

Análise Diagnóstico de Maturidade de DTI - Polo Chapada das Mesas

2024

REALIZAÇÃO:

PARCEIRO TÉCNICO:



FICHA TÉCNICA

Sebrae Maranhão

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual
Celso Gonçalo de Souza

Diretor Superintendente
Albertino Leal de Barro Filho

Diretor Técnico
Mauro Borralho de Andrade

Diretora Administrativo-Financeira
Édila Neves da Silva

Gerente Unidade de Empreendedorismo Territorial
Hildenê Maria Maia Saraiva

Gestora Estadual de Turismo e Cultura
Flávia Nadler F. Marinho

Gerente/Gestores setoriais de Turismo

UR Lençóis Munim - Jeane Soeiro

UR São Luís - Renata Costa

UR Balsas - Sandra Barcelos

UR Pinheiro - Nayara Moreira Rosa

UR Grajaú - Rodrigo Delmindo

UR Imperatriz - Márcia Ferreira

Agentes de Roteiros Turísticos - MA - Ciclo 2023

Eficaz Treinamento Profissional e Consultoria: Flávia Cantalamessa

Elaine Ribeiro

Sandra Rodrigues

Genaisse Palavra

LPM Consultoria e Treinamentos: Adriana Flexa

Amazon Tur: Roseane Maia

Vibe Consultoria e Treinamento: Beatrice Borges

Turismo 360

Marcela Pimenta
Líder de estratégia

Isabela Sette
Líder de operações

Mauro Knupfer Coutinho
Líder de projetos

Jannyne Barbosa
Líder de projetos

Gláucia Oliveira
Líder administrativo

Graziele Vilela
Coordenadora de projetos

Renata Toffoli
Coordenadora de projetos

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
ANÁLISE MARANHÃO	5
ANÁLISE POLO CHAPADA DAS MESAS	24

INTRODUÇÃO

De acordo com o Direcionamento Estratégico do Sebrae Nacional para as Unidades da Federação, a atuação da instituição no turismo está vinculada a uma vocação territorial e integração com outras cadeias que oferecem insumos para uma oferta turística diferenciada. Para materializar essa atuação, desde 2017 o Sebrae adota com uma de suas estratégias o conceito de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI).

O referido conceito se baseia em cinco eixos: Governança, Experiência, Inovação, Marketing e Sustentabilidade. E uma das maneiras do Sebrae mensurar a execução da estratégia, e o grau de maturidade dos destinos, é com a aplicação do Diagnóstico de Maturidade de DTI. Pensado para ser realizado periodicamente, a ferramenta contempla uma análise de sete dimensões: tecnologia, governança, experiência do turista, sustentabilidade ambiental, sustentabilidade social, sustentabilidade econômica e acessibilidade. A partir de seu preenchimento, em ambiente digital, é gerada uma devolutiva com orientações para cada dimensão, assim como sugestões de soluções do Sebrae para apoiar o desenvolvimento do turismo nos destinos.

Dessa maneira, o Diagnóstico de Maturidade de DTI representa um guia essencial para os territórios que almejam implementar a estratégia proposta pelo Sebrae. Por meio das respostas às questões agrupadas nas sete dimensões, os destinos obtêm uma visão abrangente, identificando tanto os principais pontos de melhoria quanto aqueles que já atendem aos objetivos preestabelecidos.

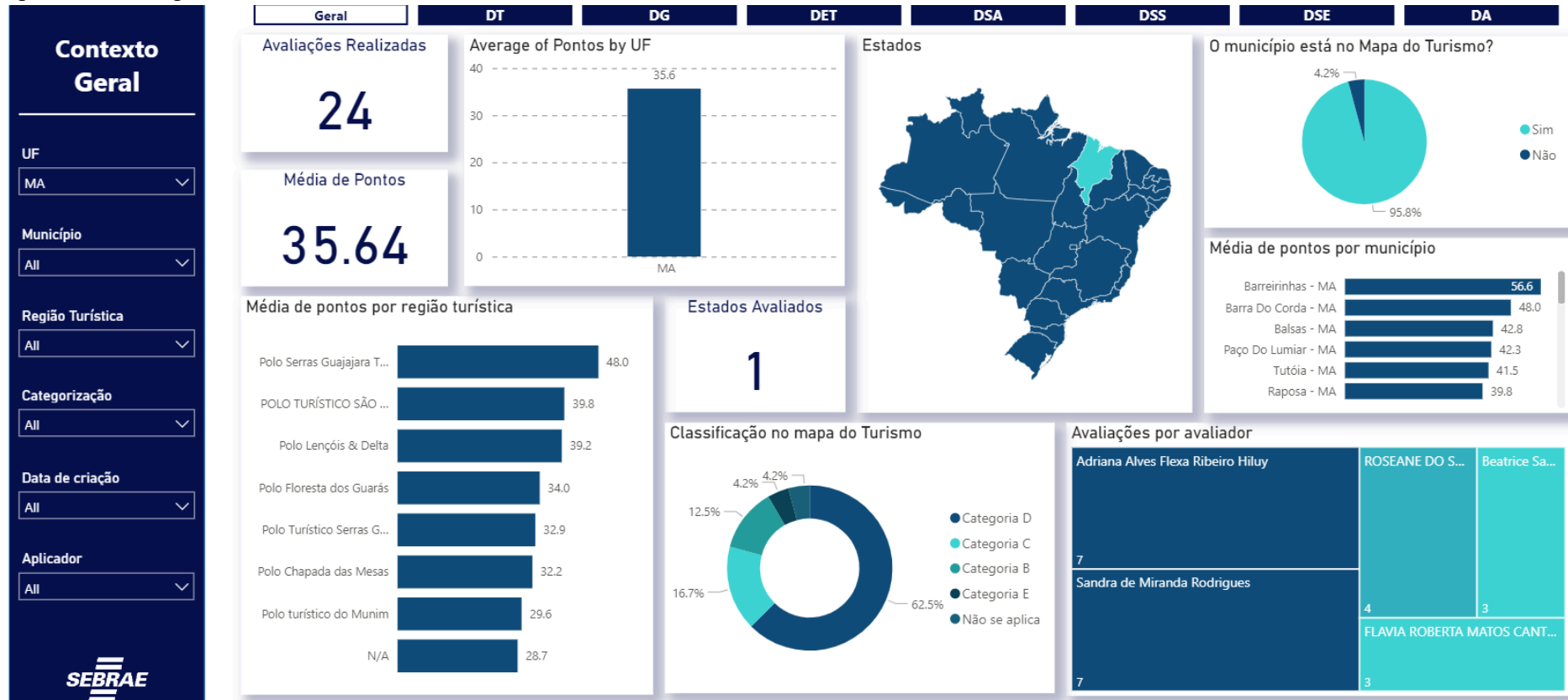
Adicionalmente, o Sebrae desenvolveu um *dashboard* que consolida os resultados de todos os destinos respondentes. Com isso, é possível que cada local avalie a própria evolução e também daqueles que têm características mais próximas, ou são considerados referências. Além de fornecer um panorama do cenário nacional, o que é importante para comparar os resultados e definir metas individuais.

Isto posto, o objetivo do presente relatório é apresentar os principais resultados do Diagnóstico do estado do Maranhão e dos cinco pólos: São Luís, Lençóis & Delta, **Chapada das Mesas**, Floresta dos Guarás e Serras Guajajara Timbira Kanela. Sempre que oportuno, também será apresentado o cenário nacional para que seja estimulada uma comparação entre os resultados.

ANÁLISE MARANHÃO

Seguindo a disposição do painel disponibilizado pelo Sebrae Nacional, a análise dos resultados se iniciará pelo Contexto Geral, representado na Figura 1 abaixo:

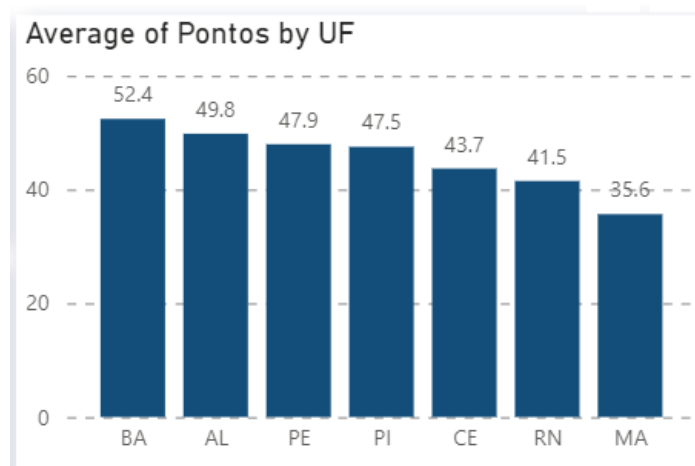
Figura 1: Contexto geral do Maranhão



Fonte: Sebrae, 2024.

O estado do Maranhão registrou, até o momento, 24 avaliações no Diagnóstico de Maturidade de DTI do Sebrae e uma média de **35,64 pontos**, abaixo da nacional (44,21) e da região Nordeste (45,27). Como pode ser visto na Figura 2 abaixo, extraída do *dashboard*, o estado maranhense apresentou a menor média da região:

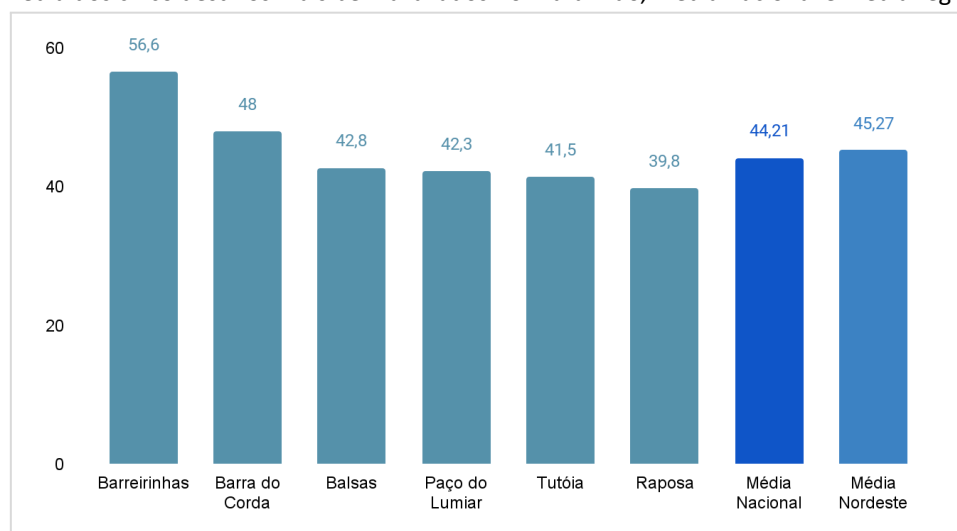
Figura 2: Média da região nordeste no Diagnóstico de Maturidade de DTI



Fonte: Sebrae, 2024.

