

Competitividade das destinações turísticas e qualidade de vida de seus residentes: análise dos fatores que fortalecem sua correspondência.

Keila Cristina Nicolau Mota¹

Silvio Luiz Gonçalves Vianna²

Francisco Antonio dos Anjos³

Resumo: A competitividade tem se tornado alvo de estudos científicos que apontam para objetivos que transcendem a obtenção de um desempenho superior em relação a seus concorrentes, mostrando resultados também ligados à sustentabilidade e à qualidade de vida de seus residentes. Esta pesquisa de pós-doutorado teve como objetivo analisar os fatores que contribuem para o fortalecimento da correspondência entre a competitividade das destinações turísticas e a qualidade de vida de seus residentes no município de Balneário Camboriu/SC. O estudo quanti-qualitativo, de cunho descritivo e analítico, foi baseado em pesquisa bibliográfica e de campo, de maio de 2012 a abril de 2013. Foi analisada a percepção dos gestores públicos e privados quanto ao desempenho competitivo da destinação turística e comparada ao desempenho médio do Estado e concluiu-se que ambos tem elevada competitividade. Também foi verificada a percepção dos residentes quanto à qualidade de vida e comparada a um conjunto de indicadores com resultados de elevada qualidade de vida. Pode-se concluir ao final do estudo que vários fatores contribuem para seu fortalecimento. Os resultados trouxeram informações capazes de subsidiar o planejamento turístico e a formulação de estratégias voltadas à orientação dos investimentos públicos, com o intuito de atender às exigências tanto do setor privado, que busca obter melhores resultados competitivos em seus negócios, quanto da comunidade que anseia por melhoria de sua qualidade de vida.

Palavras-chave: Competitividade. Turismo. Qualidade de vida. Destinações turísticas. Planejamento Turístico.

¹ Pós-doutora em Turismo e Hotelaria (PDJ Brasil – CNPq) pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Doutora em Administração e Turismo pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Mestre em Administração pela Universidade Estadual do Ceará (UECE), e Graduada em Turismo pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Docente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE). *E-mail:* motakeila@yahoo.com.br.

² Doutor em Administração e Turismo pela Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (2011), mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC (2004) e graduado em Administração pela Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC (1994). Docente do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de Caxias do Sul - UCS. *E-mail:* slgvianna@ucs.br.

³ Pós-doutor em Geografia Urbana na Universidade Estadual Paulista (UNESP), com complementação do estágio junto a Universidade Politécnica da Catalunha (Espanha). Doutor em Engenharia da Produção (Gestão Ambiental) e Mestre em Geografia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), e Graduado em Geografia pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Professor e coordenador do Mestrado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Diretor científico da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo (ANPTUR). *E-mail:* anjos@univali.br.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Introdução

Este artigo mostra o resultado da pesquisa de pós-doutorado que aprofundou os conhecimentos sobre dois constructos (competitividade das destinações turísticas e qualidade de vida de seus residentes), trabalhados por Vianna (2011).

Em sua pesquisa, Vianna (2011) verificou que apesar de ambos serem considerados polêmicos e controversos por muitos autores, dentre os quais podem ser citados como exemplo, Mintzberg *et al.* (2000), Heath (2002), Dwyer e Kim (2003), Ritchie e Crouch (2003), Moscardo (2009) e Cecil *et al.* (2010), há correspondência entre eles nos municípios catarinenses cuja base econômica encontra-se associada à exploração da atividade turística.

Mesmo com todas as dificuldades enfrentadas, o setor de turismo continua sendo um setor estratégico para todas as nações, devido à sua capacidade de auxiliar de maneira significativa no seu crescimento e desenvolvimento econômico. O crescimento regional das atividades ligadas ao Turismo contribui para o aumento dos níveis de emprego e renda, gerando uma melhoria na balança de pagamentos nacional, possibilitando o incremento da prosperidade e a consequente redução dos níveis de pobreza. (BLANKE; CHIESA, 2009). Contudo, isso nem sempre se traduz em melhoria da qualidade de vida dos residentes.

Autores como Dwyer e Kim (2003) e Ritchie e Crouch (2003) afirmam que a competitividade não faz sentido se for considerada como sendo o objetivo principal de uma organização ou de uma destinação turística. Ela deve estar ligada a outro propósito mais significativo, que na visão dos autores citados e em conformidade com os estudos desenvolvidos por Vianna (2011) está ligado à obtenção de melhor qualidade de vida de seus residentes. Admite-se que esta qualidade possa ser avaliada de acordo com os princípios definidos por Maslow (1987), Sirgy (1986) e Costanza *et al.* (2006), que enfatizam o atendimento às necessidades humanas dentro de uma escala hierárquica.

Assim, considerando os diversos estudos desenvolvidos até o momento sobre a competitividade das destinações turísticas e sobre a qualidade de vida e considerando o trabalho desenvolvido por Vianna (2011), apresentou-se o seguinte questionamento de pesquisa: quais são os fatores que contribuem para o fortalecimento da correspondência entre a competitividade de uma destinação turística e a qualidade de vida de seus residentes?

Buscando responder a essas indagações foi elaborada uma pesquisa, a partir do modelo de Vianna (2011), que associa de maneira explícita os dois constructos (competitividade e qualidade de vida) de forma a permitir que se identifiquem quais são os fatores que mais contribuem para existência dessa correspondência em Balneário Camboriu/SC.

Dessa forma, a pesquisa foi aplicada no Estado de Santa Catarina, visando aprofundar os resultados obtidos por Vianna (2011), com o intuito de analisar os fatores que fortalecem a

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

correspondência entre a competitividade das destinações turísticas e a qualidade de vida de seus residentes no município de Balneário Camboriu, em Santa Catarina. Para isso, esta pesquisa se baseou nos resultados da pesquisa anterior no mesmo município e visou especificamente: Identificar e analisar os indicadores de competitividade apontados pelos gestores como os mais importantes e os mais fracos; Identificar e analisar os indicadores de qualidade de vida apontados pelos residentes como os mais fracos; analisar a contribuição dos indicadores destacados para o fortalecimento da correspondência entre os constructos.

Adotou-se o método de abordagem hipotético-dedutivo e utilizaram-se técnicas relativas ao tipo de pesquisa quali-quantitativo para desenvolver a pesquisa de forma descritivo-explicativa, baseada em fontes diretas e indiretas através de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

A pesquisa bibliográfica foi realizada em livros, dissertações e teses, artigos de periódicos e anais de eventos científicos da área de turismo e administração, disponíveis até 2012. A coleta de dados da pesquisa de campo envolveu a visita aos empreendimentos do setor de hospedagem e alimentos e bebidas previamente definidos, bem como às instituições nas quais possam ser encontrados os gestores públicos, além dos residentes em Balneário Camboriu/SC.

