o gráfico a seguir. Por sua vez, as dimensões com os menores níveis de competitividade são Cooperação regional, Monitoramento, Serviços e equipamentos turísticos e Políticas públicas, as quais não ultrapassaram o nível 3 (abaixo de 60,4).

Gráfico 2. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

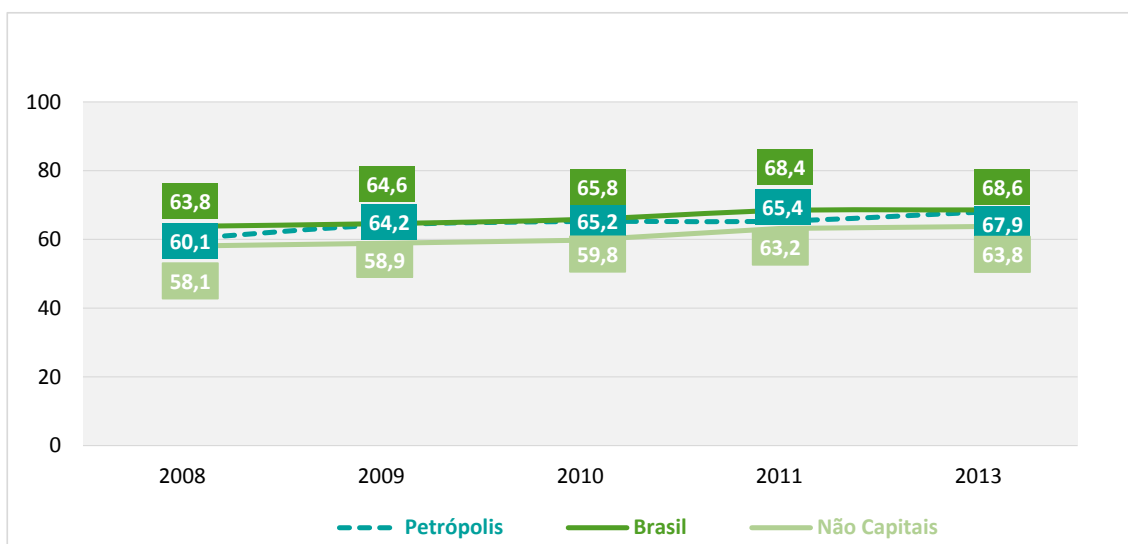


2.2. Infraestrutura geral

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. Petrópolis registrou 67,9 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 não capitais avaliadas foi de 63,8 (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 estrutura para cirurgias de emergência e transfusão de sangue;
- Fornecimento ininterrupto de energia elétrica no período de alta temporada;
- Presença de Corpo de Bombeiros com grupo de busca e salvamento;
- Existência de Defesa Civil no destino;
- Atuação de guarda municipal com programa de “Ronda Turística”;

- Existência de elementos de drenagem nas áreas turísticas;
- Presença de órgão responsável pela conservação urbana; e
- Disponibilidade de abrigos de ônibus, telefones públicos e iluminação em quantidade suficiente e bom estado de conservação, no entorno das áreas turísticas.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

- Ausência de grupamento de polícia militar especializado no atendimento ao turista;
- Inexistência de programa de proteção ao turista na Polícia Civil; e
- Quantidade insuficiente de lixeiras e banheiros públicos no entorno das áreas turísticas.

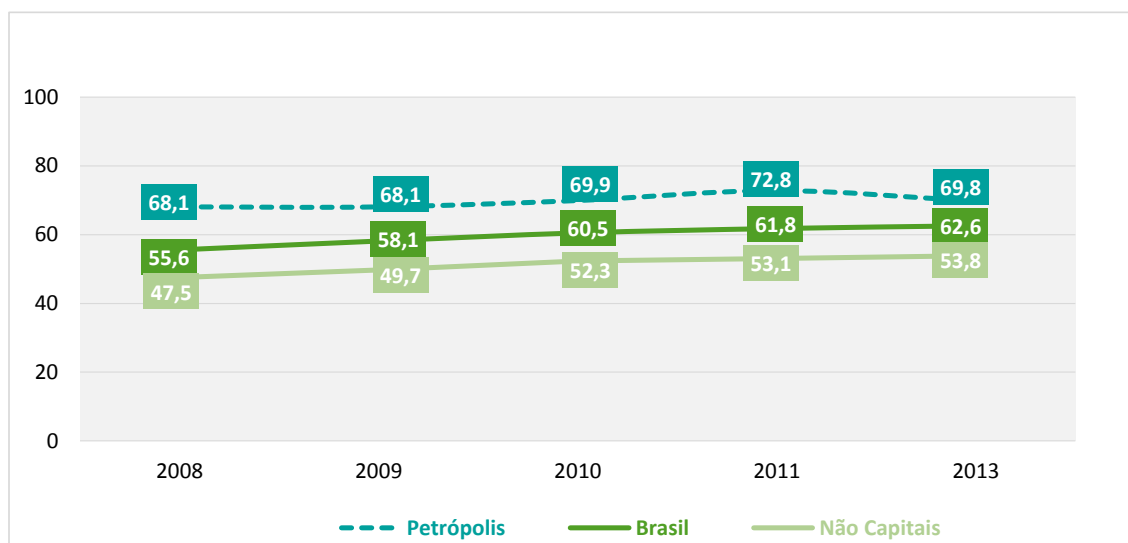
Além desses fatores, foram considerados na composição do índice, indicadores de saúde como a expectativa de vida da população, o número de estabelecimentos com atendimento de urgência, o número de postos ambulatoriais de atendimento, o número de profissionais de saúde e o número de leitos.

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 69,8 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice abaixo do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas foi de 53,8 (nível 3), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Aeroporto que atende ao município fora de seu território - Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro / Galeão - Antonio Carlos Jobim, com sinalização interna em idioma estrangeiro, facilidades para pessoas com deficiências e locadoras de veículos;
- Opções de transporte público ou concessões para atender àqueles que desembarcam no terminal aéreo do Galeão – táxi comum e especial e ônibus convencional e executivo, conforme visita técnica;
- Existência de um terminal rodoviário no destino, com sanitários limpos, condições adequadas de conforto para os passageiros e adequações para pessoas com deficiência;
- 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:

- Condições do terminal aeroportuário que atende ao destino conforme constatado em visita técnica, tais como: cadeiras em quantidade insuficiente

para a demanda, aparelhos de ar condicionado com defeito, elevadores fora de serviço e sanitários não higienizados;

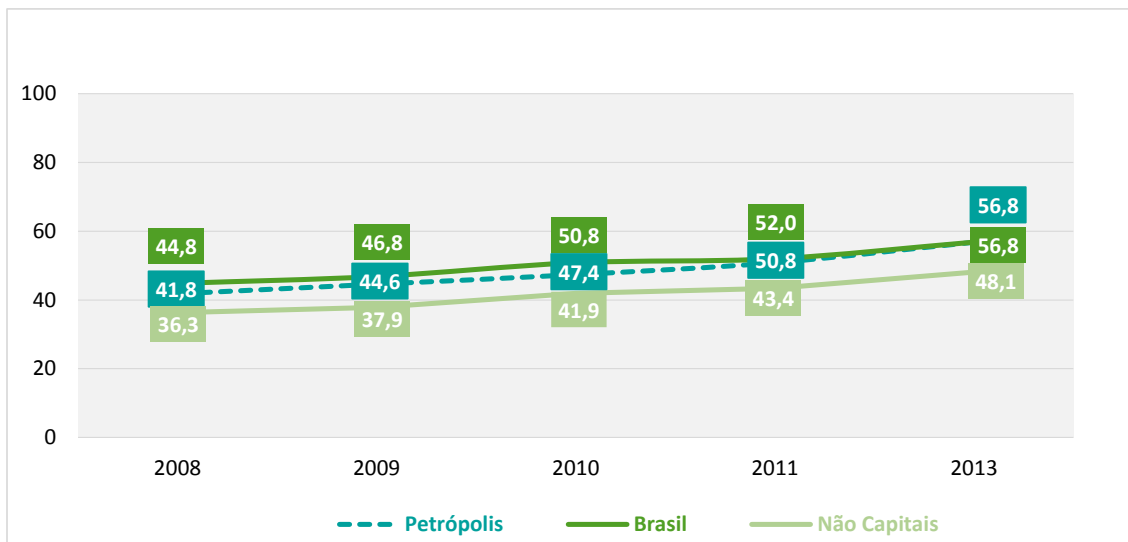
- Inexistência de terminal ferroviário que atenda ao destino;
- Inexistência de linha regular de transporte turístico (ônibus ou similar) que interligue os principais atrativos do destino;
- Existência de congestionamentos no destino, sobretudo nas ruas do Centro ao redor das quais se espalham os principais atrativos; 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 também registrou 56,8 nessa dimensão em 2013 (nível 3), 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 não capitais avaliadas foi de 48,1 (nível 3), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Sinalização turística viária nos padrões internacionais recomendados pelo Mtur, conservada e com informações disponíveis em idioma estrangeiro;
- Existência de cinco Centros de Atendimento ao Turista no destino, que oferecem diversos serviços, como contatos de operadoras, guias, agências e display com folders e propagandas de serviços para os turistas no destino e seu entorno;
- Oferta de espaços para a realização de eventos, como os auditórios da Universidade Católica de Petrópolis e do Laboratório Nacional de Computação Científica, bem como salas em hotéis para eventos de até 300 pessoas;
- 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 e de graduação nas áreas relacionadas ao turismo no município, como hotelaria, formação de guias e gastronomia.

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

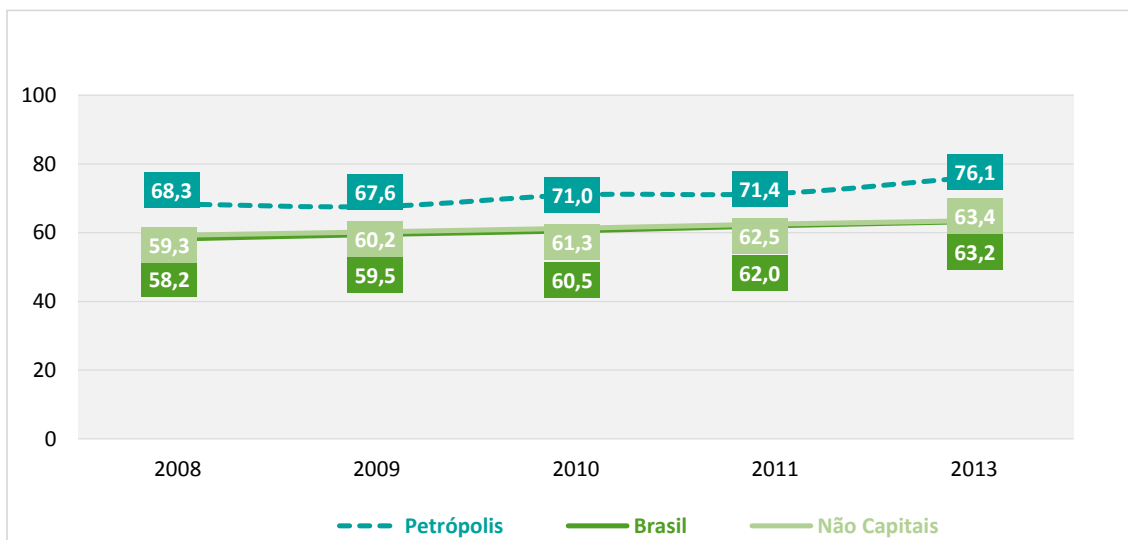
- Inexistência de sinalização turística descritiva ou interpretativa nos atrativos;
- Ausência de um centro de convenções que atenda ao destino;
- Ausência de políticas locais de incentivo ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em estabelecimentos de hospedagem;
- Não cumprimento dos quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida por parte da maioria dos meios de hospedagem; e
- O fato de os restaurantes não estarem orientados quanto à manipulação e preparo com higiene dos alimentos oferecidos, além da inexistência de código sanitário municipal.

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 63,4. O destino registrou 76,1 nessa dimensão em 2013 (nível 4), um índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas foi de 63,2 (nível 3), abaixo 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 o Parque Nacional da Serra dos Órgãos (Parnaso), o Parque Cremeri e o Parque Municipal de Petrópolis;
- Evidência de conservação ambiental do entorno do principal atrativo natural indicado – Parnaso –, conforme observado em visita técnica;
- Presença de atrativos culturais com fluxo turístico, dos quais foram indicados como principais: o Museu Imperial de Petrópolis, o Museu Casa de Santos Dumont e o Palácio de Cristal;
- Adoção de quesitos de acessibilidade (rampas, banheiros adaptados e elevadores para cadeirantes) e monitoramento do limite de capacidade de carga/control de visitantes no principal atrativo cultural;
- Existência de eventos programados que atraem turistas, entre os quais a Bauernfest, o Natal de Luz e o Petrópolis Gourmet;
- 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, com

destaque para Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC), principal atrativo indicado nesta categoria; e

- São adotados quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência no LNCC.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

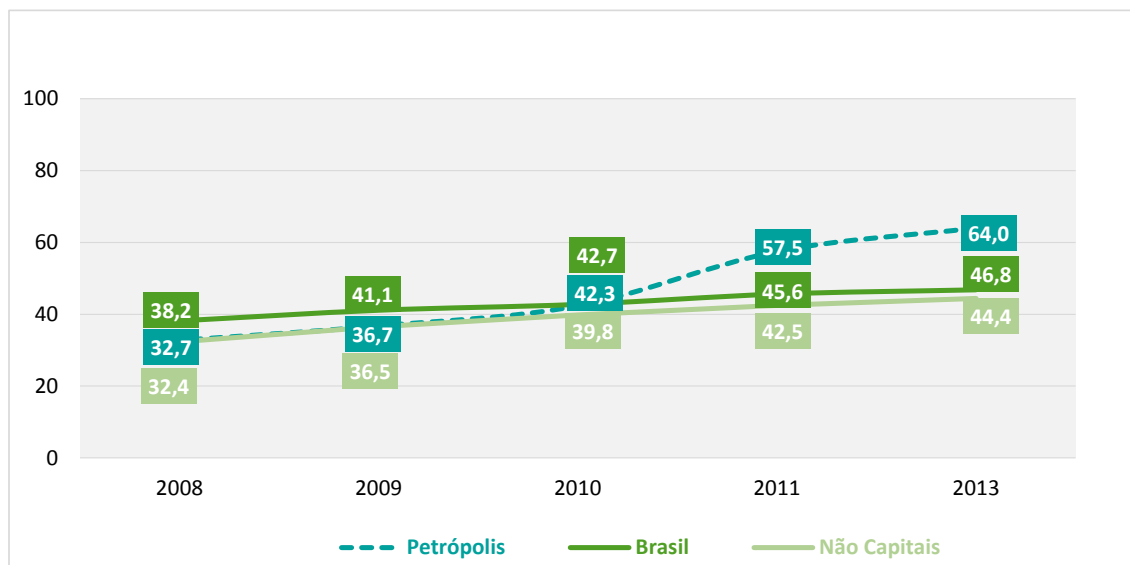
- Inexistência de estudo de capacidade de carga ou suporte para o Parnaso, a fim de minimizar o impacto da atividade turística sobre os recursos;
- Estrutura de acesso ao Parnaso pelo destino, que carece de estacionamento, centro de visitantes e local para alimentação, bem como de adequações para o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- Carência de recursos que viabilizem o acesso ou circulação de pessoas com deficiência;
- Estado da estrutura física disponível no local em que acontece o principal evento programado indicado, o Palácio de Cristal; e
- Ausência de recursos que confirmem acessibilidade para pessoas com deficiência 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 64,0 nessa dimensão em 2013 (nível 4), 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 não capitais avaliadas foi de 44,4 (nível 3), abaixo 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:

- Existência de um plano de marketing formal, elaborado com a colaboração de diversos atores, que contempla a relação com agências e operadoras e com indicadores de desempenho definidos;
- Participação em feiras e eventos do setor de turismo nos últimos dois anos;
- Participação contínua em feiras e eventos de outros setores (não voltados especificamente ao setor de turismo), de forma a ampliar a promoção do destino para públicos específicos no mercado nacional;
- Avaliação dos resultados dos eventos dos quais o destino participa, por meio de contagem de relacionamentos estabelecidos e de negócios efetivados. Esta prática ocorre em eventos de turismo e em eventos de outros setores não diretamente ligados ao turismo;
- Existência de material promocional institucional disponível em idioma estrangeiro;
- Existência de material promocional que apresenta a oferta de espaços estruturados para eventos no destino;
- O material promocional do destino passa por revisão ortográfica profissional;

- Agenda de eventos disponível para consulta gratuitamente, de forma impressa e online;
- Informações turísticas sobre o destino na página institucional do município na *internet* – acessível pelo endereço www.petropolis.rj.gov.br; e
- Existência de página promocional de turismo do destino, acessível pelo endereço www.destinopetropolis.com.br, também em idioma estrangeiro.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

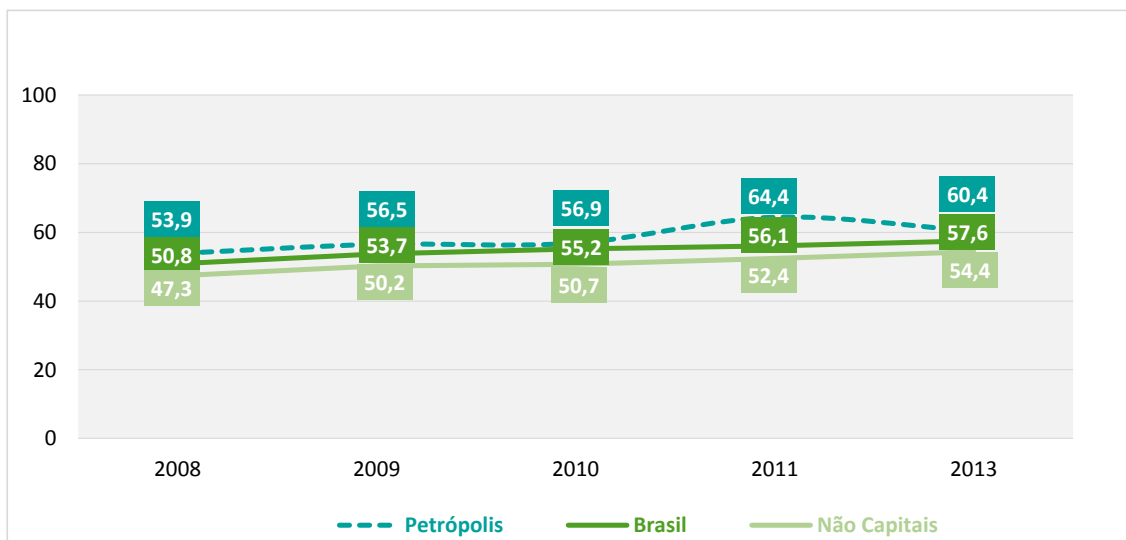
- O destino não promoveu evento próprio para divulgar seus atrativos e equipamentos fora de seu território nos últimos cinco anos;
- O material promocional do destino não alerta o visitante sobre ações de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes, tampouco sobre a importância de preservar o meio ambiente; 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 60,4 nessa dimensão em 2013 (nível 3), um índice abaixo do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas foi de 54,4 (nível 3), abaixo 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 - Fundação de Cultura e Turismo de Petrópolis - com atribuição de coordenar ou incentivar o desenvolvimento do turismo - ainda que não exclusivo do turismo – e que dispõe de recurso próprio extraorçamentário para coordenar e incentivar o desenvolvimento do setor;
- A Fundação desenvolveu, no ano anterior, projetos em conjunto com outras secretarias em atividades relacionadas ao turismo, entre eles a formatação do projeto Circuito a Pé e a elaboração de Termo de Referência para pré-projetos do centro de convenções e de circuitos rurais;
- Recebimento de recursos provenientes de emendas parlamentares no ano anterior;
- Presença de instância de governança local ativa – em formato de conselho municipal de turismo - dedicada ao acompanhamento da atividade turística;
- Existência de Plano Diretor Municipal, que contempla o setor de turismo;
- Existência de planejamento formal para o setor de turismo - Lei no. 6771/2010, Plano Petrópolis Imperial; 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 - Fundação de Cultura e Turismo de Petrópolis;
- O órgão gestor de turismo não dispõe de fonte de recurso próprio extraordinário para coordenar e incentivar o desenvolvimento do setor;
- Não recebimento de investimentos diretos do governo estadual em projetos que visam ao desenvolvimento do turismo, no ano anterior; e
- O Plano Diretor Municipal encontra-se desatualizado.

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 44,0 nessa dimensão em 2013 (nível 3), índice abaixo do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas foi de 44,9 (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 faz parte de uma instância de governança regional - Conselho Serra Verde Imperial – que conta com a participação ativa de diversos atores do segmento turístico da região Serra Verde Imperial e que está formalmente constituída seguindo os princípios do Programa de Regionalização do Ministério do Turismo;
- A instância de governança regional dispõe de um gestor executivo com dedicação parcial à coordenação e realiza parcerias com os setores públicos e privados dos municípios que representa;
- Foram realizadas ações, especialmente dentro do projeto Sabores e Cenários, para mobilizar atores do segmento turístico do destino para a importância da cooperação regional, no ano anterior;
- Existência de projetos de cooperação regional compartilhados entre o município avaliado e outros destinos da região Serra Verde Imperial, com destaque a formatação da produção cervejeira da região como produto turístico;
- O destino integra roteiros regionais, comercializados por operadores e/ou agências, estruturados com a participação de atores do *trade* turístico; e

- A elaboração dos roteiros regionais dos quais o destino faz parte considerou questões de sustentabilidade, como os princípios de sustentabilidade constantes nos documentos do Plano de Regionalização.

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

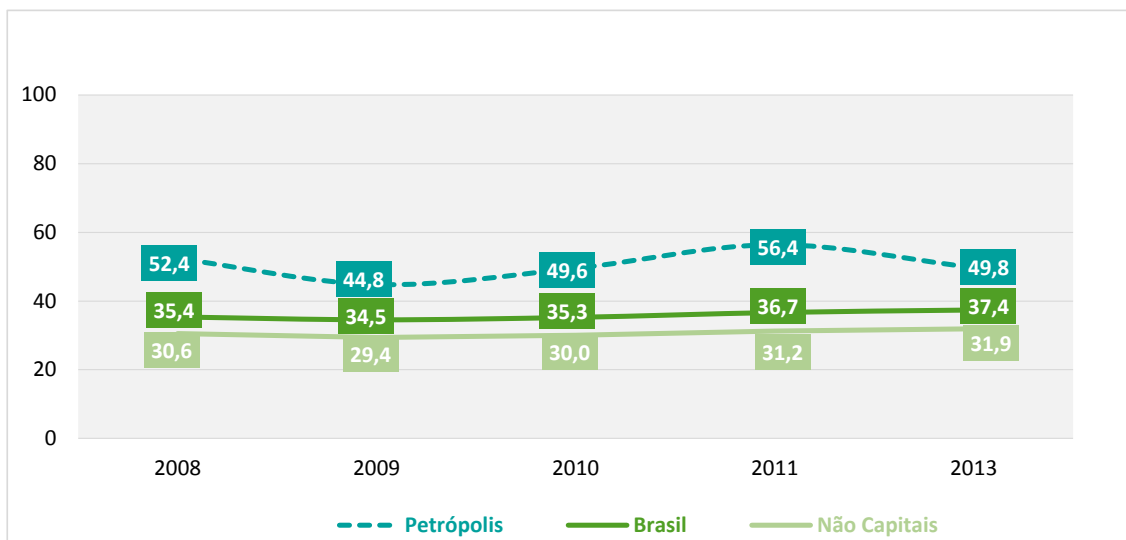
- A instância de governança regional não conta com recurso próprio;
- Os roteiros regionais dos quais o destino faz parte não foram elaborados com base em informações de um inventário ou cadastro da oferta turística e neles não foi previsto o monitoramento de aspectos relacionados à sustentabilidade à época de sua elaboração;
- Não participação do destino em eventos para a promoção e comercialização dos roteiros regionais ou da região turística dos quais faz parte e não realização de ações promocionais em parceria com outros destinos da mesma região;
- 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 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 49,8 nessa dimensão em 2013 (nível 3), índice abaixo do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas foi de 31,9 (nível 2), abaixo do resultado do destino nesta dimensão.

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

- Existência de pesquisa de demanda periódica - Levantamento de perfil de atendimento nos centros de informação turística –, que gera dados relevantes para o planejamento do turismo no destino;
- Existência de pesquisa de oferta – Inventário – realizada em 2010;
- Aproveitamento e divulgação dos dados coletados na pesquisa de demanda e de oferta em planejamento, políticas públicas, ações de marketing e promoção, entre outros; e
- Acompanhamento contínuo dos objetivos da política em turismo em nível estadual e federal.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

- Ausência de um conjunto de estatísticas turísticas e de relatórios de conjuntura turística;
- Não monitoramento dos impactos econômicos, sociais e ambientais gerados pelo turismo;

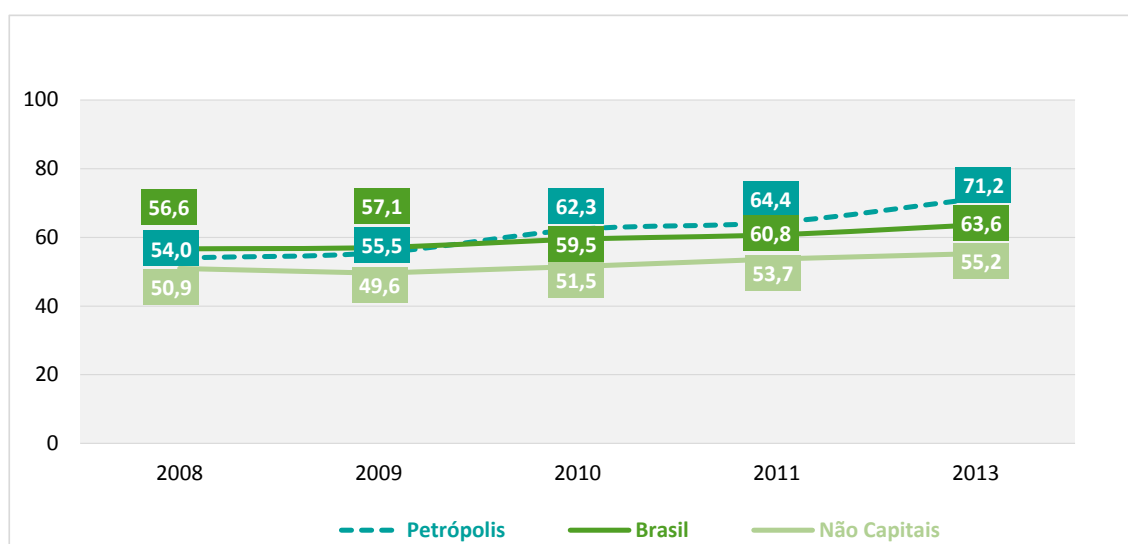
- A administração pública local desativou seu setor específico de estudos que realizava pesquisas em turismo.

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 71,2 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 não capitais avaliadas foi de 55,2 (nível 3), 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 locais públicos, como a Praça da Liberdade e o Centro Cultural Raul de Leoni;

- Presença de caixas eletrônicos de autoatendimento para saques com cartões de crédito internacionais;
- Existência 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, realizadas em parceria com o Sebrae;
- Disponibilidade de benefícios locais de isenção ou redução de impostos ou taxas para as atividades características do turismo, como a redução de ISS, de 5% para 2%, acrescida de isenção de IPTU, como contrapartida para construção e reforma de hotéis;
- Atuação de um *Convention & Visitors Bureau* exclusivo do destino - Petrópolis Convention & Visitors Bureau (PC&VB); e
- Existência de um polo de produção significativo – polos de moda (Rua Tereza), cervejeiro (ancorado na Bohemia) e tecnológico (com destaque para a GE Celma) – que movimentam a economia local, e gera fluxo turístico receptivo.

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

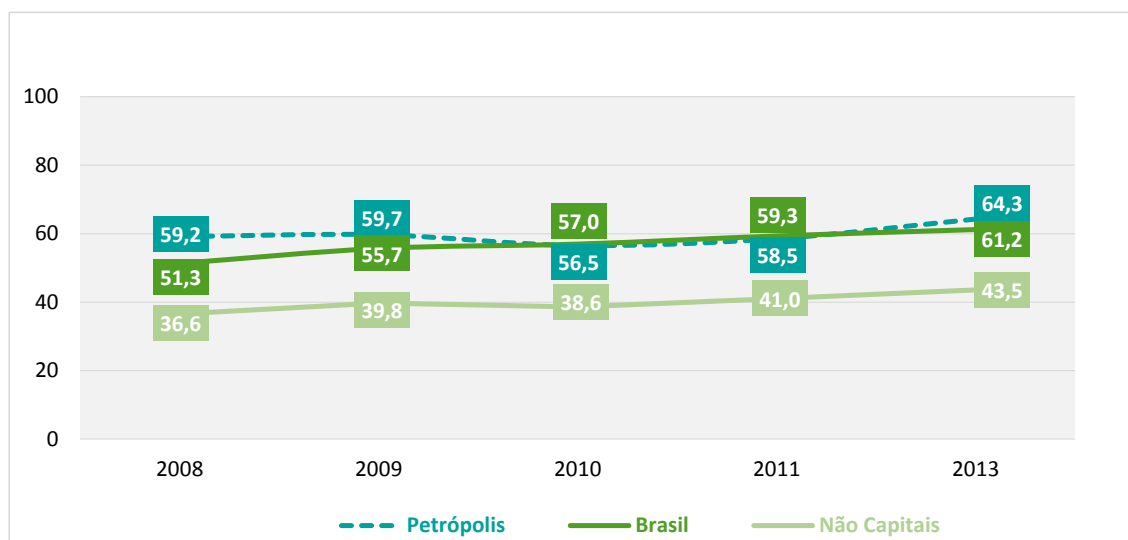
- Indisponibilidade de benefícios financeiros locais ou regionais (linhas especiais de financiamento) para empreendimentos e serviços ligados ao setor.

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 64,3 nessa dimensão em 2013 (nível 4), 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 não capitais avaliadas foi de 43,5 (nível 3), 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, 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 como os de lojas (polo de moda) na Rua Teresa e no Bingen; e
- Presença de empresas de grande porte, filiais ou subsidiárias com mais de mil funcionários e de empresas que exportam mercadorias de alto valor agregado.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador, estão:

- Os adensamentos de empreendimentos turísticos existentes não fomentam o empreendedorismo pela constituição de arranjos produtivos locais;

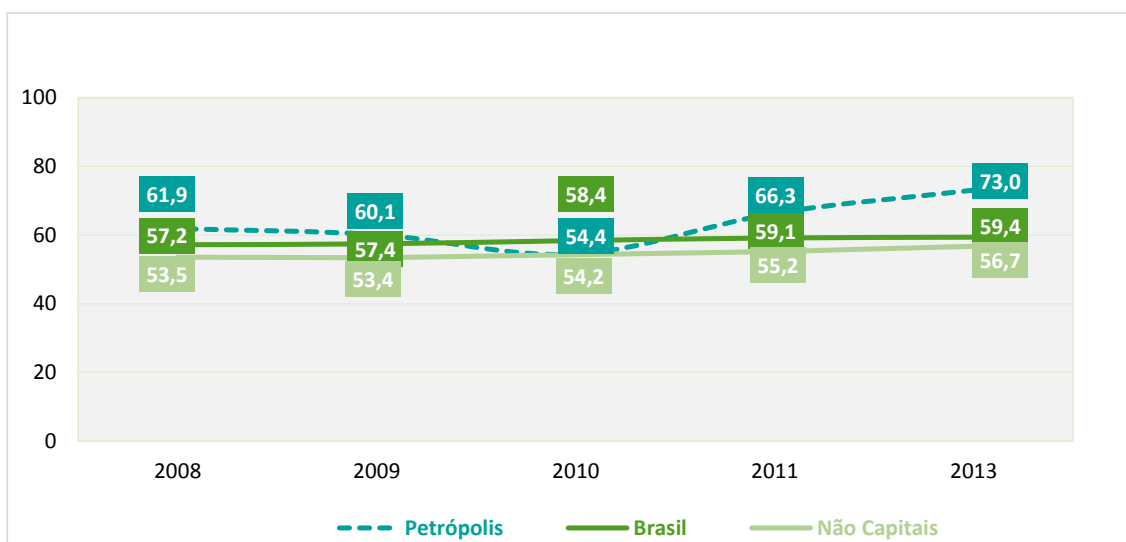
- Presença de barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos, sinalizadas pelos entrevistados - entre elas a falta de incentivos fiscais, a carência de pessoal capacitado e a sobrecarga da infraestrutura urbana.

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 73,0 (nível 4) 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 não capitais avaliadas foi de 56,7 (nível 3), abaixo 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 políticas de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes por parte do poder público municipal;
- Existência de ações contínuas realizadas por parte da iniciativa privada ou entidades ligadas ao turismo para preservar os espaços e melhorar a circulação de turistas;
- A população costuma ser consultada sobre atividades ou projetos turísticos por meio do conselho municipal de turismo e das audiências públicas realizadas para revisão do Plano Diretor Municipal; e
- Envolvimento da comunidade local com a atividade turística por meio do conselho municipal de turismo e de associações profissionais e de bairro.

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

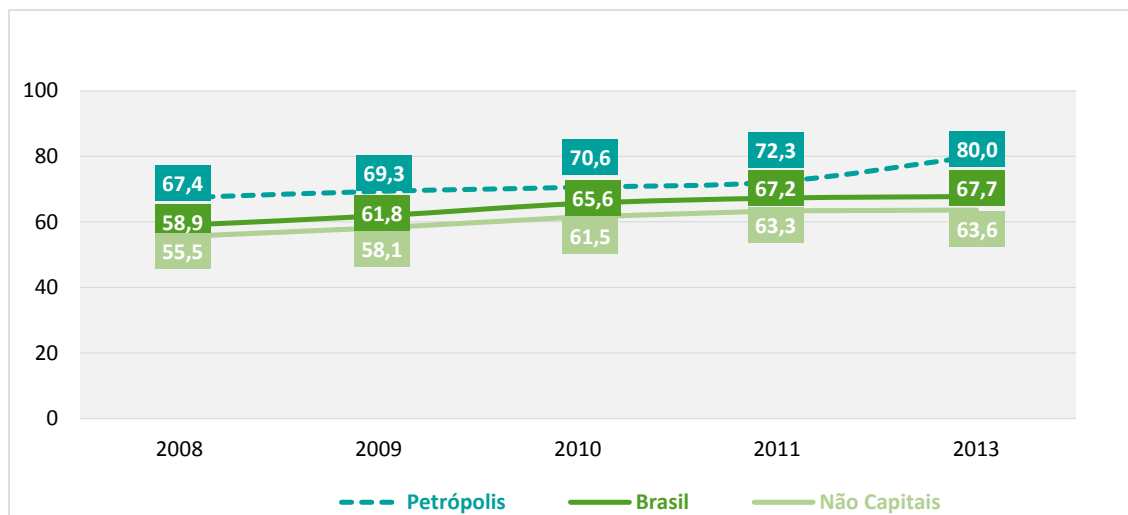
- Utilização de mão de obra informal durante a alta temporada, segundo relatos obtidos em campo;
- Inexistência de programa específico de prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo;
- Ausência de sensibilização dos cidadãos sobre os impactos da atividade turística para o destino, tanto positivos quanto negativos; e
- Ausência de sensibilização do turista para o respeito à comunidade local 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 80,0 nessa dimensão em 2013 (nível 4), índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas foi de 63,6 (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 Municipal de Meio Ambiente Desenvolvimento Sustentável;
- Existência de Conselho Municipal de Meio Ambiente;
- Rede pública de distribuição de água;
- O município reutiliza água, que sai das estações de tratamento com 87% de pureza, para jardins e parques, que são irrigados com o uso de caminhões pipa;
- Realização de campanhas educativas periódicas para o uso racional da água;
- Disponibilidade de sistema público de coleta de esgoto que atende ao destino - ainda que sem configurar separador absoluto;
- Destinação pública de resíduos sólidos residenciais e comerciais para aterro sanitário dentro do município;

- Disponibilidade de serviços de coleta seletiva residencial; e
- Presença de Unidades de Conservação com atividade turística em território municipal – sendo a principal a Reserva Biológica do Tinguá, que conta com conselho gestor e na qual se aplica plano de manejo.

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

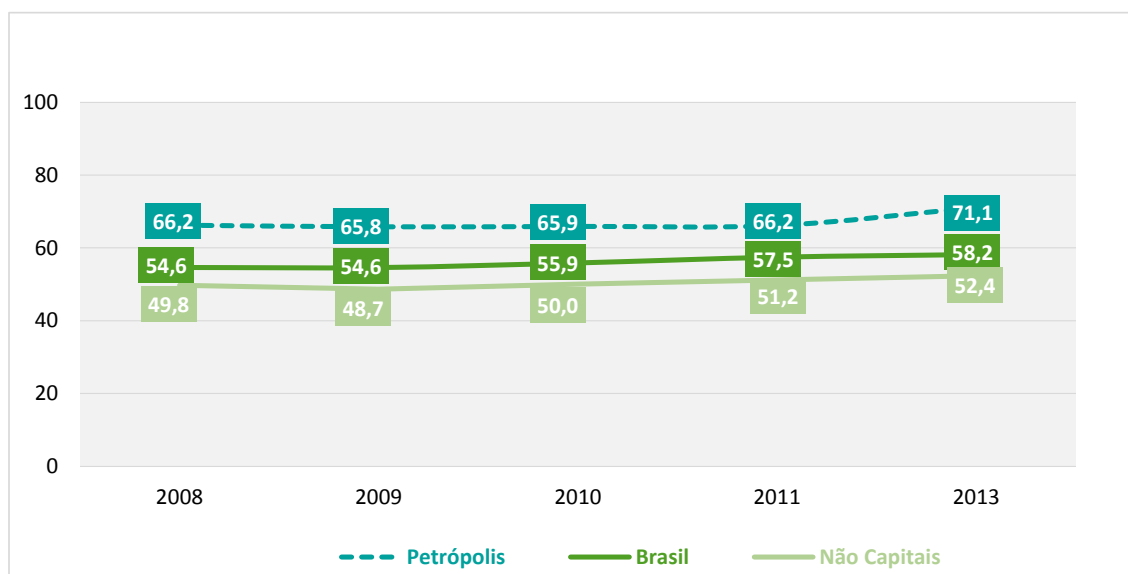
- Inexistência de Código Ambiental Municipal em vigor;
- Presença de atividades potencialmente poluidoras, com alvará de funcionamento ou de localização no território municipal, como pedreiras; e
- O sistema público de coleta de esgoto não adota a configuração de separador absoluto.

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 71,1 nessa dimensão em 2013 (nível 4), um índice acima do obtido em 2011, como mostra o gráfico a seguir:

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



A média das não capitais avaliadas foi de 52,4 (nível 3), 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 cervejeira, reconhecida em esfera nacional;
- Existência de culinária típica, de origem alemã, pela qual o destino é reconhecido em esfera nacional;
- Manifestações religiosas no destino – Festa de Nossa Senhora de Fátima;
- Existência de comunidade tradicional no território municipal - comunidade quilombola no Vale do Cuiabá;
- Existência de diversos imóveis e obras de arte que constituem patrimônio artístico e histórico tombado pelo Iphan e considerado atrativo turístico;
- Existência de bem reconhecido como Patrimônio da Humanidade pela UNESCO – documentos de viagem do Imperador Dom Pedro II que integram o acervo do Museu Imperial de Petrópolis;
- 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 efetivo;
- O destino aderiu ao Sistema Nacional de Cultura;

- Existência de projeto para implementação de turismo cultural, por meio do incentivo ao turismo religioso no Trono de Fátima; e
- Monitoramento da utilização turística do patrimônio cultural por meio de controle de capacidade de suporte ou carga.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador, estão:

- Ausência de patrimônio imaterial registrado;
- Inexistência de uma política de preservação de bens culturais imateriais; e
- Ausência de um órgão da administração local com atribuição exclusiva de incentivar o desenvolvimento da 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 não capitais, registrados nas últimas três edições do Índice de Competitividade.

Ao realizar uma análise sobre a série histórica dos resultados de Petrópolis, 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 não capitais

Dimensões	Brasil			Não Capitais			Petrópolis		
	2010	2011	2013	2010	2011	2013	2010	2011	2013
Índice geral	56,0	57,5	58,8	50,3	51,8	53,1	59,6	63,4	66,4
Infraestrutura geral	65,8	68,4	68,6	59,8	63,2	63,8	65,2	65,4	67,9
Acesso	60,5	61,8	62,6	52,3	53,1	53,8	69,9	72,8	69,8
Serviços e equipamentos turísticos	50,8	52,0	56,8	41,9	43,4	48,1	47,4	50,8	56,8
Atrativos turísticos	60,5	62,0	63,2	61,3	62,5	63,4	71,0	71,4	76,1
Marketing e promoção do destino	42,7	45,6	46,8	39,8	42,5	44,4	42,3	57,5	64,0
Políticas públicas	55,2	56,1	57,6	50,7	52,4	54,4	56,9	64,4	60,4
Cooperação regional	51,1	49,9	44,6	53,1	51,4	44,9	54,6	51,8	44,0
Monitoramento	35,3	36,7	37,4	30,0	31,2	31,9	49,6	56,4	49,8
Economia local	59,5	60,8	63,6	51,5	53,7	55,2	62,3	64,4	71,2
Capacidade empresarial	57,0	59,3	61,2	38,6	41,0	43,5	56,5	58,5	64,3
Aspectos sociais	58,4	59,1	59,4	54,2	55,2	56,7	54,4	66,3	73,0
Aspectos ambientais	65,6	67,2	67,7	61,5	63,3	63,6	70,6	72,3	80,0
Aspectos culturais	55,9	57,5	58,2	50,0	51,2	52,4	65,9	66,2	71,1

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.