O painel também oferece a possibilidade de visualizar as médias de todos os destinos avaliados no estado. No Gráfico 1 abaixo, apresenta-se os cinco mais bem colocados e as médias nacional e regional:

Gráfico 1: Média dos cinco destinos mais bem avaliados no Maranhão, média nacional e média regional



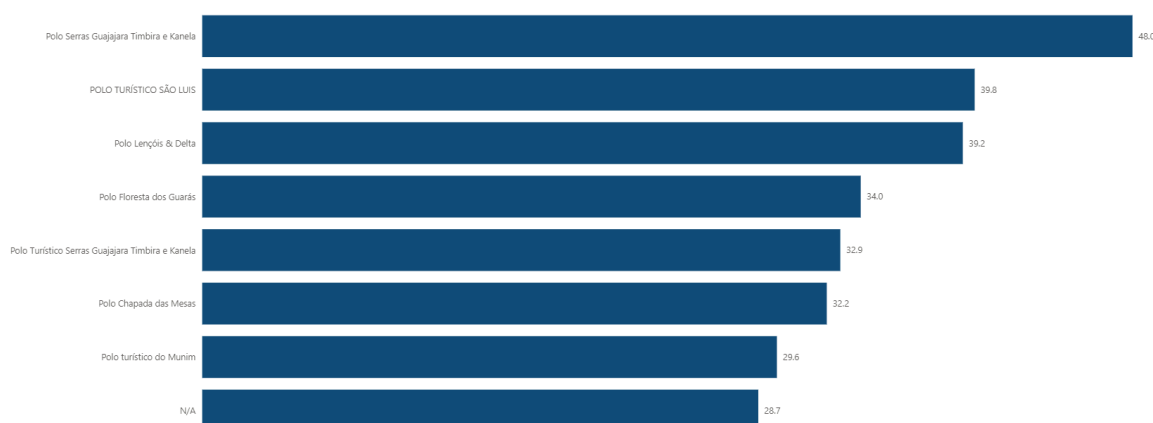
Fonte: Turismo 360, adaptado de Sebrae, 2024.

Já os cinco destinos maranhenses que registraram a menor média foram: Fortaleza dos Nogueiras (19,3), Tasso Fragoso (23,3), Araisos (28,7), Estreito (29,2) e Rosário (29,6).

Na região Nordeste e também no cenário nacional, o destino que registrou a maior média foi Maragogi/AL, com 77,3 pontos. E o de menor média, nos dois recortes geográficos (regional e nacional) foi Araçoiaba/PE, com 18,3 pontos.

Essa mesma análise se aplica às regiões turísticas, que serão objeto de estudo detalhado na sequência do documento. Cabe ressaltar que na atual visualização do painel, o Polo Serras Guajajaras Timbira e Kanela, aparece duas vezes como se fossem regiões distintas. Isso acontece porque os pesquisadores escreveram de maneira diferente o nome de um mesmo território:

Figura 3: Média das regiões turísticas na atual visualização no *dashboard*



Fonte: Sebrae, 2024.

A visualização equivocada interfere diretamente na média registrada desse Polo. Para corrigir a distorção identificada, deve-se selecionar as duas regiões por meio do comando *Ctrl*. Dessa maneira, a nova pontuação da região Serras Guajajaras Timbira e Kanela é de **40,45 pontos**. Apesar da redução, a região continua apresentando a maior média no estado.

Nos cenários nacional e regional, a região com maior média foi Baía de Todos os Santos, na Bahia, com 72,3 pontos. Já a região com menor média, no âmbito nacional, foi Montanhas Capixabas, com 25,9 pontos. No Nordeste, a região de menor média foi Chapada do Ibiapaba, no Ceará, com 27,7 pontos.

No que se refere à participação no Mapa do Turismo, apenas 01 município indicou não integrar essa importante política pública de regionalização instituída pelo Ministério do Turismo (MTur)¹: Araioses (28,7 pontos).

Adicionalmente, é possível saber a categorização dos destinos, metodologia do MTur que identifica o desempenho da economia do turismo a partir de 05 variáveis: 1) quantidade de estabelecimentos de

¹ O Mapa do Turismo Brasileiro define a área a ser trabalhada de maneira prioritária pelo MTur.

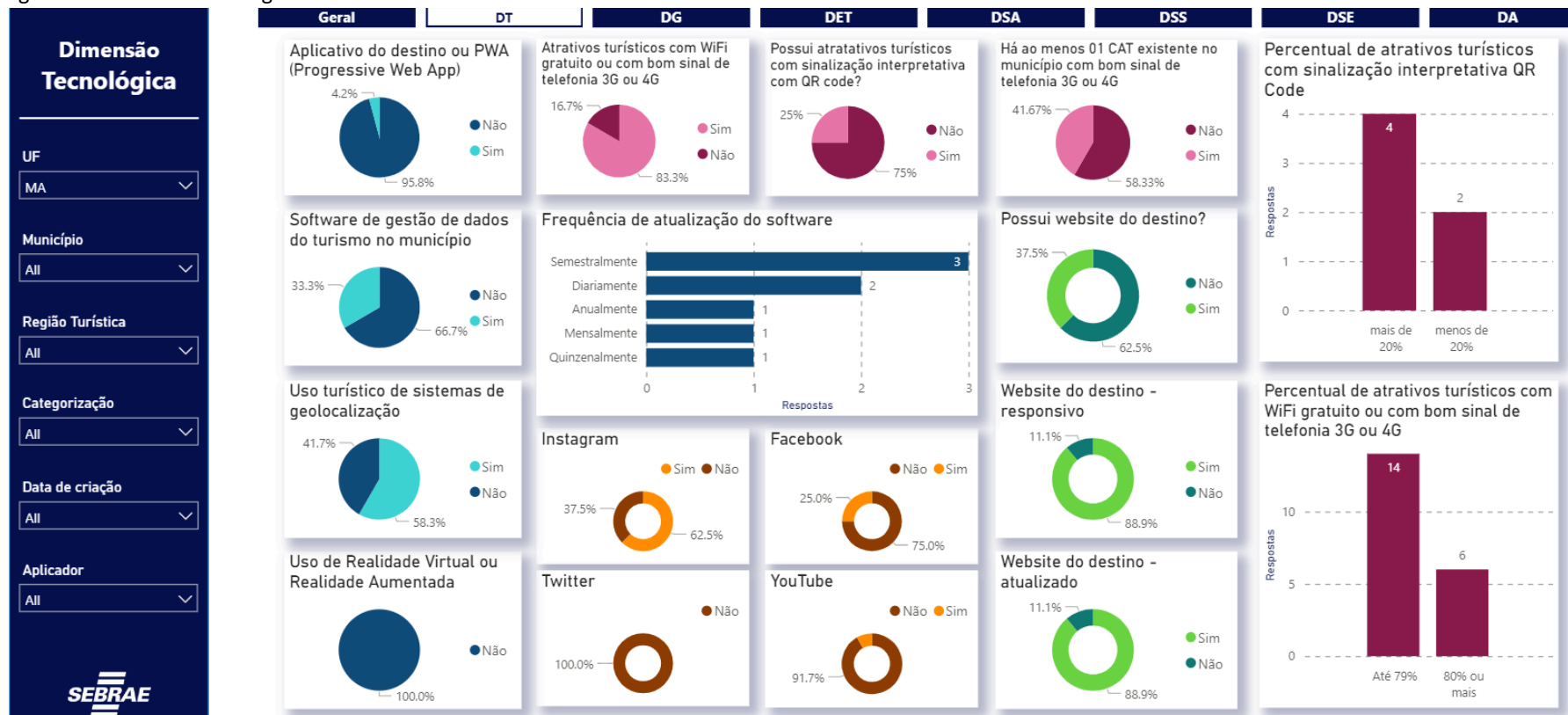
hospedagem; 2) quantidade de empregos em estabelecimentos de hospedagem; 3) estimativa de visitantes domésticos; 4) estimativa de visitantes internacionais e 5) arrecadação de impostos federais a partir dos meios de hospedagem. Assim, os municípios são categorizados em A, B, C, D e E, sendo a primeira categoria a mais desenvolvida economicamente. De acordo com o MTur, a categorização pode auxiliar a:

- a) Otimizar a distribuição de recursos públicos;
- b) Orientar a elaboração de políticas específicas para cada categoria de municípios;
- c) Aperfeiçoar a gestão pública, na medida que fornece aos gestores do Ministério e dos Estados mais um instrumento para subsidiar a tomada de decisão;
- d) Auxiliar na atualização do Mapa do Turismo Brasileiro, realizada bianualmente;
- e) Auxiliar na reflexão sobre o papel de cada município no processo de desenvolvimento turístico regional (MTur, 2019, p. 2).

Grande parte dos municípios maranhenses respondentes do Diagnóstico, **62,5%**, atualmente está na **categoria D**. Comparando com a atual versão do Mapa do Turismo Brasileiro, percebe-se que também a maioria das cidades (72,1%) integra essa categoria.

Na sequência do painel tem-se os resultados da dimensão Tecnológica, representada na Figura abaixo:

Figura 4: Dimensão tecnológica do Maranhão



Fonte: Sebrae, 2024.

Como pode ser observado, a dimensão Tecnológica apresenta questões dicotômicas (sim e não) e outras que apresentam diferentes níveis de evolução. Entende-se que para esse primeiro grupo de questões, o melhor cenário é ter predominância de respostas afirmativas. Já para o segundo grupo a meta deve ser perseguir os maiores níveis.

Nas questões de respostas dicotômicas, houve maioria “sim” para:

- Uso turístico de sistemas de geolocalização: 58,3%;
- Atrativos turísticos com *WiFi* gratuito ou com bom sinal de telefonia 3G ou 4G: 83,3%.
Dentre estas avaliações afirmativas, para 14 municípios o percentual de cobertura de internet nos atrativos é de até 79%;
- *Instagram*: 62,5%;
- *Website* do destino responsivo: 88,9%; e
- *Website* do destino atualizado: 88,9%.

Ao se analisar os demais gráficos, tem-se que:

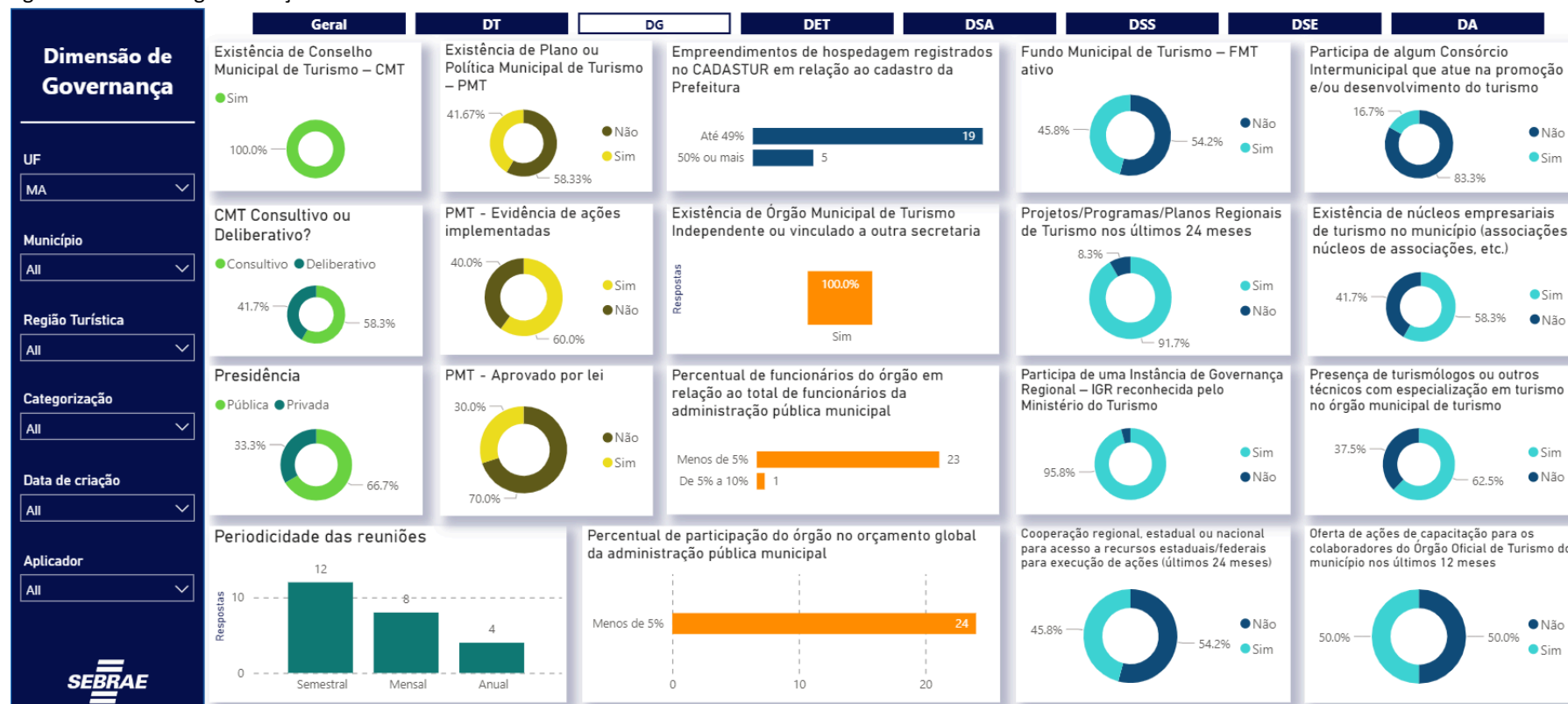
- Grande parte das avaliações (95,8%) informou não ter um aplicativo de destino ou *PWA (Progressive Web App)*. Para essas avaliações que informaram não ter um aplicativo, 58,3% também não possuem um site. E, das avaliações que informaram não ter site (62,5%), 37,5% não têm *Instagram*; 62,5% não têm *Facebook*, o mesmo percentual de destinos que não têm *YouTube*;
- 100% dos municípios informaram não ter *Twitter*;
- 66,7% não utilizam *software* de gestão de dados do turismo no município. Para aqueles que informaram utilizar (33,3%), a atualização da maioria das respostas (03) é semestral;
- 100% dos municípios respondentes relataram não utilizar realidade virtual ou aumentada;
- A cobertura de internet no CAT não é tão ampla como a vista nos atrativos turísticos. Mas, 41,6% afirmaram ter ao menos um Centro de Atendimento ao Turista com bom sinal de telefonia 3G ou 4G; e
- Apenas 25,0% das avaliações possuem atrativos turísticos com sinalização interpretativa com *QR Code*. Destas, quatro avaliações têm mais de 20% de atrativos contemplados.

A próxima dimensão analisada é a Governança que apresentou duas questões com a totalidade de respondentes escolhendo a opção “sim”: Existência de Conselho Municipal de Turismo CMT e Existência de órgão municipal de turismo independente ou vinculado a outra secretaria. Houve ainda uma questão que registrou empate: Oferta de ações de capacitação para os colaboradores do órgão oficial de turismo do município nos últimos 12 meses. Já cinco questões apresentaram a maioria de respostas afirmativas, a saber:

- PMT - Evidência de ações implementadas: 60,0%;
- Projetos/Programas/Planos regionais de turismo nos últimos 24 meses: 91,7%;
- Existência de núcleos empresariais de turismo no município (associações, núcleos de associações, etc.): 58,3%;
- Participa de IGR reconhecida pelo MTur: 95,8%; e
- Presença de turismólogos ou outros técnicos com especialização em turismo no órgão municipal de turismo: 62,5%.

Os demais resultados podem ser observados na Figura abaixo:

Figura 5: Dimensão governança do Maranhão



Fonte: Sebrae, 2024.

Destaca-se que:

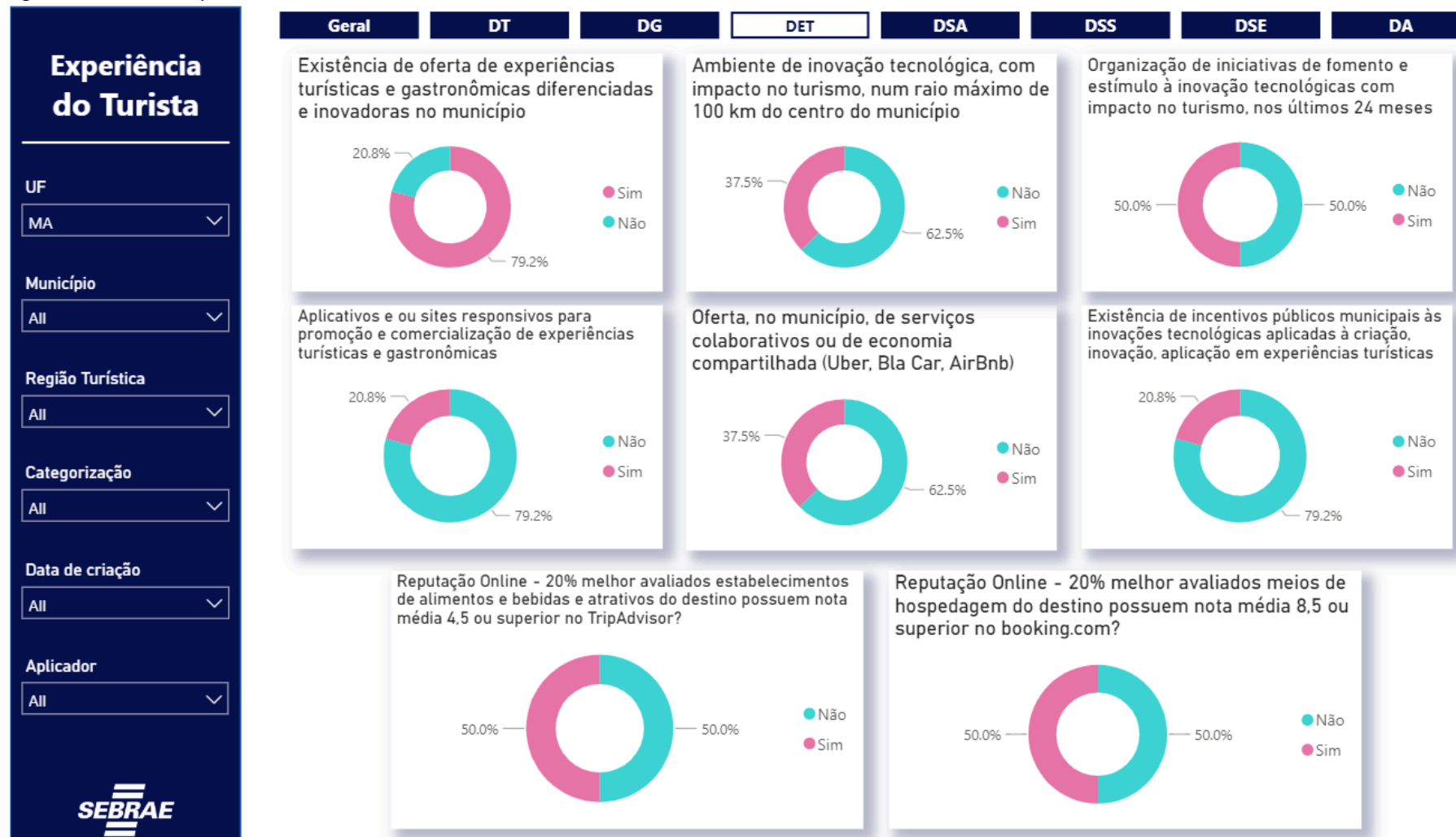
- 58,3% dos CMTs assumem o formato consultivo e para 66,7% a presidência é exercida pelo poder público. Ainda sobre o CMT, 12 respondentes relataram que o colegiado se reúne apenas semestralmente;
- 58,3% não tem Plano Municipal de Turismo - PMT. E para aqueles que têm, somente em 30,0% dos casos ele é aprovado por lei;
- 19 avaliações informaram ter até 49% de empreendimentos de hospedagem registrados no CADASTUR em relação ao cadastro da prefeitura;
- Ao se comparar o percentual de funcionários do órgão oficial de turismo com o total da administração pública municipal, tem-se que a participação para a maioria das avaliações (23) é de menos de 5%;
- Para o orçamento de turismo, a totalidade de respostas (24) informou que essa participação também é de menos de 5%;
- 54,2% não tem um Fundo Municipal de Turismo - FMT ativo;
- Apenas 16,7% participam de algum consórcio intermunicipal que atue na promoção e/ou desenvolvimento do turismo; e
- 45,8% relatou cooperação regional, estadual ou nacional para acesso a recursos estaduais/federais para execução de ações nos últimos 24 meses.

Na sequência, tem-se a dimensão Experiência Turística que apresenta apenas questões dicotômicas. De um total de seis possíveis, apenas em uma houve maioria de respostas afirmativas: Existência de oferta de experiências turísticas e gastronômicas diferenciadas e inovadoras no município, com 79,2% menções.

Ainda, foi registrado empate em três questões: Reputação *on-line* - 20% melhor avaliados estabelecimentos de alimentos e bebidas e atrativos do destino possuem nota média 4,5 ou superior no *TripAdvisor*, Reputação *on-line* - 20% melhor avaliados meios de hospedagem do destino possuem nota média 8,5 ou superior no *Booking* e Organização de iniciativas de fomento e estímulo à inovação tecnológica com impacto no turismo, nos últimos 24 meses.

Os demais resultados, com predominância de respostas negativas, podem ser vistos na Figura 6 abaixo:

Figura 6: Dimensão experiência turística do Maranhão



Fonte: Sebrae, 2024.

Chama atenção o fato do estado ter ofertas turísticas e gastronômicas, mas apenas 20,8% relataram a existência de aplicativos ou sites para promoção e comercialização, o que prejudica o acesso dos visitantes.

Referente à dimensão de Sustentabilidade Ambiental, como pode ser visto na Figura abaixo, há preponderância de respostas afirmativas para duas das três questões dicotômicas:

- Existência de lei geral de gestão ambiental no município: 66,7%; e
- Existência de áreas naturais, no município, integrantes do SNUC e que possuam visitação turística: 66,7%.

Já a questão de existência de cooperativa de reciclagem de lixo registrou 45,8% de respostas “sim”.

Figura 7: Dimensão sustentabilidade ambiental do Maranhão



Fonte: Sebrae, 2024.