Adotaram-se, como universo desta pesquisa, os dados apresentados pela Associação Brasileira da Indústria Hoteleira – ABIH/SC (2011), pela Associação Brasileira de Bares e Restaurantes – ABRASEL/SC (2011) e pelo Guia Quatro Rodas Brasil 2011 - GQR (2011) no setor privado, envolvendo 54 meios de hospedagem e 30 empreendimentos de Alimentos e Bebidas. Para o setor público, optou-se por pesquisar os gestores da Secretaria de Turismo Estadual e Municipal e integrantes do grupo gestor do turismo no destino.

Para realizar a análise da percepção dos residentes quanto ao nível de qualidade de vida em seu município, optou-se por aplicar o instrumento de pesquisa, questionário com questões fechadas, em uma amostra da população que foi definida com base nos estudos de Barbetta (1994), por meio dos quais inicialmente se calcula um coeficiente, a partir da margem de erro definida como aceitável, para depois se calcular a amostra. A margem de erro definida neste estudo foi de 10%, o que em função da população (108.000 habitantes), resultou em uma amostra de 100 (cem) habitantes em Balneário Camboriu.

Os questionários foram baseados no estudo de Vianna (2011), visando identificar com mais detalhes quais os fatores que tem maior impacto no fortalecimento da correspondência entre os constructos. Foram desmembrados os indicadores que tiveram desempenho mais fraco, através do que se chamou aqui de microindicadores, visando investigar melhor a respeito deles e fornecer informações que pudessem subsidiar os gestores públicos e privados na melhoria desses indicadores. Foram utilizados três instrumentos sendo um aplicado aos gestores do setor privado, outro aos residentes locais e outro aos gestores do setor público.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Está organizado numa escala de desempenho que varia de 1 a 6 sendo: 1 – muito fraco; 2 – fraco; 3 – medianamente fraco; 4 – medianamente forte; 5 – forte; 6 – muito forte. Considerou-se, nos resultados, como não competitivo / baixa qualidade de vida aqueles com pontuação entre 1 e 3,49 ou como competitivo / elevada qualidade de vida aqueles com pontuação entre 3,5 e 6. Optou-se nesta pesquisa por: aprofundar os itens considerados não competitivos nos resultados obtidos na pesquisa de Vianna (2011), tanto na percepção dos gestores, como na percepção dos residentes; e aprofundar, junto aos gestores públicos e privados, dois grupos de indicadores do micro ambiente apontados como Concorrência e como Gestão da Destinação turística. Escolheram-se os indicadores apontados como muito competitivos, com resultados da Média a partir de 4,5 e acima (numa escala de 1 a 6), ou seja, 75% e acima de indicação positiva do nível de desempenho competitivo percebido pelos gestores públicos e privados do município.

A pesquisa de campo se deu no mês de novembro de 2012, foi realizada pela própria pesquisadora e mais cinco pesquisadores da área de turismo e hotelaria. Foram realizadas ao todo 182 entrevistas, sendo 3 com gestores do setor público, 77 com gestores do setor privado (48 hotéis e 29 restaurantes) e 102 entrevistas com moradores do Município. Isso representou 100% da amostra selecionada dos moradores locais e mais de 95% dos gestores públicos e privados.

O material coletado foi submetido a um tratamento descritivo-analítico em função dos objetivos da pesquisa. Os resultados foram tabulados mediante planilhas do software Excel e criadas tabelas e gráficos. A pontuação atribuída por cada um dos respondentes para as questões propostas no instrumento de pesquisa foi transformada em uma média, além do desvio padrão, para que se pudesse fazer uma análise mais detalhada de cada um dos indicadores levantados.

A contribuição dessa pesquisa é significativa no momento em que avança nos conhecimentos dessa área ao mesmo tempo em que aprofunda os resultados obtidos na pesquisa anterior em Balneário Camboriu/SC, que é uma destinação muito significativa para o turismo catarinense e tem sua economia baseada na atividade turística.

Este artigo está dividido em quatro partes sendo a primeira a introdução com seus objetivos e metodologia, a segunda com o referencial teórico, a terceira com os resultados da pesquisa de campo, seguidas da conclusão e das referências.

BASES TEÓRICAS SOBRE A COMPETITIVIDADE E A QUALIDADE DE VIDA

O presente estudo pautou-se no aprofundamento das discussões sobre dois temas complexos e a respeito dos quais há muito interesse, além do fato de que ambos estão envolvidos em polêmicas e controvérsias: a competitividade das destinações turísticas e a qualidade de vida de seus moradores.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A revisão feita quanto aos principais conceitos do turismo, por meio de autores como Leiper (1990), Edgell e Smith (1994), McIntosh *et al.* (1999), Cooper *et al.* (2001) e Acerenza (2002) conduziu a uma análise da destinação turística que pode ser melhor compreendida por meio dos estudos de Buhalis (2000) e Crouch (2007), levando a uma visão de que a exploração da atividade turística em uma determinada destinação e a consolidação do amálgama de componentes turísticos citados por Buhalis (2000) geram uma crescente competitividade dentro do destino e até mesmo entre os destinos.

Para melhor compreender o fenômeno ligado à questão da competitividade, pesquisou-se conceitos teóricos junto aos estudos de Wernerfelt (1984), Barney (1991), Porter (1986 e 1989), Teece, Pisano e Shuen (1997), Ghemawat (2000), Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2000) que permitiram a Vianna (2011) a formulação de um conceito próprio de competitividade que pudesse englobar todos os principais aspectos discutidos pelos autores citados. A partir desse ponto foram revisitados os estudos sobre os modelos voltados para análise da competitividade que foram elaborados por Porter (1989), Esser *et al.* (1996), Heath (2002), Dwyer e Kim (2003), Ritchie e Crouch (2003), Goorochurn e Sugiyarto (2004) e Blanke, Chiesa e Herrera (2009), com o intuito de verificar como a mesma poderia ser mensurada e avaliada.

Esta revisão mostrou que havia uma tendência, contrária à *mainstream* dominante, de que a competitividade não fazia sentido como sendo o objetivo final a ser atingido por uma determinada destinação turística. Ela deveria ser o meio que conduzisse à obtenção de um objetivo maior, que estaria ligado à melhoria da qualidade de vida de seus residentes.

Para aprofundar esta perspectiva foram pesquisados autores como Maslow (1987) - cujo trabalho central a “Hierarquia das Necessidades Humanas”, pautou em grande parte o desenvolvimento da presente proposta de estudo tal como o estudo desenvolvido por Sirgy (1986) cujo objetivo foi o de verificar como se havia avançado na compreensão da análise da qualidade de vida.

A revisão dos estudos de Roback (1982), Sem (1983), Cohen (1984), Sirgy (1986), Love e Crompton (1999), Lee e Sirgy (2004), Royuela, Lambiri e Biagi (2006) e Costanza *et al.* (2008) possibilitou a formulação de um conceito específico de qualidade de vida, focado nos aspectos objetivos envolvidos, uma vez que não há muito que se possa fazer por parte do poder público e das organizações de apoio e suporte envolvidas na gestão de uma destinação, quando preponderam os aspectos subjetivos associados ao constructo em questão. Porém, faltava ainda uma análise quanto à possibilidade de mensuração da qualidade de vida de uma determinada comunidade.

Para isto, revisaram-se os estudos de Myers (1987), Blomquist, Berger e Hoehn (1988), Love e Crompton (1999), Rogerson (1999), Santos e Martins (2002), Shapiro (2006), Royuela ,

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Biagi, Lambiri (2006) e Pukeliené e Starskauskiené (2009) na tentativa de encontrar uma forma mais apropriada para realizar a tarefa, onde se percebeu que o procedimento adotado por Sirgy (1986) a partir de um conjunto de indicadores sugeridos por Santos e Martins (2002) poderia ser a melhor maneira de se alcançar os resultados pretendidos.

O estudo de Vianna (2011) permitiu a comprovação da existência de correspondência entre os dois constructos pesquisados, por meio de uma pesquisa empírica, baseada na triangulação de três estudos de caso, conforme proposto por Yin (2010), de natureza quanti-qualitativa. Esta constatação pode contribuir para a ampliação do diálogo e da articulação entre os diversos atores envolvidos no desenvolvimento das atividades turísticas em uma destinação de forma a racionalizar a aplicação de recursos e garantir que se elaborem planos de crescimento baseados nos princípios de eficiência e eficácia necessários para que sejam alcançados os objetivos e metas traçados para o setor.

A partir da base conceitual construída por Vianna (2011) foi possível ampliar os conhecimentos até então obtidos por meio da construção de um novo modelo de análise da competitividade que venha a abranger também em seu escopo de análise a qualidade de vida de seus residentes, de forma a contemplar a correspondência percebida entre eles e também valorizar os aspectos que permitam aos gestores públicos locais a definição de investimentos de forma a atingir os objetivos comuns existentes nos dois constructos.

RESULTADOS DA PESQUISA COM GESTORES

Os gestores públicos caracterizaram-se por um perfil de pessoas com idade entre 45 e 54 anos, sendo constituído de homens, com nível de escolaridade superior completo e alguns com pós-graduação, com tempo de atuação médio acima de 10 anos.

Os gestores privados caracterizaram-se por um perfil de pessoas adultas jovens com idade média de 33 anos, sendo principalmente entre 30 a 39 anos (40,26%) e 20 a 29 anos (29,87%), seguidos de pessoas com idade entre 40 a 49 anos (12,98%), acima de 50 anos (10,38%) e abaixo de 20 anos (6,51%). Verificou-se que a maioria é constituída de homens (66,23%), com nível de escolaridade superior completo (39,25%) e outros com segundo grau (36,71%), seguidos de superior incompleto (17,72%) e ainda com até primeiro grau (6,32%). O tempo de atuação dos gestores privados é bem variado, a maioria está atuando no mercado há mais de 6 anos (36,98%), seguidos de outros que estão atuando entre 2 a 3 anos e 11 meses (26,02%) e entre 4 a 5 anos e 11 meses (17,80%), além de outros que estavam até 1 ano e 11 meses na área (19, 20%). A maioria afirmou não integrar nenhum roteiro específico e o nível de satisfação com o empreendimento é alto, ficando a maioria entre 80 e 100% satisfeito (88,4%).

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A figura a seguir mostra os resultados da pesquisa com os gestores de Balneário Camboriu, apresentando em cada indicador a média e o desvio padrão das respostas obtidas, resultando num índice de competitividade positivo ou negativo. Considerou-se como positivo alto aqueles que se situaram com média final acima de 3,5 na escala de pontuação da pesquisa que ia de 1 (muito fraco) a 6 (muito forte).

Indicadores/ Microindicadores do Macro Ambiente	Setor Público		Setor privado	
	Média	Competitividade	Média	Competitividade
Taxa de Câmbio				
Média anterior 3,00				
Nível atual de conversão de moedas estrangeiras (principalmente o dólar)	3,33	N	3,68	S
Constantes variações	2,66	N	3,15	N
Política cambial adotada pelo governo	2,66	N	3,56	S
Indicadores/ Microindicadores do Micro Ambiente				
Atrativos				
Culturais (Monumentos, bibliotecas, parques de exposições, museus, etc) Média anterior 2,83				
Existência e qualidade dos equipamentos culturais (museus, teatros, anfiteatros, cinemas, espaços para exposições, galerias de arte ECT)	2,66	N	2,10	N
Existência e qualidade de eventos culturais (festas populares e religiosas, festivais de dança ou música, eventos artísticos, gastronômicos, feiras de artesanato etc)	3	N	2,79	N
Existência de calendário de eventos culturais do Município/ Estado/ Região	3,66	S	2,89	N
Existência de patrimônio material (bens tombados, monumentos de arquitetura civil e religiosa, industrial ou militar, ruínas, pinturas, esculturas, arquivos, bibliotecas, patrimônio histórico etc)	3	N	2,20	N
Existência de patrimônio imaterial e manifestações culturais (grupos de danças, mostras e peças teatrais, expressão musical e artística, artesanato, gastronomia típica etc)	2,66	N	2,16	N
Existência e atuação de Secretaria de Cultura (Município/ Estado) ou órgão equivalente	4	S	2,54	N
Planejamento e ações da Secretaria de Cultura (Município/ Estado) no último ano	3,66	S	2,45	N
Eventos (Festas típicas, apresentação de grupos folclóricos, feiras, etc) Média anterior 3,0				
Existência e qualidade de equipamentos para eventos (centro de convenções, centro de eventos, pavilhão, espaços para exposições e eventos etc)	2,66	N	2,14	N
Existência de eventos relevantes (festas, feiras, congressos, seminários, festivais, exposições, procissões, campeonatos, eventos diversos réveillon, carnaval, natal etc)	3,66	S	2,96	N
Existência de calendário de eventos (em geral) do Município/ Estado/ Região	4	S	2,85	N
Qualidade dos eventos promovidos	3,33	N	3,70	S
Divulgação dos eventos existentes	3	N	3,29	N

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Existência de empresas organizadoras de eventos e prestadores de serviços/ ABOC	2,66	N	3,12	N
Infraestrutura				
Saúde (Acesso a serviços de saúde em casos de emergência)				
Média anterior 2,67				
Quantidade de Hospitais e postos de saúde públicos	4	S	2,64	N
Quantidade de ambulatórios e clínicas especializadas para exames e outros	3,66	S	3,42	N
Quantidade de médicos e profissionais da saúde disponíveis para atendimento	3	N	2,85	N
Existência de farmácias e locais de distribuição de medicamentos	4,33	S	4,37	S
Facilidade de acesso a medicamentos	3	N	3,77	S
Existência e qualidade de serviço de atendimento emergencial	4	S	3,09	N
Qualidade do atendimento de saúde em geral	4	S	2,79	N

Figura 1. Nível de desempenho competitivo percebido pelos gestores públicos e gestores de empreendimentos privados do Município de Balneário Camboriu em 2012. (detalhamento dos indicadores percebidos como fracos em 2011).

Fonte: Pesquisa direta, 2012. Legenda: S = Sim; N = Não.

Sobre o indicador do Macro Ambiente chamado de Taxa de câmbio, observou-se que a percepção dos gestores privados foi mais positiva que a dos gestores públicos, pois consideraram a política cambial adotada pelo governo, bem como o nível atual de conversão de moedas estrangeiras como sendo microindicadores fortes.

Quanto ao Micro ambiente, no que se refere aos atrativos culturais, na percepção dos gestores, quase todos os microindicadores tiveram resultados semelhantes (considerados como fracos), exceto pelo fato de que os gestores públicos consideraram como forte a existência de calendário de eventos culturais do Município/ Estado/ Região, bem como a existência e a atuação da Secretaria de Cultura (Município/ Estado) ou órgão equivalente e o planejamento e as ações dessa Secretaria no último ano. Isso se deve ao fato de muitos gestores terem afirmado desconhecer essa Secretaria e sua atuação no município.

Quanto aos eventos, os gestores privados continuam pessimistas, considerando a maioria dos indicadores fracos, exceto pela qualidade dos eventos promovidos que é boa. Isso difere da opinião dos gestores públicos, que nesse microindicador o considerou fraco, mas em outros pontos acreditam que o município tem um nível de competitividade forte, tais como: a existência de eventos relevantes (festas, feiras, congressos, seminários, festivais, exposições, procissões, campeonatos, eventos diversos réveillon, carnaval, natal etc) bem como a existência de calendário de eventos (em geral) do Município/ Estado/ Região.

A saúde foi o indicador com maior diferença de percepção entre gestores públicos e privados, pois divergiu em vários pontos. O setor público é mais otimista quanto à quantidade de Hospitais e postos de saúde públicos, à quantidade de ambulatórios e clínicas especializadas para exames e outros, à existência e qualidade de serviço de atendimento emergencial e à qualidade

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

do atendimento de saúde em geral. Já o setor privado foi mais otimista quanto à facilidade de acesso a medicamentos e ambos concordaram que a quantidade de médicos e profissionais da saúde disponíveis para atendimento é ainda fraca e a existência de farmácias e locais de distribuição de medicamentos é um microindicador forte.

Ainda se fazendo um comparativo, conforme a figura a seguir, podem ser visualizados os resultados da pesquisa, comparando a percepção dos gestores públicos com os gestores privados, no que se referem aos indicadores do micro ambiente (concorrência e gestão competitiva da destinação) apontados como muito competitivos na pesquisa anterior, realizada no mesmo município em 2011.

Indicadores/ Microindicadores do Micro Ambiente	Setor Público		Setor privado	
	Média	Competitividade	Média	Competitividade
Concorrência				
Oferta Turística (Quantidade de estabelecimentos que oferecem serviços aos turistas) Média anterior 4,67				
Quantidade e qualidade de Hotéis de elevado padrão	3,66	S	3,98	S
Quantidade e qualidade de Pousadas e Hotéis de padrão simples e intermediário	4,67	S	4,51	S
Quantidade e qualidade de bares, restaurantes e casas noturnas	5,33	S	5,23	S
Existência e qualidade de oferta de passeios e pacotes turísticos na região	4,67	S	4,70	S
Postos de informação e atendimento ao turista	3,33	N	3,27	N
Demanda Turística (Quantidade de turistas que procuram por serviços na destinação) Média anterior 4,83				
Demanda nacional	5,66	S	4,75	S
Demanda internacional	4	S	4,13	S
Demanda por segmentos específicos do turismo (idosos, negócios, eventos, estudantes, etc)	4	S	4,26	S
Fornecedores (Empresas para suprir as necessidades das empresas locais) Média anterior 4,50				
Quantidade de empresas fornecedoras	4,33	S	4,58	S
Qualidade das empresas fornecedoras e prontidão/rapidez no atendimento	3,33	N	4,2	S
Disponibilidade de produtos e serviços das empresas fornecedoras	3,66	S	4,30	S
Preço e facilidade de pagamento dos produtos e serviços das empresas fornecedoras	4,33	S	4,10	S
Organizações de Apoio e Suporte em Âmbito Local/Regional Média anterior 4,67				
Existência de organizações de apoio e suporte ao turismo em âmbito local/regional	2,66	N	3,39	N
Contribuição e atuação de organizações de apoio ao turismo em âmbito local/regional	2,66	N	3,44	N
Gestão Competitiva da destinação turística				
Gestão de Marketing (Divulgação e publicidade do destino turístico) Média anterior 4,50				
Existência de plano de marketing turístico da	3,33		3,54	

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

destinação		N		S
Existência e qualidade das campanhas promocionais da destinação turística	3,66	S	3,72	S
Existência e disponibilidade de material promocional (folder, cartazes, mapas, guias etc)	4,33	S	3,70	S
Gestão da Demanda (Análise do fluxo de turistas que visitam o destino)		Média anterior 4,50		
Existência de pesquisas de demanda turística (quantidade e perfil do turista, sazonalidade etc)	5,66	S	3,08	N
Divulgação e acesso a essas pesquisas de demanda caso existam	3,66	S	2,56	N
Planejamento participativo, discussão e tomada de decisão baseados nas pesquisas	2,6	N	2,43	N
Monitoramento e Avaliação da Competitividade (Acompanhamento do desempenho) 4,50				
Existência e divulgação do Monitoramento e Avaliação da Competitividade do destino	2,66	N	2,83	N
Participação nas discussões e nas ações preventivas/ corretivas advindas dos resultados do Monitoramento e Avaliação da Competitividade do destino	2,66	N	2,65	N

Figura 2. Comparativo do nível de desempenho competitivo percebido pelos gestores públicos e gestores de empreendimentos privados do Município de Balneário Camboriu em 2012 (detalhamento dos indicadores percebidos como fortes em 2011).

Fonte: Pesquisa direta, 2012. Legenda: S = Sim; N = Não.

Os resultados no que se refere à oferta turística no município foram muito similares, quase todos os itens foram apontados como competitivos, com exceção dos postos de informação e atendimento ao turista, que ainda poderiam melhorar. Também não há divergências no que se refere à demanda turística, mantendo-se o nível de competitividade demanda internacional um pouco inferior ao da nacional.

Quanto aos fornecedores quase todos os microindicadores foram percebidos da mesma forma entre os gestores públicos e privados, exceto sobre a qualidade das empresas fornecedoras e prontidão/rapidez no atendimento, que o setor público considerou não competitivo apesar dos gestores de empreendimentos do setor privado perceberem isso como um ponto forte.

Quanto às organizações de apoio e suporte ao turismo em âmbito local/regional ambos os gestores mudaram sua percepção para pior, sendo este ano, um indicador considerado fraco, quando antes era tido como competitivo. Acredita-se que o grau de exigência e de expectativas quanto à atuação e contribuição dessas organizações em prol do turismo tenham aumentado, fazendo com que a percepção sobre esse indicador tenha diminuído.

No que se refere à gestão competitiva da destinação, o único ponto divergente na gestão de marketing foi a existência de plano de marketing turístico da destinação, uma vez que para os gestores públicos, este microindicador ainda é fraco em relação aos demais.

Na gestão da demanda turística houve divergências na percepção dos gestores públicos e privados. As pesquisas de demanda turística (quantidade e perfil do turista, sazonalidade etc)

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

foram percebidas como um item fraco tanto na sua existência quanto na sua divulgação e acesso pelos gestores privados, mas pelos gestores públicos esses são microindicadores fortes. Outro ponto curioso é que apesar de ambos concordarem que o planejamento participativo, discussão e tomada de decisão baseados nessas pesquisas não é um microindicador forte, ou seja, precisa ser melhorado, essa percepção era tida como forte na pesquisa anterior.

Da mesma forma que a gestão da demanda, a visão de ambos os gestores agora foi modificada para pior quanto à existência e divulgação do Monitoramento e Avaliação da Competitividade do destino, bem como a participação nas discussões e nas ações preventivas/corretivas advindas dos resultados desse Monitoramento.

RESULTADOS DA PESQUISA COM RESIDENTES

Os resultados da pesquisa com os 102 moradores entrevistados, mostrados na figura 3 a seguir, caracterizaram-se por um perfil de pessoas adultas jovens com idade principalmente até 24 anos (36,45%) e 25 a 34 anos (29,15%), seguidos de pessoas com idade entre 45 a 54 anos (18,80%) e 35 a 44 anos (15,62%) e o restante acima de 55 anos. Quanto ao gênero, verificou-se que a maioria é constituída de mulheres (59%), estado civil solteiro (58%), com nível de escolaridade superior completo (38,45%), segundo grau completo (31,75%), superior incompleto (17,30%) e o restante com superior incompleto.

Indicadores / Microindicadores	Média	Desvio Padrão	Qualidade de Vida
Acesso e Custo de Moradia (Quantidade e valor dos imóveis à disposição)			Média anterior 2,60
Existência e disponibilidade de imóveis (terrenos, casas, apartamentos) novos	4,80	1,36	S/ Acima
Existência e disponibilidade de imóveis (terrenos, casas, apartamentos) usados	4,62	1,25	S/ Acima
Custo de aquisição de imóveis (terrenos, casas, apartamentos) novos	2,16	1,24	N/ Abaixo
Custo de aquisição de imóveis (terrenos, casas, apartamentos) usados	2,50	1,22	N/ Abaixo
Possibilidade de financiamento e acesso ao crédito habitacional	3,76	1,47	S/ Acima
Taxa de financiamento habitacional	3,31	1,38	N/ Acima
Custo de aluguel de imóveis (terrenos, casas, apartamentos) novos	2,18	1,23	N/ Abaixo
Custo de aluguel de imóveis (terrenos, casas, apartamentos) usados	2,32	1,30	N/ Abaixo
Custos de Alimentação/Custo de Vida			Média anterior 2,88
Existência e quantidade de restaurantes, lanchonetes, cafés disponíveis	5,49	0,78	S/ Acima
Existência e quantidade de feiras, supermercados, mercadinhos e lojas similares disponíveis	5,10	0,93	S/ Acima

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Existência e quantidade de bares e casas noturnas disponíveis	5,40	0,75	S/ Acima
Custo de aquisição de alimentos e bebidas em feiras, supermercados, mercadinhos e lojas	3,71	1,23	S/ Acima
Custo de aquisição de alimentos e bebidas em restaurantes, lanchonetes, cafés, bares	3,47	1,41	N/ Acima
Facilidade de pagamento (cheques, cartões de crédito, vale alimentação etc) em restaurantes, lanchonetes, cafés, bares	5,20	0,74	S/ Acima
Facilidade de compra de alimentos pela internet, entrega em domicílio, etc	4,57	1,16	S/ Acima
Disponibilidade e horários de atendimento em restaurantes, lanchonetes, cafés	5,11	0,98	S/ Acima
Qualidade do atendimento em restaurantes, lanchonetes, cafés, bares	4,53	1,18	S/ Acima
Assistência Médica/Saúde Pública (Quantidade e qualidade do serviço disponível)			Média anterior 3,38
Quantidade de Hospitais e postos de saúde públicos	2,5	1,36	N/ Abaixo
Quantidade de ambulatórios e clínicas especializadas para exames e outros	3,27	1,54	N/ Abaixo
Quantidade de médicos e profissionais da saúde disponíveis para atendimento	2,77	1,41	N/ Abaixo
Existência de farmácias e locais de distribuição de medicamentos	4,82	1,28	S/ Acima
Facilidade de acesso a medicamentos	4,19	1,36	S/ Acima
Existência e qualidade de serviço de atendimento emergencial	3,04	1,45	N/ Abaixo
Qualidade do atendimento de saúde em geral	2,74	1,39	N/ Abaixo
Meios de Transporte/Fluxo de Trânsito (Quantidade e qualidade)			Média anterior 3,29
Existência de veículos e quantidade de linhas disponíveis para transporte público	3,29	1,43	N/ Igual
Estado de conservação e qualidade dos veículos de transporte público	3,71	1,27	S/ Acima
Qualidade do serviço de transporte público	3,55	1,38	S/ Acima
Qualidade e quantidade de serviços de taxi, vans e outros transportes contratados	4,42	1,13	S/ Acima
Nível de fluxo de trânsito/ engarrafamentos	1,96	1,18	N/ Abaixo
Poluição ambiental e sonora devido ao tráfego de veículos	2,49	1,29	N/ Abaixo
Quantidade de acidentes de trânsito/ segurança no trânsito	3,08	1,35	N/ Abaixo
Placas de sinalização	4,42	1,18	S/ Acima
Fiscalização de veículos e condutores/ policiamento	4,1	1,42	S/ Acima
Diversidade Artística e Cultural (Espaço para divulgação da cultura)			Média anterior 3,37
Existência e qualidade dos equipamentos culturais (museus, teatros, anfiteatros, cinemas, espaços para exposições, galerias de arte ECT)	2,46	1,38	N/ Abaixo
Existência e qualidade de eventos culturais (festas populares e religiosas, festivais de dança ou música, eventos artísticos, gastronômicos, feiras de artesanato etc)	2,90	1,47	N/ Abaixo
Existência de calendário de eventos culturais do Município/ Estado/ Região	3,02	1,52	N/ Abaixo

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Existência de patrimônio material (bens tombados, monumentos de arquitetura civil e religiosa, industrial ou militar, ruínas, pinturas, esculturas, arquivos, bibliotecas, patrimônio histórico etc)	2,48	1,43	N/ Abaixo
Existência de patrimônio imaterial e manifestações culturais (grupos de danças, mostras e peças teatrais, expressão musical e artística, artesanato, gastronomia típica etc)	2,57	1,44	N/ Abaixo
Existência e atuação de Secretaria de Cultura (Município/ Estado) ou órgão equivalente	2,68	1,37	N/ Abaixo
Planejamento e ações da Secretaria de Cultura (Município/ Estado) no último ano	2,67	1,43	N/ Abaixo
Incentivos (Isenção de Impostos e/ou programas de apoio a novos empreendimentos)			Média anterior 2,68
Cursos, seminários e eventos destinados a novos empreendedores	2,90	1,37	N/ Acima
Posto de informação e auxílio a novos empreendedores	2,71	1,46	N/ Acima
Existência de apoio financeiro e/ou isenção de impostos a novos empreendimentos	2,68	1,42	N/ Igual
Existência e atuação do SEBRAE ou outros órgãos de apoio para novos empreendimentos	3,48	1,41	N/ Acima
Existência de linhas de crédito e financiamento de projetos de novos empreendimentos	3,41	1,35	N/ Acima

Figura 3. Resultado da percepção dos residentes quanto ao nível de Qualidade de Vida do Município de Balneário Camboriu em 2012 (detalhamento dos indicadores percebidos como fracos em 2011).

Fonte: Pesquisa direta, 2012. Legenda: S = Sim; N = Não.

Os resultados mostrados na figura 3 apontaram que quanto ao acesso e custo de moradia, metade dos microindicadores tiveram resultado abaixo da média anterior e que três deles apontaram ser competitivos, os quais são: existência e disponibilidade de imóveis (terrenos, casas, apartamentos) novos e usados e a possibilidade de financiamento desses imóveis. O grande problema apontado está realmente no custo de aquisição e de aluguel de imóveis (terrenos, casas, apartamentos) novos e usados, em relação à renda da população local.

A pesquisa também apontou o mesmo problema sobre o item Custo de alimentação/ custo de vida, uma vez que de todos os microindicadores analisados, quase todos estavam acima da média anterior e foram considerados com um nível alto de qualidade de vida, exceto o custo de aquisição de alimentos e bebidas em restaurantes, lanchonetes, cafés, bares, que obteve média 3,47.

No que se refere à Saúde, diferente da visão dos gestores, quase todos os microindicadores situaram-se com baixo nível de qualidade de vida e abaixo da média anterior, exceto que existem suficientes farmácias e locais de distribuição de medicamentos (média 4,82) e que há facilidade de acesso a medicamentos no município (média 4,19), que tiveram médias acima de 3,5, (inclusive são os que também coincidem com a percepção positiva dos gestores). O que ainda precisa melhorar, entre outros microindicadores citados como fracos, é a qualidade do atendimento de saúde em geral, que teve média 2,74.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Quanto aos meios de transporte e fluxo de trânsito no município, vários microindicadores tiveram resultado positivo, inclusive apontados como bom nível de qualidade de vida, exceto três deles. Os que foram apontados como negativos dizem respeito à Poluição ambiental e sonora devido ao tráfego de veículos (média 2,49), à Quantidade de acidentes de trânsito/ segurança no trânsito (média 3,08) e principalmente ao nível de fluxo de trânsito/ engarrafamentos (média 1,96 a mais baixa).

Quanto à diversidade artística e cultural, todos os microindicadores analisados foram considerados negativos, principalmente devido à falta e à qualidade dos equipamentos culturais (museus, teatros, anfiteatros, cinemas, espaços para exposições, galerias de arte etc) existentes no município (média 2,46).

Quanto aos Incentivos (Isenção de Impostos e/ou programas de apoio a novos empreendimentos) a pesquisa apontou que quase todos os microindicadores, apesar de ainda serem considerados fracos, situaram-se acima da média anterior, destacando-se, principalmente, Existência e atuação do SEBRAE ou outros órgãos de apoio para novos empreendimentos (média 3,48) e a Existência de linhas de crédito e financiamento de projetos de novos empreendimentos (média 3,41).

Dessa forma, observou-se que muitos detalhes precisam ser considerados em cada um dos indicadores apontados para a análise da qualidade de vida dos moradores de um município, visto que vários microindicadores foram apontados como positivos, ou seja, com nível bom de qualidade de vida. Por exemplo, a qualidade e quantidade de serviços de taxi, vans e outros transportes contratados e as placas de sinalização (médias 4,42) foram considerados positivos, apesar da média geral dos transportes ter sido considerada na pesquisa anterior negativa, com baixo nível de qualidade de vida.

Assim, percebe-se que uma análise mais apurada, como essa segunda pesquisa realizada em Balneário Camboriu, pode subsidiar o planejamento de ações, investimentos e a tomada de decisão de forma mais eficiente exatamente por detalhar informações necessárias para o entendimento da percepção tanto dos gestores turísticos como dos residentes de uma localidade.

ANÁLISE DA PESQUISA

A pesquisa realizada em Balneário Camboriu procurou aprofundar os conhecimentos entre os constructos que fortalecem a correspondência entre a competitividade do destino turístico e a qualidade de vida dos residentes.

Verificou-se que, através da análise de microindicadores, em alguns indicadores, antes considerados como não competitivos, foram observados aspectos considerados como fortes e que podem contribuir para elevar o índice de competitividade do destino como um todo, desde que

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

seus microindicadores apontados como fracos sejam mais bem trabalhados numa gestão participativa.

Esse é o caso, por exemplo, na pesquisa com os residentes do indicador custo de alimentação/ custo de vida, antes considerado como pouco competitivo e agora dentre os 9 microindicadores analisados oito deles foram considerados competitivos e apenas um deles realmente é o problema que impede ser mais competitivo. Ou ainda, no indicador meios de transporte/fluxo de trânsito que foi considerado fraco na pesquisa anterior e obteve percepção considerada competitiva em cinco dos nove microindicadores analisados.

Outro exemplo é o caso do indicador Saúde na pesquisa com os gestores privados, antes considerado não competitivo, e agora detectou-se que os microindicadores referentes à existência de farmácias e locais de distribuição de medicamentos e à facilidade de acesso a medicamentos foram considerados competitivos.

Por outro lado, a percepção dos pesquisados em alguns aspectos vem se tornando mais apurada, fazendo com que alguns indicadores antes tidos como competitivamente fortes, passassem a ser vistos como fracos, exigindo maior grau de complexidade das ações a serem tomadas, com o passar do tempo.

O que muito bem ilustra essa situação é o caso do monitoramento e avaliação da competitividade do destino, que na pesquisa anterior, teve como média 4,5 pontos na percepção dos gestores, sendo bem competitivo, e agora, em ambos os microindicadores analisados, obteve uma média baixa (de 2,66 pontos tanto na existência e divulgação do Monitoramento e Avaliação da Competitividade do destino como a participação nas discussões e nas ações preventivas/corretivas advindas dos resultados do Monitoramento e Avaliação da Competitividade do destino).

O que também releva uma visão mais apurada é o caso do indicador Diversidade Artística e Cultural (Espaço para divulgação da cultura) na pesquisa dos residentes que apontou resultados muito fracos e abaixo da média geral anterior em todos os sete microindicadores analisados.

Isso ainda pode ocorrer de forma mais discreta quando o indicador é forte, mas quando detalhado em microindicadores, consegue-se detectar alguns pontos que ainda podem ser melhorados. Um caso que explica isso é o da oferta turística, considerada como um indicador muito forte no município, mas que possui uma fraqueza que ainda poderia ser mais bem trabalhada na percepção dos gestores públicos e privados como os postos de informação e atendimento ao turista.

Além disso, há de se considerar que o contexto muda e a percepção dos gestores e residentes inseridos neste contexto também pode mudar. Isso ainda é mais sensível em destinações turísticas, visto que vários fatores externos fazem com a competitividade do destino e

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

a qualidade de vida dos residentes se altere significativamente em curtos períodos de tempo, como é o caso do elevado fluxo de trânsito e do alto custo de alimentação em locais com muito fluxo turístico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado da pesquisa quanto ao questionamento que procurou saber sobre quais são os fatores que contribuem para o fortalecimento da correspondência entre a competitividade de uma destinação turística e a qualidade de vida de seus residentes foi obtido através da análise realizada no município de Balneário Camboriu.

Esta análise foi proveniente do aprofundamento dos indicadores considerados fracos na pesquisa anterior, por meio de um elenco de microindicadores que detalharam o indicador principal. Verificou-se que, utilizando-se da análise de microindicadores, em alguns indicadores, antes considerados como não competitivos, alguns aspectos foram considerados como fortes e podem contribuir para elevar o índice de competitividade do destino como um todo. Por outro lado, a percepção dos pesquisados em alguns aspectos vem se tornando mais apurada, fazendo com que alguns indicadores antes tidos como competitivamente fortes, passassem a ser vistos como fracos.

Os problemas detectados apontaram para o transporte público (existência de veículos e quantidade de linhas disponíveis para transporte público), trânsito de veículos (elevado fluxo, segurança, poluição ambiental e sonora), saúde pública de um modo geral, diversidade artística e cultural (no caso analisado, que se trata de município litorâneo) e o custo de aquisição de imóveis e de alimentação fora do lar em municípios de elevado fluxo turístico. Alguns deles são problemas muito sérios e generalizados no Brasil como o caso da saúde pública, carecendo de maior atenção em municípios de elevada competitividade turística. Outros são mais localizados e podem ser revertidos de forma mais imediata como o caso de aspectos ligados à cultura local e eventos culturais.

Num destino turístico competitivo os indicadores analisados como os da oferta turística, da demanda turística, dos fornecedores de produtos e serviços turísticos são pontos fortes. O que realmente poderia fazer a diferença seriam as instituições de apoio e suporte ao turismo, os postos de informação, a gestão da destinação como um todo e o monitoramento e avaliação constante das ações planejadas e realizadas em prol da competitividade do destino.

Ao concluir esta pesquisa, que avançou na metodologia de Vianna (2011), o que se pode afirmar é que a percepção de gestores e residentes pode ser mais bem entendida se os pontos críticos que se desejam colocar em pauta no planejamento turístico, sejam eles fortes ou fracos (principalmente os fracos), forem detalhados, como fora previsto anteriormente. O processo de

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

planejamento e principalmente da gestão de uma destinação turística competitiva requer esforço constante de pesquisa e monitoramento para o correto direcionamento de ações e investimentos capazes de atender às expectativas dos gestores públicos e privados e melhorar as condições de vida da comunidade que ali vive.

Em termos desta pesquisa, isso significa dizer que o conhecimento inicial sobre a percepção dos gestores e residentes de um município quanto aos indicadores do macro e micro ambientes (previamente definidos na pesquisa anterior) ajudou a construir um instrumento capaz de detectar exatamente em quais pontos (microindicadores) os indicadores analisados precisariam ser bem entendidos, melhor discutidos e careceriam de investimentos para que a competitividade do destino se eleve ainda mais e, conseqüentemente, a qualidade de vida de seus moradores também seja beneficiada.

Ao final, esses resultados permitiram o esclarecimento de muitas questões relativas à competitividade dos destinos analisados e à qualidade de vida de seus moradores, podendo direcionar o planejamento, as ações e os investimentos por parte do poder público e do poder privado, visando contribuir tanto para a melhoria da competitividade de suas destinações turísticas, quanto para a melhoria da qualidade de vida de seus residentes.

Sugere-se que esta pesquisa possa ser replicada periodicamente para que se possa acompanhar o processo de evolução da percepção de gestores e de residentes quanto ao nível de competitividade e de qualidade de vida no município de Balneário Camboriu.

REFERÊNCIAS

- ACERENZA, M. A. Administração do turismo. Bauru: EDUSC, 2002.
- ABIH-SC – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Santa Catarina. Nossos associados – pesquisa de associados por cidade. Disponível em: <<http://www.abih-sc.com.br>> Acessado em: 20 de abril de 2011.
- ABRASEL-SC – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes – SC. Os associados. Disponível em: <<http://abrasel-sc.com.br/associados>> Acessado em: 20 de abril de 2011.
- BLANKE, J.; CHIESA, T.; HERRERA, E. T. *The travel & tourism competitiveness index 2009: measuring sectoral drivers in a downturn*. In: BLANKE, J.; CHIESA, T. *The travel & tourism competitiveness report 2009*. WEF – WORLD ECONOMIC FORUM. Genebra, pp. 3-39, 2009.
- BARNEY, J. *Firm resources and sustained competitive advantage*. **Journal of Management**, Vol. 17, nº 1, p. 99-120, 1991.
- BLANKE, J.; CHIESA, T. *The travel & tourism competitiveness report 2009*. WEF – WORLD ECONOMIC FORUM. Genebra, 2009.
- BUHALIS, D. *Marketing the competitive destination of the future*. **Tourism Management**. Vol. 21, pp. 97-116, 2000.
- BIAGI, B.; LAMBIRI, D.; ROYUELA, V. *Quality of life in the economic and urban economic literature*. WORKING PAPERS 2006/10, CRENOS – Centro Recherche Economique Nord Sud, 2006. Disponível em: <<http://crenos.unica.it/crenos/files/wp/06-10.pdf>> Acessado em: 03 de maio de 2010.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

- BLOMQUIST, G. C.; BERGER, M. C.; HOEHN, J. P. *New estimates of quality of life in urban areas. The American Economic Review*. Vol. 78, Nº 1, pp. 89-107, 1988.
- COHEN, E. *The sociology of tourism: approaches, issues, and findings. Ann. Rev. Sociol.* Nº 10, pp. 373-392, 1984.
- COSTANZA, R.; FISHER, B.; ALI, S.; BEER, C.; BOND, L.; BOUMANS, R.; DANIGELIS, N. L.; DICKINSON, J.; ELLIOT, C.; FARLEY, J.; ELLIOTT GAYER, D.; MACDONALD GLENN, L.; HUDSPETH, T. R.; MAHONEY, D. F.; MCCAHILL, L.; MCINTOSH, B.; REED, B.; ABU TURAB RIZVI, S.; RIZZO, D. M.; SIMPATICO, T.; SNAPP, R. *Quality of life: an approach integrating opportunities, human needs, and subjective well-being. Ecological Economics*. Nº 61, pp. 267-276, 2006.
- COSTANZA, R.; FISHER, B.; ALI, S.; BEER, C.; BOND, L.; BOUMANS, R.; DANIGELIS, N. L.; DICKINSON, J.; ELLIOT, C.; FARLEY, J.; ELLIOTT GAYER, D.; MACDONALD GLENN, L.; HUDSPETH, T. R.; MAHONEY, D. F.; MCCAHILL, L.; MCINTOSH, B.; REED, B.; ABU TURAB RIZVI, S.; RIZZO, D. M.; SIMPATICO, T.; SNAPP, R. *An integrative approach to quality of life measurement, research, and policy. Surv. Perspect. Integr. Environ. Soc.* Nº 1, pp. 11-15, 2008.
- CECIL, A. K.; FU, Y.; WANG, S.; AVGOUSTIS, S. *Cultural tourism and quality of life: results of a longitudinal study. European Journal of Tourism Research*. Vol. 3, Nº 1, pp. 54-66, 2010.
- COOPER, C.; FLETCHER, J.; WANHILL, S.; GILBERT, D.; SHEPHERD, R. *Turismo - princípios e prática*. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- CROUCH, G. I. *Measuring tourism competitiveness: research, theory and WEF index*. In: AUSTRALIAN AND NEW ZEALAND MARKETING ACADEMY (ANZMAC) CONFERENCE 2007, Nova Zelândia, 3-5/dez, 2007. Disponível em: <http://conferences.anzmac.org/ANZMAC2007/papers/Crouch_1.pdf> Acessado em: 24 de abril de 2010.
- DWYER, L.; KIM, C. *Destination competitiveness: determinants and indicators. Current Issues in Tourism*. Vol. 6, Nº 5, pp. 369-414, 2003.
- EDGE SR, D. L.; SMITH, G. *International tourism policy and management*. In: RITCHIE, J. R. B.; GOELDNER, C. R. *Travel, tourism, and hospitality research – a handbook for managers and researchers*. Nova York: John Wiley & Sons, Inc., 1994.
- ESSER, K.; HILLEBRAND, W.; MESSNER, D.; MEYER-STAMER, J. *Systemic Competitiveness – New governance patterns for industrial development*. Londres: First Class, 1996. Disponível em: <<http://www.meyer-stamer.de/1996/sysco-book.pdf>> Acessado em: 19 de abril de 2010.
- GHEMAWAT, P. *A estratégia e o cenário dos negócios – textos e casos*. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- GOOROOCHURN, N.; SUGIYARTO, G. *Measuring competitiveness in the travel and tourism industry. TTRI Discussion Paper Series 2004/7*, Universidade de Nottingham. , pp.1-24, 2004.
- GQR – Guia Quatro Rodas. *Brasil – 2011*. São Paulo: Abril, 2011.
- HEATH, E. *Towards a model to enhance Africa's sustainable tourism competitiveness. Jornal of Public Administration*. Vol. 37, Nº 3.1, pp. 327-353, nov, 2002.
- LEIPER, N. *Tourist attraction systems. Annals of Tourism Research*. Vol. 17, Nº 3, pp. 367-384, 1990.
- MCINTOSH, R. W.; GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. *Turismo – planeación, administración y perspectivas*. México: John Wiley & Sons Inc., 1999.
- MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; JOSEPH, L. *Safári de Estratégia*. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- MOSCARDO, G. *Tourism and quality of life: towards a more critical approach. Tourism and Hospitality Research*. Vol. 9, Nº 2, pp. 159-170, 2009.
- MASLOW, A. H. *Motivation and personality*. Nova York: Harper & Row Publishers Inc., 1ª ed. 1954, 3ª ed., 1987.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

- LEE, D.; SIRGY, M. J. *Quality-of-life (QOL) marketing: proposed antecedents and consequences*. **Journal of Macromarketing**. Vol. 24, Nº 1, pp. 44-58, junho de 2004.
- LOVE, L. L.; CROMPTON, J. L. *The role of quality of life in business (re)location decisions*. **Journal of Business Research**. Nº 44, pp. 211-222, 1999.
- MYERS, D. *Community-relevant measurement of quality of life*. **Urban Affairs Quarterly**. Vol. 23, Nº 1, pp. 108-125, set, 1987.
- OMERZEL, D. G. *Competitiveness of Slovenia as a tourist destination*. **Managing Global Transitions**. Vol. 4, Nº 2, pp. 167-189, Summer, 2006.
- PUKELIENÉ, V.; STARKAUSKIENÉ, V. *Quality of life concepts, measurement and challenges*. **Applied Economics: Systematic Research**. Vol. 3, Nº 2, pp. 51-65, dezembro de 2009.
- PORTER, M. E. **A vantagem competitiva das nações**. Rio de Janeiro: Campus, 1989.
- PORTER, M. E. **Estratégia Competitiva – técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. 7a.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1986.
- RITCHIE, J. R. B.; CROUCH, G. I. **The competitive destination – a sustainable tourism perspective**. Estados Unidos: CAB International, 2003.
- ROBACK, J. *Wages, rents, and the quality of life*. **Journal of Political Economy**. Vol. 90, Nº 6, pp. 1257-1278, 1982.
- ROGERSON, R. J. *Quality of life and city competitiveness*. **Urban Studies**. Vol. 36, Nº 5-6, pp. 969-985, 1999.
- ROYUELA, V.; LAMBIRI, D.; BIAGI, B. *Economía urbana y calidad de vida. Una revisión del estado del conocimiento em España*. DOCUMENTS DE TREBALL 2006/6. Institut de Recerca em Economia Aplicada. 2006. Disponível em: <http://www.ub.edu/irea/working_papers/2006/200606.pdf> Acessado em: 04 de maio de 2010.
- SHAPIRO, J. M. *Smart cities: quality of life, productivity, and the growth effects of human capital*. **The Review of Economics and Statistics**. Vol. 88, Nº 2, pp. 324-335, 2006.
- SIRGY, M. J. *A quality-of-life theory derived from Maslow's developmental perspective: "quality" is related to progressive satisfaction of a hierarchy of needs, lower order and higher*. **American Journal of Economics and Sociology**. Vol. 45, Nº 3, pp. 329-342, 1986.
- SANTOS, L. D.; MARTINS, I. *A qualidade de vida urbana – o caso da cidade do porto*. WORKING PAPERS DA FEP – Investigação – Trabalhos em Curso – Nº 116, maio de 2002.
- SEN, A. *Development: which way now?* **The Economic Journal**. Nº 93, pp. 745-762, dez, 1983.
- TEECE, D. J.; PISANO, G.; SHUEN, A. *Dynamic capabilities and strategic management*. **Strategic Management Journal**. Vol. 18, Nº 7, pp. 509-533, 1997.
- VIANNA, S. L. G. **A competitividade e a qualidade de vida na destinação turística: análise quanto à sua correspondência**. 2011. Tese de Doutorado. Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI/SC). Biguaçu /SC, 2011.
- WERNERFELT, B. *A recourse-based view of the firm*. **Strategic Management Journal**. Vol. 5, pp. 171-180, 1984.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4ª ed., Porto Alegre: Bookman, 2010.

AGRADECIMENTOS: Ao CNPq pelos recursos da pesquisa na bolsa de Pós-doutorado Junior Brasil e ao Instituto Federal do Ceará IFCE pela licença no período da pesquisa do pós-doutorado.