

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

LENÇÓIS

2014



APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de conhecer e entender a realidade dos principais destinos turísticos brasileiros e também como forma de fornecer subsídios para o planejamento e para a formulação de políticas públicas que contribuam para o desenvolvimento das localidades turísticas, 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 gera índices em 13 setores ligados à atividade turística, denominados como dimensões neste Índice, os quais permitem 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.

Com este documento, o Ministério do Turismo, o Sebrae Nacional e a Fundação Getulio Vargas esperam fornecer 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	8
2.1. Índice geral	8
2.2. Infraestrutura geral	11
2.3. Acesso	14
2.4. Serviços e equipamentos turísticos	16
2.5. Atrativos turísticos.....	19
2.6. Marketing e promoção do destino	22
2.7. Políticas públicas.....	25
2.8. Cooperação regional.....	28
2.9. Monitoramento	31
2.10. Economia local	33
2.11. Capacidade empresarial.....	35
2.12. Aspectos sociais	38
2.13. Aspectos ambientais.....	40
2.14. Aspectos culturais.....	43
3. BALANÇO GERAL – ÍNDICES DE COMPETITIVIDADE	46

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 2014 do *Índice de Competitividade do Turismo Nacional*.

Com o intuito de entender as transformações do mercado turístico nos últimos anos, o Índice de Competitividade Turística é atualizado sistematicamente para captar com profundidade o desenvolvimento dos principais destinos turísticos brasileiros. Tais atualizações objetivam deixar o Índice em consonância com debates contemporâneos e com tendências do mercado turístico nacional e internacional – posto que a competitividade é um fenômeno dinâmico e um recurso básico pode se tornar obsoleto ao longo do tempo. Desta forma, espera-se fornecer elementos fundamentais para o planejamento e tomada de decisão das localidades pesquisadas e para a ampliação de suas vantagens competitivas.

Como ocorre desde o primeiro ano, para o cálculo do índice de competitividade estabeleceu-se uma série de critérios junto a especialistas em diversas áreas, com o intuito de definir a importância e o peso de cada dimensão do estudo. Em seguida, foram atribuídos pontos às perguntas e pesos também às variáveis. A soma ponderada da pontuação resulta no índice geral de competitividade do destino.

Na fase de pesquisa de campo, os pesquisadores da FGV permanecem uma semana em cada destino aplicando um formulário, por meio de um *tablet*, com perguntas que incluem dados primários e secundários, as quais estão agrupadas em 13 dimensões (Figura 1). Cada uma das dimensões consideradas possui subdivisões, que são chamadas de variáveis. O detalhamento de todos os quesitos avaliados na pesquisa encontra-se na publicação Relatório Brasil 2014, no capítulo que descreve os aspectos metodológicos.

Figura 1. Dimensões do Índice de Competitividade



Além do levantamento de dados por meio de entrevistas e de dados secundários, são realizadas visitas técnicas aos principais equipamentos e atrativos turísticos do destino. Nesta etapa, muitos pontos são observados pelo pesquisador, como as principais características físicas dos atrativos turísticos e da estrutura urbana do destino.

Todas as perguntas que integram as 13 dimensões do questionário compõem o Índice de Competitividade do destino, ou seja, mensuram:

A capacidade crescente de gerar negócios nas atividades econômicas relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva

Para fins de análise, os índices de competitividade foram divididos em cinco níveis, em uma escala de 0 a 100¹:



O presente relatório apresenta os resultados consolidados do destino em 2014: 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), a média das cidades não capitais, além da distribuição dos 65 destinos pesquisados em relação aos cinco níveis de competitividade nas 13 dimensões estudadas. Estes dados poderão ser comparados aos resultados obtidos nos anos anteriores, o que permitirá observar a evolução dos índices, devido à série histórica que vem sendo construída.

Para que o município avaliado possa comparar os resultados das últimas 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, recomenda-se que cada destino analise seus resultados de forma crítica, ponderando questões ligadas às suas

¹ Para o posicionamento em níveis, segundo a escala proposta, utilizou-se o critério de arredondamento das pontuações. Por exemplo: abaixo de 20,5, a pontuação posiciona-se no nível 1 (entre 0 e 20); acima de 20,6, classifica-se no nível 2 (entre 21 e 40), e assim por diante.

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 nível mais alto de competitividade 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 a atividade turística, norteando a elaboração de políticas públicas que potencializem suas vantagens competitivas e eliminem, gradativamente, os entraves ao desenvolvimento sustentável da atividade turística.

2. RESULTADOS

A pesquisa em Lençóis foi realizada entre os dias 17 e 21 de março de 2014, período em que foram entrevistados diversos representantes do setor público e privado, associações de classe, entre outros, para coletar os dados que compõem o índice de competitividade do destino.

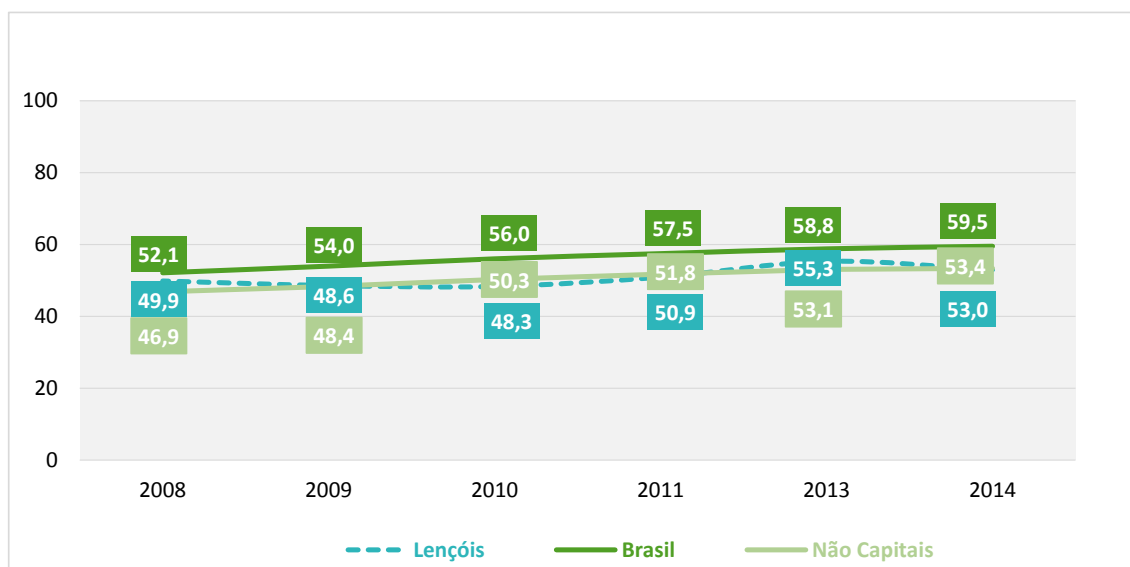
Além dos índices alcançados pelo destino em cada dimensão, serão destacados, a seguir, os principais fatores que contribuíram para tais resultados.

Ressalta-se que, além de todo o planejamento realizado pela Fundação Getúlio Vargas para a realização do Índice de Competitividade, fatores externos podem influenciar a coleta de informações em campo e conseqüentemente o sucesso da pesquisa, como: realização de todas as entrevistas programadas, visita *in loco* a todos os atrativos e equipamentos turísticos indicados, disponibilização prévia de agenda de entrevistas completa e com respondentes qualificados, apoio institucional do órgão oficial de turismo, fidedignidade das informações repassadas. Dessa forma, o apoio dos municípios na realização do estudo é imprescindível nesta fase de pesquisa de campo.

2.1. Índice geral

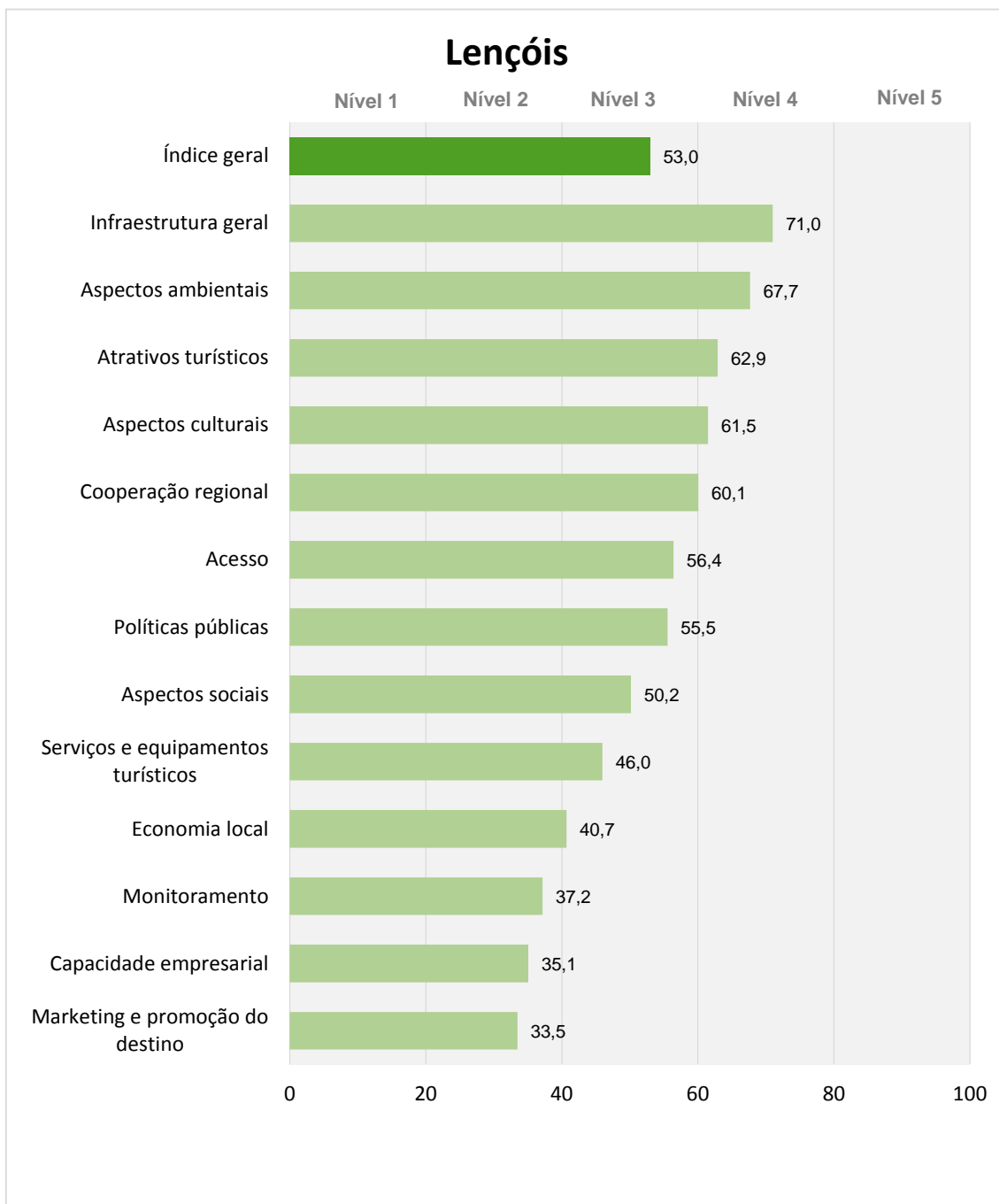
O índice geral de competitividade do destino refere-se à soma ponderada das 13 dimensões avaliadas e está representado no gráfico a seguir.