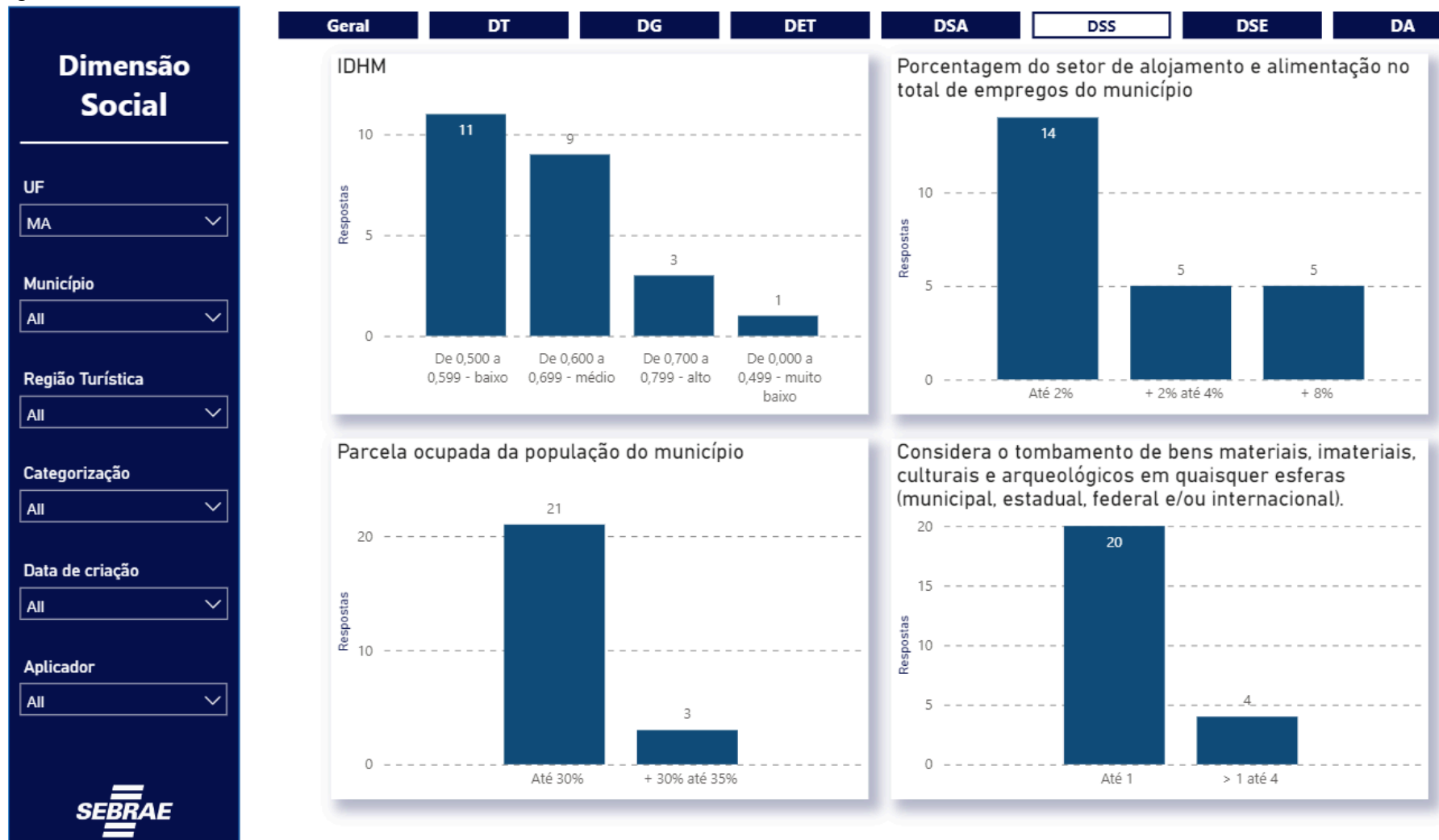
Ao se considerar os serviços fundamentais do saneamento básico, pode-se notar que a coleta de lixo dos domicílios e o abastecimento de água são aqueles que estão presentes nos maiores percentuais das avaliações. Para 07 respondentes, mais de 40% até 60% dos domicílios têm coleta de lixo, percentual inferior ao da região Nordeste (mais de 80%). Já o abastecimento de água da maioria (14 avaliações) ocorre em até 60% dos domicílios do município, resultado igual ao da região Nordeste.

Por outro lado, a coleta de esgotos, para grande parte das avaliações (17 respostas) é apenas de até 20% dos domicílios, mesmo nível registrado pela região. A coleta seletiva em áreas turísticas também apresenta um percentual de até 20% para a maioria dos respondentes (17 respostas), mesmo patamar observado na análise regional. Ainda, o percentual de veículos da frota de transporte público com utilização de combustíveis alternativos é de até 20% para a totalidade das respostas.

Encerrando a análise da dimensão Sustentabilidade Ambiental tem-se que para oito respondentes, até 20% da área turística do município é iluminada com lâmpadas LED. Na região Nordeste esse percentual é de mais de 80% da área.

A dimensão de Sustentabilidade Social não possui questões dicotômicas. Segue-se o cenário atual contendo as quatro questões apresentadas no painel:

Figura 8: Dimensão sustentabilidade social do Maranhão



Fonte: Sebrae, 2024.

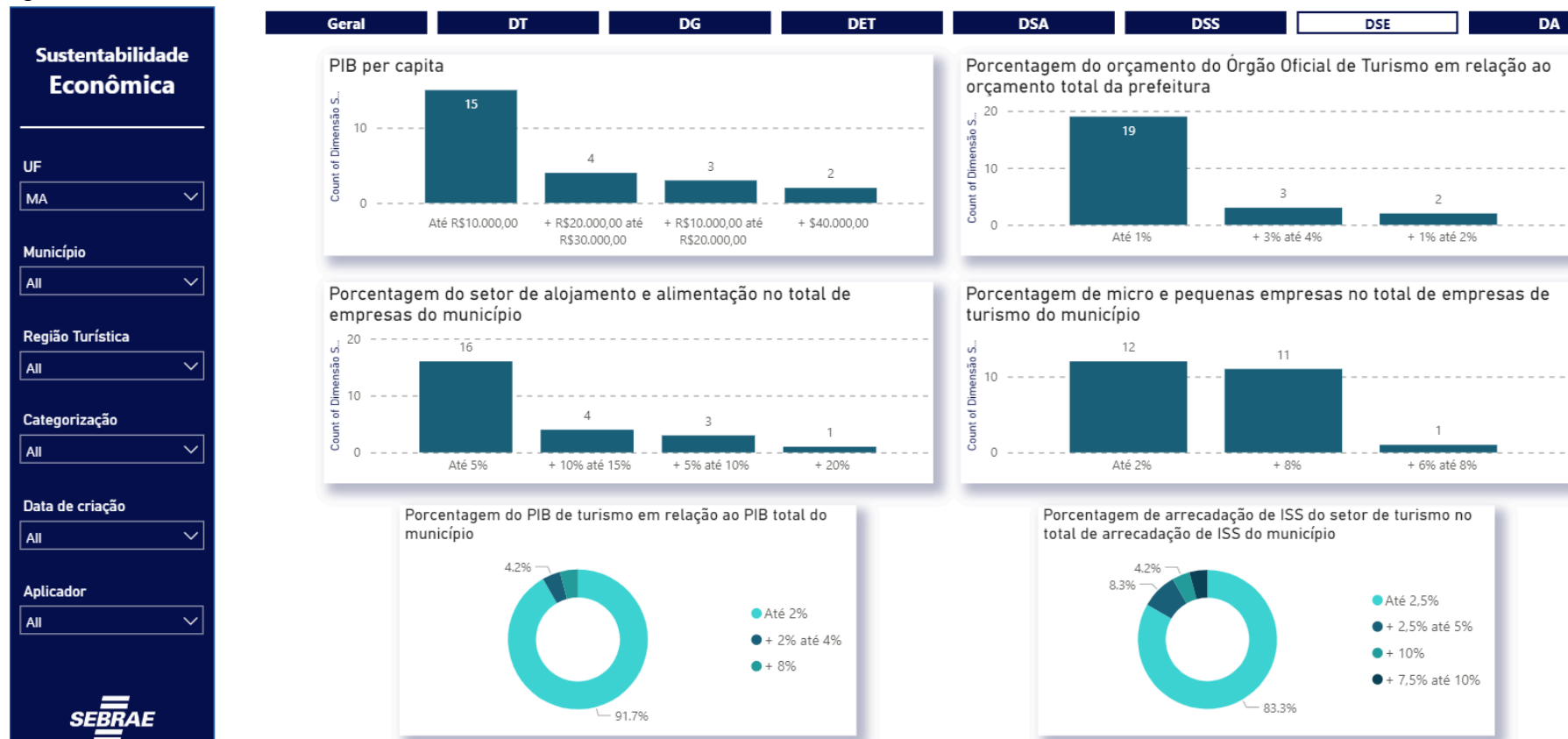
O IDHM da maioria das avaliações (11 respostas) do Maranhão é de 0,500 a 0,599, considerado como de nível baixo. Cabe informar que para a região Nordeste, a maioria das respostas indica um nível médio (0,600 a 0,699).

Referente à parcela da população do município ocupada, 21 respondentes relataram ter até 30%, o que acompanha o cenário da região. Já a porcentagem do setor de alojamento e alimentação no total de empregos no município é de até 2% para a maioria das avaliações (14 respostas), o que também segue o cenário da região.

Por fim, 20 avaliações tem até um bem material, imaterial, cultural e arqueológico tombado em qualquer esfera (municipal, estadual, federal e/ou internacional). A maioria dos destinos da região Nordeste também apresenta apenas um bem.

A dimensão de Sustentabilidade Econômica é outra que não apresenta questões dicotômicas. Segue o cenário atual com as seis questões disponíveis no painel:

Figura 9: Dimensão sustentabilidade econômica do Maranhão



Fonte: Sebrae, 2024.

Sobre os resultados apresentados, destaca-se:

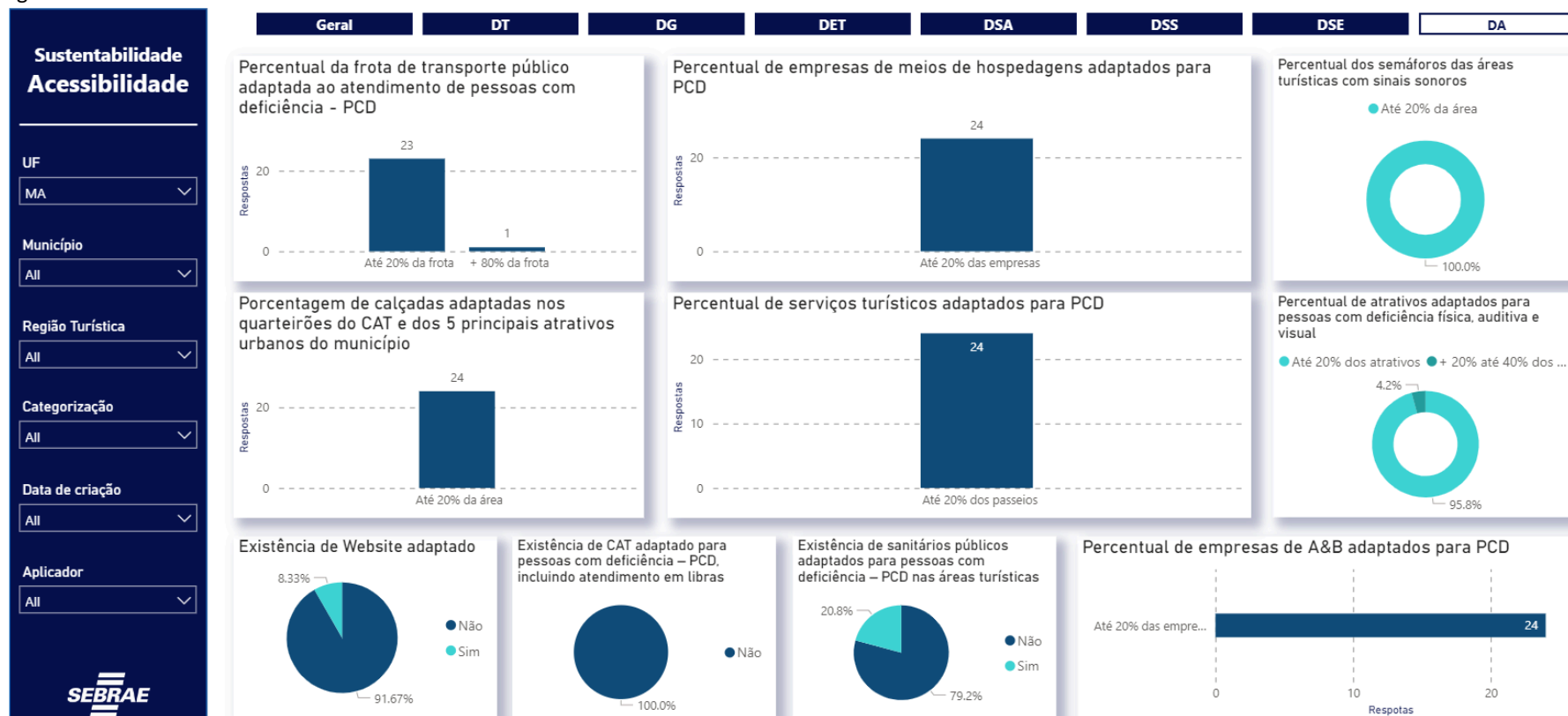
- 15 respondentes informaram ter mais de R\$ 10.000,00 até R\$ 20.000,00 de PIB per capita, o mesmo valor da maioria das avaliações da região Nordeste;
- Já o PIB de turismo em relação ao total do município, para 91,7%, é de até 2%, o que também acompanha o cenário regional;
- Quanto a arrecadação do ISS do turismo, em comparação com o total arrecadado pelo município, 83,3% informaram que a participação do setor é de até 2,5%, o mesmo resultado da região;
- Sobre as empresas, para 16 respondentes, a participação do setor de alojamento e alimentação no total de empresas do município é de até 5%, também é o mesmo da região; e
- Para 12 avaliações na porcentagem de micro e pequenas empresas no total de empresas de turismo é de até 2%, inferior ao da região Nordeste que é de mais de 8%.

