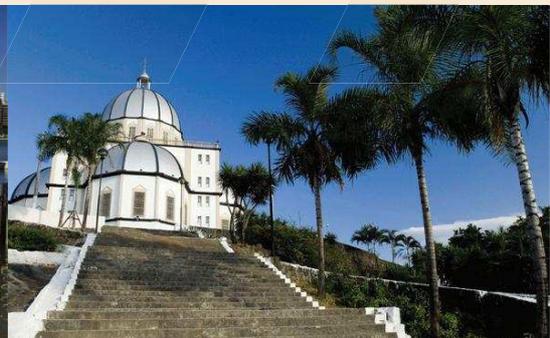


boletim

# Turismo em números

Vitória | ES | Brasil



Edição 02  
Competitividade Turística

Observatório do Turismo de Vitória

## Expediente

Prefeito de Vitória  
João Carlos Coser

Vice-Prefeito  
Sebastião Barbosa

Secretário Municipal de Turismo  
Antônio Olímpio Bispo

Subsecretário Municipal de Turismo  
Leandro Dalcolmo TONI

Gerente de Desenvolvimento do Turismo  
Mariana Carvalho Rodrigues

## Índice de Competitividade Turística

O Índice de Competitividade Turística foi desenvolvido por meio de parceria entre o Ministério do Turismo, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e a Fundação Getúlio Vargas (FGV), tem o intuito de mensurar, de forma objetiva, diversos aspectos econômicos, sociais e ambientais, que indicam o nível de competitividade dos destinos turísticos. A partir da identificação e do acompanhamento de indicadores objetivos, gera-se um diagnóstico da realidade local, tornando mais viável a definição de ações e de políticas públicas que visem o desenvolvimento sustentável da atividade turística.

A metodologia gera índices em 13 dimensões ligadas à atividade turística que permite monitorar a eficiência do 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.

A metodologia aplicada analisa os resultados obtidos em cinco níveis, numa escala de 0 a 100:

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

A cidade de Vitória representa um dos 65 Destinos Indutores de Competitividade Turística do país, nos resultados das 13 dimensões avaliadas no destino, verificam-se que três dimensões alcançaram o nível 5 de competitividade - capacidade empresarial; infraestrutura geral e economia local. Cinco dimensões alcançaram o nível 4 - aspectos culturais; cooperação regional; aspectos ambientais; acesso e políticas públicas e cinco dimensões se enquadraram no nível 3 de competitividade - serviços e equipamentos turísticos; atrativos turísticos; marketing e promoção do destino; aspectos sociais e monitoramento.

O presente documento apresenta o Índice de Competitividade Turística do destino Vitória nos anos de 2008, 2009, 2010 e 2011, tais resultados foram gerados pela Fundação Getúlio Vargas e os gráficos foram elaborados pela Secretaria Municipal de Turismo da Prefeitura Municipal de Vitória – SEMTUR/PMV.