Gráfico 1. Índices gerais de competitividade – destino x Brasil: 2008-2014



No ano de 2014, o índice geral de competitividade registrado pelo destino ficou abaixo do registrado no ano anterior, mantendo-se no nível 3, como é possível observar no Gráfico 1. Este índice posicionou-se abaixo da média nacional, mas estável em relação à média do grupo das não capitais no índice geral.

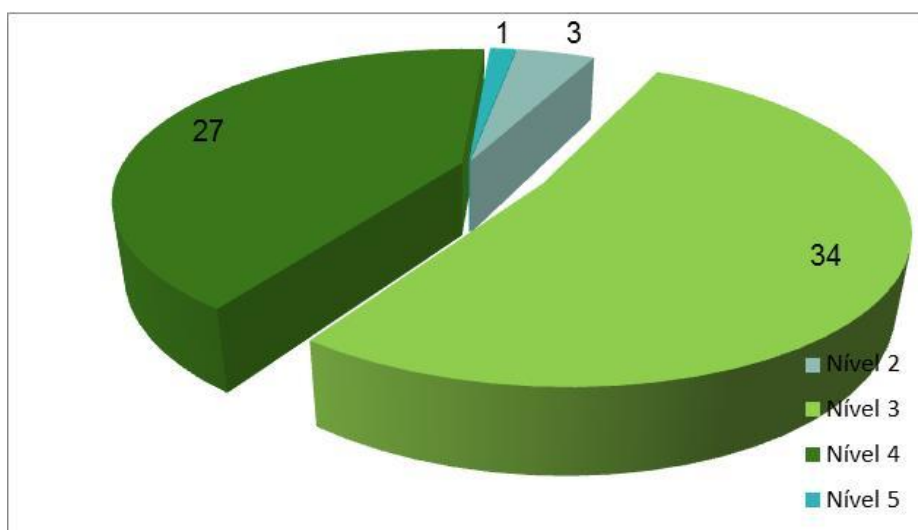
Os resultados apresentados a seguir apontam que, das 13 dimensões avaliadas, as que obtiveram melhores desempenhos, com índices acima do nível 4, foram *Infraestrutura geral*, *Aspectos ambientais*, *Atrativos turísticos* e *Aspectos culturais*, conforme o gráfico a seguir. Por sua vez, as dimensões com os menores níveis de competitividade são *Monitoramento*, *Capacidade empresarial* e *Marketing e promoção do destino*, as quais não ultrapassaram o nível 2.

Gráfico 2. Índices por dimensão em ordem decrescente de desempenho

Quanto à distribuição das dimensões, conforme os cinco níveis de competitividade, observa-se que há uma concentração maior de resultados nos níveis 2 e 3, o que demonstra que, na maior parte das dimensões avaliadas, o destino apresenta desenvolvimento básico ou incipiente, nos quesitos avaliados.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 3 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado. Observa-se que 34 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; nível onde se encontra a maioria dos destinos indutores.

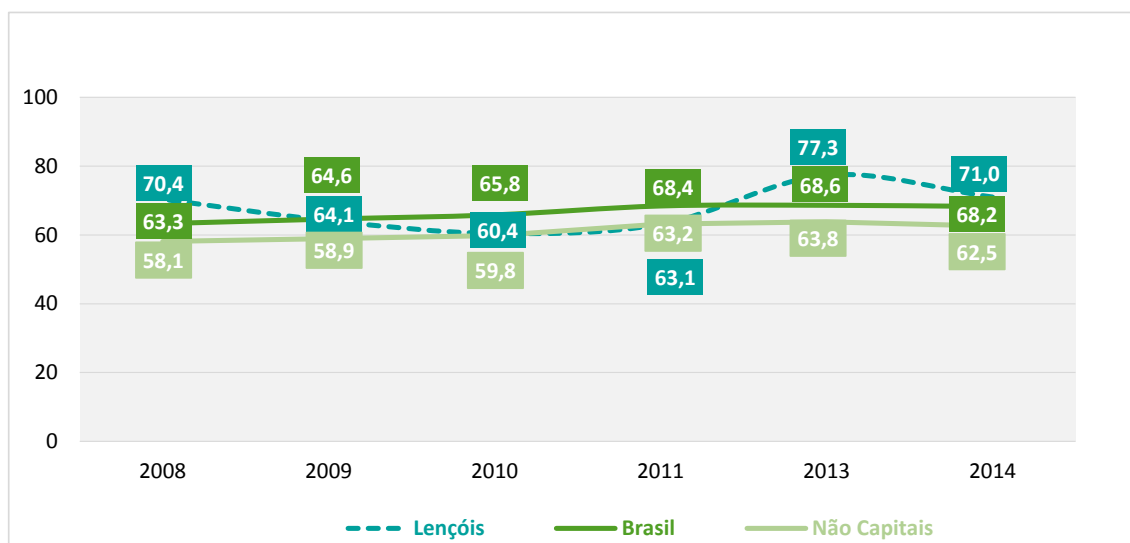
Gráfico 3. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice geral



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.

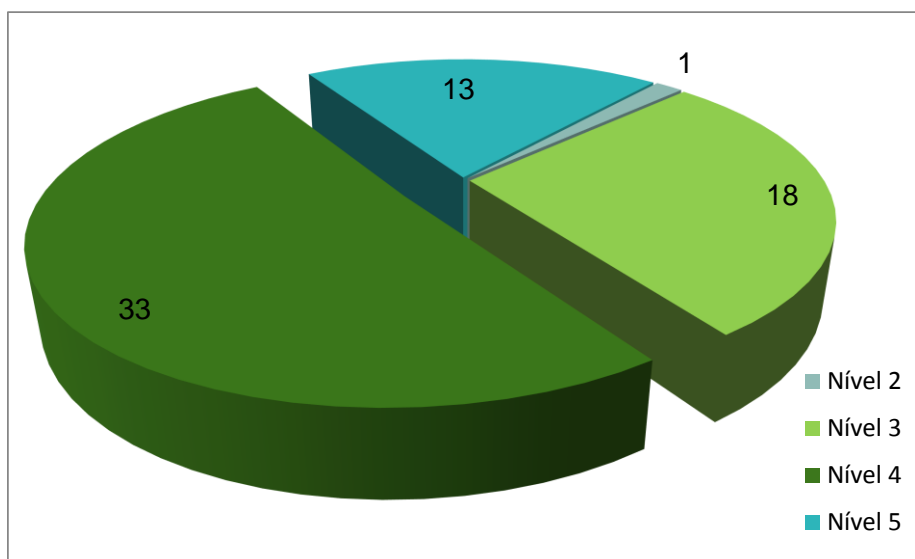
Gráfico 4. Índices Infraestrutura geral – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Infraestrutura geral*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou abaixo ano anterior, mantendo-se no nível 4, como é possível observar no Gráfico 4. Este índice posicionou-se acima da média nacional na dimensão, e acima da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 5 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Infraestrutura geral*. Observa-se que 33 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis, nível onde se encontra a maioria dos destinos indutores.

Gráfico 5. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Infraestrutura geral



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

- Existência de uma delegacia especializada de proteção ao turista na Polícia Civil;
- Presença de Corpo de Bombeiros;
- Existência de elementos de drenagem pluvial nas áreas turísticas;
- Evidência da limpeza pública e da conservação urbana no entorno das áreas turísticas.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

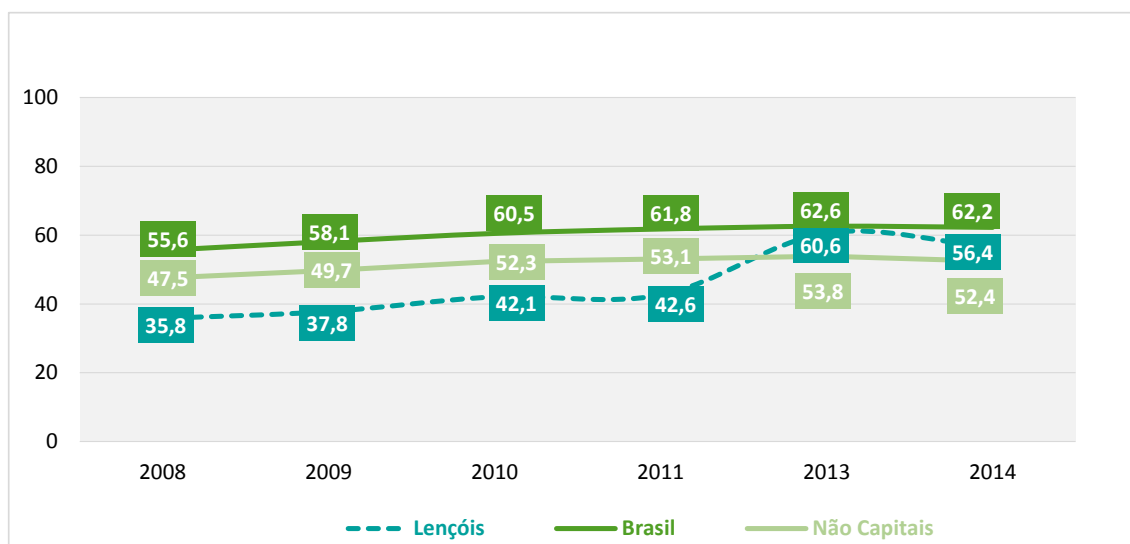
- Baixa complexidade do atendimento de emergências médicas 24 horas, restrito a primeiros socorros e estrutura para pequenas cirurgias;
- Fornecimento descontínuo de energia elétrica durante o ano, conforme relatos de oscilação no fornecimento;
- Ausência de grupamento especializado da Polícia Militar para o atendimento ao turista;
- Inexistência de monitoria, vigilância ou controle por câmeras nas áreas turísticas;

- Inexistência de elementos de acessibilidade que permitam a circulação de pessoas com deficiência ou necessidades especiais nas áreas turísticas do destino.

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.

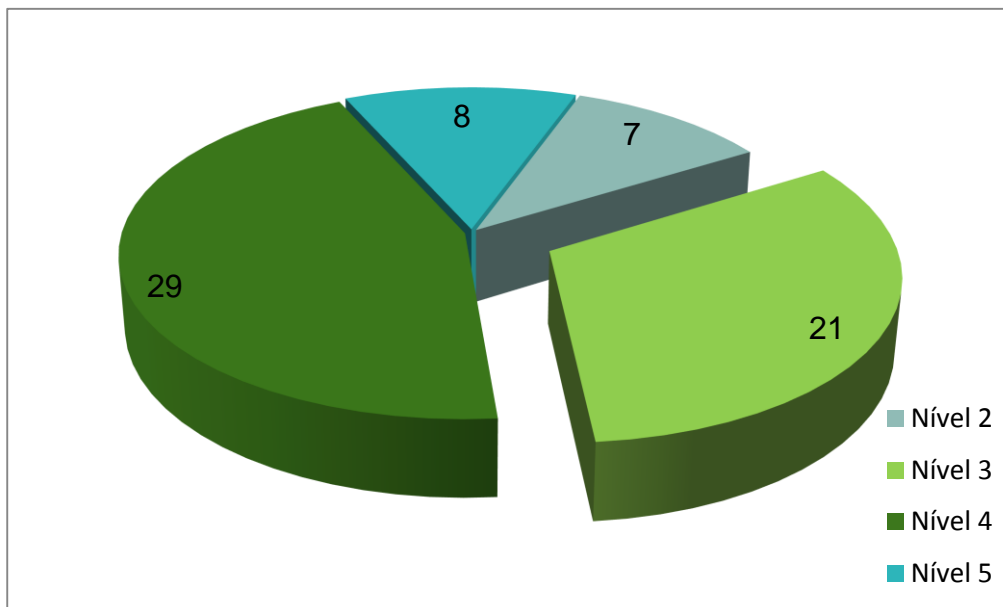
Gráfico 6. Índices Acesso – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Acesso*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou abaixo do registrado no ano anterior, caindo para o nível 3, como é possível observar no Gráfico 6. Este índice posicionou-se abaixo da média nacional na dimensão, mas acima da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 7 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Acesso*. Observa-se que 21 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis, enquanto a maior parte dos destinos indutores encontra-se no nível 4.