A última dimensão a ser analisada é a de Acessibilidade que apresenta três questões dicotômicas. Para todas, a resposta negativa foi preponderante:

- Existência de *website* adaptado: 91,6%;
- Existência de CAT adaptado para PCD, incluindo atendimento em libras: 100%; e
- Existência de sanitários públicos adaptados para PCD nas áreas turísticas: 79,2%.

E, como pode ser notado na Figura abaixo, para as demais questões a maioria ou a totalidade das respostas se concentrou nos níveis mais baixos possíveis, evidenciando um grande gargalo na temática, também observado na região Nordeste:

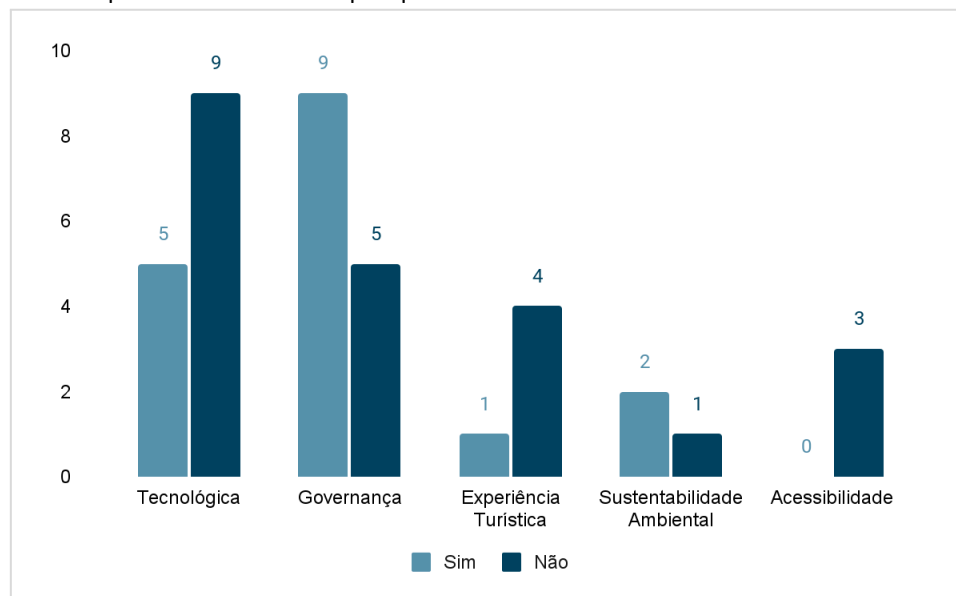
Figura 10: Dimensão acessibilidade do Maranhão



Fonte: Sebrae, 2024.

Diante dos resultados apresentados, é possível resumir o desempenho das dimensões, a partir das questões dicotômicas. Lembrando que as dimensões Sustentabilidade Social e Econômica não apresentam esse tipo de questão:

Gráfico 3: Desempenho das dimensões por questões dicotômicas



Fonte: Turismo 360, adaptado de Sebrae, 2024.

Nota-se que a dimensão Governança e Sustentabilidade Ambiental foram as únicas que apresentaram predominância de respostas afirmativas. Cabe ressaltar que no cenário nacional e da região Nordeste também houve predominância de respostas “sim” nessas duas dimensões.

Sabe-se que o setor de turismo está mais habituado com determinados temas, como os tratados por essas duas dimensões. Porém, a tecnologia ainda pode ser um assunto inicial para muitos destinos. Já a acessibilidade, apesar de ser um tópico que permeia a discussão há bastante tempo, pouco tem avançado nos destinos.

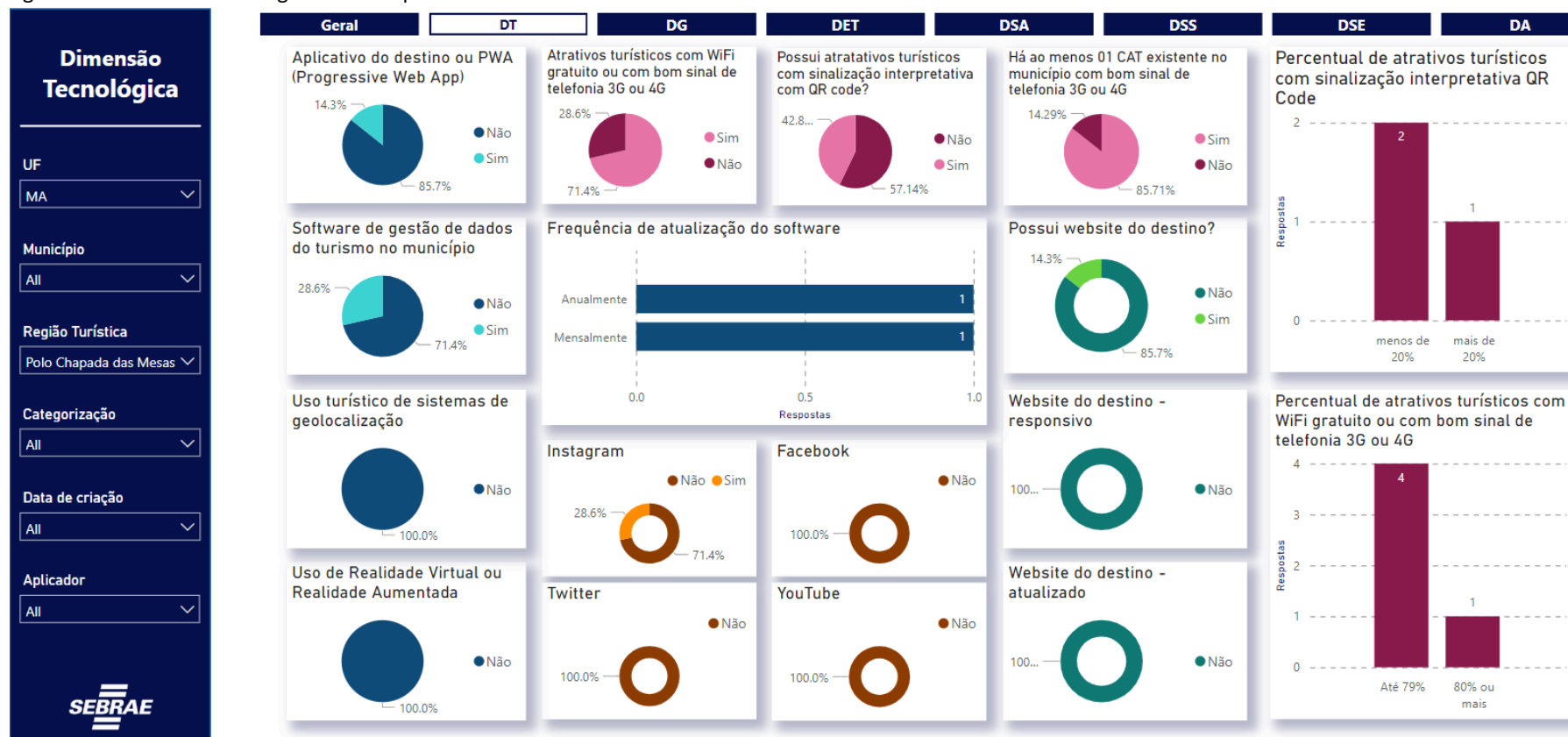
ANÁLISE POLO CHAPADA DAS MESAS

O Polo Chapada das Mesas registrou sete avaliações e uma média de **32,21 pontos**, abaixo do estado maranhense (35,64), do nacional (44,21) e da região Nordeste (45,27). Os destinos respondentes que integram a região são: Balsas (42,8 pontos), Carolina (38,2), Imperatriz (37,0), Riachão (35,9), Estreito (29,2), Tasso Fragoso (23,3) e Fortaleza dos Nogueiras (19,3).

No que se refere à participação no Mapa do Turismo, todos os sete municípios integram a política, sendo **quatro categorizados como D (Riachão, Estreito, Tasso Fragoso e Fortaleza dos Nogueiras), dois como B (Balsas e Imperatriz) e Carolina como C.** Cabe lembrar que grande parte dos municípios maranhenses respondentes do Diagnóstico, 62,5%, atualmente também está na categoria D.

Partindo para a análise dos resultados por dimensão, tem-se o seguinte cenário da Tecnológica:

Figura 11: Dimensão tecnológica Polo Chapada das Mesas



Fonte: Sebrae, 2024.

Como pode ser observado, a dimensão Tecnológica apresenta questões dicotômicas (sim e não) e outras com diferentes níveis de evolução. Entende-se que para esse primeiro grupo de questões, o melhor cenário é ter predominância de respostas afirmativas. Já para o segundo grupo a meta deve ser perseguir os maiores níveis possíveis.

Nas questões dicotômicas, houve 100% de respostas “não” para:

- Uso turístico de sistemas de geolocalização;
- Uso de realidade virtual ou aumentada;
- *Facebook*;
- *Twitter*;
- *YouTube*;
- *Website* do destino responsivo; e
- *Website* do destino atualizado.

Houve também questões com a maioria de respostas negativas, que são pontos de atenção a serem incorporados em planejamentos futuros:

- Aplicativo de destino ou *PPA (Progressive Web App)*: 85,7%;
- *Software* de gestão de dados de turismo no município: 71,4%;
- Possui atrativos turísticos com sinalização interpretativa com *QR Code*: 57,14%; e
- *Instagram*: 71,4%; e
- *Website* do destino: 85,7%.