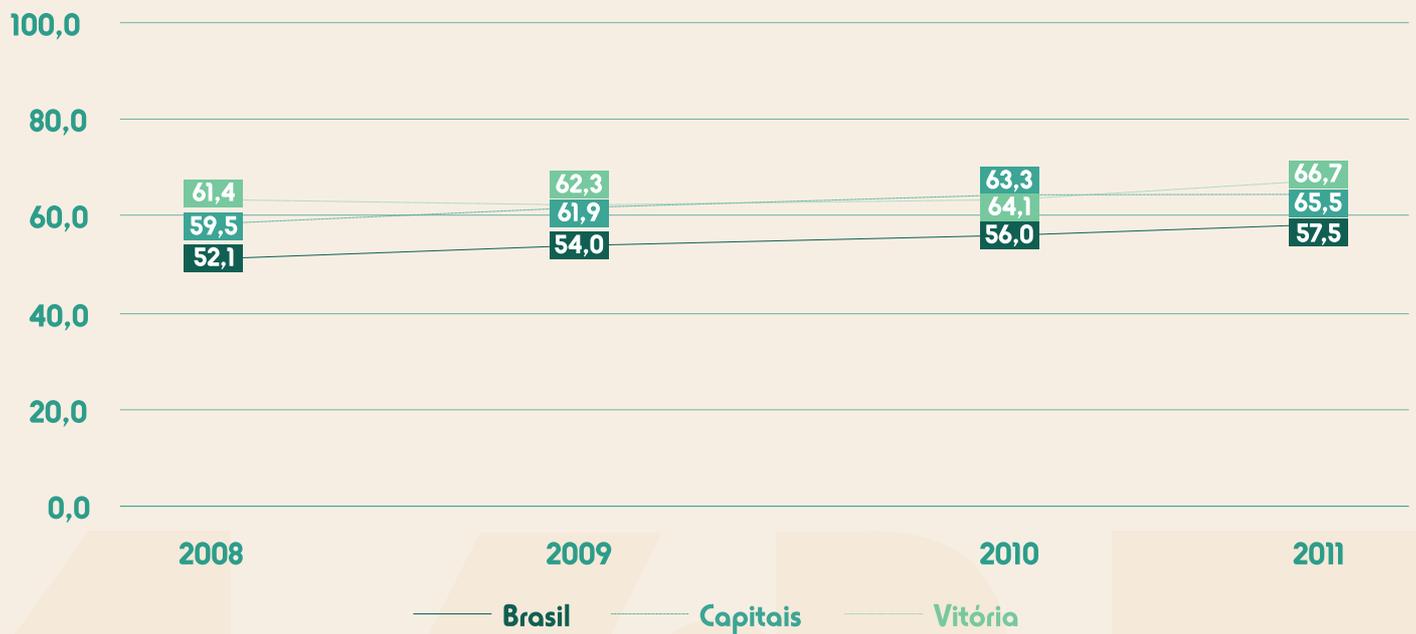


## Conteúdo

<b>Índice de Competitividade Turística</b>	<b>3</b>
<b>Índice Geral</b>	<b>5</b>
<b>Infraestrutura geral</b>	<b>6</b>
<b>Acesso</b>	<b>7</b>
<b>Serviços e equipamentos turísticos</b>	<b>8</b>
<b>Atrativos turísticos</b>	<b>9</b>
<b>Marketing e promoção do destino</b>	<b>10</b>
<b>Políticas públicas</b>	<b>11</b>
<b>Cooperação regional</b>	<b>12</b>
<b>Monitoramento</b>	<b>13</b>
<b>Economia local</b>	<b>14</b>
<b>Capacidade empresarial</b>	<b>15</b>
<b>Aspectos sociais</b>	<b>16</b>
<b>Aspectos ambientais</b>	<b>17</b>
<b>Aspectos culturais</b>	<b>18</b>

# Índice Geral

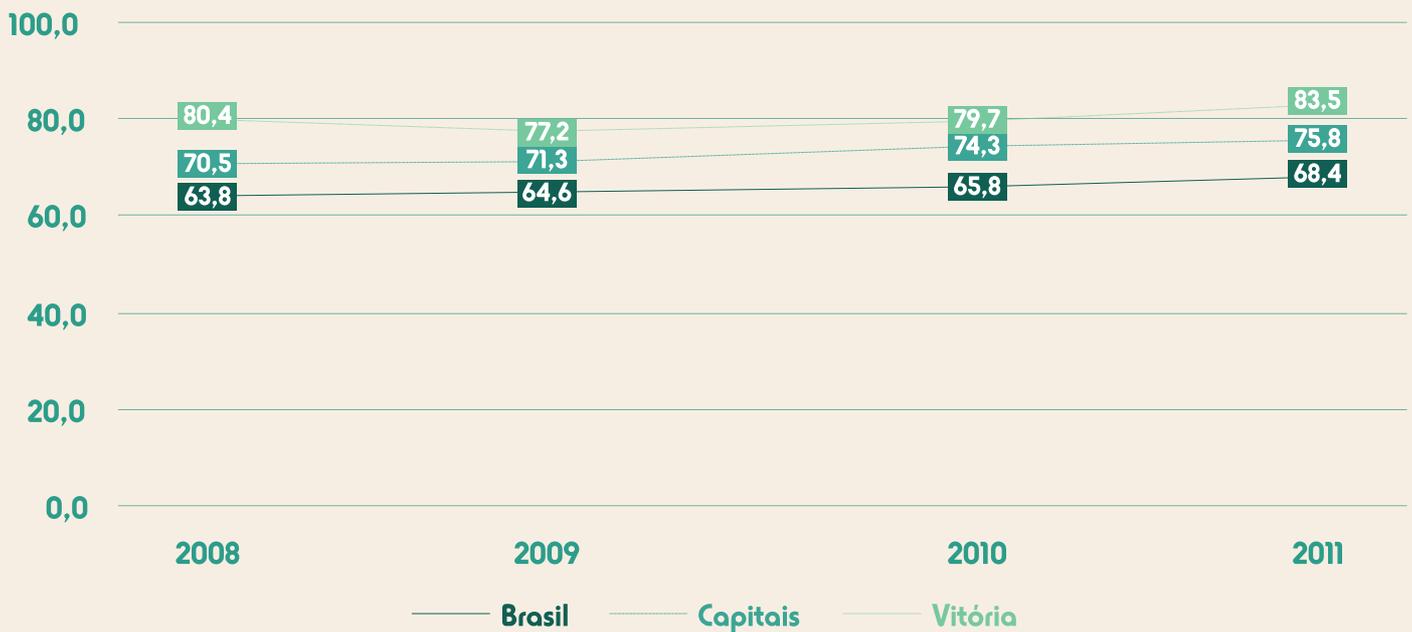
O índice geral de competitividade do destino turístico indutor refere-se à soma ponderada das 13 dimensões avaliadas, o qual o destino Vitória obteve o valor de 66,7 pontos, índice superior a média-Brasil de 57,5 e a média das capitais de 65,5.