Gráfico 7: Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Acesso



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

- Existência de um terminal aeroportuário dentro do território municipal com voos regulares – Aeroporto da Chapada Diamantina – Cel. Horácio de Matos. O principal aeroporto, com voos regulares, que atende o destino – Aeroporto Internacional de Salvador / Deputado Luís Eduardo Magalhães – está localizado a mais de 450 km de distância;
- Presença de linhas de ônibus intermunicipais e interestaduais regulares que atendam ao destino;
- Existência de um terminal rodoviário no destino;
- Ausência de congestionamentos nas áreas turísticas do destino.

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

- Inexistência de serviços no terminal aeroportuário do destino – Aeroporto da Chapada Diamantina / Cel. Horácio de Matos – conforme constatado em visita

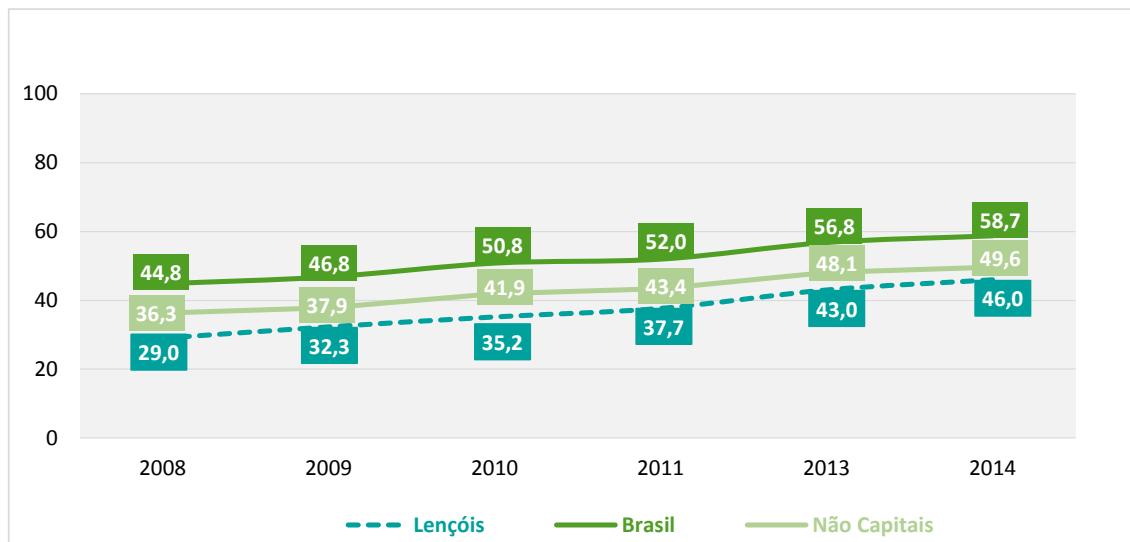
técnica ao local, tais como: centro de atendimento ao turista, empresa de locação de automóveis e serviço bancário;

- Inexistência de serviços que atendam ao destino no terminal rodoviário, tais como: centro de atendimento, lojas, caixas eletrônicos, serviços público de transporte urbano, bem como o estado de conservação da estrutura física da rodoviária;
- Ausência de opções de transporte urbano que atendam às principais atrações turísticas;
- Ausência de serviço de táxi regularizado e padronizado no destino, bem como de facilidades como sistema de chamada via aplicativos para smartphones e pagamento por cartões de crédito;
- Oferta escassa de ligações aéreas diretas entre o aeroporto do destino e seus principais centros emissores de turistas nacionais e internacionais, indicados na pesquisa.

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.

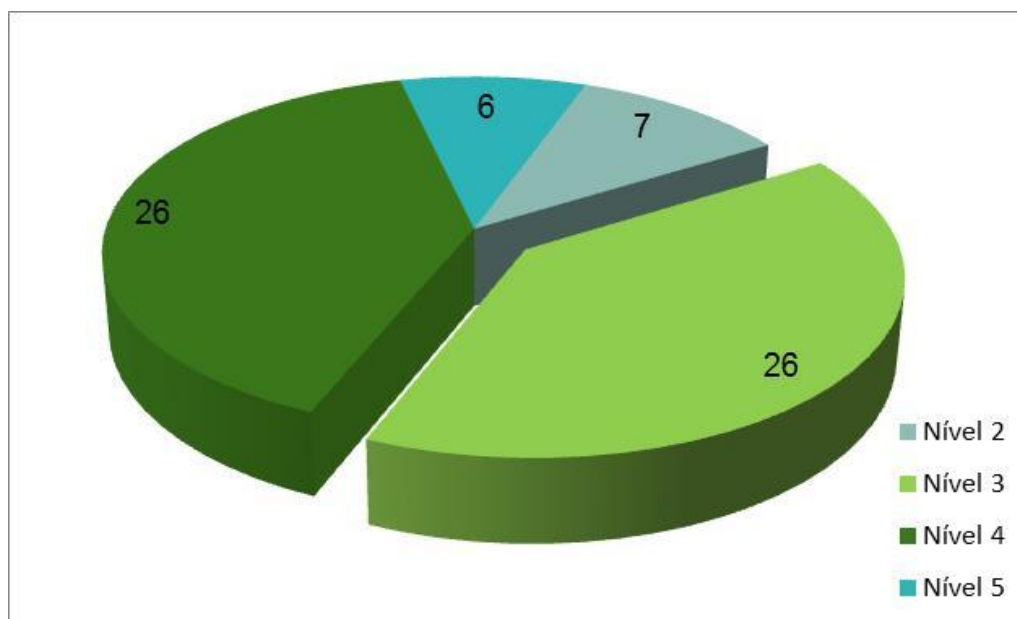
Gráfico 8. Índices Serviços e equipamentos turísticos – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Serviços e equipamentos turísticos*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou acima do registrado no ano anterior, mantendo-se no nível 3, como é possível observar no Gráfico 8. Este índice posicionou-se abaixo da média nacional na dimensão, e abaixo da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 9 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Serviços e equipamentos turísticos*. Observa-se que 26 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis.

Gráfico 9. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Serviços e equipamentos turísticos



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

- Existência de Centro de Atendimento ao Turista no destino, localizado na sede do órgão oficial de turismo, com funcionários capacitados para o atendimento em idioma estrangeiro que oferecem diversos serviços, como informações sobre o destino e seu entorno, e contatos dos prestadores de serviços turísticos do destino;
- Oferta de espaços para a realização de eventos, tais como: salas em hotéis para eventos de pequeno e médio porte, Anfiteatro da Casa Afrânio Peixoto e Clube Social de Lençóis;
- Disponibilidade de acesso à internet nas unidades habitacionais na maior parte dos meios de hospedagem do destino;
- Presença de empresas de locação de automóveis no destino;
- Presença de empresas de receptivo, que oferecem diversos serviços aos turistas (*city tour*, passeios para destinos do entorno, atividades de aventura, traslado e visitas guiadas), inclusive com atendimento em idioma estrangeiro;
- Disponibilidade de guias de turismo registrados no CADASTUR e capacitados para o atendimento em outros idiomas;

- Valorização e fortalecimento da gastronomia regional por parte dos restaurantes do destino, por meio da aplicação de receitas típicas locais e regionais;
- Oferecimento de capacitação específica para ambulantes que vendem refeições quanto à manipulação com higiene dos alimentos;
- Presença de instituições de qualificação profissional que oferecem cursos livres e técnicos regulares nas áreas relacionadas ao turismo no município.

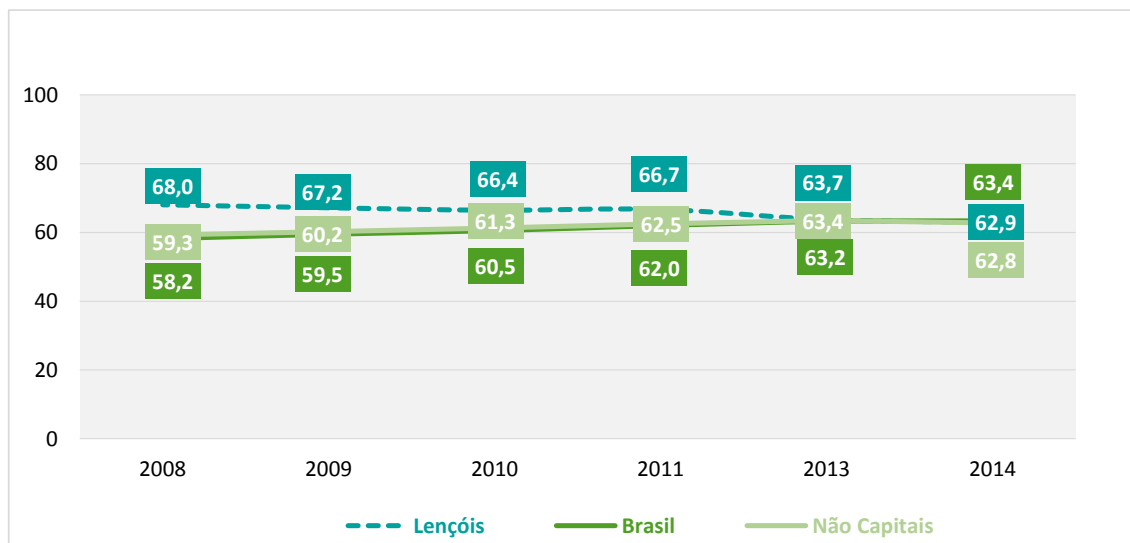
Entre os fatores limitantes à evolução do indicador, constam os seguintes:

- Inexistência de sinalização turística viária nos padrões internacionais recomendados pelo Ministério do Turismo, inclusive em idioma estrangeiro;
- Inexistência de sinalização turística descritiva ou interpretativa nos atrativos;
- O fato de o destino não contar com um centro de convenções que o atenda;
- Ausência de políticas locais de incentivo ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em meios de hospedagem;
- Não cumprimento dos quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida por parte da maioria dos meios de hospedagem, conforme depoimento dos empresários.

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.