Abaixo, segue quadro comparativo das questões dicotômicas da dimensão Tecnológica com o resultado do Maranhão, da região Nordeste e do Brasil:

Quadro 1: Comparativo de questões dicotômicas da dimensão tecnológica

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Aplicativo de destino ou PWA (<i>Progressive Web APP</i>)	14,3%	85,7%	4%	95%	16,3%	83,7%	13,5%	86,5%
Software de gestão de dados do turismo no município	28,6%	71,4%	33,33%	66,67%	29,9%	70,1%	21,1%	78,9%
Uso turístico de sistemas de geolocalização	0%	100%	58,3%	41,7%	66,0%	34,0%	49,8%	50,2%
Uso de realidade virtual ou aumentada	0%	100%	0%	100%	6,8%	93,2%	5,9%	94,1%
Atrativos turísticos com <i>WiFi</i> gratuito ou bom sinal de telefonia 3G ou 4G	71,4%	28,6%	83,3%	16,7%	83,7%	16,3%	74,6%	25,4%
Possui atrativos turísticos com sinalização	42,86%	57,14%	25%	75%	34,69%	65,31%	27,39%	72,61%

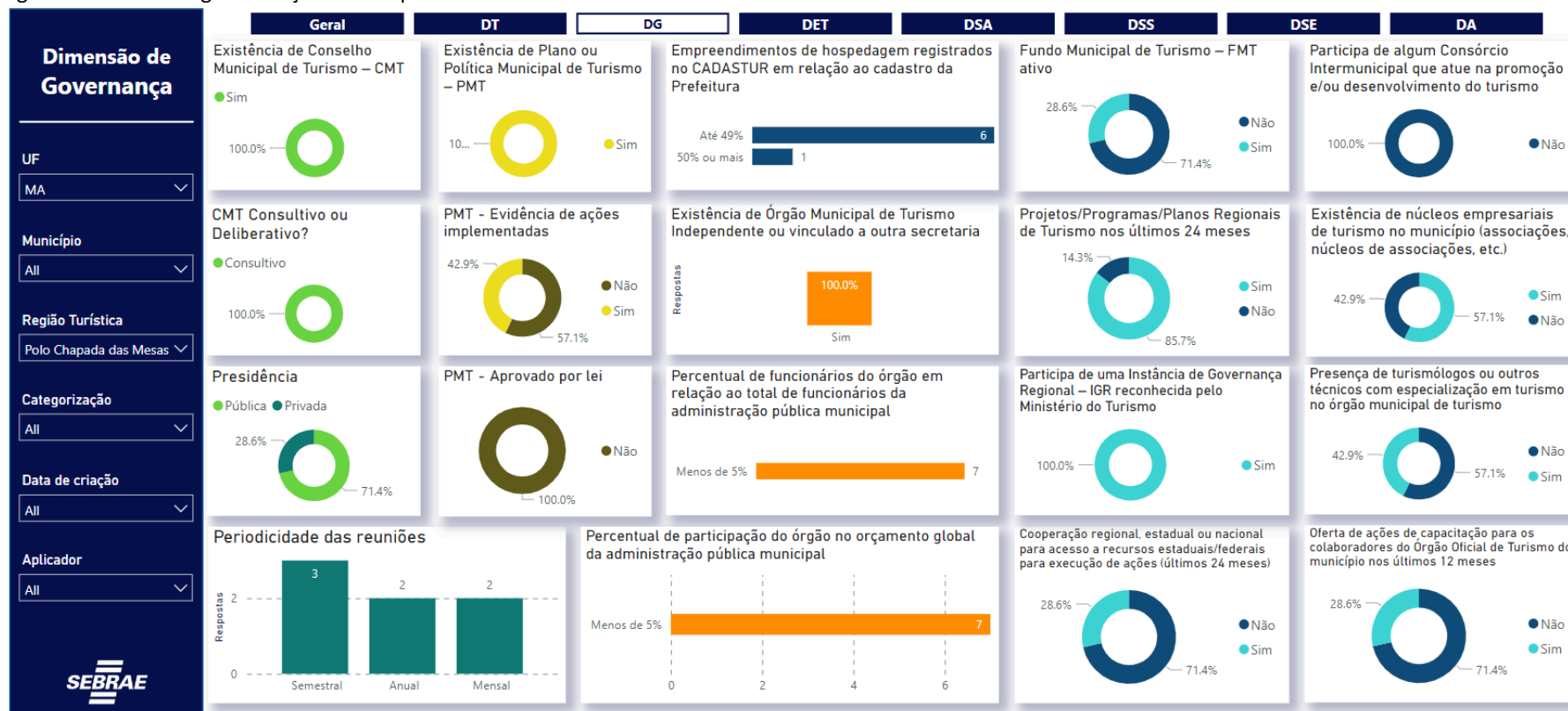
Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
turística interpretativa com QR Code?								
Instagram	28,6%	71,4%	37,5%	62,5%	69,4%	30,6%	58,4%	41,06%
Facebook	0%	100%	25%	75%	35,4%	64,6%	31,7%	68,3%
Twitter	0%	100%	0%	100%	4,08%	95,9%	3,96%	96,04%
YouTube	0%	100%	8,33%	91,7%	19,7%	80,3%	19,5%	80,5%
Há ao menos 01 CAT existente no município com bom sinal de telefonia 3G ou 4G	85,71%	14,29%	41,67%	58,33%	34,69%	65,31%	33,33%	66,67%
Possui website do destino	14,3%	85,7%	37,5%	62,5%	47,6%	52,4%	53,5%	46,5%
Website do destino responsivo	0%	100%	88,9%	11,1%	95,7%	4,3%	84,0%	16,0%
Website do destino atualizado	0%	100%	88,9%	11,1%	82,9%	17,1%	72,8%	27,2%

Fonte: Turismo 360, adaptado de Sebrae 2024.

A dimensão Tecnológica se apresenta como um importante desafio para os diferentes destinos brasileiros. Como pode ser visto no quadro comparativo, independente do recorte, poucas são as questões que apresentam predominância de respostas afirmativas. Um primeiro passo que o Polo Chapada das Mesas pode dar é avaliar a possibilidade de todos os destinos terem um *website*. Atualmente, apenas Balsas relatou ter um que, inclusive, não é responsivo e também não está atualizado.

A segunda dimensão em análise é a Governança, que apresenta o seguinte cenário:

Figura 12: Dimensão governança Polo Chapada das Mesas



Fonte: Sebrae, 2024.

Como pôde ser visto, as seguintes questões dicotômicas apresentaram o total de respostas afirmativas:

- Existência de Conselho Municipal de Turismo - CMT, sendo 100% com o formato consultivo e 71,4% com a presidência sendo exercida pelo poder público. Ademais, a periodicidade de reuniões da maioria (03) é semestral. Ressalta-se que o ideal seria que o colegiado se encontrasse, no mínimo, bimestralmente;
- Existência de Órgão Municipal de Turismo independente ou vinculado a outra secretaria; e
- Participa de uma Instância de Governança Regional - IGR reconhecida pelo Ministério do Turismo.

Já as respostas com totalidade ou maioria “não” foram essas listadas abaixo:

- PMT - Evidência de ações implementadas: 57,1%;
- PMT - Aprovado por lei: 100%;
- Fundo Municipal de Turismo ativo: 71,4%;
- Cooperação regional, estadual ou nacional para acesso a recursos estaduais/federais para execução de ações (últimos 24 meses): 71,4%;
- Participa de algum Consórcio Intermunicipal que atue na promoção e/ou desenvolvimento do turismo: 100%;
- Presença de turismólogos ou outros técnicos com especialização em turismo no órgão municipal de turismo: 57,1%; e
- Oferta de ações de capacitação para os colaboradores do órgão oficial de turismo do município nos últimos 12 meses: 71,4%.

Referente às demais questões, cabe ainda destacar que:

- Para todos os destinos, o percentual de funcionários do órgão de turismo em relação ao total da prefeitura é de menos de 5%; e
- O mesmo percentual (menos de 5%) é a proporção do orçamento do turismo em comparação com o geral para todos os destinos.

No Quadro 2 seguinte, a comparação com o estado, a região e o país:

Quadro 2: Comparativo de questões dicotômicas da dimensão governança

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Existência de Conselho Municipal de Turismo - CMT	100%	0%	100%	0%	97,7%	2,3%	97,0%	3,0%
Existência de Plano Municipal de Turismo - PMT	0%	100%	41,67%	58,33%	38,35%	61,65%	39,6%	60,4%
PMT - Evidência de ações implementadas	42,9%	57,1%	60,0%	40,0%	88,2%	11,76%	80,8%	19,2%
PMT - Aprovado por lei	0%	100%	30,0%	70,0%	47,06%	52,9%	49,17%	50,83%
Existência de Órgão Municipal de Turismo independente ou vinculado a outra secretaria	100%	0%	100%	0%	96,2%	3,8%	90,8%	9,2%
Fundo Municipal de Turismo - FMT	28,6%	71,4%	45,8%	54,2%	40,6%	59,4%	35,0%	65,0%

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
ativo								
Projetos/programas/planos regionais de turismo nos últimos 24 meses	14,3%	85,7%	91,7%	8,3%	85,0%	15,0%	77,9%	22,1%
Participa de uma Instância de Governança Regional - IGR reconhecida pelo Ministério do Turismo	100%	0%	95,8%	4,17%	94,0%	6,0%	88,4%	11,6%
Cooperação regional, estadual ou nacional para acesso a recursos estaduais/federais para execução de ações (últimos 24 meses)	28,6%	71,4%	45,8%	54,2%	63,9%	36,1%	50,5%	49,5%
Participa de algum Consórcio	0%	100%	16,7%	83,3%	33,8%	66,2%	29,7%	70,3%

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Intermunicipal que atue na promoção e/ou desenvolvimento do turismo								
Existência de núcleos empresariais de turismo no município (associações, núcleo de associações, etc)	57,1%	42,9%	58,3%	41,7%	57,9%	42,1%	54,5%	45,5%
Presença de turismólogos ou outros técnicos com especialização em turismo no órgão municipal de turismo	42,9%	57,1%	62,5%	37,5%	58,6%	41,4%	48,7%	51,3%
Oferta de ações de capacitação para os colaboradores do Órgão Oficial de	28,6%	71,4%	50,0%	50,0%	64,8%	35,2%	63,3%	36,7%

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Turismo do município nos últimos 12 meses								