Fonte: Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

## Infraestrutura geral

Essa dimensão compreende as variáveis: capacidade de atendimento médico para o turista no destino; fornecimento de energia; serviço de proteção ao turista; estrutura urbana nas áreas turísticas.



Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

- atendimento médico 24 horas;
- fornecimento ininterrupto de energia;
- existência de defesa civil, programas de proteção ao turista, de grupo de busca e salvamento e aumento do efetivo de policiais militares no período da alta temporada;
- áreas turísticas com oferta de elementos de drenagem, de embelezamento urbano e com presença de lixeiras, abrigos de ônibus, iluminação e telefones públicos.

### Pontos negativos:

- inexistência de estacionamentos específicos para veículos turísticos nas áreas turísticas;
- não aplicação de programas para conservação de mobiliários urbano ou de áreas verdes.

## Acesso

Os acessos aéreo, rodoviário, aquaviários, ferroviário, o sistema de transportes no destino e a proximidade do destino com grandes centros emissivos de turistas foram as seis variáveis analisadas nessa dimensão.



Fonte: Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

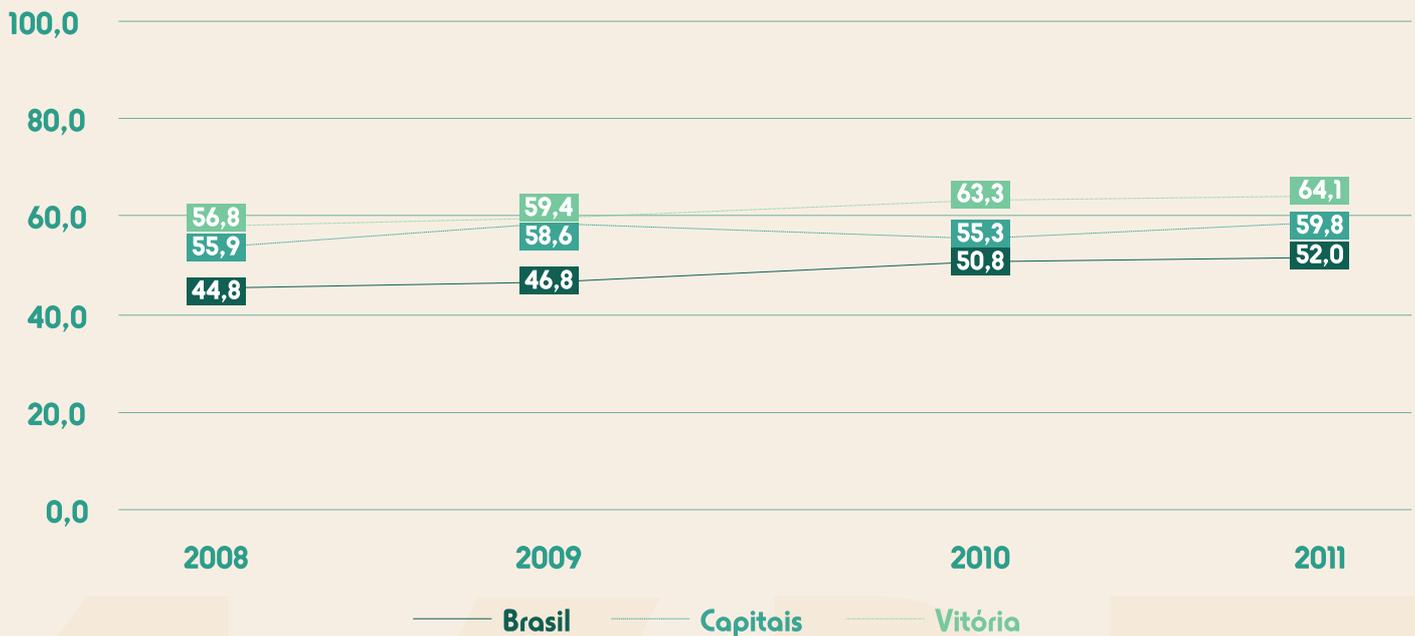
- a localização, a estrutura aeroportuária, e a variedade de opções de serviços de transportes para atender os desembarcados;
- as condições do principal meio de acesso rodoviário a BR 101;
- a estrutura do terminal rodoviário e a oferta de transporte para o deslocamento dos que embarcam e desembarcam naquele terminal;
- disponibilidade de serviços de táxis regularizados e padronizados no destino.

### Pontos negativos:

- inexistência de terminais aquaviários, e ferroviários e de linha regular de transporte turístico que integre os principais atrativos turísticos;
- excesso de congestionamento;
- carência de vagas de estacionamento em áreas turísticas;
- inexistência de ligações aéreas diretas entre o aeroporto e seus principais centros emissivos de turistas internacionais.

## Serviços e equipamentos turísticos

Os quesitos contemplados nessa dimensão foram: sinalização turística; centro de atendimento ao turista; espaços para eventos; capacidade dos meios de hospedagem; capacidade do turismo receptivo; estrutura de qualificação para o turismo e capacidade dos restaurantes.



Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

- sinalização turística viária nos padrões recomendados e em bom estado de conservação;
- sinalização descritiva ou interpretativa em alguns atrativos, disponível em idioma estrangeiro;
- centros de atendimento ao turista com diversidade de serviços;
- existência de centros de convenções e oferta de outros espaços para realização de eventos;
- o bom estado de conservação, as modernas instalações, a disponibilidade de acesso à internet e o cumprimento dos quesitos de acessibilidade na maioria dos meios hospedagem;
- oferta de empresas de receptivo com diversidade de serviços aos turistas e atendimento em idiomas estrangeiros;
- disponibilidade de guias de turismo cadastrados e capacitados para atendimentos em idiomas estrangeiros;
- existência de instituições de qualificação profissional nas áreas relacionadas ao turismo.

### Pontos negativos:

- sinalização turística viária não está disponível em idioma estrangeiro;
- transporte público insuficiente para acesso ao centro de convenções;
- ausência de incentivo formal ao uso de tecnologias que priorizem a questão ambiental em estabelecimentos de hospedagem e alimentação;
- inexistência de programa de certificação de qualidade para os meios de hospedagem;
- a maioria dos estabelecimentos de alimentação não adota quesitos de acessibilidade.

## Atrativos turísticos

Compõe essa dimensão as variáveis: atrativos naturais; atrativos culturais; eventos programados; realizações técnicas, científicas ou artísticas.



Fonte: Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

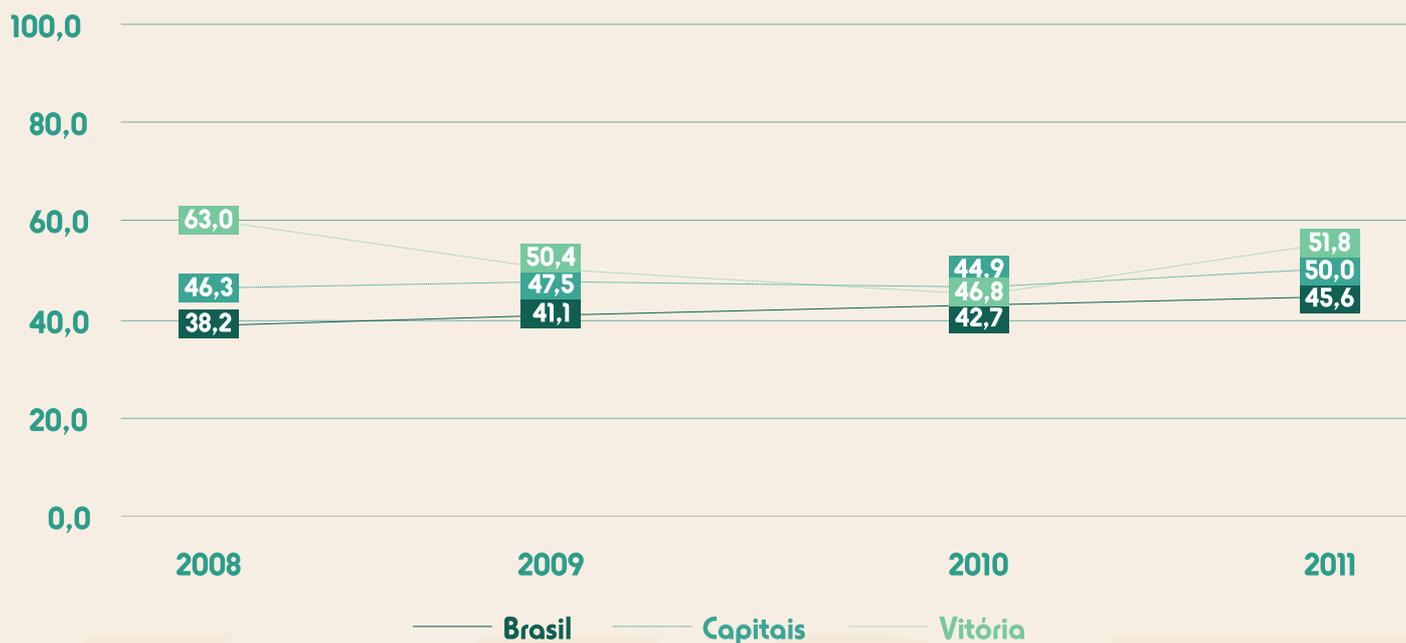
- existência de atrativos naturais e culturais que atraem fluxo turístico. Nos atrativos culturais destaca-se como principal o Centro Histórico de Vitória;
- existência de eventos programados, de estrutura disponível com conservação urbanística e ambiental e adoção de quesitos de acessibilidade no espaço que acontece o principal evento programado – Vitória Stone Fair;
- o destino conta com atrativos de realizações técnicas, científicas ou artísticas que geram fluxo turístico durante todo o ano. No principal atrativo – Galpão das Paneleiras são adotados quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência.

### Pontos negativos:

- inexistência de estudo de capacidade de carga ou suporte a fim de minimizar os impactos da atividade turística nas realizações técnicas, científica ou artística, no principal atrativo cultural – Centro Histórico de Vitória e no principal atrativo natural – Manguezal;
- há necessidade de melhorias de estrutura no principal atrativo natural;
- inexistência de condições de acessibilidade nos atrativos culturais e pouca conservação urbanística e ambiental no entorno.

# Marketing e promoção do destino

O plano de marketing; a participação em feiras e eventos; a promoção do destino; e a página do destino na internet (website) foram os aspectos analisados nessa dimensão.



Fonte: Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

## Pontos positivos:

- participação do destino em eventos de turismo regionais, estaduais, nacionais e internacionais;
- avaliação dos eventos participados por meio de pesquisas de fluxo de visitantes nos estandes, de contagem de relacionamentos estabelecidos e de número de negócios efetivados;
- o destino produziu, nos últimos cinco anos, eventos próprios para se promover fora de seu território;
- existência de material promocional institucional disponível em idioma estrangeiro, com revisão ortográfica profissional, com apresentação sobre prevenção à exploração sexual infanto-juvenil e sobre a preservação do meio ambiente;
- existência de *Show Case* (guia profissional de eventos) contendo a estrutura disponível para realização de eventos;
- o destino possui agenda on-line de eventos para consulta e página institucional do município na internet com informações turísticas dos atrativos e serviços – [www.vitoria.es.gov.br](http://www.vitoria.es.gov.br)

## Pontos negativos:

- inexistência de plano de marketing para o destino e de plano regional que contemple ações e metas de mercado para o turismo do destino;
- o destino não participa de feiras e eventos nacionais e internacionais de outras áreas;
- inexistência de central telefônica específica para informações turísticas;
- não há informações em idioma estrangeiro e nem a demonstração de prevenção contra exploração sexual infanto-juvenil e de preservação com o meio ambiente na página virtual do turismo na internet – [www.vitoria.es.gov.br/turismo](http://www.vitoria.es.gov.br/turismo)

## Políticas públicas

A análise dessa dimensão abordou os seguintes aspectos: estrutura municipal para apoio ao turismo; grau de cooperação com o governo estadual; grau de cooperação com o governo federal; planejamento para a cidade e para a atividade turística; e grau de cooperação público-privada.



Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

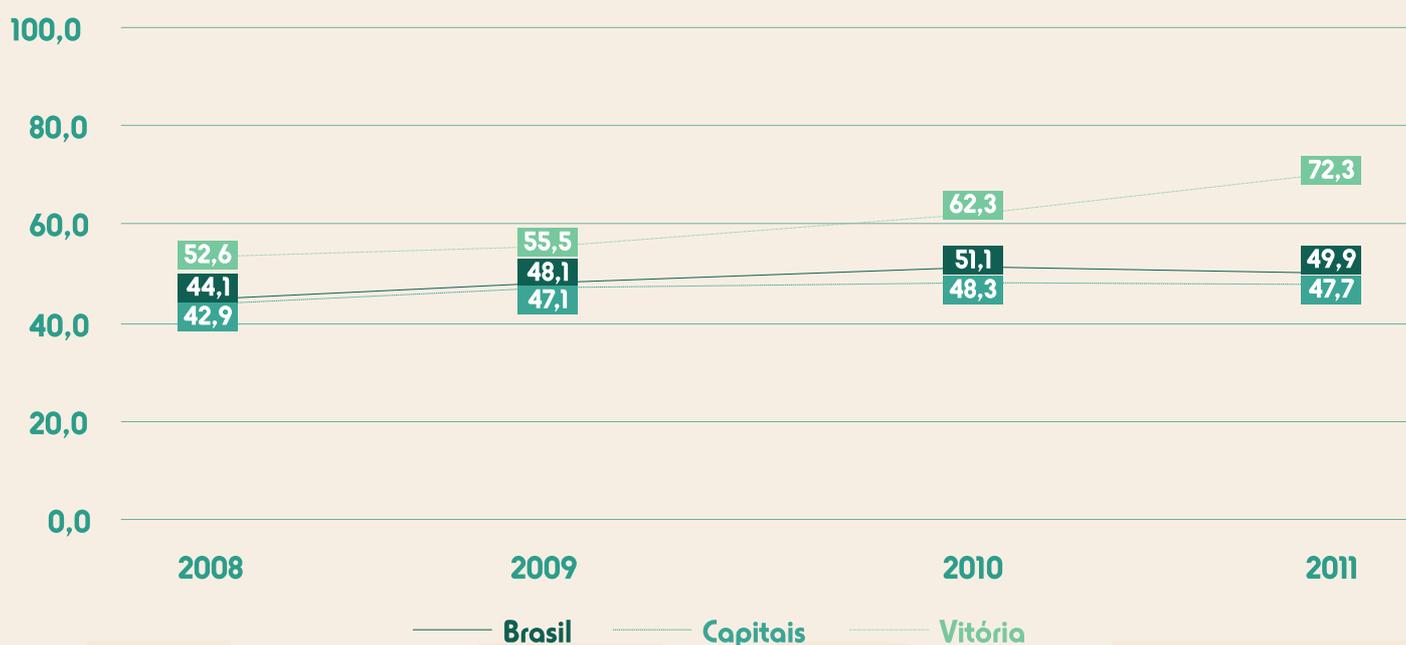
- existência de órgão municipal específico para o turismo – Secretaria Municipal de Turismo, que desenvolve projetos em parceria com outras secretarias afins;
- existência de colegiado local – Conselho Municipal de Turismo, que desenvolve e acompanha as ações do turismo no destino;
- atuação cooperada com o Ministério do Turismo em programas e convênios, e investimentos diretos do governo federal em projetos do setor;
- participação do destino no Programa de Modernização Administrativa ou fiscal – PMAT 2;
- existência do Plano Diretor Municipal – PDM, que contempla o setor de turismo;
- existência de planejamento formal do setor de turismo - Plano de Turismo de Vitória 2008-2016;
- realização e implantação de projetos e ações em parceria com a iniciativa privada e/ou com entidades de classe representativas do setor.

### Pontos negativos:

- indisponibilidade de recursos próprios do órgão gestor de turismo para coordenar e incentivar o desenvolvimento da atividade;
- o destino não recebeu recursos de emendas parlamentares e nem investimentos do governo estadual em projetos do setor no ano anterior.

## Cooperação regional

A governança; os projetos de cooperação regional; o planejamento turístico regional; a roteirização; e a promoção e apoio à comercialização de forma integrada foram os aspectos analisados nessa dimensão.



Fonte: Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo – SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

- o destino faz parte da instância de governança regional – Adetur Metropolitana, que dispõe de um gestor executivo, realiza parcerias com diversas entidades dos municípios que representa, realiza reuniões periódicas, dispõe de suporte e estrutura, conta com recursos próprios e tem representatividade no Conselho Estadual de Turismo – Contures;
- existem projetos de cooperação regional compartilhados entre os municípios da Região Metropolitana, e há um plano de desenvolvimento turístico integrado para a região;
- o destino integra roteiros regionais, comercializados por operadoras e agências;
- a elaboração dos roteiros regionais considerou as questões de sustentabilidade, como estudos e relatórios de impactos ambientais;
- o destino participou de eventos, realizou ações e produziu material para a promoção e comercialização dos roteiros regionais.

### Pontos Negativos:

- os roteiros regionais não foram elaborados com base nas informações do Inventário Turístico;
- não há uma página institucional da região turística na internet.

## Monitoramento

Essa dimensão abordou as seguintes variáveis: pesquisa de demanda; pesquisa de oferta; sistema de estatísticas do turismo; medição dos impactos da atividade turística e setor específico de estudos e pesquisas.



Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo – SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

- são realizadas pesquisas de demanda no destino, os resultados proporcionam ações de planejamento, de marketing, de promoção e fomentam a criação de políticas públicas para o setor;
- existência de instituições que realizam pesquisas na área do turismo.

### Pontos negativos:

- inventário turístico desatualizado;
- ausência de sistema de indicadores de desempenho, de conjunto técnico de estatísticas e de relatórios de conjuntura dos segmentos do setor de turismo;
- não há monitoramento dos impactos sociais gerados pelo turismo;
- inexistência de setor específico de estudos de turismo na administração pública do destino.

## Economia local

Nesta dimensão foram avaliados os seguintes quesitos: aspectos da economia local; infraestrutura de comunicação; infraestrutura e facilidades para negócios; e empreendimentos ou eventos alavancadores.



Fonte: Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

- oferta de serviços de acesso à internet banda larga e disponibilidade de acesso gratuito em locais públicos;
- existência de caixas eletrônicos 24 horas e casas de câmbio no destino;
- o destino oferece redução de impostos (ISSQN) para algumas atividades do setor instaladas no centro da cidade;
- existência de linhas especiais de financiamento para empreendimentos e serviços ligados ao setor (BANDES e BANESTES);
- atuação do Convention & Visitors Bureau;
- existência de pólos físicos de negócios (petróleo, siderurgia e comércio exterior) que movimentam a economia local e geram fluxo turístico.

# Capacidade empresarial

Analisou-se nessa dimensão os aspectos: capacidade de qualificação e aproveitamento do pessoal local; presença de grupo nacionais e internacionais do setor de turismo; concorrência e barreiras de entrada; e presença de empresas de grande porte, filiais e subsidiárias.



Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo – SEMTUR/PMV

## Pontos positivos:

- presença de instituições de ensino com programas regulares de formação técnica, superior e oferta de escolas de idiomas;
- existência de pessoal qualificado para cargos de gerência e administrativo para o setor de turismo;
- presença de grupos nacionais e internacionais no setor de turismo – redes de locação de automóveis, meios de hospedagem e restaurantes;
- implementação de programas de qualificação para empresários e gerentes de estabelecimentos turísticos;
- existência de adensamentos de empreendimentos turísticos no destino;
- presença de empresas de grande porte no destino.

## Pontos negativos:

- os adensamentos de empreendimentos ligados ao turismo não estão organizados como arranjos produtivos locais (APL);
- existência de algumas barreiras quanto à entrada de novos empreendimentos turísticos – falta de espaço físicos/terrenos no destino;
- ausência de empresas que produzem mercadorias de alto valor agregado/perecíveis.

## Aspectos sociais

Para análise da dimensão Aspectos sociais foram consideradas as seguintes variáveis: acesso à educação; empregos gerados pelo turismo; política de enfrentamento e prevenção à exploração sexual infanto-juvenil; uso de atrativos e equipamentos turísticos pela população; e cidadania, sensibilização e participação na atividade turística.



Fonte: Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo - SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

- investimentos em educação acima do percentual obrigatório de 25%;
- adoção de políticas de prevenção à exploração sexual infanto-juvenil pelo poder público local;
- população envolvida na elaboração do orçamento do município – orçamento participativo;
- sociedade civil organizada envolvida com as atividades turísticas do destino.

### Pontos negativos:

- utilização de mão de obra informal durante a alta temporada;
- ausência de programas de incentivo ao uso dos equipamentos turísticos pela população local;
- não há sensibilização dos cidadãos sobre os impactos da atividade turística e dos turistas sobre o respeito à comunidade local;
- não participação da comunidade local em decisões sobre atividades e projetos turísticos do destino.

## Aspectos ambientais

Foram analisadas nessa dimensão os seguintes quesitos: estrutura e legislação municipal de meio ambiente; atividades em curso potencialmente poluidoras; rede pública de distribuição de água; rede pública de coleta e tratamento de esgoto; coleta e destinação pública de resíduos; e unidades de conservação no território municipal.



Fonte: Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo – SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

- existência de órgão específico para assuntos de meio ambiente – Secretaria Municipal de Meio Ambiente, de Conselho Municipal de Meio Ambiente atuante e de Código Ambiental Municipal;
- o destino possui rede pública de distribuição e tratamento de água, e promove campanhas educativas de uso racional da água;
- o município é atendido por um sistema público de coleta e tratamento de esgoto;
- existência de política de monitoramento da balneabilidade em ambientes naturais;
- destinação pública de resíduos sólidos residenciais e comerciais para aterro sanitário e tratamento de resíduos hospitalares;
- existência de coleta seletiva de resíduos sólidos residenciais;
- presença de Unidades de Conservação com atividade turística.

### Pontos negativos:

- o órgão municipal de meio ambiente não possui recursos próprios e não desenvolveu ações em conjunto com o setor de turismo;
- o destino não conta com um Fundo Municipal para o Meio Ambiente;
- não há legislação específica para adoção de fontes de energia limpa/renováveis em estabelecimentos públicos e privados;
- presença de atividades potencialmente poluidoras com alvará de funcionamento;
- inexistência de estação de tratamento de água para a sua reutilização.

## Aspectos culturais

Nessa dimensão foram contempladas as seguintes variáveis: produção cultural associada ao turismo; patrimônio histórico e cultural; e estrutura municipal para apoio à cultura.



Fonte: FGV, SEBRAE, MTur | Elaboração: Gerência de Desenvolvimento do Turismo – SEMTUR/PMV

### Pontos positivos:

- reconhecimento do destino em esfera internacional pelas suas atividades artesanais típicas e culinária;
- presença de manifestações religiosas no destino que atraem fluxo turístico e de grupos artísticos de manifestação popular tradicional;
- existência de patrimônio imaterial registrado, de patrimônios artísticos tombados e de bens tombados como patrimônio histórico;
- existência de órgão público municipal específico para o desenvolvimento da cultura, que dispõe de recursos próprios e trabalha em conjunto com o setor de turismo;
- existência de legislação municipal de cultura e Fundo Municipal de Cultura;
- adesão do destino ao Sistema Nacional de Cultura;
- existência de projeto de turismo cultural, com pessoal capacitado para atuar como monitor de atrativo cultural.

### Pontos negativos:

- inexistência de bens que constituam patrimônio da humanidade pela Unesco e de monitoramento da utilização turística do patrimônio cultural.



Vitória | ES | Brasil



PREFEITURA DE  
**VITÓRIA**  
Secretaria de Turismo