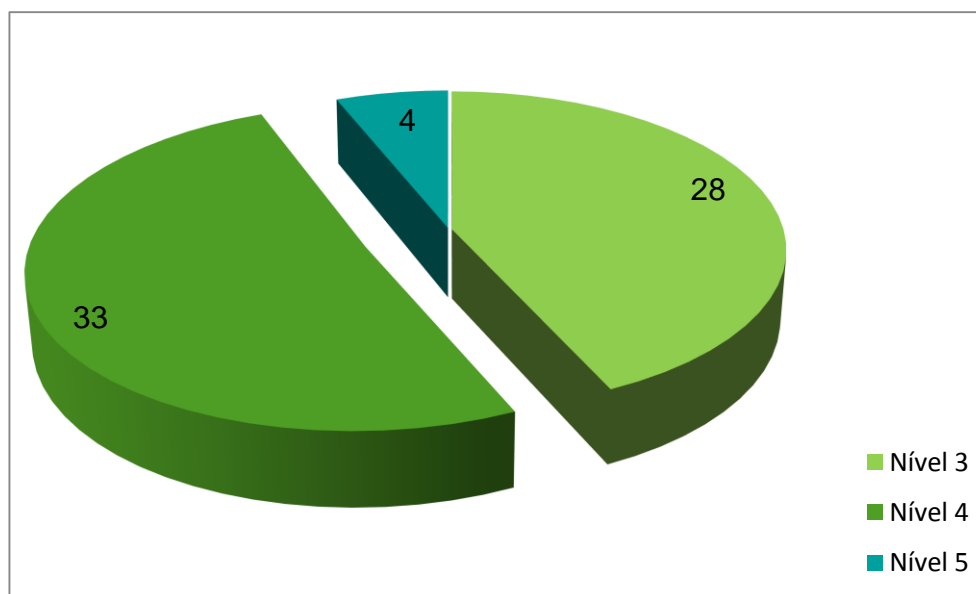
Gráfico 10. Índices Atrativos turísticos – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Atrativos turísticos*, o índice registrado pelo destino em 2014 manteve-se estável em relação ao ano anterior, permanecendo no nível 4, como é possível observar no Gráfico 10. Este índice manteve-se estável em relação à média nacional e à média do grupo das não capitais nesta dimensão.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 11 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Atrativos turísticos*. Observa-se que 33 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; nível onde se encontra a maioria dos destinos indutores.

Gráfico 11. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Atrativos turísticos



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

- Existência de atrativos naturais para os quais há fluxo turístico, tais como: Parque Municipal do Serrano, Mucugezinho com Poço do Diabo e Cachoeira do Mosquito;
- Evidência de conservação ambiental no entorno do principal atrativo natural indicado – Parque Municipal do Serrano –, conforme observado em visita técnica;
- Presença de atrativos culturais com fluxo turístico, tendo sido indicados como principais: Centro Histórico, Casa Afrânio Peixoto e Oficina do Garimpeiro;
- Evidência de conservação urbanística e ambiental no entorno do Centro Histórico;
- Estrutura disponível no Centro Histórico, que conta com restaurantes e lojas de souvenir;
- Existência de eventos programados que atraem turistas; dentre os principais estão: Festa de São João, Festival de Lençóis e Festa do Nosso Senhor dos Passos;

- Existência de atrativos de realizações técnicas e científicas² que atraem visitantes ao longo de todo o ano com interesse específico, independentemente de uma data especial no calendário de eventos, com destaque para o Sítio Arqueológico da Serra das Paridas, principal atrativo indicado nesta categoria.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

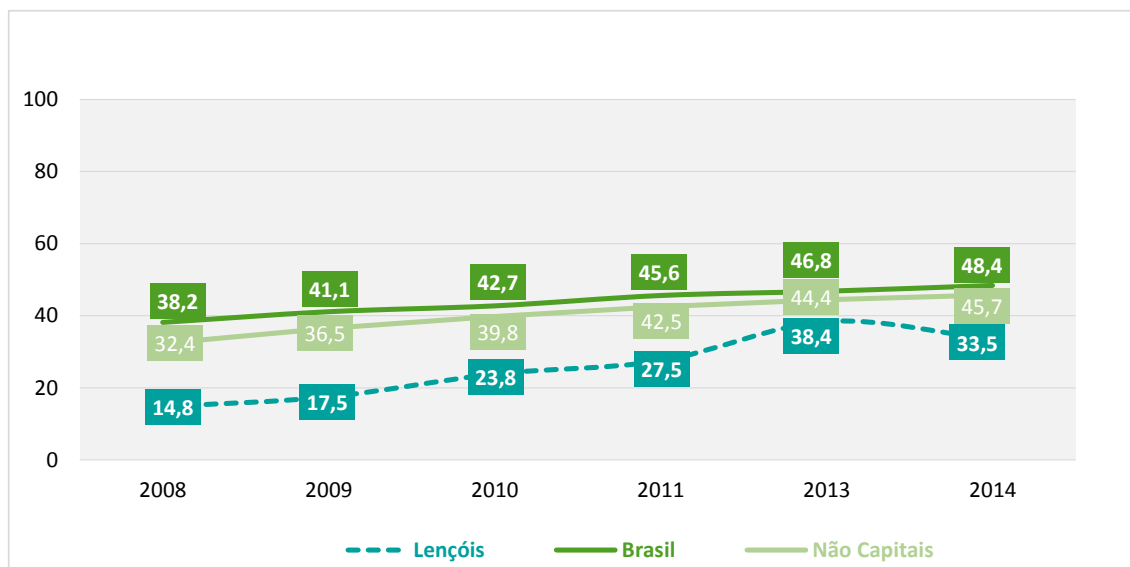
- Inexistência de estudo de capacidade de carga ou suporte para o principal atrativo natural – Parque Municipal do Serrano – para o controle de visitantes no local, com intuito de minimizar o impacto da atividade turística sobre os recursos naturais;
- Carência de recursos que viabilizem a circulação de pessoas com deficiência no principal atrativo natural;
- Inexistência de estudo de capacidade de carga ou de controle do número de visitantes para o principal atrativo cultural indicado – Centro Histórico;
- Ausência de recursos que confirmem acessibilidade para pessoas com deficiência no local em que acontece o principal evento programado – Festa de São João;
- Não adoção de quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência no Sítio Arqueológico da Serra das Paridas;
- Carência de opções de lazer e de equipamentos de lazer para os turistas que visitam o destino, como cinema, planetário, entre outros.

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) estratégias de promoção digital.

² Realizações técnicas, científicas e artísticas são obras, instalações, atividades acadêmicas e de pesquisas que, em qualquer época do ano, independentemente de eventos, são **capazes de motivar o interesse de turistas e especialistas e, com isso, provocar a utilização de serviços e equipamentos turísticos**. Exemplos: sítios arqueológicos, locais de observação de pássaros, exposições, ateliers, escolas de dança, de música ou de artes cênicas, centros de treinamento e de excelência, campos de golfe, parques temáticos e parques aquáticos.

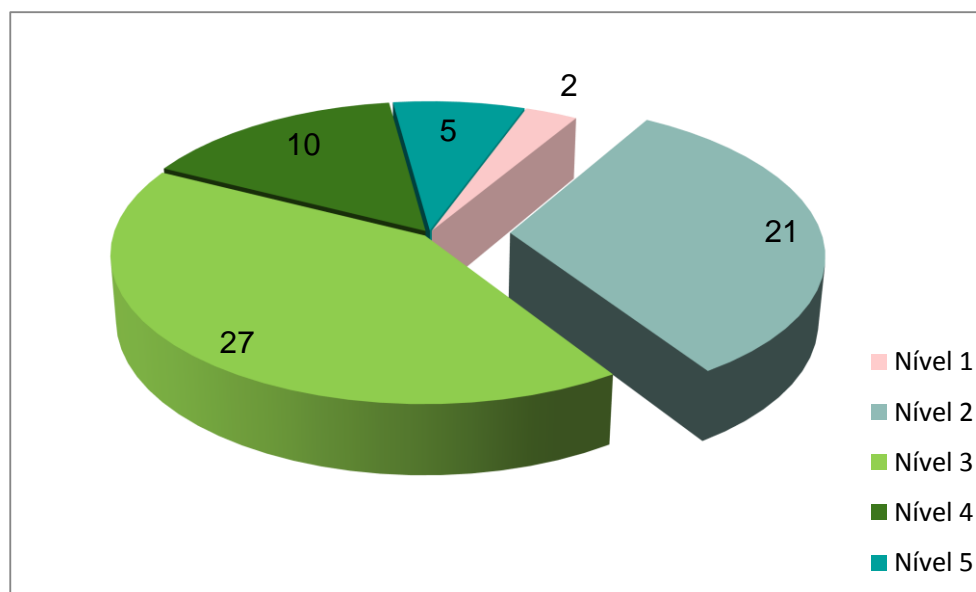
Gráfico 12. Índices Marketing e promoção do destino – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Marketing e promoção do destino*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou abaixo do registrado no ano anterior, mantendo-se no nível 2, como é possível observar no Gráfico 12. Este índice posicionou-se abaixo da média nacional na dimensão, e abaixo da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 13 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Marketing e promoção do destino*. Observa-se que 21 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; enquanto a maior parte dos destinos indutores encontra-se no nível 3.

Gráfico 13. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Marketing e promoção do destino



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

- Participação contínua em feiras e eventos do setor de turismo, cujos resultados são avaliados por meio de contagem de visitantes recebidos em estandes e contagem de relacionamentos estabelecidos (número de contatos feitos);
- Participação do destino em rodadas de negócios e reuniões agendadas em eventos e feiras de turismo no ano anterior;
- Existência de material promocional institucional (folheto dos atrativos turísticos) disponível inclusive em idioma estrangeiro e distribuído no centro de atendimento ao turista e em eventos promocionais;
- Realização de acompanhamento de notícias ou matérias específicas de turismo, veiculadas na mídia sobre o destino (clipagem);
- Realização de ações de promoção do destino, no ano anterior, principalmente a realização de *press trip*.
- Existência de página institucional do município na internet – acessível pelo endereço www.lençóis.ba.gov.br;
- Presença oficial do destino em redes sociais, tais como o Facebook, com o intuito de divulgar suas atrações e eventos.

Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

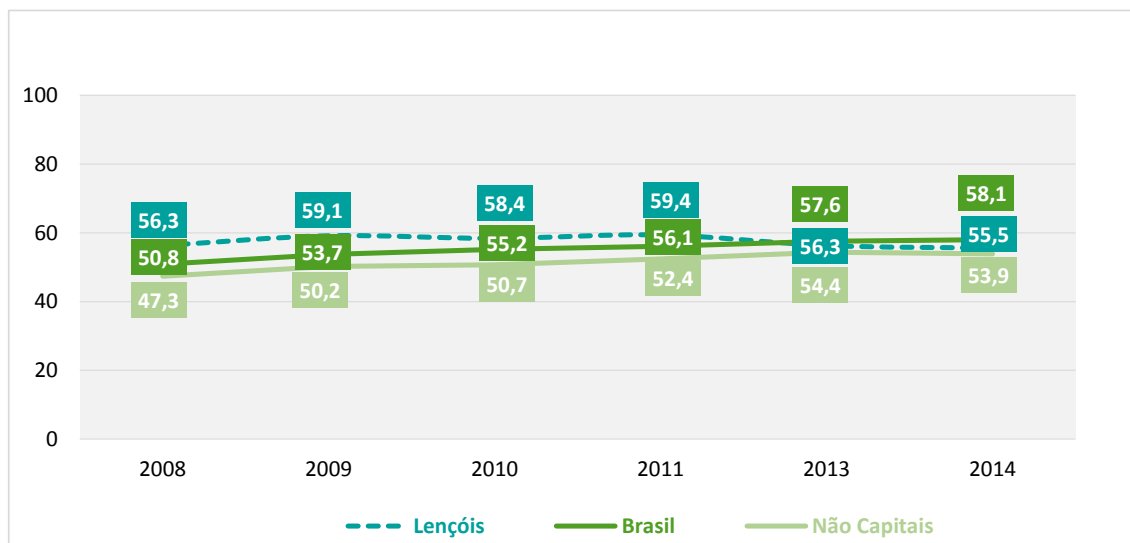
- Inexistência de plano de marketing formal para o destino, o qual poderia ser elaborado com a colaboração de diversos atores, fundamentado em pesquisa sobre a demanda turística, possuir indicadores de desempenho definidos e contemplar a relação com agências e operadoras de turismo;
- Irregularidade de participação em eventos de outros setores, não diretamente ligados ao turismo;
- O fato de o destino não ter produzido eventos fora de seu território para divulgar seus atrativos e equipamentos, no ano anterior;
- Indisponibilidade de agenda de eventos para consulta pelo turista e a população local; e
- Ausência de página promocional de turismo na internet que forneça informações turísticas sobre o destino para o turista.

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.

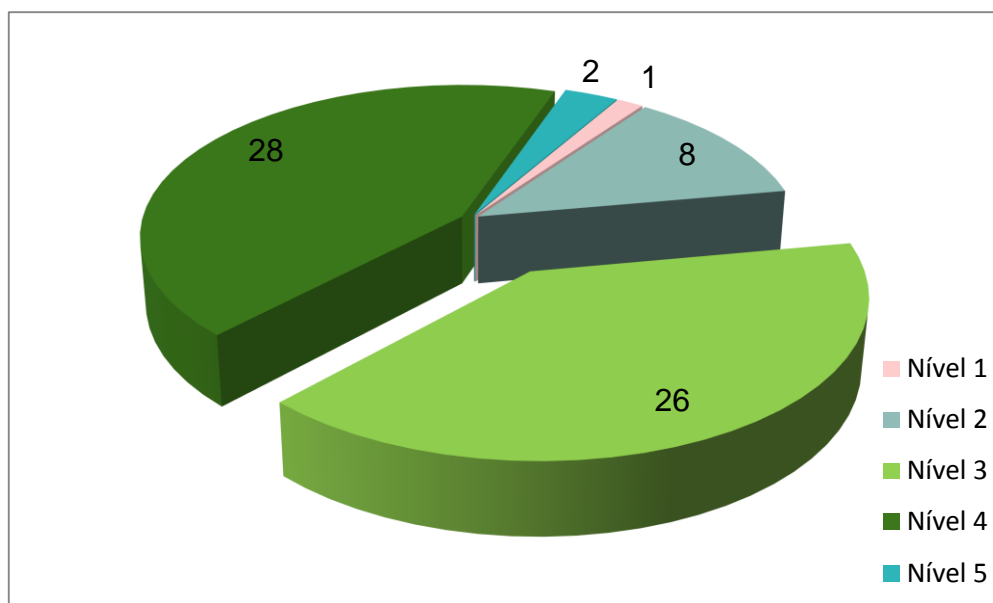
Gráfico 14. Índices Políticas públicas – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Políticas públicas*, o índice registrado pelo destino em 2014 manteve-se estável em relação ao ano anterior, permanecendo no nível 3, como é possível observar no Gráfico 14. Este índice posicionou-se abaixo da média nacional na dimensão, mas acima da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 15 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Políticas públicas*. Observa-se que 26 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis, enquanto a maior parte dos destinos indutores encontra-se no nível 4.

Gráfico 15. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Políticas públicas



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

- Existência de um órgão municipal – Secretaria Municipal de Turismo e Cultura – com atribuição de coordenar e incentivar o desenvolvimento do turismo, ainda que não exclusivo do turismo;
- Desenvolvimento de projetos pelo órgão gestor de turismo, em conjunto com outras secretarias no ano anterior – Secretarias de Assistência Social, Meio Ambiente e Esporte;
- Representação do órgão municipal de turismo no fórum ou conselho estadual do turismo;
- Recebimento de investimentos diretos do governo estadual em projetos que visavam ao desenvolvimento do turismo, em áreas como apoio a eventos;
- Recebimento de investimentos diretos do governo federal em projetos ligados ao turismo no destino, no ano anterior;
- Existência de Plano Diretor Municipal, que contempla o setor de turismo;
- Execução de ações em parceria com a iniciativa privada ou com entidades de classe representativas do setor ao longo do ano anterior na realização de *famtour* e *presstrip*.

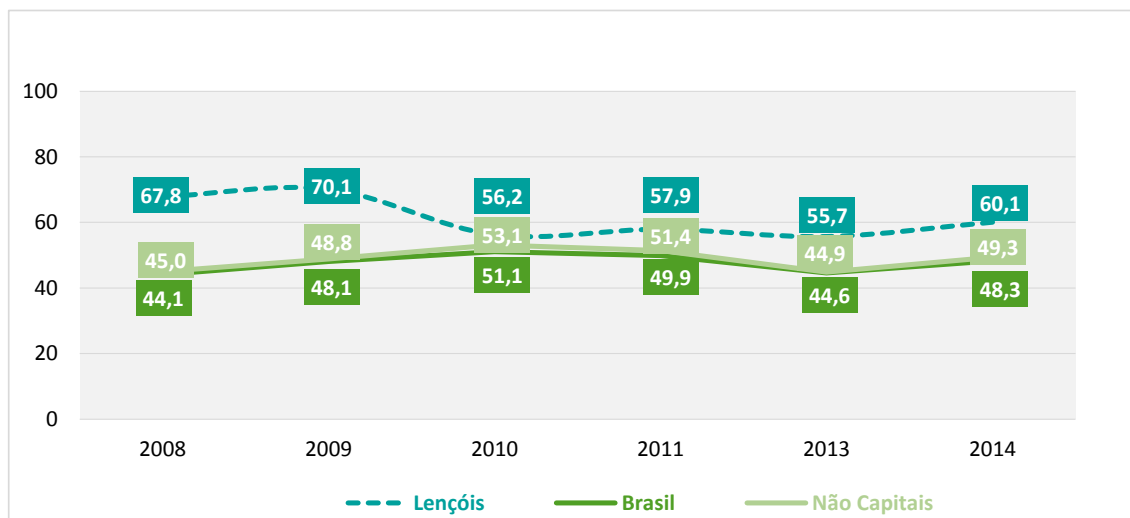
Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

- Indisponibilidade de fonte de recurso próprio extraorçamentário para o órgão gestor de turismo;
- Ausência de instância de governança local ativa dedicada ao acompanhamento da atividade turística;
- Ausência de página do órgão gestor de turismo na internet, na qual poderiam ser divulgadas informações sobre a organização do órgão gestor, além de planos, pesquisas e demais ações da secretaria;
- Não recebimento de recursos de emendas parlamentares para o turismo no ano anterior;
- Inexistência de planejamento formal para o setor de turismo do destino, 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.

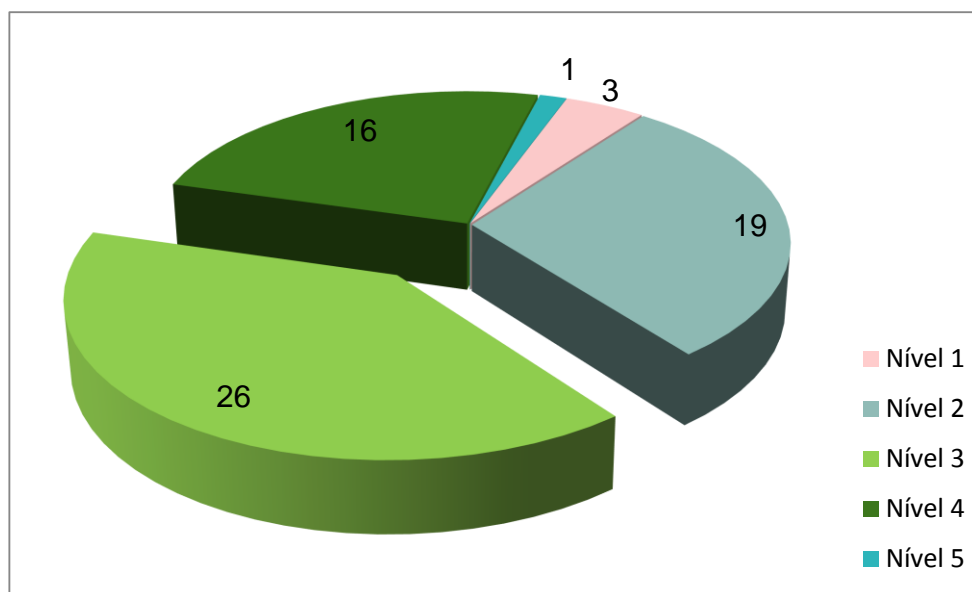
Gráfico 16. Índices Cooperação regional – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Cooperação regional*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou acima do registrado no ano anterior, mantendo-se no nível 3, como é possível observar no Gráfico 16. Este índice posicionou-se acima da média nacional, e acima da média do grupo das não capitais nesta dimensão.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 17 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Cooperação regional*. Observa-se que 26 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; nível onde se encontra a maioria dos destinos indutores

Gráfico 17. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Cooperação regional



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

- Realização de ações e reuniões, no ano anterior, para mobilizar atores do segmento turístico do destino sobre a importância da cooperação regional;
- Existência de projetos de cooperação regional compartilhados entre Lençóis e outros destinos da região da Chapada Diamantina, entre eles: projeto de economia criativa e *press trip*;
- Existência de plano de desenvolvimento turístico integrado em vigor para a região;
- O fato de o destino integrar roteiros turísticos regionais, comercializados por operadores e/ou agências locais, nacionais e internacionais;
- Participação do destino em eventos para a promoção e comercialização dos roteiros regionais dos quais faz parte, no ano anterior – Salão Baiano de Turismo e Mês Temático da Bahia em São Paulo;
- Realização de ações promocionais, em parceria com outros destinos da mesma região, com agentes/operadores de turismo receptivo para divulgar a região, como publicidade, ações promocionais e *press trip*;
- Existência de material promocional dos roteiros turísticos dos quais faz parte.

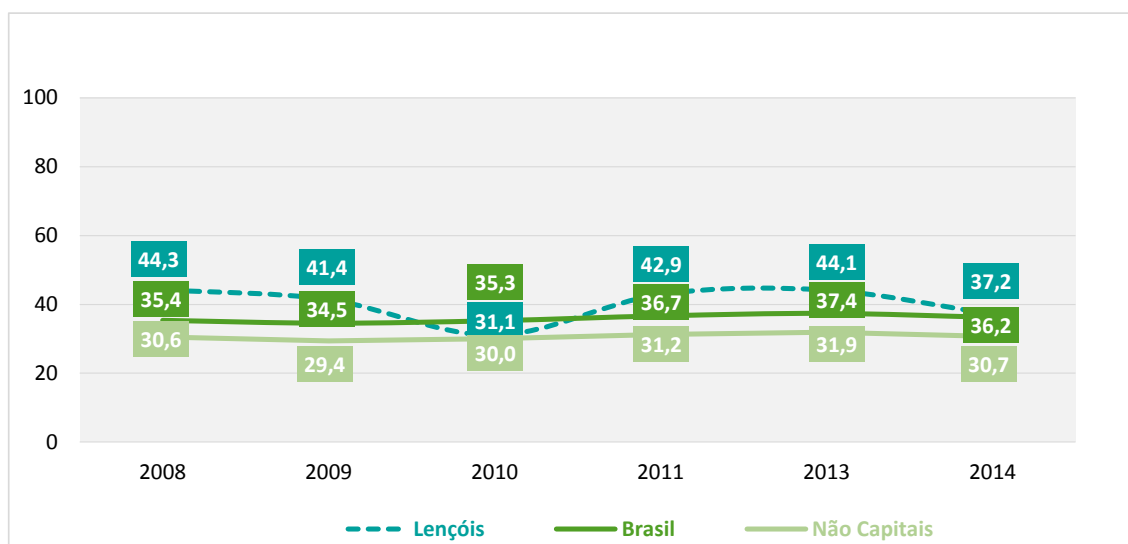
Entre os fatores limitantes à evolução do indicador nesta dimensão, estão:

- Ausência de uma instância de governança regional, que reúna mais de um destino, responsável por coordenar as ações de regionalização do turismo;
- Inexistência de página institucional da região turística ou dos roteiros turísticos regionais na internet.

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.

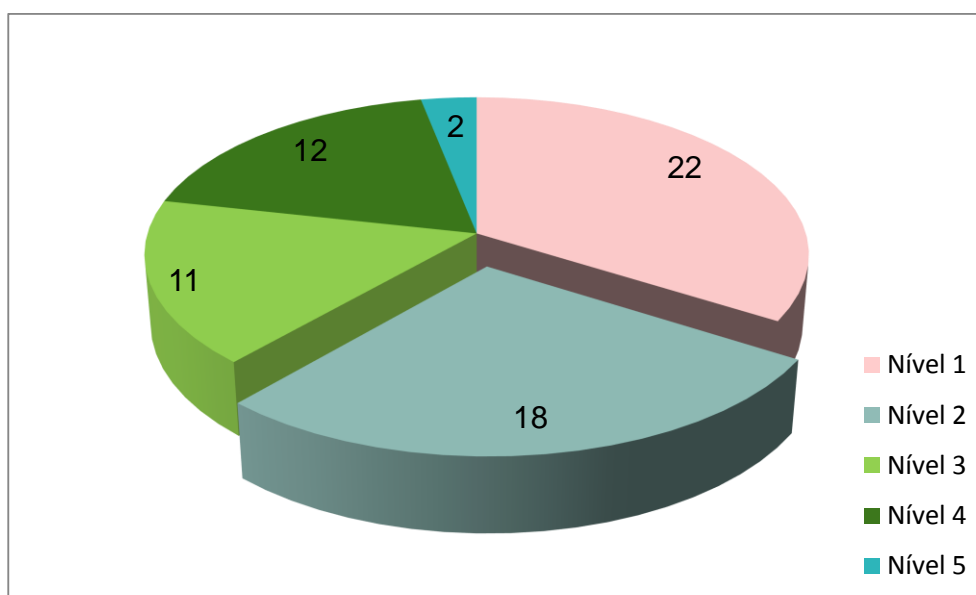
Gráfico 18. Índices Monitoramento – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Monitoramento*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou abaixo do registrado no ano anterior, caindo para o nível 2, como é possível observar no Gráfico 18. Este índice manteve-se estável em relação a média nacional nesta dimensão, mas posicionou-se acima da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 19 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Monitoramento*. Observa-se que 18 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; enquanto a maior parte dos destinos indutores encontra-se no nível 1.

Gráfico 19. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Monitoramento



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;
- Realização do controle de visitantes no Centro de Atendimento ao Turista (CAT);
- Existência de pesquisa de oferta turística – Inventário – atualizada;
- Aproveitamento dos dados coletados nas pesquisas de demanda e de oferta em planejamentos e políticas públicas, além da divulgação dos dados por meio de relatórios gerenciais internos.

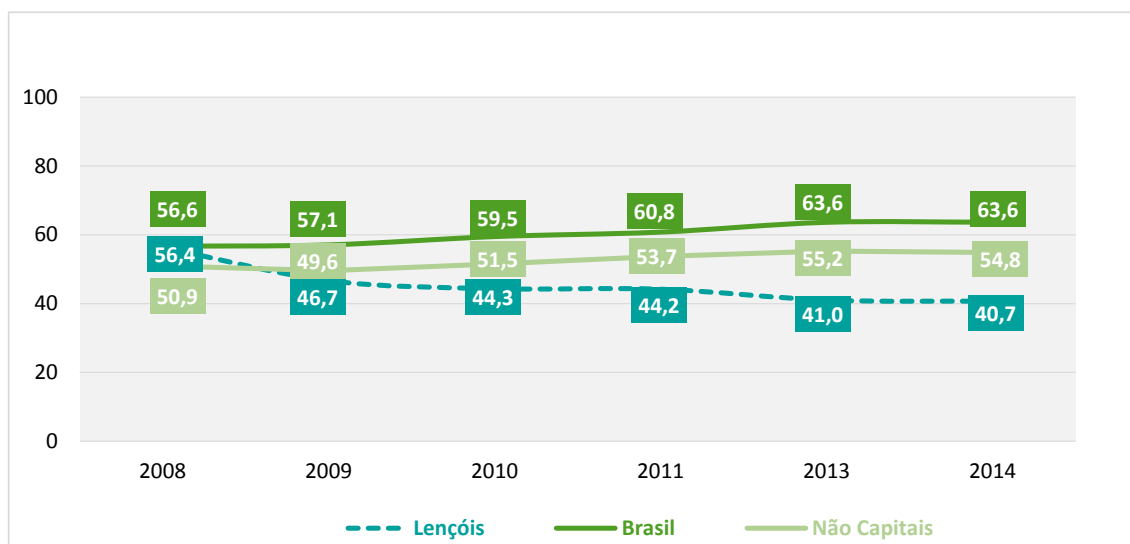
Entre os fatores limitantes à evolução do indicador estão:

- Ausência de um conjunto de estatísticas turísticas e de relatórios de conjuntura turística;
- Ausência de acompanhamento dos objetivos da política em turismo em âmbito Estadual, Federal e Regional;
- Inexistência de estudos e monitoramento sobre os impactos econômicos, sociais e ambientais gerados pelo turismo;
- Ausência de um setor específico de estudos que realize pesquisas em turismo na administração pública local.

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.

Gráfico 20. Índices Economia local – destino x Brasil: 2008-2014

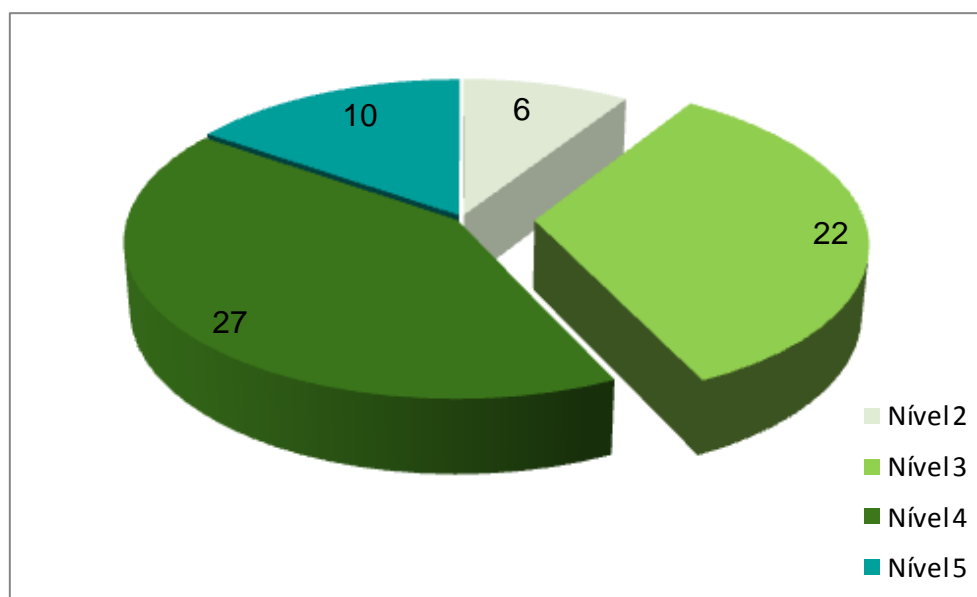


Na dimensão *Economia local*, o índice registrado pelo destino em 2014 manteve-se estável em relação ao ano anterior, permanecendo no nível 3, como é possível

observar no Gráfico 20. Este índice posicionou-se abaixo da média nacional na dimensão, e abaixo da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 21 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Economia local*. Observa-se que 22 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; enquanto a maior parte dos destinos indutores encontra-se no nível 4.

Gráfico 21. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Economia local



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

- Cobertura de quatro operadoras de telefonia móvel no destino, sendo elas: Tim, Vivo, Oi e Claro;
- Disponibilidade de benefícios locais de redução de impostos para as atividades características do turismo, como a redução do ISS para os meios de hospedagem, por meio da lei n.628/2004 do código tributário;
- Existência de lei municipal de incentivo à formalização de estabelecimentos comerciais e de prestadores de serviços;
- Exportação de mercadoria perecível.

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

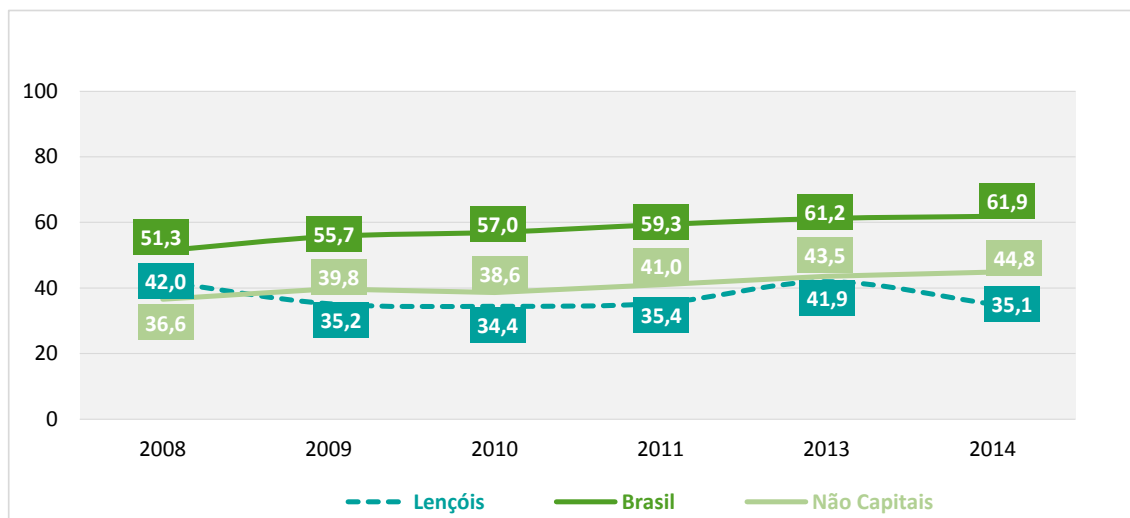
- Indisponibilidade de acesso gratuito à internet em locais públicos;
- Inexistência de um *Convention & Visitors Bureau* em atuação no destino ou na região – instituição que poderia auxiliar o destino na captação de eventos, na promoção e divulgação dos atrativos e no planejamento turístico em curto, médio e longo prazo;
- Ausência de empresas multinacionais de produção de bens (indústrias) no destino.

Além destes fatores, 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) geração de negócios e empreendedorismo.

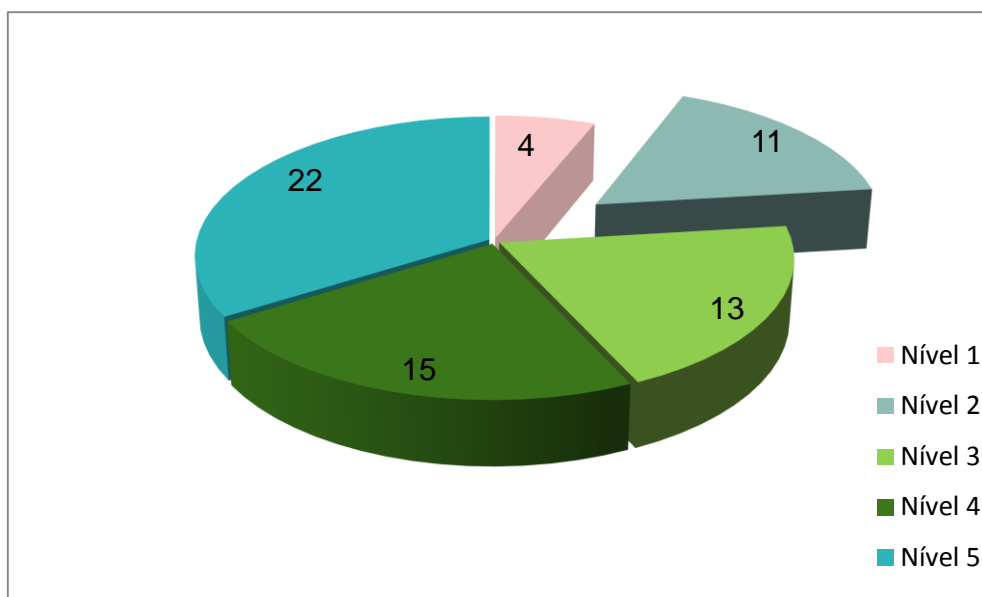
Gráfico 22. Índices Capacidade empresarial – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Capacidade empresarial*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou abaixo do registrado no ano anterior, caindo para o nível 2, como é possível observar no Gráfico 22. Este índice posicionou-se abaixo da média nacional na dimensão, e abaixo da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 23 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Capacidade empresarial*. Observa-se que 11 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; enquanto a maior parte dos destinos indutores encontra-se no nível 5.

Gráfico 23. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Capacidade empresarial



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

- Presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador, estão:

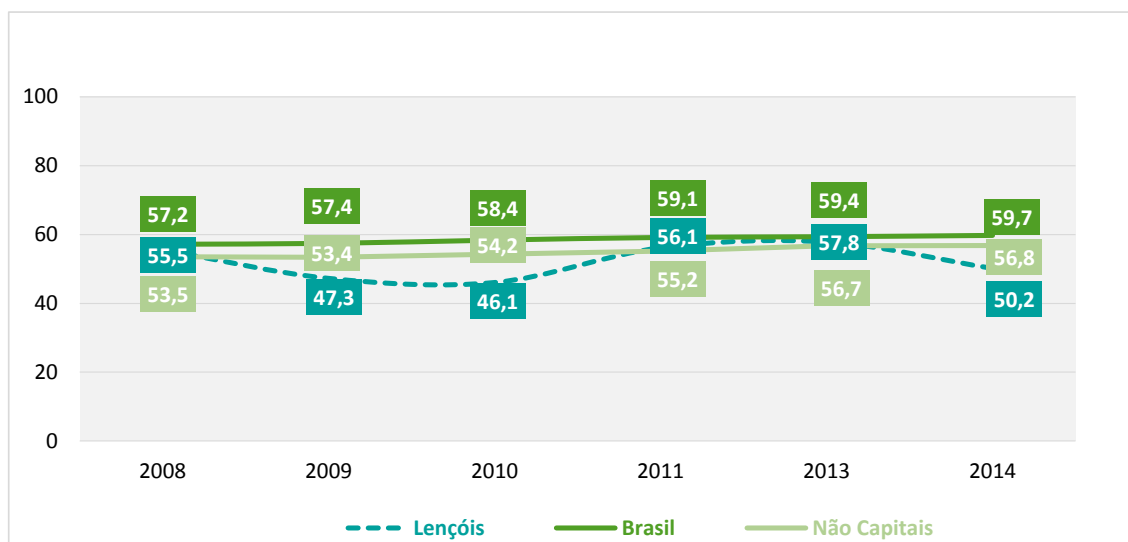
- Ausência de escolas de formação em idioma estrangeiro;
- Ausência de redes nacionais e internacionais de locação de automóveis, meios de hospedagem e estabelecimentos de alimentação;
- Presença de barreiras à entrada de novos empreendimentos turísticos, sinalizadas pelos entrevistados durante a pesquisa, entre elas: restrições por parte de órgãos de proteção do patrimônio (Iphan);
- O fato de não ter sido oferecido no destino, no ano anterior, curso do EMPRETEC, que poderia ajudar a fomentar o empreendedorismo local.

Além disso, alguns dados secundários também ajudaram a compor a avaliação nesta dimensão, como o saldo de empresas formais (considerando abertura e fechamento) nos últimos dois anos; o salário médio, a massa salarial e sua taxa de crescimento; a taxa de criação de empregos no destino nos últimos dois anos, e o volume de exportação de bens e serviços.

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 de crianças e adolescentes; (iv) uso de atrativos e equipamentos turísticos pela população; e (v) cidadania, sensibilização e participação na atividade turística.

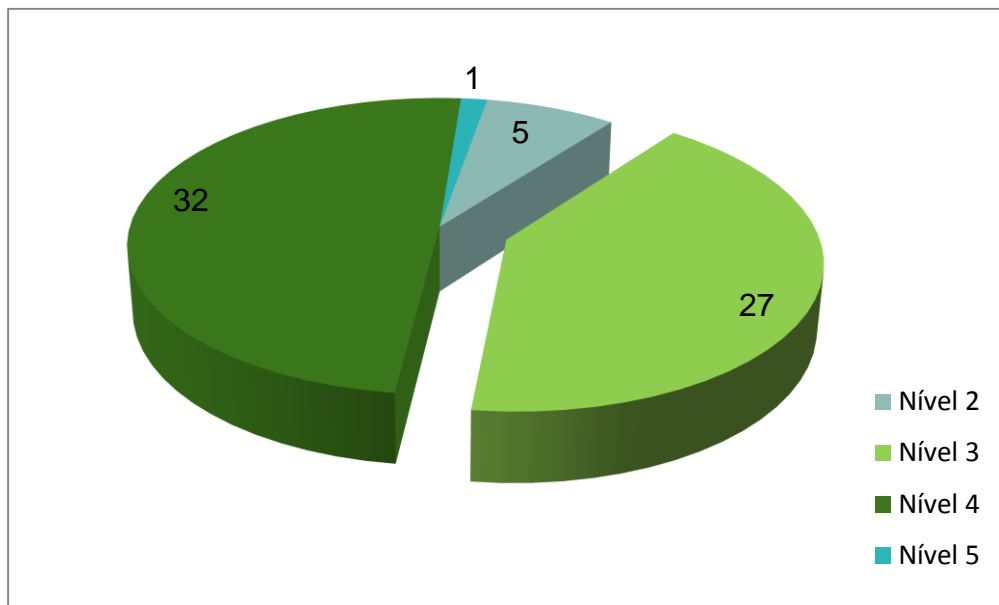
Gráfico 24. Índices Aspectos sociais – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Aspectos sociais*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou abaixo do registrado no ano anterior, mantendo-se no nível 3, como é possível observar no Gráfico 24. Este índice posicionou-se abaixo da média nacional na dimensão, e abaixo da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 25 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Aspectos sociais*. Observa-se que 27 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; enquanto a maior parte dos destinos indutores encontra-se no nível 4.

Gráfico 25. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Aspectos sociais



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

- Existência de programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local; ações contínuas realizadas por parte da iniciativa privada e entidades ligadas ao turismo;
- Sensibilização dos cidadãos sobre a importância da atividade turística para o destino – as escolas públicas ofertam disciplina na grade curricular sobre turismo e meio ambiente;
- Envolvimento da comunidade local com a atividade turística e participação evidente da sociedade na discussão sobre projetos turísticos, em caráter consultivo, por meio de associações do trade e associações não governamentais.

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, em atividades relacionadas ao turismo, como nos setores de hotelaria, alimentação e receptivo;

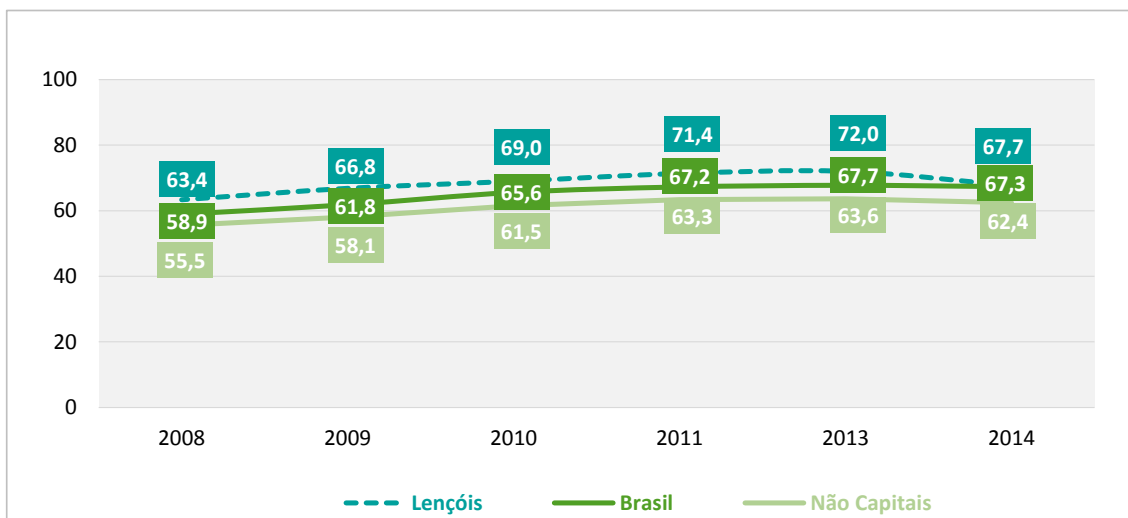
- Presença de deficiências dos profissionais de turismo de nível técnico-administrativo, conforme indicado pelos entrevistados durante a pesquisa, principalmente no que se refere a idiomas, capacitação técnica (cursos, certificados) e atendimento ao cliente;
- Identificação de deficiências dos profissionais de nível operacional, como noções de higiene, alfabetização, idiomas, capacitação técnica (cursos, certificados) e atendimento ao cliente; segundo depoimento dos entrevistados;
- O fato de a população não ser consultada sobre atividades ou projetos turísticos, o que poderia ser feito por meio de convocações para audiências públicas, pesquisas de opinião e consultas em referendos, por exemplo;
- Inexistência de políticas de combate à exploração sexual de crianças e adolescentes;
- Ocorrência de relatos de exploração do trabalho de crianças e adolescentes em atividades relacionadas ao turismo.

Além disso, 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*.

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.

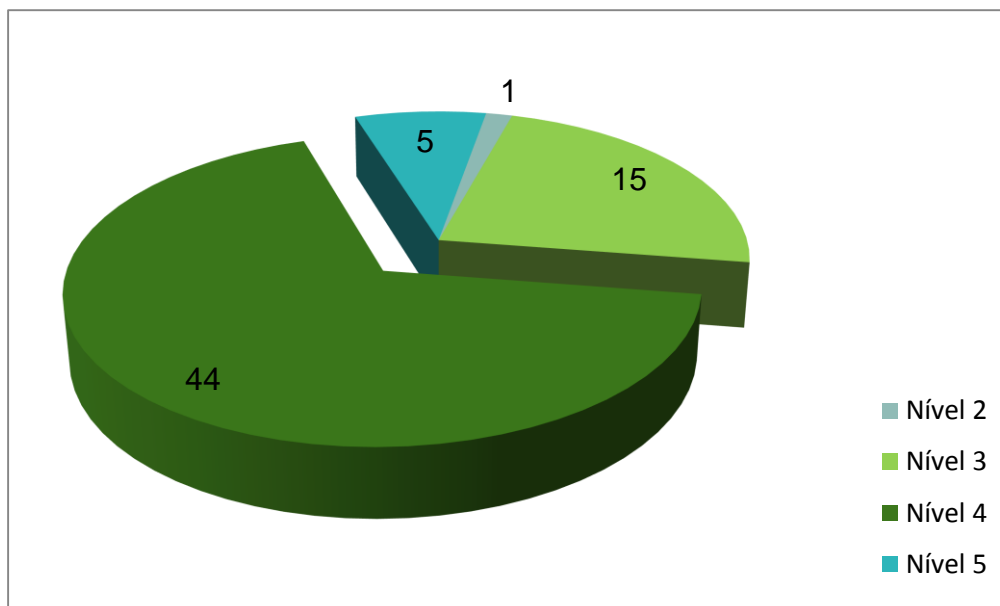
Gráfico 26. Índices Aspectos ambientais – destino x Brasil: 2008-2014



Na dimensão *Aspectos ambientais*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou abaixo do registrado no ano anterior, mantendo-se no nível 4, como é possível observar no Gráfico 26. Este índice manteve-se estável em relação a média nacional nesta dimensão, mas posicionou-se acima da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 27 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Aspectos ambientais*. Observa-se que 44 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; nível onde se encontra a maioria dos destinos indutores.

Gráfico 27. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Aspectos ambientais



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

- Presença de um órgão municipal com atribuição de coordenar e incentivar ações referentes ao meio ambiente – Secretaria Municipal de Meio Ambiente;
- Presença de um Conselho de Meio Ambiente ativo;
- Existência de um Código Ambiental Municipal;
- Presença de rede pública de distribuição de água e de estação de tratamento de água (ETA) no destino;
- Disponibilidade de sistema público de coleta de esgoto, com configuração de separador absoluto, e de estação de tratamento de esgoto (ETE) que atende ao destino;
- Correta destinação (coleta, transporte, classificação e tratamento) dos Resíduos dos Serviços de Saúde (RSS) no destino;
- Presença de Unidades de Conservação no território municipal – Parque Nacional da Chapada Diamantina –, a qual possui conselho gestor ativo e plano de manejo em vigor.

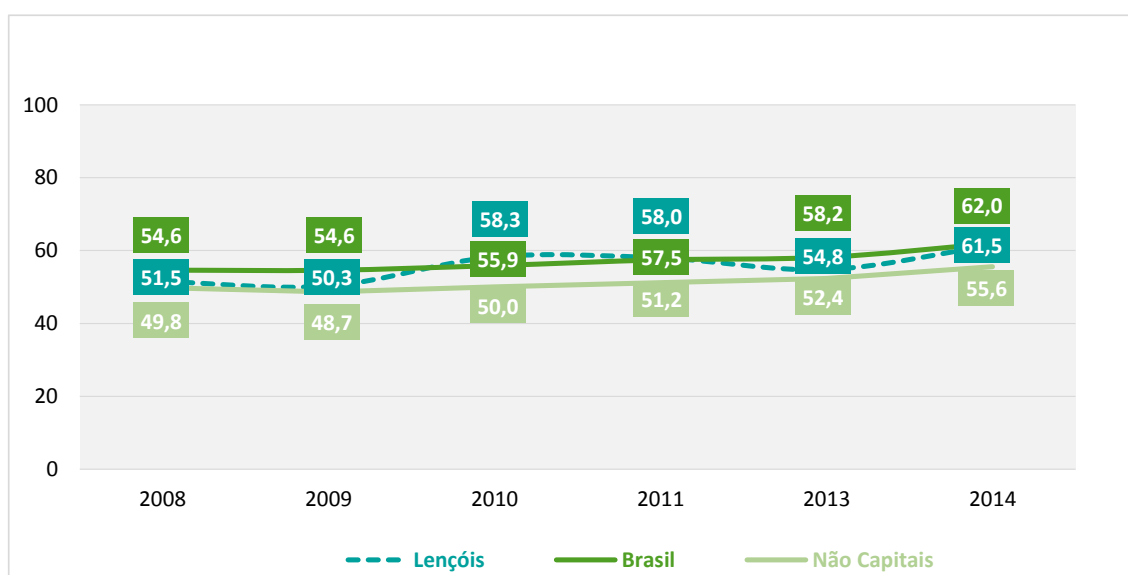
Entre os fatores limitantes para a evolução do indicador, figuram:

- Inexistência de política municipal de meio ambiente no destino, a qual poderia disciplinar sobre ações do poder público no que tange ao meio ambiente, recursos hídricos, saneamento e desenvolvimento urbano;
- Inexistência de Plano Municipal de Meio Ambiente para o destino;
- Inexistência do Plano Municipal de Resíduos Sólidos, em conformidade com a Política Nacional;
- O fato de não haver destinação pública de resíduos sólidos residenciais e comerciais para aterro sanitário;
- Inexistência de serviços de coleta seletiva de resíduos.

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.

Gráfico 28. Índices Aspectos culturais – destino x Brasil: 2008-2014

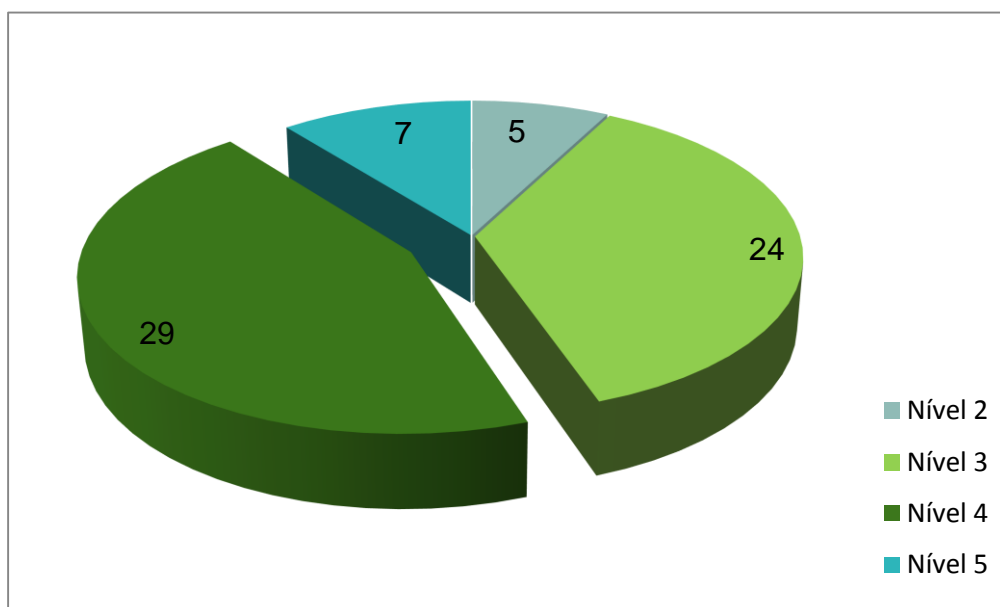


Na dimensão *Aspectos culturais*, o índice registrado pelo destino em 2014 ficou acima do registrado no ano anterior, alcançando um nível superior (nível 4), como é possível

observar no Gráfico 28. Este índice manteve-se estável em relação a média nacional nesta dimensão, mas posicionou-se acima da média do grupo das não capitais.

Como forma de parâmetro para a análise individual do destino, o Gráfico 29 mostra o posicionamento dos 65 destinos de acordo com o nível de competitividade alcançado na dimensão *Aspectos culturais*. Observa-se que 29 destinos se encontram no mesmo nível que Lençóis; nível onde se encontra a maioria dos destinos indutores.

Gráfico 29. Distribuição dos destinos de acordo com os níveis de competitividade, considerando o índice de Aspectos culturais



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

- Presença de atividade artesanal típica – garrafinhas de areia colorida, porta retrato de pedra ardósia – comercializado em lojas e feiras de fácil acesso para o turista;
- Existência de culinária típica regional: godó de banana, palma, palmito da jaca, carne de sol, galinha caipira, batata da serra;
- Presença de tradições culturais evidentes e típicas da região onde o destino está inserido, entre elas, as tradições oriundas da rotina e dos costumes dos garimpeiros, como a alimentação;

- Existência de manifestações religiosas no destino – Festa do Nosso Senhor dos Passos, Festa dos Caruru, Senhor do Bonfim, São João, São Pedro, Santo Antônio e Festa de Cosme;
- Presença de grupos artísticos de manifestação popular tradicional, como reisado, samba de roda, maracatu; que se apresentam com frequência no estado da Bahia;
- Existência de patrimônios artísticos ou históricos tombados pelo Iphan, os quais também se constituem em atrativos turísticos, tais como: conjunto arquitetônico e paisagístico de Lençóis;
- Existência de sítio arqueológico registrado pelo Iphan – Serra das Paridas;
- Presença de órgão da administração local responsável por incentivar o desenvolvimento da cultura;
- Existência de projeto para implementação de turismo cultural realizado por meio da ONG Grãos de Luz e Griô e parceiros.

Entre os fatores limitantes à expansão do indicador, estão:

- Inexistência de uma Política Municipal de Cultura,
- Inexistência de um Plano Municipal de Cultura que, entre outros benefícios, poderia ajudar a manter um calendário de manifestações culturais;
- Inexistência de legislação municipal de fomento à cultura, bem como de fundo 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 não capitais, registrados nas últimas três edições do Índice de Competitividade.

Ao realizar uma análise sobre a série histórica dos resultados de Lençóis, é possível concluir que, em 2014, houve regressão do indicador de competitividade do destino (Índice geral) em comparação com o ano anterior da pesquisa.

Tabela 1. Índices de competitividade do destino e médias Brasil e não capitais³

Dimensões	Brasil				Não Capitais				Lençóis			
	2010	2011	2013	2014	2010	2011	2013	2014	2010	2011	2013	2014
Índice geral	56,0	57,5	58,8	59,5	50,3	51,8	53,1	53,4	48,3	50,9	55,3	53,0
Infraestrutura geral	65,8	68,4	68,6	68,2	59,8	63,2	63,8	62,5	60,4	63,1	77,3	71,0
Acesso	60,5	61,8	62,6	62,2	52,3	53,1	53,8	52,4	42,1	42,6	60,6	56,4
Serviços e equipamentos turísticos	50,8	52,0	56,8	58,7	41,9	43,4	48,1	49,6	35,2	37,7	43,0	46,0
Atrativos turísticos	60,5	62,0	63,2	63,4	61,3	62,5	63,4	62,8	66,4	66,7	63,7	62,9
Marketing e promoção do destino	42,7	45,6	46,8	48,4	39,8	42,5	44,4	45,7	23,8	27,5	38,4	33,5
Políticas públicas	55,2	56,1	57,6	58,1	50,7	52,4	54,4	53,9	58,4	59,4	56,3	55,5
Cooperação regional	51,1	49,9	44,6	48,3	53,1	51,4	44,9	49,3	56,2	57,9	55,7	60,1
Monitoramento	35,3	36,7	37,4	36,2	30,0	31,2	31,9	30,7	31,1	42,9	44,1	37,2
Economia local	59,5	60,8	63,6	63,6	51,5	53,7	55,2	54,8	44,3	44,2	41,0	40,7
Capacidade empresarial	57,0	59,3	61,2	61,9	38,6	41,0	43,5	44,8	34,4	35,4	41,9	35,1
Aspectos sociais	58,4	59,1	59,4	59,7	54,2	55,2	56,7	56,8	46,1	56,1	57,8	50,2
Aspectos ambientais	65,6	67,2	67,7	67,3	61,5	63,3	63,6	62,4	69,0	71,4	72,0	67,7
Aspectos culturais	55,9	57,5	58,2	62,0	50,0	51,2	52,4	55,6	58,3	58,0	54,8	61,5

Fonte: FGV, SEBRAE, MTur, 2014

³ 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.