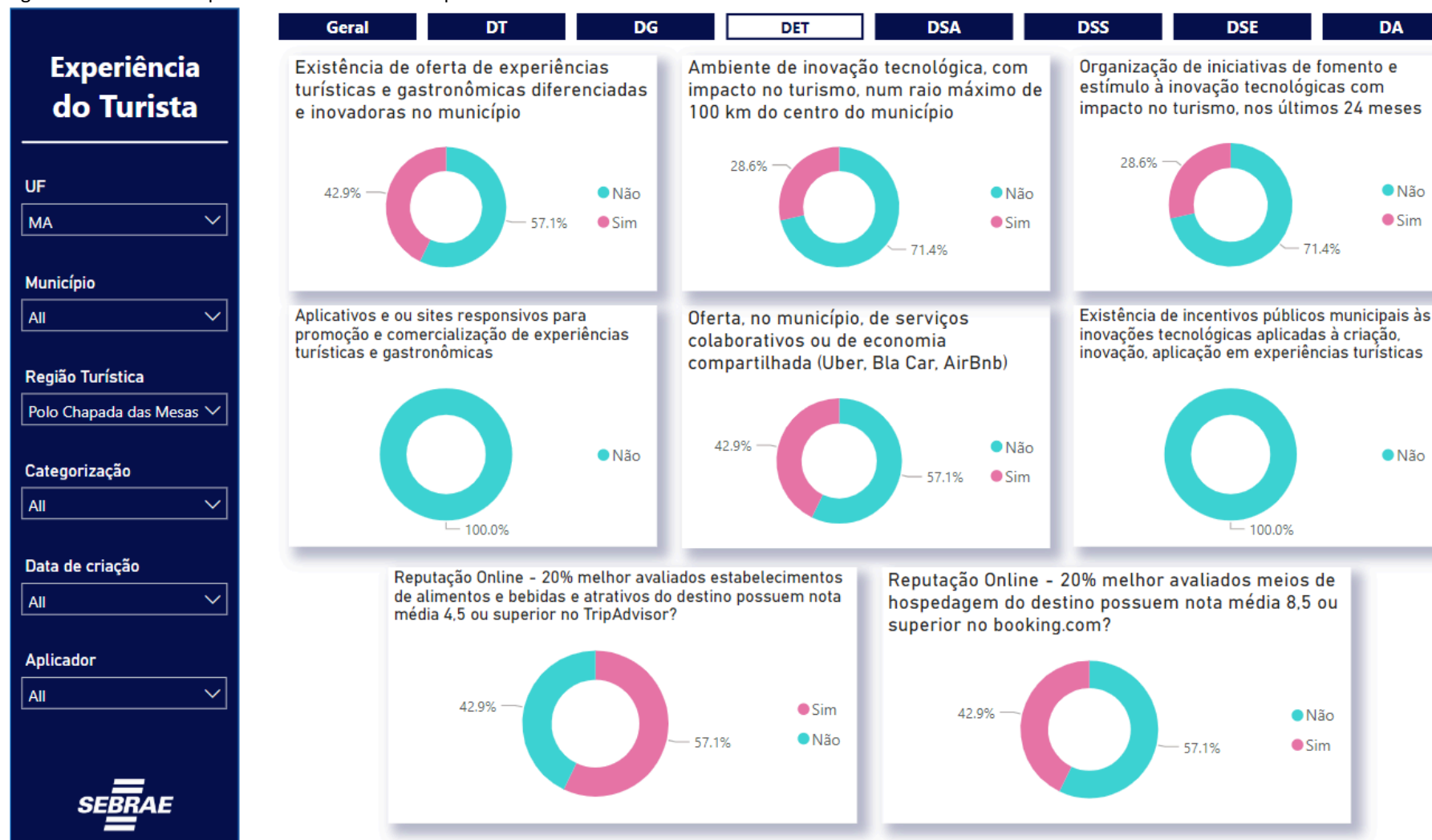
Fonte: Turismo 360, adaptado de Sebrae 2024.

Apesar de todos os destinos **do Polo possuírem um Plano Municipal de Turismo**, o instrumento **não é aprovado por lei em nenhum caso**. Também chama atenção o fato de que **100% dos destinos participam de uma IGR, mas apenas 28,6% relataram ter alguma ação de cooperação nos últimos 24 meses**.

Outra questão que merece destaque é o **baixo percentual de destinos com FMT ativo: 28,6%, o que representa dois municípios (Balsas e Riachão)**. O FMT é um instrumento que pode viabilizar ações de melhoria no turismo, desde que ele esteja alinhado ao planejamento municipal. Tanto no Maranhão quanto no Nordeste os percentuais de FMT ativos se aproximam mais da metade dos destinos, o que pode ser uma meta para o Polo Chapada das Mesas.

Por sua vez, o cenário da dimensão Experiência Turística é expresso na Figura abaixo:

Figura 13: Dimensão experiência turística Polo Chapada das Mesas



Fonte: Sebrae, 2024.

Percebe-se que para essa dimensão, todas as questões são dicotômicas e com exceção da “Reputação *on-line* - 20% melhor avaliados estabelecimentos de alimentos e bebidas e atrativos do destino possuem nota média 4,5 ou superior no *TripAdvisor*”, todas as demais apresentaram maioria ou totalidade de respostas negativas.

Na sequência, o quadro comparativo com os demais recortes analisados:

Quadro 3: Comparativo de questões dicotômicas da dimensão experiência turística

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Existência de oferta de experiências turísticas e gastronômicas diferenciadas e inovadoras no município	42,9%	57,1%	79,2%	20,8%	85,7%	14,3%	74,9%	25,1%
Ambiente de inovação tecnológica, com impacto no turismo, num raio máximo de 100 Km do centro do município	28,6%	71,4%	37,5%	62,5%	59,2%	40,8%	45,5%	54,5%
Organização de iniciativas de fomento e estímulo à inovação tecnológicas com impacto no turismo, nos últimos 24 meses	28,6%	71,4%	50,0%	50,0%	47,6%	52,4%	42,9%	57,1%
Aplicativos	0%	100%	20,8%	79,2%	38,8%	61,2%	32,3%	67,7%

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
e/ou sites responsivos para promoção e comercialização de experiências turísticas e gastronômicas								
Oferta, no município, de serviços colaborativos ou de economia compartilhada	42,9%	57,1%	37,5%	62,5%	44,9%	55,1%	38,6%	61,4%
Existência de incentivos públicos municipais às inovações tecnológicas aplicadas à criação, inovação, aplicação em experiências turísticas	0%	100%	20,8%	79,2%	26,5%	73,5%	24,4%	75,6%
Reputação	57,1%	42,9%	50,0%	50,0%	40,1%	59,9%	53,8%	46,2%

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
on-line - 20% melhor avaliados estabelecimentos de alimentos e bebidas e atrativos do destino possuem nota média 4,5 ou superior no TripAdvisor								
Reputação on-line - 20% melhor avaliados meios de hospedagem do destino possuem nota média 8,5 ou superior no Booking.com	42,9%	57,1%	50,0%	50,0%	44,9%	55,1%	48,8%	51,2%

Fonte: Turismo 360, adaptado de Sebrae 2024.

A dimensão em questão apresenta-se como um importante desafio para o Polo Chapada das Mesas. A ausência, na maioria dos destinos, de organização de iniciativas de fomento e de incentivos públicos municipais pode impactar diretamente nas demais questões. Outro dificultador é a distância de ambientes de inovação tecnológica. **Apenas Balsas e Riachão relataram ter proximidade com esse tipo de estrutura.**

As experiências turísticas desempenham um papel central na definição e no sucesso dos Destinos Turísticos Inteligentes. Ao focar na criação de experiências memoráveis e significativas para os visitantes, esses destinos atraem mais turistas e promovem o desenvolvimento econômico local e a preservação cultural.

A importância de experiências turísticas bem projetadas reside na capacidade de envolver os viajantes, proporcionando-lhes *insights* autênticos sobre a história, cultura e vida local.

A dimensão Sustentabilidade Ambiental apresenta apenas três questões dicotômicas:

Figura 14: Dimensão sustentabilidade ambiental Polo Chapada das Mesas



Fonte: Sebrae, 2024.

Referente à essa dimensão, nota-se que duas questões dicotômicas apresentam predominância de respostas afirmativas: Existência de lei de gestão ambiental no município: 57,1%; e Existência de cooperativa de reciclagem de lixo: 71,4%.

Sobre as demais questões, como informado anteriormente, o objetivo é alcançar os maiores níveis possíveis. Sendo assim, a questão com o maior percentual para a maioria dos destinos no Polo foi o de domicílios ligados à rede pública de abastecimento de água, com quatro municípios informando ter até 60% (Estreito, Fortaleza dos Nogueiras, Riachão e Tasso Fragoso), dois acima de 90% (Balsas e Carolina) e um acima de 80% até 90% (Imperatriz).

Na sequência, o comparativo do Polo Chapada das Mesas com os demais recortes propostos:

Quadro 4: Comparativo de questões dicotômicas da dimensão sustentabilidade ambiental

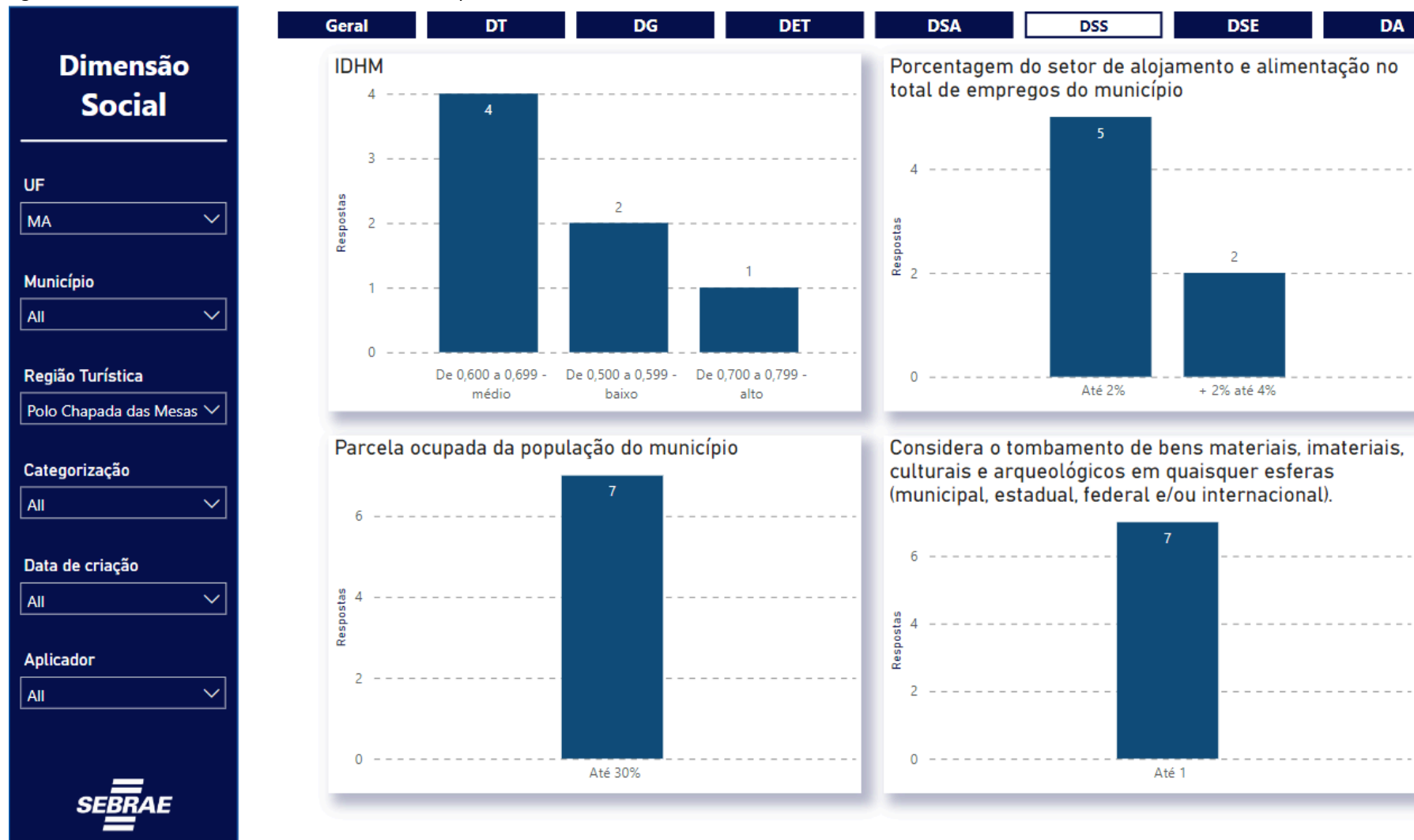
Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Existência de lei de gestão ambiental no município	57,1%	42,9%	33,3%	66,7%	63,9%	36,1%	33,3%	66,7%
Existência de áreas naturais, no município, integrantes do SNUC e que possuam visitação turística	42,9%	57,1%	66,7%	33,3%	61,2%	38,8%	57,4%	42,6%
Existência de cooperativa de reciclagem de lixo	71,4%	28,6%	45,8%	54,2%	49,0	51,0%	52,8%	47,2%

Fonte: Turismo 360, adaptado de Sebrae 2024.

É importante que os destinos tenham mais atenção nas questões que abordam o saneamento básico (coleta de lixo, abastecimento de água e esgotamento sanitário). Na busca por práticas sustentáveis, esse tripé é fundamental para a qualidade da experiência turística e, principalmente, da vida dos moradores.

A dimensão seguinte, Sustentabilidade Social, não apresenta questões dicotômicas. Segue o cenário atual para o Polo Chapada das Mesas:

Figura 15: Dimensão sustentabilidade social Polo Chapada das Mesas



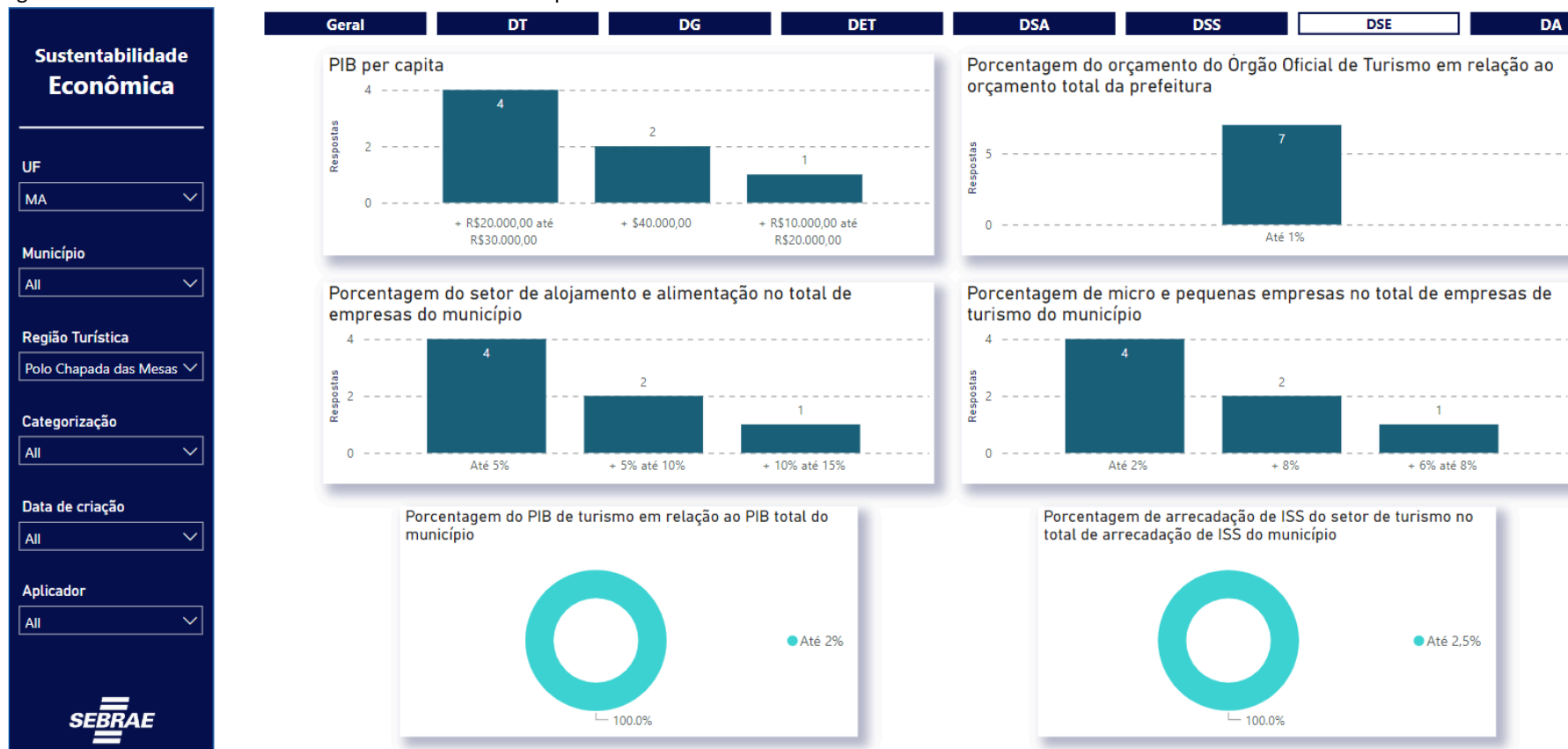
Fonte: Sebrae, 2024.

A maioria dos destinos (04) apresenta IDHM 0,600 a 0,699 - médio, igual à região Nordeste e acima do Maranhão: 0,500 a 0,599 - baixo. Cabe destacar que o município de Imperatriz registrou um IDHM alto: de 0,700 a 0,799. Sobre o percentual de população ocupada, todos registraram até 30%, mesmo registrado para a maioria dos destinos maranhenses e da região Nordeste.

Em função da inexistência de questões dicotômicas, não será apresentado o quadro comparativo como foi feito para as outras dimensões.

A dimensão Sustentabilidade Econômica também não apresenta questões dicotômicas, como pode ser visto na Figura abaixo:

Figura 16: Dimensão sustentabilidade econômica Polo Chapada das Mesas



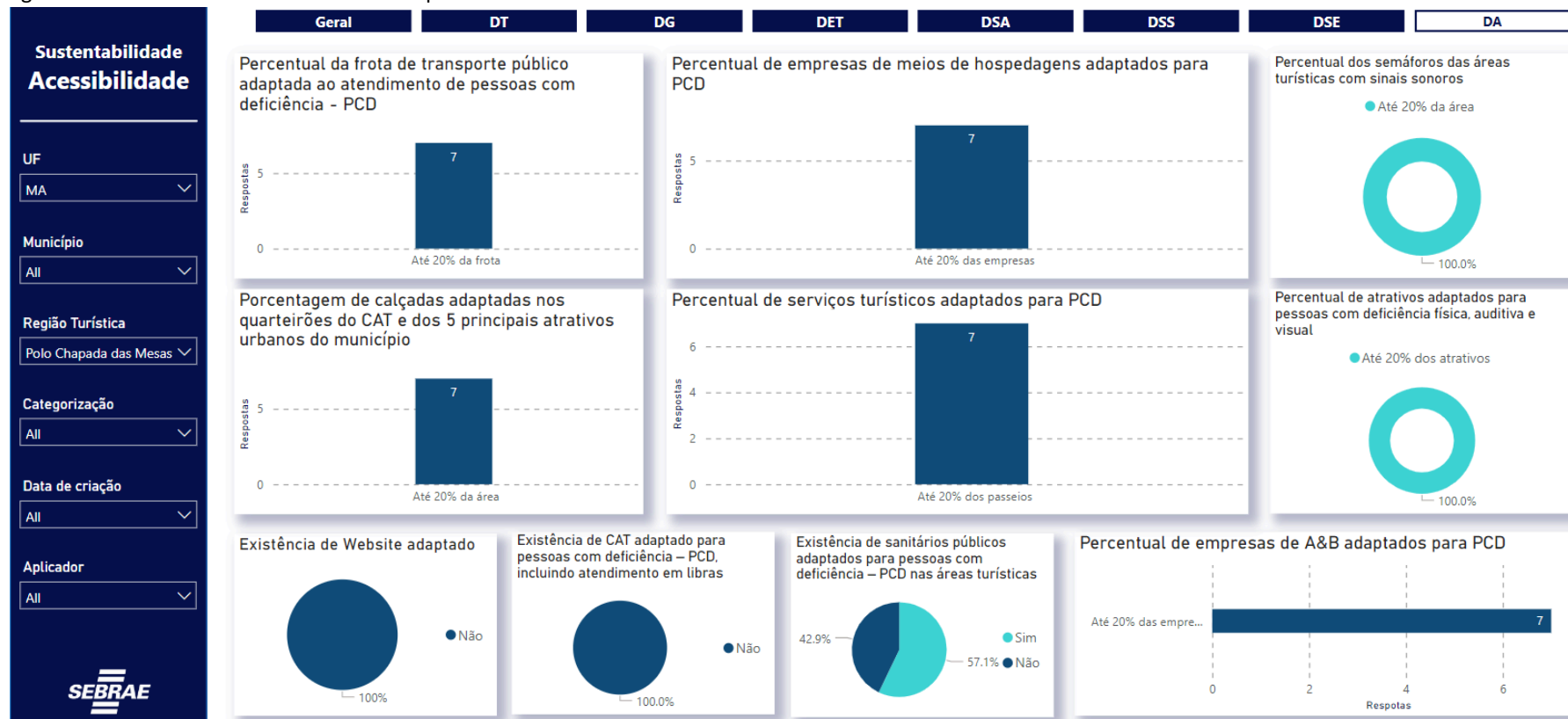
Fonte: Sebrae, 2024.

Para essa dimensão cabe destacar três questões:

- O PIB per capita de quatro destinos é maior (mais de R\$ 20 mil até R\$ 30 mil) que o registrado no Maranhão e na região Nordeste (mais de R\$ 10 mil até R\$ 20 mil). São eles: Carolina, Estreito, Imperatriz e Riachão. Ainda, Balsas informou um PIB per capita de mais de R\$ 40.000,00;
- O PIB de turismo de todos é inferior (até 2%) ao do estado e ao da região (mais de 2% até 4%); e
- A arrecadação de ISS de todos (até 2,5%) é igual ao da maioria dos destinos maranhenses e ao da região.

Por fim, tem-se a análise da dimensão Acessibilidade que apresenta três questões dicotômicas:

Figura 17: Dimensão acessibilidade Polo Chapada das Mesas



Fonte: Sebrae, 2024.

Diferentemente do que ocorreu nos demais polos analisados, no território de Chapada das Mesas houve predominância de respostas afirmativas de uma questão da dimensão Acessibilidade: 57,1% relataram ter sanitários públicos adaptados para pessoas com deficiência - PCD nas áreas turísticas. As demais seguem sendo um gargalo, como visto para grande parte dos destinos.

Segue quadro comparativo levando em consideração os resultados do Maranhão, da região Nordeste e do Brasil:

Quadro 5: Comparativo de questões dicotômicas da dimensão acessibilidade

Questão	Polo Chapada das Mesas		Maranhão		Nordeste		Brasil	
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
Existência de <i>website</i> adaptado	0%	100%	8,33%	91,67%	13,61%	86,39%	14,85%	85,15%
Existência de CAT adaptado para pessoas com deficiência - PCD, incluindo atendimento em libras	0%	100%	0%	100%	7,5%	92,5%	5,9%	94,1%
Existência de sanitários públicos adaptados para pessoas com deficiência - PCD nas áreas turísticas	57,1%	42,9%	20,8%	79,2%	34,7%	65,3%	32,3%	67,7%

Fonte: Turismo 360, adaptado de Sebrae 2024

A acessibilidade desempenha um papel fundamental na criação e no sucesso dos Destinos Turísticos Inteligentes. Garantir que esses destinos sejam acessíveis a todos, independentemente de suas habilidades ou necessidades específicas, não apenas promove a inclusão e a igualdade, mas também amplia o potencial de atratividade e rentabilidade desses locais.

Ao adotar medidas e tecnologias que facilitem o acesso para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, os destinos estão não apenas cumprindo normas legais, mas também abrindo suas portas para uma parcela mais ampla de visitantes. Isso enriquece a experiência de viagem de indivíduos com diferentes necessidades e contribui para a construção de um turismo mais ético, sustentável e orientado para o futuro. Em última análise, a acessibilidade é um investimento em inclusão e em um turismo mais humano e responsável.

REALIZAÇÃO:



PARCEIRO TÉCNICO:

