

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE –  
MESTRADO E DOUTORADO**

**GABRIELLA VERIDIANA STEIN**

**COMPETITIVIDADE E QUALIDADE DE VIDA NAS DESTINAÇÕES  
TURÍSTICAS: VARIÁVEIS QUE FORTALECEM ESSA RELAÇÃO NO  
MUNICÍPIO DE GRAMADO-RS**

**CAXIAS DO SUL  
2016**

**GABRIELLA VERIDIANA STEIN**

**COMPETITIVIDADE E QUALIDADE DE VIDA NAS DESTINAÇÕES  
TURÍSTICAS: VARIÁVEIS QUE FORTALECEM ESSA RELAÇÃO NO  
MUNICÍPIO DE GRAMADO-RS**

Dissertação apresentada ao  
Programa de Pós-graduação em  
Turismo e Hospitalidade – Mestrado  
e Doutorado, como requisito à  
obtenção do título de Mestre em  
Turismo da Universidade de Caxias  
do Sul-RS

Orientador: Prof. Dr. Silvio Luiz  
Gonçalves Vianna

**CAXIAS DO SUL  
2016**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Universidade de Caxias do Sul  
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

S819c Stein, Gabriella Veridiana

Competitividade e qualidade de vida nas destinações turísticas :  
variáveis que fortalecem essa relação no município de Gramado-RS /  
Gabriella Veridiana Stein. – 2016.

115 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa  
de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, 2016.

Orientação: Silvio Luiz Gonçalves Vianna.

1. Turismo - Gramado (RS). 2. Qualidade de vida. I. Vianna, Silvio  
Luiz Gonçalves, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 338.48-44(816.5GRAMADO)

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)  
Michele Fernanda Silveira da Silveira - CRB 10/2334

**“Competitividade e qualidade de vida nas destinações  
turísticas: variáveis que fortalecem essa relação no município  
de Gramado-RS”**

Gabriella Veridiana Stein

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado e Doutorado, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo, Área de Concentração: Desenvolvimento Regional do Turismo.

Caxias do Sul, 08 de julho de 2016.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Silvio Luiz Gonçalves Vianna (Orientador)  
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Eurico de Oliveira Santos  
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dra. Marlei Salete Mecca  
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Francisco Antonio dos Anjos  
Universidade do Vale do Itajaí

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, grandes incentivadores e apoiadores, me ajudando para que fosse possível, alcançar mais esta etapa, oportunizando mais este momento, tão importante para mim.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pelas oportunidades que foram dadas até aqui, pelas pessoas e lugares diferentes que tive a honra de conhecer, por ter vivido momentos que me serviram de aprendizado e aprimoraram a minha cultura.

Agradeço, em especial, aos meus pais, Oneides Stein e Rosani Stein, sem os quais, com certeza, não estaria aqui. Agradeço pelo amor dedicado a mim, pelo apoio, pelo exemplo e por terem me fornecido condições necessárias para me tornar a pessoa que sou hoje. Agradeço a minha irmã, que muitas vezes me acompanhou nos meus assuntos, referente à dissertação.

Obrigada aos meus colegas, com os quais tive a oportunidade de trocar experiências, ideias e até mesmo confissões referentes ao mestrado e que por muitas vezes tornaram as aulas mais divertidas. Um agradecimento especial as colegas Tauana Macedo de Paula e Leticia Vivian, hoje, grandes amigas, que o mestrado me presenteou. Aos meus amigos que, por muitas vezes sentiram minha ausência, me deram força e disponibilizaram momentos de conversas a respeito da dissertação.

Agradeço aos professores com os quais muito aprendi e obtive os elementos necessários para realização dessa dissertação. Um muito obrigado especial ao meu orientador Dr. Silvio Luiz Gonçalves Vianna que, com seus ensinamentos, críticas e elogios, contribuiu, em muito, para a elaboração e concretização desse trabalho. Muito obrigado, também, a colega do projeto, Jéssica Meira, a qual muito me ajudou na análise dos dados, para finalização da dissertação.

À Universidade de Caxias do Sul – UCS, na qual encontrei um ambiente acolhedor e com excelente infraestrutura. À CAPES, uma vez que o presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

A todos, agradeço por acreditarem em mim, no meu potencial, nas minhas ideias e até nos meus devaneios, além de viajar nos meus sonhos.

**Obrigada!**

## RESUMO

Os temas competitividade e qualidade de vida nas destinações turísticas têm se tornado, cada vez mais, recorrente em pesquisas relacionadas ao turismo. Por esse motivo, o presente trabalho, envolve estudos de competitividade e qualidade de vida de uma destinação turística, tendo como objetivo apresentar as percepções dos gestores e dos residentes, da destinação turística Gramado-RS, quanto à competitividade e qualidade de vida. Buscou-se realizar uma análise quanto às variáveis que fortalecem a correspondência entre estes dois construtos. Para alcançar o objetivo proposto, foi elaborado um estudo do tipo exploratório de caráter descritivo, com uma abordagem quantitativa focado na percepção dos gestores (públicos e privados), com o propósito de identificar as variáveis relevantes, referentes à competitividade e dos residentes quanto as variáveis relevantes relativas à qualidade de vida. Desta forma, foram entrevistados 160 residentes e 51 gestores. Após a tabulação dos dados, buscou-se apresentar as variáveis que podem contribuir tanto para a melhoria da qualidade de vida como para o aumento da competitividade. Entre os resultados encontrados merecem ser destacados as variáveis que contribuem para melhoria da qualidade de vida e aumento da competitividade, Vagas Escolas e Hospedagem Salário, as quais se apresentaram com cargas altas tanto na percepção dos residentes como dos gestores. As demais variáveis encontradas em ambas as análises, apresentaram cargas diferentes ou, ainda, algumas foram excluídas das análises, por explicarem mais de um fator, isso se dá, por conta dos objetivos diferentes de cada respondente, os residentes analisavam a qualidade de vida e os gestores, a competitividade.

**Palavras Chave:** Turismo, Competitividade, Qualidade de Vida, Destinação Turística.

## **ABSTRACT**

The themes competitiveness and quality of life in tourist destinations have become increasingly recurrent in research related to tourism. For this reason, this work involves studies of competitiveness and quality of life of a tourist destination, aiming to present the perceptions of managers and residents, the tourist destination Gramado-RS, about competitiveness and quality of life. We attempted to perform an analysis as to the variables that strengthen the correlation between these two constructs. To achieve the proposed objective, we designed a study of exploratory descriptive character, with a quantitative approach focused on the perception of managers (public and private) in order to identify the relevant variables related to competitiveness and residents about the variables relevant for the quality of life. Thus, they interviewed 160 residents and 51 managers. After tabulating the data, we sought to present the variables that can contribute both to improving the quality of life and to increase competitiveness. Some results should be highlighted the variables that contribute to improving the quality of life and increased competitiveness, Schools and Jobs Salary Hosting, which are presented with high loads both in the perception of residents and managers. The other variables found in both analyzes showed different loads or even some were excluded from the analysis, by explaining more than one factor, it is given, due to the different goals of each respondent, residents analyzed the quality of life and managers, competitiveness.

**Keywords:** Tourism, Competitiveness, Quality of Life, Tourism Destination.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - –“Seis As” para análise de destinações turísticas.....	25
Figura 2 - As cinco forças competitivas que moldam competição industrial.....	27
Figura 3 - Etapas para o sucesso da destinação .....	30
Figura 4 - Estrutura teórica do estudo .....	40
Figura 5 - Etapas do Estudo.....	43
Figura 6 - Gênero dos Gestores Privados .....	53
Figura 7 - Faixa Etária Gestores Privados .....	54
Figura 8 - Escolaridade Gestores Privados .....	55
Figura 9 - Gênero Setor Público.....	56
Figura 10 - Faixa etária Setor Público .....	56
Figura 11 - Escolaridade Setor Público .....	57
Figura 12 - Gênero Residentes .....	69
Figura 13 - Faixa Etária Residentes .....	70
Figura 14 - Escolaridade residentes.....	70
Figura 15 - Ocupação residentes .....	71
Figura 16 - Renda média residentes .....	72

## LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 - Artigos encontrados x utilizados –Competitividade (qtd).....	41
Quadro 2 - Artigos encontrados x utilizados - Qualidade de Vida (qtd).....	42
Quadro 3 - Cidades COREDE Hortênsias.....	44
Quadro 4 - Indicadores de competitividade.....	46
Quadro 5 - Respondentes Gestores Privados.....	53
Quadro 6 - Respondentes Setor Público.....	55
Quadro 7 - Variáveis – abreviação.....	58
Quadro 8 - Variância Total Explicada.....	60
Quadro 9 - Matriz Componente Rotativa Gestores.....	62
Quadro 10 - Identificação dos fatores.....	63
Quadro 11 - Teste Confiabilidade Gestão Turismo.....	64
Quadro 12 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Gestão Turismo.....	64
Quadro 13 - Teste de confiabilidade- Fator Infraestrutura.....	65
Quadro 14 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Infraestrutura .....	66
Quadro 15 - Teste de confiabilidade Fator Gestão Ambiental.....	66
Quadro 16 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Gestão Ambiental.....	67
Quadro 17 - Teste de confiabilidade Fator Geração de Emprego e Renda.....	67
Quadro 18 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Geração Emprego e Renda.....	68
Quadro 19 - Respondentes Residentes.....	69
Quadro 20 - Variância total explicada Residentes.....	74
Quadro 21 - Matriz Componente Rotativa Residentes.....	76
Quadro 22 - Identificação dos fatores.....	77
Quadro 23 - Teste Confiabilidade Fator Infraestrutura.....	78
Quadro 24 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Infraestrutrua .....	78
Quadro 25 - Teste de confiabilidade Fator Geração de Emprego e Renda.....	79

Quadro 26 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Geração Emprego e Renda .....	80
Quadro 27 - Teste Confiabilidade Fator Qualificação.....	80
Quadro 28 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Qualificação .....	81
Quadro 29 - Teste confiabilidade Fator Gestão Turismo.....	81
Quadro 30 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Gestão Turismo .....	82
Quadro 31 - Teste confiabilidade Fator Gestão Ambiental.....	82
Quadro32 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Gestão Ambiental .....	83
Quadro 33 - Análise Comparativa Gestores e Residentes.....	83
Quadro 34 - Variáveis Maior Carga Residentes .....	84
Quadro 35 - Variáveis Maior Carga Gestores .....	86

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1 TEMA.....	15
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA .....	15
1.3 OBJETIVO GERAL.....	16
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.5 JUSTIFICATIVAS.....	17
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	18
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
2.1 TURISMO .....	20
2.2 DESTINAÇÃO TURÍSTICA.....	23
2.3 COMPETITIVIDADE .....	25
2.4 QUALIDADE DE VIDA .....	32
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>36</b>
3.1 UNIVERSO DA PESQUISA .....	38
3.2 CONSTRUÇÃO DO MARCO TEÓRICO .....	39
3.3 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTUDO .....	44
3.4 DEFINIÇÃO E ESCOLHA DAS VARIÁVEIS .....	45
3.5 COLETA DE INFORMAÇÕES .....	48
3.6 ANÁLISE DOS DADOS .....	50
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>52</b>
4.1 PERFIL DOS GESTORES.....	52
4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GESTORES .....	57
4.3 PERFIL DOS RESIDENTES.....	68
4.4 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS RESIDENTES.....	72
4.5 ANÁLISE COMPARADA DOS RESULTADOS .....	83
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>97</b>
<b>APÊNDICE 1</b> .....	<b>104</b>
<b>APÊNDICE 2</b> .....	<b>108</b>
<b>APÊNDICE 3</b> .....	<b>112</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais o setor do turismo vem se tornando fonte de pesquisa para muitos estudiosos e pesquisadores nacionais e internacionais, como Ritchie e Crouch (2003), Souza (2010), Vianna (2011), Couto (2012) e Motta, Vianna e Anjos (2013). Este setor pode ser considerado estratégico, uma vez que possui a capacidade de auxiliar o desenvolvimento de uma região, gerando emprego e renda para a população local (BRASIL, 2014).

O crescimento do número de turistas na América do Sul é constante com o passar dos anos e de acordo com o documento “Estatísticas Básicas de Turismo” disponibilizado pelo Ministério do Turismo no ano de 2014, é possível verificar que no ano de 2008 a América do Sul recebeu 21,8 milhões de turistas internacionais. Já no ano de 2013 a América do Sul recebeu 27,4 milhões de turistas internacionais, o que gerou uma receita cambial de 23,9 bilhões de dólares (BRASIL, 2014).

Esses números demonstram o crescimento significativo do setor de turismo, mostrando a tendência de que novos empreendimentos ligados a ele venham a surgir, ampliando cada vez mais a disputa em busca de um espaço no mercado. Esse aumento da disputa, entre as empresas estabelecidas, mostra que somente os mais competitivos conseguirão sobreviver.

O assunto sobre a competitividade entre empresas vem sendo estudado, com mais frequência, por estudiosos como Porter (1986, 1989, 1989a), Ghemawat (2000) e Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2000), desde o início dos anos 1980.

Muitos autores já elaboraram modelos para mensurar a competitividade das empresas em âmbito nacional, dentre eles pode-se destacar Porter (1989a), Esser et al. (1996), Altenburg et al. (1998), Ritchie e Crouch (2003) e Dwyer e Kim (2003). Um dos primeiros estudiosos a abordar o assunto de competitividade, em âmbito nacional, foi Porter (1989a), o qual apresentou a competitividade como uma preocupação central dos governos e da indústria de todos os países. O autor apresenta a competitividade em forma de indagações, onde se pergunta por que uma nação é mais competitiva do que outra? Ou porque uma nação detém as maiores indústrias em detrimento a outra?

No princípio o ambiente competitivo era analisado a partir de estratégias utilizadas pelas empresas. Para Porter (1986) a competitividade, utilizada como estratégia, tem o objetivo de estabelecer uma posição lucrativa e de forma sustentável contra a competição industrial, para isso o administrador deve criar um contexto dentro da organização em que competências e recursos da empresa possam formar vantagens competitivas. Ghemawat (2000) afirma ser necessária a formação de um conceito sobre o ambiente competitivo e a partir disso elaborar um plano para verificar em que condições a empresa deve concorrer.

Os primeiros estudos de competitividade eram voltados somente para as empresas, porém há mais de duas décadas surgiram os estudos de competitividade voltados para os destinos turísticos, por meio de estudos como os de Porter (1989a), Beni (1993), Ritchie e Crouch (2003), Dwyer e Kim (2003) e Mota, Vianna e Anjos (2011).

Até o ano de 2010, Vianna (2011) apresenta, em sua tese de doutorado, alguns autores que mais discutiram e elaboraram estudos sobre competitividade das destinações turísticas, como Porter (1989a), Crouch e Ritchie (1995; 1999; 2005), Esser et al. (1996), Altenburg et al. (1998), Heath (2002), Dwyer e Kim (2003), Gooroochum e Sugiyarto (2004), Enrighte Newton (2005), Paskaleva-Shapira (2007), Mazanec, Wöber e Zins (2007) e Blanke, Chiesa e Herrera (2009). Esses autores trabalharam, em seus estudos, o entendimento da competitividade e como mensurar a competitividade de determinada destinação turística, oferecendo assim possibilidade de que a mesma possa traçar seus objetivos e investimentos futuros.

Em pesquisa realizada entre os anos de 2010 e 2014, foi possível observar um grande número de pesquisadores elaborando estudos sobre competitividade, porém os mesmos não dão continuidade aos estudos de seus antecessores. Normalmente, publicam estudos nos quais apresentam como ideias centrais: a análise da competitividade em determinada destinação; o estudo quanto aos fatores determinantes da competitividade; métodos para mensuração do potencial competitivo; identificação de vantagens competitivas; pilares que desenvolvem a competitividade; e impacto da competitividade para o crescimento econômico, entre outros assuntos. Porém, não deram continuidade a esses estudos.

Autores como Croes (2010), Fernandes e Rivero (2010), Miki, Gândara e Munhoz (2012), Vianna, Anjos e Anjos (2012), Croes e Kubickova(2013), Domareski-Ruiz, Anjos e Anjos (2013), Gândara et al. (2013), Ivanov e Webster (2013),Mota, Vianna e Anjos (2013), Webster e Ivanov (2014), Parra-Lopez Oreja-Rodriguez (2014), Montero-Muradas, Oreja-Rodriguez e Parra-Lopez (2014) e Domareski-Ruiz, Fernandes e Gândara (2014), têm mantido regularidade constante na publicação de estudos referentes a competitividade das destinações turísticas.

Apesar da quantidade de pesquisas e estudos citados, nem todos que se referem à competitividade das destinações turísticas fazem referência, também à qualidade de vida, ou seja, não foram encontrados estudos relacionando os fatores que influenciam tanto a competitividade quanto a qualidade de vida dos residentes da destinação turística.

Em relação às pesquisas e publicações realizadas sobre qualidade de vida dos residentes das destinações turísticas, observa-se, também, um grande número de pesquisadores escrevendo sobre o assunto. Dentre eles se pode destacar Johnson, Snepenger e Akis (1994), Crouch e Ritchie (1999), Fredline e Faulkner (2000), Weaver e Lawton (2001), Tyrrell e Johnston (2008), Barbosa, Formagio e Barbosa (2010), Brida, Osti e Faccioli (2011), Nunkoo e Ramkissoon (2011), Vianna (2011), Tyrrell, Paris e Biaett (2012) e Weaver (2014). Esses autores possuem certa regularidade de publicações sobre qualidade de vida. Apesar do volume, conforme exposto acima, quando se procede a análise das publicações sobre o assunto, raramente se encontra uma pesquisa cujo foco seja a relação entre os fatores da competitividade e a qualidade de vida dos residentes.

Segundo Mota, Vianna e Anjos (2013) o turismo é uma atividade que tem grande interferência em todos os âmbitos (econômico, sociocultural, ambiental e tecnológico), atingindo assim vários setores, os quais devem atuar de forma interligada, para que o turismo possa acontecer. Corroborando esse estudo, Domareski-Ruiz, Anjos e Anjos (2013) afirmam que além do turismo ser uma atividade de vários setores interligados, essa atividade acarreta diversas interferências, tanto positivas como negativas, e necessita de políticas públicas eficazes para poder se sustentar por longo tempo. Souza (2012) afirma que é possível perceber que a competitividade entre destinações turísticas está cada



vez mais acirrada, pois a prática do turismo, se realizada adequadamente, pode proporcionar inúmeros benefícios econômicos e sociais para a localidade.

De acordo com Valls (2006), o sucesso da gestão de uma destinação turística, depende da capacidade de seus agentes em desempenhar seus papéis e estabelecer, junto aos diferentes grupos e atores envolvidos, um consenso em torno do modelo de desenvolvimento turístico e de uma aplicação rigorosa desse modelo de desenvolvimento ao longo do tempo.

Os agentes a quem Valls (2006) se refere são os turistas, visitantes, setor econômico e social, administração pública e a sociedade em geral. Caso um desses agentes apresente pouca colaboração poderá comprometer todo o modelo e seu desenvolvimento, portanto a participação e conscientização de todos os agentes são de fundamental importância.

O autor ainda coloca que a sustentabilidade exige uma troca no modelo de planejamento, onde o número de visitantes não será mais a medida de sucesso de uma destinação, passando a ser a revalorização do território e do patrimônio e a capacidade da destinação produzir melhores experiências. Sendo assim os visitantes estão evitando as destinações que apresentam degradação visível, seja pelo viés econômico, sociocultural ou ambiental (SOUZA, 2012).

Com o intuito de proporcionar um turismo cada vez mais sustentável e competitivo, é preciso estar atento aos itens que integram a sustentabilidade e a competitividade das destinações turísticas. Para que a destinação possa ser competitiva é necessário ofertar bens e serviços com o objetivo de satisfazer às necessidades dos turistas. Além de promover a manutenção adequada daquela destinação, contribuindo para sua sustentabilidade, a qual envolve aspectos ligados aos sistemas econômico, ambiental, sociocultural e político que conseqüentemente contribuem para a melhoria da qualidade de vida da população residente na destinação (MOTA; VIANNA; ANJOS, 2013).

Domareski (2011) afirma que a competitividade está estabelecida como um status que as empresas precisam para garantir a existência no mercado. Deste modo as empresas passaram a gerir melhor suas competências e seus recursos para que consigam manter suas vantagens competitivas. No âmbito do turismo a competitividade não está relacionada somente ao seu potencial e sim no que ela representa em termos econômicos e sociais para os residentes.

A autora afirma que, por ser altamente dinâmico, o setor do turismo se relaciona com diversos setores da economia e pode contribuir positivamente para o desenvolvimento das destinações e para a qualidade de vida dos residentes.

Dessa forma, esta dissertação abordará como objeto de estudo, a destinação turística de Gramado/RS, procurando identificar quais são os fatores que podem contribuir tanto para a melhoria da qualidade de vida dos residentes quanto para o aumento da competitividade dos empreendimentos turísticos localizados na destinação.

### 1.1 TEMA

O tema deste trabalho abrange estudos referentes à competitividade e qualidade de vida das destinações turísticas, buscando analisar as variáveis que fortalecem o relacionamento entre os dois construtos na destinação de Gramado, no Estado do Rio Grande do Sul.

### 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Em razão dos estudos apresentados na parte inicial desta pesquisa, verificou-se a necessidade de investigar os fatores que podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos residentes e que também possam contribuir para aumentar a competitividade da destinação, apresentando-se assim como a questão da pesquisa: **Quais as variáveis que fortalecem o relacionamento entre a qualidade de vida dos residentes e a competitividade dos empreendimentos turísticos instalados no município de Gramado/RS?**

Para responder a essa questão foi elaborada uma pesquisa, a partir dos fatores determinantes da competitividade em uma destinação, para que se possa verificar se os mesmos também interferem positivamente na qualidade de vida dos residentes. Busca-se identificar quais são esses fatores para tornar viável a definição de investimentos públicos e privados que possam contribuir para aumentar a competitividade e melhorar a qualidade de vida simultaneamente. O ponto de partida para resolução desse problema foi o estudo de Müller (2015), o qual aborda a existência de correspondência entre o

desempenho competitivo e a qualidade de vida na destinação turística Gramado – RS.

O município de Gramado se encontra situado no nordeste do estado do Rio Grande do Sul, área também conhecida como Serra Gaúcha. Segundo informações do setor público local tem a maior parte de seu PIB (Produto Interno Bruto) advindo do setor de serviços, ou seja, sua principal receita vem do turismo. Além disso, segundo Brasil (2008), Gramado-RS é um dos 65 destinos indutores do desenvolvimento regional turismo.

Tais destinos são definidos, segundo o Ministério do Turismo, como sendo aqueles que possuem uma infraestrutura básica e turística composta de atrativos qualificados e que podem ser caracterizados como núcleos receptores e distribuidores de turistas. Desta forma, o destino indutor é capaz de atrair os turistas além de distribuir os mesmos, em quantidade significativa, para seu entorno, dinamizando, assim, a economia da região em que está inserido.

### 1.3 OBJETIVO GERAL

Analisar as variáveis fortalecem o relacionamento entre a qualidade de vida dos residentes e a competitividade dos empreendimentos existentes no município de Gramado/RS.

### 1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Avaliar a percepção dos residentes quanto à qualidade de vida na destinação turística;
- Avaliar a percepção dos gestores do setor público e da iniciativa privada, ligados ao setor do turismo, quanto à competitividade da destinação turística;
- Verificar as variáveis que na percepção dos residentes melhoram a qualidade de vida;
- Verificar quais são as variáveis que na percepção dos gestores públicos e da iniciativa privada contribuem para aumentar a competitividade;

## 1.5 JUSTIFICATIVAS

A temática da competitividade despertou, nos últimos anos, a atenção de muitos estudiosos e especialistas da área, como Beni (1993), Ritchie e Crouch (2003), Dwyer e Kim (2003), Vianna (2011) e Mota, Vianna e Anjos (2013). Estes transformaram os estudos sobre o tema, que antes eram destinados prioritariamente para as empresas, alterando o enfoque para as destinações turísticas. Surgem a partir de então, vários modelos para mensurar a competitividade, dentre os quais podem ser destacados o modelo de Calgary elaborado por Ritchie e Crouch (2003), que avalia o sistema turístico como um sistema aberto e assim sujeito a influências do ambiente global, considerado macro, e o ambiente competitivo, considerado micro. E o modelo de Dwyer e Kim (2003) que também é um modelo para mensurar a competitividade, partindo do princípio que ela não pode ser considerada como um fim em si, mas como meio para alcançar um objetivo maior, que seria o sucesso socioeconômico da comunidade local.

O tema da competitividade assume uma grande presença na análise da economia e desempenho de empresas e destinações turísticas. A competitividade de uma destinação não está relacionada somente ao seu potencial, mas também ao que ela representa econômica e socialmente aos residentes da destinação. É neste ponto que entra o estudo da qualidade de vida da destinação. Acredita-se que para uma destinação se manter competitiva no mercado mundial, a mesma deve proporcionar uma boa qualidade de vida aos seus residentes. O turismo influencia na qualidade de vida dos residentes da destinação turística, não só pela geração de emprego e renda, mas pela esfera social também, pois pode modificar a vida social desses residentes locais.

Uma destinação para ser turística deve apresentar infraestrutura compatível para receber os visitantes, além dos atrativos, facilidades de acesso, sinalização e qualidade de vida para a própria população local, ou seja, deve estar dentro dos padrões mínimos de hospitalidade, o que deve começar pela qualidade de vida dos residentes. A participação da comunidade local é de grande importância para o desenvolvimento do turismo nas destinações.

Segundo Tomazzoni (2009), em âmbito nacional (Brasil), os estudos referentes ao turismo ainda são recentes, comparados a outros países, e no que diz respeito à competitividade e qualidade de vida nas destinações é mais recente ainda, por esse motivo essa pesquisa é de grande relevância.

Conforme o Embratur (2015), atualmente, o turismo representa cerca de 3,6% do PIB (Produto Interno Bruto) do Brasil, o que faz com que a geração de emprego, direta ou indiretamente, seja de mais de 10 milhões de empregos gerados. O turismo estimula o desenvolvimento local, pois é capaz de injetar milhões na economia, além de ser capaz de estimular o desenvolvimento sustentável com o objetivo de preservar para gerar renda.

Segundo Dwyer e Kim (2003) a competitividade em si, não é o fim, e sim um meio para se chegar ao objetivo final que é a melhoria da qualidade de vida da comunidade local de determinada destinação turística. Essa colocação reforça a importância da presente pesquisa sobre a necessidade de verificar a ocorrência da relação entre competitividade e qualidade de vida, analisando assim, quais os fatores que podem melhorar tanto a competitividade da destinação turística, quanto à qualidade de vida da comunidade envolvida. Gramado – RS possui uma economia voltada ao turismo, sendo 90% de sua receita proveniente da atividade turística. Conforme dados da secretária municipal de turismo, o município recebe anualmente cerca de três milhões de turistas, movimentando assim, toda a infraestrutura da cidade, bem como interferindo na vida social de seus residentes. Pelo fato da atividade turística poder ser desenvolvida sustentavelmente, este se faz, um argumento relevante para a pesquisa em questão, visto que está ligada a melhoria da qualidade de vida da comunidade local.

## 1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

A presente pesquisa está dividida em cinco partes, onde a primeira parte compreende a introdução, apresentando uma contextualização sobre o tema da pesquisa, com as principais publicações e autores sobre o tema. Em seguida é apresentado o problema associado ao estudo da destinação turística Gramado – RS. Após o problema de pesquisa, são apresentados os objetivos

geral e específicos da pesquisa e a justificativa e para finalizar esta parte da descrição se apresenta a estrutura do trabalho.

A segunda parte diz respeito ao referencial teórico da pesquisa. No qual, inicialmente, são abordados conceitos de turismo e do sistema de turismo, depois são apresentadas definições sobre destinação turística, bem como definições de competitividade das destinações e qualidade de vida das comunidades locais.

A parte seguinte, a terceira, apresenta a metodologia utilizada na pesquisa, envolvendo a definição do universo da mesma e mostrando como foi desenvolvido o levantamento das principais publicações sobre os temas competitividade e qualidade de vida, por meio de pesquisa bibliométrica sobre os temas. Em seguida apresentam-se as variáveis que foram utilizadas na pesquisa para atingir os objetivos do estudo.

A análise dos dados compõe a quarta parte da pesquisa, mostrando a percepção e dos residentes quanto a qualidade de vida da destinação, bem como a percepção dos gestores públicos e privados referente a competitividade. Ao final do capítulo apresenta-se uma análise dos indicadores que tanto podem contribuir para a qualidade de vida como para a competitividade da destinação Gramado – RS.

Na última parte da pesquisa são apresentadas as considerações finais de todo o trabalho, enfatizando os resultados obtidos no estudo e apresentando alguns comentários, como limitações e propostas de pesquisas futuras sobre o tema em questão.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para um melhor entendimento sobre o tema a ser estudado, essa pesquisa apresentará a conceituação de turismo, passando em seguida para a verificação quanto ao funcionamento do sistema turístico e seus elementos que podem contribuir para o desenvolvimento do turismo. Na sequência são revisadas as definições de: destinação turística - para que seja possível entender como ela é composta e como a mesma é estruturada; competitividade - para conhecimento dos conceitos e também para compreender como é trabalhada a competitividade nas destinações turísticas; e por último, mas não menos importante, é apresentada a qualidade de vida nas destinações turísticas.

A pesquisa tomou por base estudos de diferentes autores, como Ritchie e Crouch (2003), Dwyer e Kim (2003), Vianna (2011) e Mota, Vianna e Anjos (2013), sobre os temas competitividade e qualidade de vida nas destinações. Isto possibilitou um entendimento de que esses dois construtos devem estar presentes nas destinações turísticas e atuarem juntos para que a destinação se mantenha competitiva no mercado turístico.

### 2.1 TURISMO

Em relação à existência de uma definição para “turismo”, é possível verificar que existem diversos conceitos diferentes para o mesmo termo. Isso ocorre em função de que se trata de uma atividade relativamente jovem e de caráter multidisciplinar. Muitos pesquisadores, como Acerenza (2002), Netto (2005) e Barreto (2014) entre outros, têm desenvolvido estudos para pensar o turismo nas últimas décadas. Netto (2005) afirma que o turismo não deve ser pensado somente como uma atividade econômica ou social, e que se deve tentar explicar todas as multidimensões que estão envolvidas no setor do turismo. Assim ao tentar entender o turismo deve-se pensar no mesmo como um fenômeno social complexo, onde se pode contextualizá-lo economicamente, além de envolver a compreensão de sustentabilidade, em todos os seus níveis: econômico, social, ambiental e cultural.

Por muito tempo o turismo foi visto somente pelo ponto de vista do tempo livre, ou seja, o turismo estava diretamente relacionado com atividades

de lazer e de recreação. Essa definição de turismo relacionada ao tempo livre é vista a partir do ponto de vista conceitual, porém do ponto de vista técnico, conforme trabalhado por Acerenza (2002) percebe-se que é possível incluir diferentes tipos de viagens, ainda que estas não sejam exclusivamente turísticas, como por exemplo, as viagens de negócios.

Isso se deve fundamentalmente ao fato de que os que viajam por motivos de negócios, ou por qualquer outro motivo diferente do genuinamente turístico, têm um comportamento de consumo bastante similar, isto é, fazem uso dos mesmos meios de alojamento e alimentação e, inclusive, dividem as mesmas amenidades no ponto de destino (ACERENZA, 2002, p. 39).

Como pôde ser visto na definição acima, o turismo pode ser usado de forma genérica, incluindo várias formas de viagens, nas quais a infraestrutura turística do destino será usada, sendo para fins de lazer ou para outros fins como viagens de negócios, de saúde, ou qualquer outro tipo.

Acerenza (2002) destaca que o fenômeno turístico cresce em ritmo cada vez mais acelerado fazendo com que os envolvidos em seu desenvolvimento, seja direta ou indiretamente, devam estudar com maior profundidade este fenômeno, para que assim seja possível um melhor aproveitamento dos benefícios trazidos pelo turismo.

Barreto (2014) coloca que o turismo pode ser entendido como uma prática social e seu sistema como uma serie ordenada de serviços destinados a esta prática. Acerenza (2002, p. 57) ainda afirma que o turismo é considerado um “[...] fenômeno social de caráter complexo, que pode ser interpretado de formas variadas, de acordo com a função que venham a assumir as pessoas relacionadas a ele.”.

Segundo Netto (2013) existem centenas de definições de turismo. O autor coloca que existem tantas definições de turismo, quanto existem diversos autores estudando a temática e assim cada autor tem a sua visão pessoal referente ao turismo. Com isso existem várias formas de analisar e compreender este fenômeno.

Barretto (2014), corroborando com o autor acima, afirma que no momento em que começaram a surgir estudos científicos sobre o turismo, surgiram também diversos conceitos sobre o mesmo. A autora mostra que uma das primeiras definições para o turismo, elaborada em 1911 pelo economista



Hermann Von Schullern zu Schattenhofen afirmava que o turismo é um processo de chegada e saída de turistas em determinado estado, município ou país, trazendo benefícios principalmente econômicos. A autora afirma que o turismo é considerado um fenômeno social complexo e diversificado, onde é possível encontrar diversos tipos de turismo, chamados de segmentações do turismo. Devido a essa complexidade Netto (2005) diz que o turismo requer uma atenção das diversas áreas do conhecimento, como economia, marketing, administração, geografia, sociologia, filosofia, ecologia, dentre outras.

Netto (2013, p. 11) afirma que “[...] é fácil perceber que o turismo é um dos setores mais globalizados da economia mundial.”. Isso se deve ao fato do turismo ter se desenvolvido muito nos últimos 100 anos. O autor acrescenta ainda que o século XX foi chamado de “século do turismo”.

Por se tratar de um fenômeno complexo, com vários aspectos ligados a ele, conceituar-se-á o turismo por meio da definição da OMT (Organização Mundial do Turismo), que o define como: “[...] as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras.” (OMT, 2001, p. 38).

Essa definição da OMT (2001) é uma definição ampla e flexível, a qual contém as principais características do turismo, sendo elas: elementos motivadores; período da viagem; atividades desenvolvidas antes e durante a viagem; e a localização da viagem como fora do seu entorno habitual.

Segundo Domareski-Ruiz, Anjos e Anjos (2013), o setor do turismo vem se destacando na economia mundial, se apresentando como um dos setores mais significativos nas primeiras décadas do século XXI. A atividade turística está em expansão como fenômeno mundial, visto que a mesma apresenta a possibilidade de que haja um incremento na geração de empregos, se tornando assim o principal motivo pelo qual as os países estão interessados no desenvolvimento da atividade.

A atividade turística possui uma grande importância na economia dos países, devido a sua significativa contribuição na geração de renda para a comunidade, pois os gastos que os turistas realizam na região não se limitam somente à hospedagem, os mesmos utilizam os demais serviços da região como transportes, alimentação, entretenimentos, entre outros, fazendo com

que isso aumente a demanda pelos produtos e serviços turísticos oferecidos na região. Assim o turismo não beneficia somente os setores ligados diretamente a ele, mas sim a todos os setores da região, gerando um efeito multiplicador, onde a demanda de um setor irá gerar demanda em outros setores que serão necessários para produzir os anteriores, beneficiando todos os setores da região. (OMT, 2001)

Por se tratar de um campo de estudo amplo, uma vez que o turismo compreende diversas atividades, deve-se conhecer o sistema turístico para poder aprofundar a análise teórica da competitividade das destinações turísticas.

## 2.2 DESTINAÇÃO TURÍSTICA

Uma destinação turística é um lugar, que pode abranger, além de cidades, estados e países, múltiplas regiões, múltiplos estados e múltiplas nações, desde que possuam capacidade administrativa e de planejamento para se desenvolverem. Essas unidades territoriais devem se unificar de acordo com características comuns sejam elas sociais, históricas ou geográficas entre outras, e assim adquirir centralidade, ou seja, o objetivo do deslocamento dos turistas deve ser esse local (VALLS, 2006).

Para Buhalis (2000) uma destinação turística pode ser considerada como um amálgama de produtos turísticos que ofereçam experiências interligadas ao consumidor. Tradicionalmente a destinação é entendida como um país, um estado ou uma cidade, porém para muitos consumidores ela pode ser interpretada de maneira diferente. Por exemplo, para alguns consumidores Lima (Capital do Peru) pode ser considerada a destinação, já para outros consumidores, a América do Sul pode ser considerada uma destinação, na qual serão visitados três ou quatro países sulamericanos. A destinação turística é o amálgama de produtos e serviços turísticos que são consumidos sob a marca daquela localidade.

É fundamental que exista uma integração dos atores que fazem parte da destinação turística. Ou seja, o setor público, a comunidade local, os empreendimentos da iniciativa privada e os turistas devem atuar de maneira

integrada, com o intuito de alcançar a satisfação do turista e também a competitividade no mercado (MACHIARELLI, 2001).

Pechlaner, Kozak e Volgger (2014) também afirmam que a cooperação e integração entre estes atores do turismo são as condições que asseguram a plena satisfação de expectativas dos turistas. No entanto, Valls (2006) menciona outro ponto importante, que é a satisfação dos moradores desse território. Nessa perspectiva a qualidade de vida da comunidade local reflete-se, segundo Valls (2006) no:

[...] uso do espaço para viver (habilidade e funções básicas); para realizar intercâmbio (relacional); para produzir (atividade econômica); para criar, compartilhar raízes e enriquecer com outras (desenvolvimento cultural e formação); para desenvolver atividades de diversão, esporte, lazer e turismo. (VALLS, 2006, p. 17)

Outra questão relevante para a gestão das destinações turísticas é a preocupação com a área ambiental. Percebendo a evolução das destinações turísticas como um ciclo observa-se “[...] que o turismo usa recursos finitos e pode gerar seu próprio declínio quando promove mudanças nas características iniciais dos atrativos turísticos sobre os quais o destino foi construído” (COSTA, 2013, p. 71).

É possível dizer que a marca de uma destinação turística, a qual é utilizada para atrair o turista, é uma importante característica da mesma, possuindo a finalidade de traduzir a destinação e assim facilitar sua identificação (VALLS, 2006).

Com isso, a estruturação de uma destinação turística baseia-se em elementos principais, periféricos e complementares. Por exemplo, o produto principal pode ser considerado “Sol e Praia”, como produtos periféricos temos a segurança, acessibilidade, sinalização, hospedagem e alimentação e como produtos complementares o entretenimento, infraestrutura para eventos, atrativos culturais e opções de compras. (VALLS, 2006)

Assim o produto principal é o responsável pela procura dos turistas pela destinação. Quanto aos produtos periféricos, unidos ao produto principal, esses são essenciais para consolidar a experiência do turista. E os produtos complementares são aqueles que possibilitam a ampliação das possibilidades na destinação turística, concedendo uma personalidade à mesma. Eles podem

se tornar produtos principais ou um meio para tornar lucrativos os periféricos (VALLS, 2006).

Figura 1 - --“Seis As” para análise de destinações turísticas

<p>➤ <b>Atrações</b> – natural, artificial, criada, construídas propositalmente, herança cultural e eventos especiais</p> <p>➤ <b>Acessibilidade</b> – sistema de transportes, como rodovias, terminais de trem, aeroportos e portos.</p> <p>➤ <b>Amenidades</b> – serviços de hospedagens, alimentação, comércio e serviços destinados ao turista.</p> <p>➤ <b>Agentes</b> – pacotes turísticos pré-agendados por agentes e operadores de turismo</p> <p>➤ <b>Atividades</b> – todas as atividades disponíveis na destinação, as quais poderão ser utilizadas pelo turista.</p> <p>➤ <b>Auxiliares</b> – serviços de apoio, os quais o turista poderá utilizar, como bancos, comunicações, hospitais, livrarias.</p>
---

Fonte: Adaptado de Buhalis (2000).

Buhalis (2000) afirma que as destinações apresentam um núcleo de componentes, os quais podem ser caracterizados como os “seis As” (figura 3), sendo considerados como uma combinação de todos os produtos, serviços e experiências que o turista usufrui na destinação.

Conforme pode ser visto na figura 3, uma destinação turística deve possuir uma gama de organizações que seja capaz de produzir ações integradas para satisfazer as necessidades do turista. Assim os turistas percebem a destinação como uma marca de um conjunto de fornecedores e serviços, desenvolvendo uma imagem sobre a destinação, a qual o turista levará consigo e que promoverá a propaganda positiva ou negativa da destinação (BUHALIS, 2000).

### 2.3 COMPETITIVIDADE

Os primeiros estudos relacionados à competitividade eram voltados para o ambiente empresarial, criando estratégias competitivas para poder disputar o mercado com os demais concorrentes, dentro de um mesmo ramo de negócios. Porter (1989) afirma que as indústrias (neste caso entendidas como um setor econômico) são as unidades de análise básicas para entender a competitividade, pois as mesmas formam um grupo de competidores, que

produzem mercadorias ou serviços e disputam a preferência dos consumidores entre si.

Segundo a OMT (2001) pode-se observar profundas transformações no setor econômico mundial, em razão do dinamismo e das incertezas que os mercados passam a enfrentar. Para o turismo as mudanças que se destacam são as oriundas da globalização, dos avanços tecnológicos, das mudanças na condição de oferta e demanda e dos problemas ecológicos. Devido a essas mudanças surgiram novas ameaças e oportunidades para as empresas, fazendo com que a rentabilidade das organizações deixe de ser somente na redução de preços e passe a ser baseada na melhoria contínua das condições de competitividade, a qual é entendida como a capacidade de obter lucros e mantê-los, mesmo nas condições mutáveis que passam a existir.

Gonzáles e Mendieta (2009) colocam que a competitividade é um processo de geração e difusão de competências. Estas dependem de fatores micro-econômicos e das capacidades que o território oferece para que as atividades se desenvolvam. Os autores ainda afirmam que a competitividade pode ser analisada em três níveis: em nível de país, nível de uma destinação e em nível empresarial.

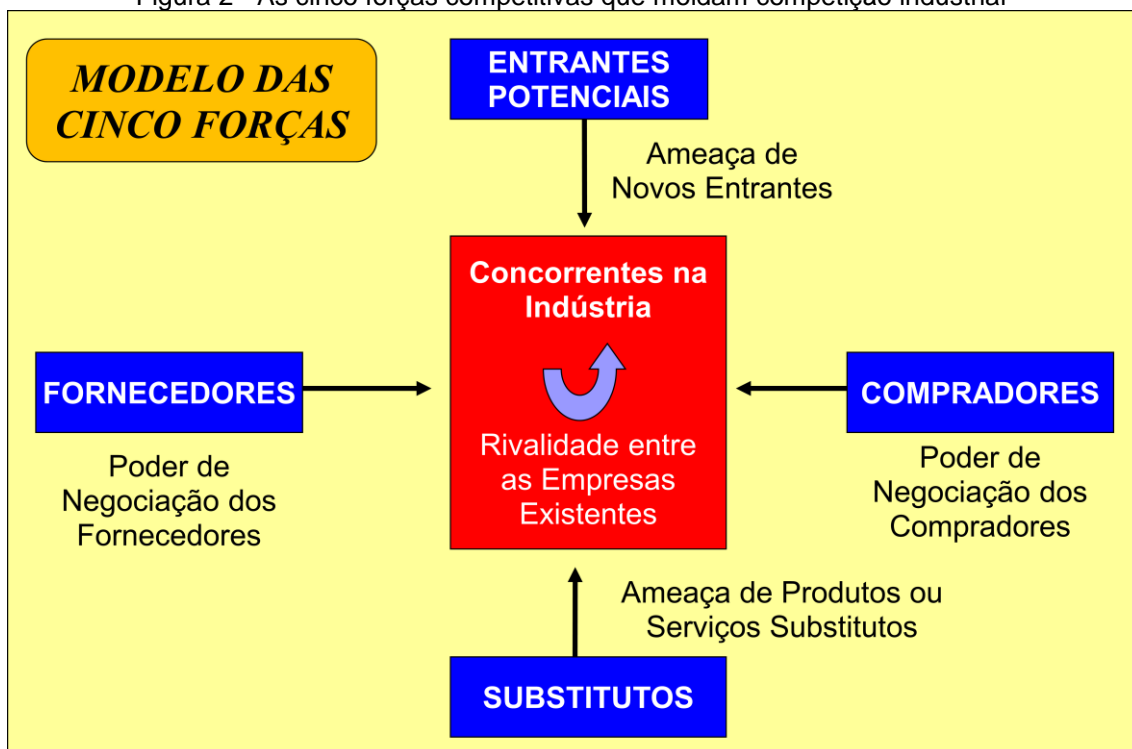
Analisando a competitividade em nível de país, os autores citados, destacam que ela pode ser entendida como o conjunto de condições livres e claras do mercado que é capaz de sustentar e expandir a participação do país em âmbito internacional, aumentando assim a qualidade de vida da sua população. A competitividade de um país está sustentada, assim, pelo desempenho econômico de suas empresas. Desta forma, é possível afirmar que a competitividade do país é analisada em função da eficiência macroeconômica das suas empresas, das políticas governamentais que promovem o crescimento econômico e do desempenho das suas principais cidades capazes de atrair novos investimentos gerando assim empregos e o crescimento econômico do local.

A competitividade em nível empresarial pode ser analisada por meio dos recursos que a empresa é capaz de configurar, tornando esses recursos únicos e de difícil imitação pelos seus concorrentes. O desafio competitivo das empresas é o desenvolvimento de seus próprios recursos maximizando a

rentabilidade da empresa, assim o êxito da empresa depende do seu posicionamento efetivo em detrimento às demais.

Porter (1986) destaca que no âmbito empresarial a estratégia competitiva nasce do conhecimento profundo da empresa e como a mesma se modifica ao longo do tempo. O autor ainda acrescenta que, nas empresas, a competitividade ocorre por meio da interação entre cinco forças competitivas, sendo elas: a ameaça de novas empresas entrarem no mercado, trazendo novas capacidades e grande quantidade de recursos; a ameaça de novos produtos ou serviços passarem a ser oferecidos naquele mercado, o que poderia diminuir a atratividade dos produtos distribuídos anteriormente pela empresa; o poder de barganha exercido pelos fornecedores; o poder de barganha exercido pelos compradores; e a rivalidade entre as empresas existentes atualmente naquele mercado. Essas cinco forças estão representadas na figura 4.

Figura 2 - As cinco forças competitivas que moldam competição industrial



Fonte: Adaptado de Porter (1986).

Essas cinco forças competitivas determinam a lucratividade de uma indústria, que de acordo com o autor pode ser compreendida como sendo um setor econômico. Para ele o poder dessas cinco forças é uma função da

estrutura de cada setor, a qual pode variar em decorrência de questões específicas, o que acaba criando estruturas únicas e de difícil imitação por parte da concorrência, podendo contribuir para que elas alcancem o sucesso.

Competitividade no âmbito de uma destinação, da mesma maneira que no âmbito de um país, enfrenta um conjunto de desafios que são inerentes à maioria das empresas constituídas em uma economia capitalista, ou seja, a necessidade de criar empregos e contribuir para o desenvolvimento de sua economia. Uma destinação para ser competitiva necessita que as empresas locais se agrupem, uma vez que se percebe a necessidade de criação de grupos de empresas eficientes que permitam à mesma tornar-se competitiva no mercado. É importante que a gestão pública local favoreça, ou até mesmo induza o desenvolvimento dessas redes de empresas (GONZÁLES; MENDIETA, 2009).

A competitividade em bens manufaturados sempre foi muito visível. Bens como automóveis e máquinas são vistos de maneira competitiva internacionalmente, porém os serviços também estão representando uma proporção significativa no assunto da competitividade. Porter (1989) explica que sempre houve certa competição entre os setores de serviços, como a existente entre os serviços de transportes, seguros e de turismo. O autor acrescenta que este setor vem crescendo nas economias nacionais e assim os governos começaram a enxergar o setor de serviços como um importante componente na economia dos países.

Para ampliar a vantagem competitiva no setor dos serviços é necessário identificar e aproveitar as vantagens comparativas existentes, as quais podem ser consideradas de acordo com suas condições socioeconômicas e as políticas que serão utilizadas para melhorar o setor, ou seja, os elementos que condicionam as bases estruturais do setor. Também é necessário conhecer as vantagens competitivas, que podem ser definidas como os elementos a serem incorporados para aumentar a competitividade, correspondendo aos elementos que agregaram valor ao serviço, como formação específica para determinada função, meios de informação e introdução de inovações. As estratégias competitivas devem ser mantidas em longo prazo e deve-se evitar ao máximo que seus competidores tenham condições de imitá-las (OMT, 2001).

No mesmo sentido que os estudos da OMT, Crouch e Ritchie (1999) mostram a necessidade de se entender as vantagens comparativas e as vantagens competitivas das destinações. Eles consideram as vantagens comparativas como aqueles recursos que são herdados pela destinação (recursos humanos, físicos e culturais), já as vantagens competitivas seriam aquelas que a mesma desenvolve a partir dos recursos oriundos das vantagens comparativas, fazendo com que possam ser transformados e melhorados para se constituírem em diferenciais que possam conduzi-la a uma posição de destaque.

Ritchie e Crouch (2003) afirmam que a competitividade das destinações está ligada por várias etapas (que se complementam e podem ser consideradas como degraus de uma escada) que as conduz a alcançar um desempenho superior, tal como pode ser observado por meio da figura 5.



Figura 3 - Etapas para o sucesso da destinação



Fonte: Ritchie e Crouch, (2003).

Essas etapas combinam as vantagens comparativas e as vantagens competitivas e a capacidade de mobilizar e implantar esses fatores. A base de uma estratégia de mercado é encontrar uma harmonia entre o perfil da destinação e a competitividade, além de definir o segmento do turismo, a competição e as estratégias dos aliados e dos concorrentes e os objetivos que a destinação pretende alcançar. A implantação dessas estratégias traz o resultado que deverá ser julgado pela destinação, indicando se as metas foram alcançadas e, caso essas metas tenham sido alcançadas, se é possível dizer que a mesma atingiu o sucesso (RITCHIE; CROUCH, 2003).

A competitividade de uma destinação turística se fundamenta na produtividade, eficiência, eficácia, satisfação, gestão estratégica,

posicionamento, sustentabilidade e qualidade de vida, ou seja, estes itens são mais um reforço de que a competitividade dos destinos turísticos não é focalizada em produtos individuais e sim, em um conjunto de componentes para os turistas (GÂNDARA et al., 2013).

Chagas e Brandão (2009) afirmam que a destinação para ser competitiva necessita de um conjunto de fatores que a diferencie das demais, ou seja, não deve pensar somente economicamente, deve considerar também o lado social, ambiental e político, estando relacionado assim diretamente com a sustentabilidade.

Diante de toda essa intensa competitividade entre as destinações é necessária uma diferenciação e inovação para garantir a sobrevivência da atividade e do desenvolvimento local. Assim, a destinação, para se manter competitiva, deve estar em constante processo de mudança e adaptação às tendências globais, bem como às necessidades dos turistas e da população local. A sustentabilidade passa a ser uma ferramenta chave na promoção da competitividade das destinações, pois passa a ser encarada como meta ambiental, social e econômica (CHAGAS; BRANDÃO, 2009).

Os estudos de Falcão e Gómez (2012) destacam que as destinações são vistas, na maioria das vezes, sob o viés econômico em detrimento dos demais componentes da sustentabilidade.

Um elemento diferenciador entre as destinações turísticas é o seu potencial competitivo. O crescimento das atividades ligadas ao setor do turismo contribui para o desenvolvimento da região, gerando emprego e renda, possibilitando prosperidade e assim uma redução nos níveis de pobreza. Porém, esses elementos não bastam para que haja a melhoria da qualidade de vida dos residentes, sendo necessário também garantir a melhoria das condições ambientais, culturais, sociais e políticas às quais a comunidade estará sujeita (MOTA; VIANNA; ANJOS, 2013).

A competitividade tende a ser, portanto, uma ferramenta que conduza à melhoria da qualidade de vida dos residentes, sendo esta o objetivo superior da destinação turística. Assim, não se pode entender a competitividade como um fim e sim como um meio para se chegar à melhoria da qualidade de vida dos moradores (DWYER; KIM, 2003).

## 2.4 QUALIDADE DE VIDA

O assunto qualidade de vida pode ser observado de diferentes formas, pois envolve fatores objetivos e subjetivos que se encontram ligados à percepção individual de cada pessoa envolvida na comunidade. Vianna (2011) utiliza como instrumento para avaliar a qualidade de vida de uma destinação em sua tese de doutorado, a hierarquia de necessidades, criada por Maslow (1987), a qual é conhecida como “Hierarquia das Necessidades Humanas de Maslow”. O autor considera que conforme as necessidades vão sendo supridas, em ordem crescente, dentro da hierarquia proposta, a percepção com relação à melhoria no nível de qualidade de vida vai aumentando proporcionalmente.

Esta hierarquia apresenta cinco grandes grupos, por ordem de prioridades: necessidades fisiológicas - são as necessidades ligadas à sobrevivência do ser humano (água potável, comida, oxigênio, sexo, abrigo, etc); necessidades de segurança - proteção, leis e definições de limites (que garantam a segurança patrimonial e física); necessidades sociais - amizade, pertencimento a determinado grupo social e afiliação; necessidades de estima - estão ligadas à realizações, *status*, sucesso e reconhecimento; e por último as necessidades de auto realização, as quais estão ligadas ao desenvolvimento da criatividade, integridade e auto conhecimento do indivíduo (MASLOW, 1987).

O autor Blanco (1985) coloca que o conceito de qualidade de vida não é simples. Considera-o como um construto multidimensional, o qual é composto por inúmeros campos. A qualidade de vida é atribuída a uma avaliação subjetiva, que possui relação com o bem estar dos indivíduos ou mesmo a almejada satisfação.

O conceito de qualidade de vida pode ser entendido de diferentes maneiras de indivíduo para indivíduo. Conforme Fayers e Machin (2007), não existe um conceito conclusivo para a qualidade de vida, ou seja, a qualidade de vida pode ser entendida conforme sua área de aplicação, porém, quanto maior a capacidade da sociedade, em tentar, satisfazer as necessidades, maior será a qualidade de vida desta sociedade.

Uma destinação para ser considerada turística deve ter padrões mínimos de hospitalidade e isso deve começar pela qualidade de vida da destinação, ou seja, deve existir uma infra-estrutura, acessos, sinalização, comércio e serviços de informações, hospedagem, alimentação, primeiramente para a própria população local, caso não seja ofertado para a população local, não será possível transformar o destino em uma destinação turística (TOMAZZONI; POSSAMAI; LOVATEL, 2010).

Os autores supracitados afirmam que o turismo deve proporcionar à comunidade local benefícios como geração de emprego e renda, além de melhorias estruturais. Muitas vezes a idéia de muitas comunidades que possuem o turismo como fonte principal de renda é de que o desenvolvimento é entendido como obtenção de lucro somente, entendendo o turismo somente como uma atividade econômica e esquecendo que o mesmo possui valores sociais, culturais e ecológicos, além do econômico (BOTELHO, 2006).

A melhoria da qualidade de vida está inserida no que é comumente chamado de busca por um turismo sustentável. Beni (1999) coloca que o turismo está integrado ao desenvolvimento sustentável, o qual é composto pelo sistema total ser humano/meio ambiente, assim a preocupação ambiental possui igual importância à econômica e a questão social para geração de empregos e distribuição de renda, oferecendo assim uma melhora na qualidade de vida da população local. É preciso destacar que o desenvolvimento sustentável não é uma meta de curto prazo. Porém é uma meta fundamental para um planejamento de longo prazo.

Choi e Sirakaya (2005) destacam em seus estudos que o turismo sustentável é entendido como uma forma de turismo alternativa no qual: primeiramente se busca a melhora da qualidade de vida da comunidade local; em segundo lugar se fornece uma alta qualidade de experiências para seus visitantes; e em terceiro plano, mas não menos importante, mantém-se a qualidade do ambiente em que, tanto a comunidade local como os visitantes co-habitam.

Reis (2009) afirma que se deve analisar o desenvolvimento ou o nível de qualidade de vida de uma população além dos indicadores econômicos, pois se for analisado somente através do viés econômico obter-se-á uma visão parcial, assim, devem ser analisados também os indicadores sociais e políticos:

Analisar o nível de desenvolvimento de um país ou o nível de vida de uma população apenas do ponto de vista macroeconômico significa ter uma visão parcial e limitada. Para que possamos analisar a qualidade de vida de uma população, além dos indicadores econômicos tradicionais, como, renda per capita, produto interno bruto, etc. devem ser considerados indicadores sociais, como a mortalidade infantil, expectativa de vida ao nascer, analfabetismo, entre outros. E ainda indicadores políticos, como o respeito aos direitos humanos, participação política da população, etc (REIS, p. 5, 2009).

Assim o turismo como uma atividade que gera um conjunto de interferências na vida da comunidade, não pode ocorrer sem um planejamento sustentável, que busque reduzir ao máximo as interferências negativas e busque aumentar a qualidade de vida da população local, a qual é percebida através do grau de satisfação em múltiplos aspectos como moradia, transporte, alimentação, lazer e realização profissional e pessoal (AIRES; FORTES, 2011).

Crouch e Ritchie (1999) afirmam que o turismo tem um papel crescente no bem-estar dos residentes das comunidades, interferindo de maneira positiva na qualidade de vida desses cidadãos, apontando como uma das melhorias neste aspecto, o fortalecimento das relações da comunidade através do voluntarismo e o aumento do interesse local em participar das atividades voltadas ao turismo, podendo aumentar assim a competitividade daquela destinação.

Para a academia, a questão da qualidade de vida, voltou a ter destaque durante meados dos anos 1980. Porém, com o enfoque diferente do que era tratado no final dos anos 1960. Deixou de pensar somente no bem-estar e começou a se preocupar com outros aspectos da vida em comunidade, ou seja, voltaram-se aos assuntos que seriam comuns a todos os indivíduos da comunidade, como qualidade do ar, da água, áreas de lazer, taxa de criminalidade, trânsito. Uma comunidade com maior qualidade de vida possui mais força para competir com as demais e consegue interessar mais indústrias e pessoas (VIANNA, 2011).

Para fins de definição de qualidade de vida, neste estudo será adotada a definição de Vianna (2011), a qual é elaborada da seguinte maneira:

Capacidade de uma determinada população em atender suas necessidades, em ordem ascendente de níveis, partindo das necessidades básicas (ar, comida, água, abrigo, calor, sexo, sono, etc) e alcançando até as necessidades mais filosóficas (transcendência – ajudar os outros em sua auto realização) (VIANNA, p. 128, 2011).

A maioria das pesquisas realizadas sobre qualidade de vida dos residentes nas destinações turísticas aborda a questão da percepção dos mesmos quanto ao fenômeno turístico na destinação, ou a atitude deles quanto ao turismo desenvolvido no local, e também apresentam a satisfação dos moradores com o turismo. Com base na definição adotada, no presente estudo, é possível entender que a qualidade de vida será abordada a partir de questões ligadas ao seu caráter objetivo (uma vez que não há maneira de se mensurar os aspectos subjetivos associados), avaliando de maneira geral a comunidade.

### 3 METODOLOGIA

Uma das tarefas dos pesquisadores, de acordo com Dencker (1998), é a de tentar aproximar o modelo teórico da realidade, de forma sistêmica e controlada, sempre visando diminuir os erros nas avaliações referentes à como os fenômenos realmente acontecem. Assim é importante o uso de métodos científicos, os quais consistem em procedimentos que serão desenvolvidos pelo pesquisador procurando diminuir a possibilidade de erro.

O conhecimento não pode ser entendido como uma verdade absoluta e sim como sendo um conjunto de afirmações que são passíveis de verificação e que poderão ser contestadas conforme novas descobertas vão surgindo. Dessa forma toda pesquisa deve ser pautada por um rigor científico garantindo que o conhecimento pesquisado esteja muito próximo à realidade e contribua nas decisões a serem tomadas para o desenvolvimento das relações humanas (DENCKER, 1998).

Método científico pode ser definido, segundo Prodanov e Freitas (2009) como um conjunto de procedimentos que permita atingir o objetivo de geração de novos conhecimentos, ou seja, utilizam-se determinados procedimentos para se obter um resultado ou uma resposta advinda de um problema de pesquisa inicial.

A presente pesquisa apresentou como finalidade desenvolver um instrumento que viabilize a identificação dos fatores que possibilitem simultaneamente a melhoria da qualidade de vida dos residentes e o aumento da competitividade dos empreendimentos turísticos existentes na destinação turística Gramado-RS, localizada no estado do Rio Grande do Sul.

Para desenvolver este estudo foi elaborada uma pesquisa do tipo exploratória de caráter descritivo, a qual permitiu a descoberta da origem associada ao desenvolvimento de determinado fenômeno e também a descrição de como este ocorre. Para auxiliar na compreensão dos fenômenos optou-se por uma abordagem do tipo quantitativa e qualitativa, que apresenta características que proporcionam uma análise mais aprofundada e acurada dos dados levantados em campo.

Com o intuito de realizar esta tarefa foram analisados os resultados quantitativamente, e em seguida foi feito um estudo de modo qualitativo em

busca dos indicadores que possam explicar de maneira satisfatória quais são os eventos que proporcionam o alcance de resultados competitivos melhores e também aumento no nível de qualidade de vida.

A utilização de ambos os métodos (quantitativo e qualitativo) caracteriza-o como misto, ou seja, este método ajuda o pesquisador a construir projetos compreensíveis através de dados e análises mais complexas que contribuem para ampliar o conhecimento em torno de determinado fenômeno que se deseja compreender (CRESWELL, 2007).

Para a elaboração da pesquisa foram utilizadas informações de cunho bibliográfico e questionários. A pesquisa bibliográfica, segundo Barros e Lehfeld (2007) é um pré-requisito indispensável para a construção de um estudo de cunho científico, uma vez que é a partir dela que se constituem as bases epistemológicas que oferecem sustentação ao estudo.

O questionário, de acordo com os estudos de Dencker (1998), é um instrumento que é entregue por escrito ao entrevistado e o mesmo é devolvido preenchido. Para a construção do questionário o entrevistador deve ter a preocupação de determinar o tamanho do mesmo, o conteúdo e organização, bem como a clareza das questões. O questionário pode apresentar questões abertas ou fechadas. Para este estudo foram elaborados questionários com perguntas fechadas para aplicação aos residentes, ao setor privado e ao setor público da destinação Gramado-RS.

A expectativa da pesquisadora foi de que, a partir, dos questionários aplicados aos residentes e também ao setor público e privado fosse possível verificar quais os fatores que podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida da mesma maneira com que podem melhorar a competitividade dos empreendimentos estabelecidos na destinação turística Gramado/RS.

Após pesquisas realizadas em outras destinações sobre os fatores da competitividade, foi elaborado um instrumento de teste para aplicação aos residentes. Este instrumento, o qual se encontra no apêndice 1, foi testado em uma destinação turística do Estado do Ceará (Jijoca de Jericoacoara) e para o presente estudo foi submetido aos ajustes considerados necessários para aplicação no campo de estudo em questão. Além deste instrumento teste previamente elaborado, foram consideradas as variáveis que Müller (2015) apresentou em seu estudo.



### 3.1 UNIVERSO DA PESQUISA

A escolha da destinação Gramado-RS para realização deste estudo se deu devido ao projeto “Desenvolvimento regional, políticas públicas e competitividade no turismo”, desenvolvido em parceria pelas seguintes universidades: Universidade de Caxias do Sul – RS, Universidade do Vale do Itajaí – SC e Universidade Estadual do Ceará – CE. O projeto possui como foco de pesquisa as seguintes destinações: Gramado/RS, campo de estudo do presente estudo; Jijoca de Jericoacoara/CE, onde foi realizado um estudo piloto com residentes e turistas; e Balneário Camboriú/SC, na qual a pesquisa será realizada possivelmente em 2016.

O universo a partir do qual foi extraída a amostra para esta pesquisa está localizado na cidade de Gramado-RS, na região serrana do estado do Rio Grande do Sul. Conforme o último censo do IBGE a estimativa da população da cidade de Gramado-RS, para o ano de 2014, era de 34.365 habitantes. A cidade, conforme dados levantados no site da destinação, possui 76 hotéis, 71 pousadas e 153 estabelecimentos de restauração, incluindo bares, cafeterias, lanchonetes e restaurantes, que compõem os empreendimentos do setor privado a serem pesquisados. A pesquisadora contactou os 300 empreendimentos, dos quais 94 informaram não querer participar, ou não se obteve sucesso no contato, para os 206 empreendimentos restantes foram enviados e aplicados, os questionários. Ao setor público, foram enviados e aplicados, ao todo, 10 questionários, envolvendo instituições de apoio e suporte ao turismo na destinação, como secretaria do turismo e sindicatos. Referente à amostra dos residentes da destinação, foram enviados e aplicados, ao todo, 500 questionários. A escolha pela destinação de Gramado – RS se deu, ainda, por ser uma destinação turística com uma movimentação econômica muito representativa.

Foram aplicados 500 questionários aos residentes da destinação Gramado/RS, através da Internet e pessoalmente, dos quais somente 160 responderam. O cálculo de referência, para delimitar o tamanho da amostra, teve como referência o estudo de Barbetta (1994), onde primeiramente se calcula um coeficiente, o qual é aplicado sobre a população total para, que seja possível, obter uma amostra confiável.

$n_0 = [1/e]^2$ , onde  $n_0$  = coeficiente  
 $e$  = margem de erro

$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$	onde $n$ = tamanho da amostra $N$ = tamanho da população $n_0$ = coeficiente
-----------------------------------	--

Quanto ao setor público, foram aplicados os questionários a 10 entidades públicas, representantes do poder do município, representantes de secretarias, como do turismo e da cultura, e entidades de apoio e suporte ao turismo, por estarem ligados diretamente ao turismo no município, dos quais se obteve 5 respostas, e ao setor privado foram enviados para 206 estabelecimentos de hospedagem e restauração, com retorno de 46 respostas

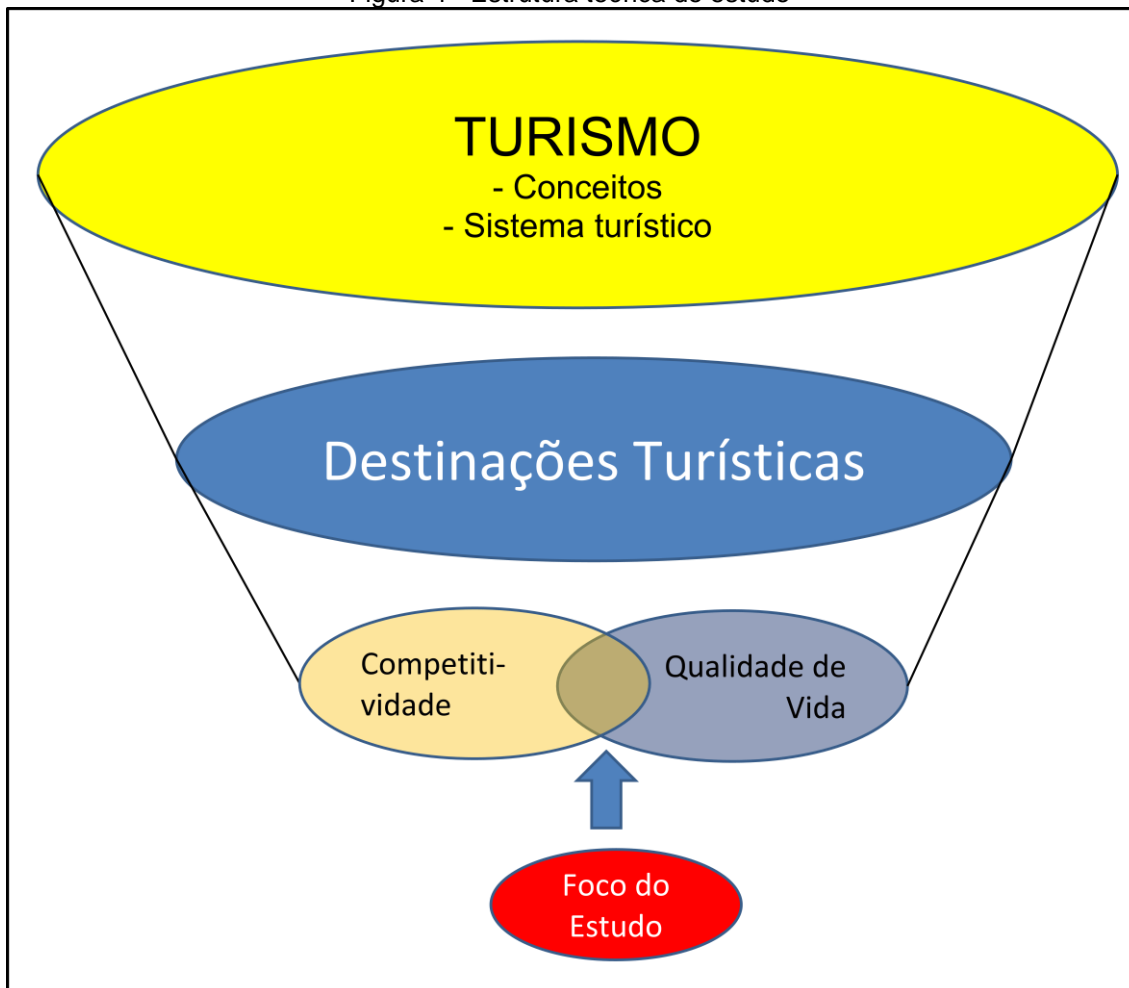
### 3.2 CONSTRUÇÃO DO MARCO TEÓRICO

O arcabouço teórico construído (apresentado na figura 6) apresenta como universo da pesquisa o turismo. A partir desse universo optou-se, para delimitação mais específica do tema, centrar o foco nas destinações turísticas, o que permitiu um melhor aprofundamento na investigação de como se processa o fenômeno que se deseja investigar.

Neste ponto a autora escolheu dois termos (que serviram de base para construção da presente pesquisa) que fazem referência ao projeto de pesquisa (financiado pela CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, por meio do Edital nº 055/2013) ao qual a autora está vinculada: competitividade e qualidade de vida.

Com base nesses construtos se definiu o foco principal do estudo, que é identificar o conjunto de indicadores que aumentam a correspondência entre a competitividade dos empreendimentos turísticos e a qualidade de vida dos residentes em uma destinação turística.

Figura 4 - Estrutura teórica do estudo



Fonte: Elaborado pela autora (2015).

Para construção do marco teórico foi realizada uma pesquisa bibliométrica em bases de dados, no período compreendido entre os anos de 2010 e 2015 para verificar o estado da arte com relação ao assunto competitividade das destinações turísticas.

Foi definido somente o intervalo de 5 anos para a pesquisa, pois Vianna (2011) já realizou um levantamento em bases de dados de anos anteriores sobre o mesmo tema. O resultado dessa pesquisa bibliométrica é apresentado no quadro 1.

Adotou-se como critério de seleção dos artigos a presença das palavras-chaves “competitividade” e “destinações turísticas” em qualquer um dos campos de informação existentes em cada uma das diferentes bases de dados, tomando o cuidado de utilizar as expressões em inglês para pesquisar nas bases internacionais. Para complementar os critérios de escolha dos artigos a serem analisados em profundidade foram lidos os resumos (abstracts – dos

artigos em inglês; e resúmenes - dos artigos em espanhol), dos artigos pesquisados, com o intuito de selecionar apenas aqueles que procuram investigar efetivamente como estão relacionados os dois constructos.

Quadro 1 - Artigos encontrados x utilizados –Competitividade (qtd)

Base de dados	Nº de artigos encontrados	Nº de artigos utilizados
SAGE	87	6
ScienceDirect	316	25
Wiley Online Library	22	2
Periódicos Brasileiros e Espanhóis Online	69	13
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>46</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2015).

O quadro 1 apresenta o total de artigos encontrados e o total efetivamente selecionado, utilizando as palavras chaves “destination competitiveness” e “tourism competitiveness”, para as bases de dados internacionais, “competitividade nas destinações” e “competitividade turística”, para as bases de dados brasileiras, e “competitividad de los destinos” e “competitividad turística”, nas bases de dados espanholas, as quais deveriam aparecer no título ou no abstract dos artigos, de forma a demonstrar a importância dos termos no decorrer da publicação.

Como é possível verificar no quadro 1 foram encontrados 494 publicações com as palavras chaves utilizadas, porém somente 46 publicações representaram aprofundamentos no tema em questão, fornecendo assim subsídios para a pesquisa.

Além da pesquisa bibliométrica sobre competitividade, também se realizou uma pesquisa bibliométrica em bases de dados, para verificar o estado da arte em relação ao assunto qualidade de vida das destinações turísticas, para esta pesquisa não foi selecionado um período específico, pois não foram encontradas pesquisas bibliométricas anteriores a esta, referentes à este assunto.

O critério de seleção dos artigos, assim como utilizado na pesquisa referente à competitividade, foi a presença das palavras-chaves “qualidade de vida” e “destinações turísticas” em qualquer um dos campos de informação existentes em cada uma das diferentes bases de dados, novamente tomando o cuidado de utilizar as expressões em inglês e espanhol para pesquisar nas

bases internacionais. Nos artigos que foram selecionados para análise em profundidade, foram lidos os resumos (abstracts e resúmenes) com o intuito de selecionar apenas aquelas que procuram investigar efetivamente como estão relacionados os construtos.

Quadro 2 - Artigos encontrados x utilizados - Qualidade de Vida (qtd)

<b>Base de dados</b>	<b>Nº de artigos encontrados</b>	<b>Nº de artigos utilizados</b>
Emerald	87	7
SAGE	95	9
ScienceDirect	452	31
Wiley Online Library	116	9
Periódicos Brasileiros e Espanhóis Online	118	13
<b>Total</b>	<b>868</b>	<b>69</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2015).

Da mesma maneira, como foi apresentado no quadro 1, o quadro 2 apresenta o total de artigos encontrados e o total de artigos selecionados na pesquisa bibliométrica referente a qualidade de vida, utilizando as palavras chaves “tourism destination” e “quality of life”, para bases de dados internacionais, “destinação turística” e “qualidade de vida”, para as bases de dados brasileiras, e “destino turístico” e “calidad de vida”, nas bases de dados espanholas.

No quadro 2, que diz respeito ao tema da qualidade de vida, foram encontrados 868 artigos com referência as palavras chaves utilizadas, mas a quantidade selecionada, de acordo com a leitura dos resumos e que fornece aporte para a pesquisa é de 69 artigos. Assim ficou definida a estrutura teórica que constituiu a espinha dorsal da pesquisa e que viabilizou a construção do estudo da correspondência entre competitividade e qualidade de vida na destinação, identificando os fatores presentes em ambos os termos que fortalecem a competitividade da destinação frente ao mercado turístico.

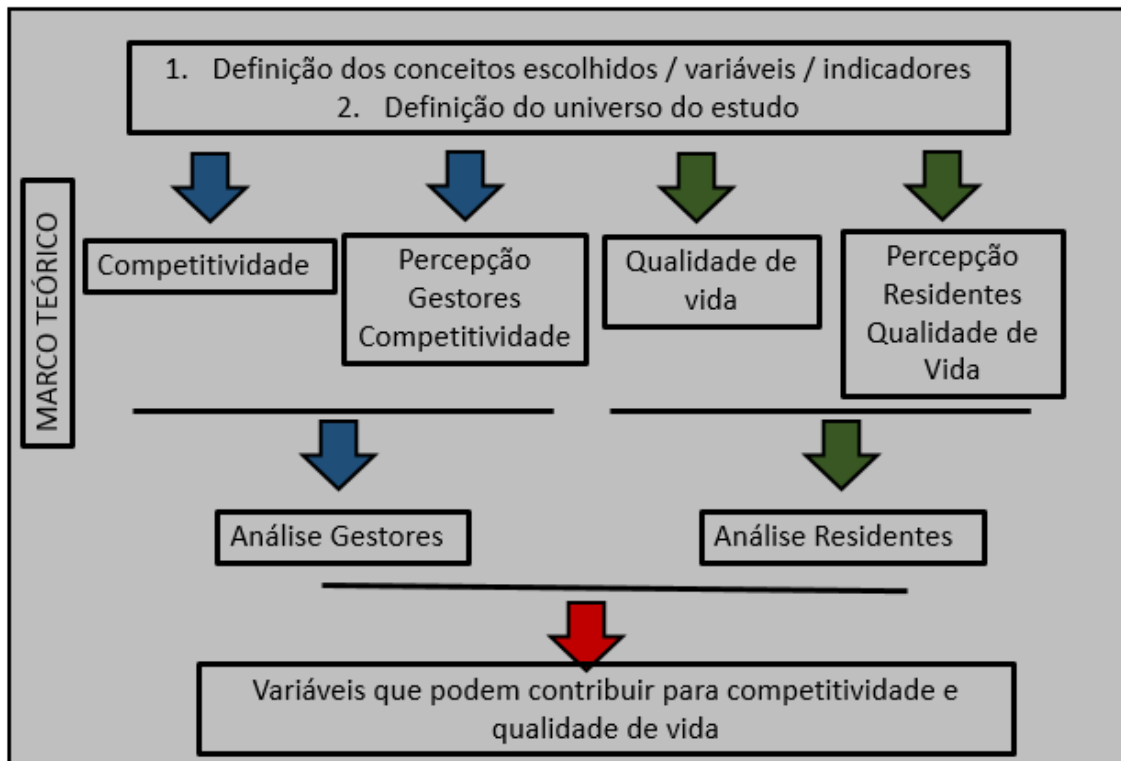
### 3.3 DESENVOLVIMENTO TEÓRICO DO ESTUDO

Esse item apresenta os aspectos de elaboração do estudo na destinação turística que deram origem a esta pesquisa, a qual apresenta o

universo do estudo; a definição da amostra; escolha das variáveis; instrumento de pesquisa utilizado; a coleta dos dados; tabulação e análise dos dados.

Para um melhor entendimento de como foi desenvolvido o estudo a figura 7, apresenta as etapas desse estudo, visando exibir a sequência envolvida nesse processo de elaboração, conduzindo à compreensão de como ocorre a correspondência entre os conceitos pesquisados.

Figura 5 - Etapas do Estudo



Fonte: Elaborada pela autora (2016).

Conforme a figura 7 é possível observar como o estudo foi desenvolvido, ou seja, o ponto de partida, para a construção do estudo, foi o marco teórico, o qual foi elaborado a partir de uma pesquisa referente à existência de uma relação entre dois conceitos (competitividade e a qualidade de vida) nas destinações turísticas. A partir do marco teórico, foram definidas as variáveis e os indicadores, para se buscar a percepção dos gestores quanto à competitividade e a percepção dos residentes quanto à qualidade de vida. O passo seguinte foi a análise das percepções, para então se chegar ao foco do estudo: apresentar as variáveis que podem contribuir para o aumento da competitividade e para a melhoria da qualidade de vida na destinação turística.

### 3.3 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTUDO

O campo de estudo, definido pela pesquisadora, foi o município de Gramado-RS, o qual apresenta 3.093 empresas atuantes, com 21.500 habitantes ocupados, o que representa um total de 62,13% de sua população economicamente ativa nas mais diversas atividades (IBGE 2016).

Localizada na região chamada de Serra Gaúcha, o município de Gramado faz parte do Conselho Regional de Desenvolvimento (COREDE) da região Hortênsias o qual é composto pela cidade de Gramado e mais seis cidades: Cambará do Sul, Canela, Jaquirana, Nova Petrópolis, Picada Café e São Francisco de Paula. É uma região que estimula diversos estudos, devido a sua posição e alto potencial turístico, bem como uma representativa movimentação econômica, a qual pode ser percebida no quadro 3 que apresenta informações do PIB do município.

Quadro 3 - Cidades COREDE Hortênsias

Município	População	PIB per Capita	PIB Município (em mil R\$)
Cambará do Sul	6.374	R\$ 16.305,50	109.443
Canela	43.021	R\$ 17.234,77	718.380
Gramado	35.387	R\$ 39.316,64	1.341.090
Jaquirana	4.076	R\$ 12.995,35	54.567
Nova Petrópolis	20.989	R\$ 28.017,43	563.879
Picada Café	5.522	R\$ 54.897,85	299.852
São Francisco de Paula	21.334	R\$ 19.036,21	407.527

Fonte: FEE, (2016).

O município de Gramado-RS é considerado um destino de referência no estado em relação ao seu desenvolvimento turístico, além de ter sido eleito o segundo melhor destino do Brasil e o sétimo melhor destino da América do Sul, pelo site TripAdvisor através do prêmio “Traveler’s Choice Destinos”, prêmio esse que reconhece os lugares favoritos dos viajantes ao redor do mundo. O município realiza eventos conhecidos, nacionalmente, como a Chocofest, evento realizado na Páscoa, Festival de Cinema, o qual acontece anualmente no mês de setembro, Natal Luz, evento referente ao período de Natal, acontece de novembro a janeiro, além de proporcionar diversos atrativos aos turistas, como o Snowland, parque temático de neve, museus, além de outros parques

temáticos, os quais proporcionam uma intensa gama de atrativos que são buscados por parte dos turistas.

### 3.4 DEFINIÇÃO E ESCOLHA DAS VARIÁVEIS

A finalidade de definir variáveis é a de proporcionar ao pesquisador uma maneira de apresentar quais foram os elementos utilizados para alcançar os objetivos específicos. Neste tópico serão apresentadas as variáveis selecionadas para a realização da pesquisa, as quais segundo Dencker (2001) devem apresentar como propósito a viabilização do alcance dos objetivos específicos definidos anteriormente. Köche (2013, p.112) afirma que as variáveis são:

[...] aqueles aspectos, propriedades, características individuais ou fatores, mensuráveis ou potencialmente mensuráveis, através dos diferentes valores que assumem, discerníveis em um objeto de estudo, para testar a relação enunciada em uma proposição.

Quanto mais claras e definidas forem as variáveis, melhor serão as conclusões do pesquisador baseado na análise dos dados. Nesta pesquisa foram definidas variáveis para os objetivos específicos: 1) variáveis para verificar a percepção dos residentes quanto à qualidade de vida na destinação; 2) variáveis para identificar a percepção dos gestores públicos e privados quanto à competitividade da destinação.

As variáveis para verificar a percepção dos residentes quanto à qualidade de vida da destinação Gramado – RS e a percepção dos gestores públicos e privados, ligados ao turismo, foram definidas com base no estudo realizado por Müller (2015), onde o autor buscou avaliar o desempenho competitivo da destinação Gramado-RS, através da percepção dos gestores públicos e privados ligados ao turismo.

Com base nos indicadores encontrados por Müller (2015) buscou-se utilizar aqueles que apresentaram uma média de acima de 4,995 na escala de pontuação da pesquisa, a qual ia de 1 (muito fraco) a 6 (muito forte). No quadro 3 é disponibilizada a lista completa dos indicadores utilizados e também são apresentados os subindicadores identificados na literatura da área, além de mostrar os objetivos a serem verificados para cada grupo de subindicadores.



Quadro 4 - Indicadores de competitividade

(continua)

<b>Indicadores</b>	<b>Média</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Objetivo</b>
Ambiente/Poluição	5,07	Qualidade do ar	Verificar se o cuidado existente com a poluição da destinação agrada os gestores
		Sistema de distribuição de água potável	
		Sistema de tratamento de esgotos	
Atmosfera de paz e tranquilidade	5,11	Espaço para as crianças brincarem em segurança	Verificar se o ambiente de paz e tranquilidade são motivos para que os empreendimentos se mantenham na destinação e se esse ambiente agrada os gestores
Oportunidade de estilo de vida	5,07	Possibilidade de mobilidade social	Verificar se o governo proporciona diferentes escolhas de estilos de vidas, através de diferentes atividades culturais.
		Preconceito racial/religioso	
		Discriminação de classes	
Trabalho	5,02	Número de vagas disponíveis	Verificar se o governo oferece diferentes oportunidades de trabalho.
		Salários compatíveis com o mercado da região	
		Oferta diversificada de oportunidades de trabalho	
Criminalidade/Segurança pública	5,18	Número de roubos/furtos	Verificar se existem ações voltadas contra a criminalidade e se existe a presença da segurança pública constantemente na destinação.
		Vigilância ostensiva	
Educação	5,04	Número de professores	Verificar se existe educação para todos os níveis de escolaridade e em todas as esferas: municipal, estadual e particular, e se a educação oferecida é de qualidade.
		Número de vagas disponíveis para alunos	
		Avaliação MEC	
Preservação ambiental	5,01	Ações para preservação ambiental	Verificar se o governo desenvolve ações para preservação ambiental no destino e se a comunidade ajuda a valorizar as áreas ambientais
		Apoio da comunidade	

(continua)

Socialização	5,06	Áreas de socialização	Verificar se a destinação proporciona áreas para a socialização da comunidade e se disponibiliza atividades para este fim.
		Atividades para socialização	
Infraestrutura – Acomodações	6,00	Geração de empregos	Verificar se a infraestrutura de hospedagens gera empregos para os residentes, se a mesma oferece oportunidades de qualificação e se esses empreendimentos pagam salários de acordo com a realidade de mercado.
		Oportunidades de qualificação	
		Salários de acordo com a realidade de mercado	
Infraestrutura – Gastronomia	5,83	Geração de empregos	Verificar se a infraestrutura de restauração gera empregos para os residentes, se a mesma oferece oportunidades de qualificação e se esses empreendimentos pagam salários de acordo com a realidade de mercado.
		Oportunidades de qualificação	
		Salários de acordo com a realidade de mercado	
Segurança	5,33	Número de Policiais à disposição	Verificar se o número de policiais existente é satisfatório e se a destinação possui infraestrutura e equipamentos satisfatórios para preservar a segurança da destinação.
		Infra-estrutura/Equipamentos	
Concorrência – Oferta	5,50	Qualificação adequada as necessidades do turismo	Verificar se qualificação existente na oferta da destinação é adequada às necessidades do turismo e se gera oportunidade de entrada de novos negócios.
		Oportunidade de novos negócios	
Concorrência – Demanda	5,17	Turistas trazem benefícios aos residentes	Observar se a presença dos turistas na destinação traz benefícios para os residentes e se os residentes participam de fóruns, associação referente ao turismo na destinação.
		Participação dos residentes em fóruns, associações do turismo	
Concorrência - Hospitalidade	5,33	Importância dos Turistas	Averiguar se os residentes recebem os turistas de maneira hospitaleira.
		Sentimento em relação aos Turistas	
Políticas locais/regionais de desenvolvimento do turismo	5,00	Ações locais para o turismo	Verificar se são desenvolvidas ações locais e regionais para desenvolver o turismo local e também regional
		Ações regionais para o turismo	

(conclusão)

Gestão ambiental	5,50	Trabalho das ONGs	Verificar se existem ONGs e associações locais, voltadas a preservação ambiental.
		Associações Locais	
Gestão da oferta	5,00	Oferece qualificação adequada para as necessidades do turismo	Verificar se há oferta de qualificação adequada para atender as necessidades do turismo e se disponibiliza a entrada de novos negócios na região
		Disponibilidade de novos negócios	
Gestão da demanda	5,00	Turismo beneficia a destinação	Verificar se o turismo traz benefícios para a destinação e seus residentes, bem como averiguar se o governo realiza fóruns, assembleias de turismo em que os residentes podem participar.
		Realização de fóruns, assembleias de turismo	

Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

O quadro 3 apresenta os indicadores que atingiram uma média acima de 5 na pesquisa relativa à competitividade, realizada por Müller (2015). Para cada indicador da tabela acima foram escolhidas variáveis que pudessem auxiliar na verificação de quais delas contribuem para a melhoria da qualidade de vida e também para o aumento da competitividade. Buscou-se com essas variáveis analisar se as mesmas interferem na qualidade de vida dos residentes da destinação Gramado-RS e também na competitividade da destinação, sob a percepção dos gestores públicos e privados. Para cada variável foram elaboradas perguntas, que podem ser observadas nos Apêndices 1, 2 e 3, referentes aos residentes, gestores privados e gestores públicos, respectivamente.

Para se atingir os demais objetivos foram analisados os questionários aplicados, e através das respostas dos residentes e dos gestores públicos e privados, analisaram-se as variáveis que contribuem para a melhoria da qualidade de vida e para aumentar a competitividade da destinação, bem como se verificou os fatores que melhoram ambos, qualidade de vida e competitividade da destinação.

### 3.5 COLETA DE INFORMAÇÕES

Entre os respondentes da pesquisa, junto aos quais foram aplicados os questionários, pode-se destacar os setores de hospedagem e gastronomia, através de seus gerentes, representando o setor privado. Como representantes

do setor público, os respondentes foram os responsáveis ligados ao turismo e desenvolvimento do turismo no município, como secretaria do turismo e da cultura, além de instituições de apoio ao turismo, como sindicato de bares e restaurantes e entidades como Gramado O Site, voltados a informação do turismo no município e à Agência de Desenvolvimento da Região das Hortênsias. Por último, temos o grupo representado pelos residentes da destinação. Os sujeitos, acima citados, foram contatados no período de novembro de 2015 a março de 2016.

Como orientação das análises, a avaliação realizada é, praticamente, numérica, ou seja, quantitativa, a avaliação qualitativa, se deu através dos comentários registrados durante a aplicação dos questionários pessoalmente.

As coletas dos questionários ocorreram por meio do envio de alguns via internet, através de e-mails e mídias sociais, tanto aos residentes, quanto aos gestores, além de alguns questionários aplicados pessoalmente, através de visitas aos estabelecimentos e às residências. A pesquisa de campo realizada com base em questionários estruturados e aplicados aos respondentes envolvidos, direto ou indiretamente no desenvolvimento do turismo na destinação de Gramado/RS.

A coleta dos dados, para esta pesquisa, se deu através de questionários, os quais foram aplicados aos residentes e aos setores público e privado entre os meses de novembro de 2015 e março de 2016. O período em que foi realizada a pesquisa, não foi o ideal, por ser o período de maior movimento na destinação, considerado como alta temporada, devido as festas de final de ano, Natal e Ano Novo, sendo assim, a pesquisadora encontrou bastante dificuldade em aplicar os questionários.

A aplicação dos questionários, tanto para os gestores, quanto para os residentes, foi realizada via internet e pessoalmente. Para o setor privado e setor público, quando enviado via internet, a pesquisadora entrava em contato com os mesmos, se identificando e informando sobre a pesquisa, solicitando um email de contato, para envio do questionário. Quando aplicado aos residentes, a pesquisadora, através de uma mídia social, localizava os residentes da destinação e enviava uma mensagem se identificando, explicando sobre a pesquisa e solicitando se gostariam de participar, para então enviar o questionário.

A cada questionário respondido a pesquisadora compilava as informações adicionais fornecidas pelos respondentes, quando estas existiam, para a análise qualitativa. Uma vez que a partir das impressões individuais dos respondentes foi possível entender melhor a percepção dos mesmos com relação à competitividade e a qualidade de vida no município.

### 3.6 ANÁLISE DOS DADOS

Para avaliar os dados coletados foi realizada uma análise de componentes principais, a qual é amplamente aplicada como técnica para redução da dimensionalidade dos dados, que tem o objetivo de buscar combinações lineares das variáveis observadas (RIBAS e VIEIRA, 2011).

A análise de componentes principais (ACP) é uma análise estatística usada para analisar interrelações entre um grande número de variáveis, explicando as variáveis em termos das suas dimensões comuns, definidas como fatores (HAIR JR et al, 2005).

O principal objetivo desse tipo de análise é condensar a informação obtida em um número de variáveis originais, transformando-os em um número menor de variáveis estatísticas (fatores). Esse tipo de análise é entendido como uma técnica estatística exploratória, a qual se destina a resumir os dados contidos em um conjunto de variáveis em um número menor de fatores, reduzindo a quantidade de variáveis originais. (REZENDE, FERNANDES e SILVA, 2007)

Ao se realizar essa análise, após um grande número de variáveis se transformarem em fatores, primeiramente foram extraídas combinações de variáveis que explicam o maior montante da variância, e então segue para combinações que passam a explicar montantes menores de variância. Para definir quantos fatores serão extraídos o pesquisador utiliza critérios, podendo ser o percentual de variância ou critério da raiz latente. Para este estudo se utilizou o critério de percentual de variância, sendo um critério baseado no percentual cumulativo especificado da variância total, com o objetivo de garantir que os fatores expliquem pelo menos um montante especificado de variância (HAIR JR et al, 2005).

Para interpretação desses fatores, se analisa as cargas fatoriais, as quais indicam o grau de correspondência entre a variável e o fator, sendo que as cargas maiores representam o quanto elas explicam do fator. Em muitos casos faz-se necessária a rotação da matriz, com o intuito de encontrar uma estrutura fatorial mais robusta. Em alguns casos é necessária a eliminação de algumas variáveis, pelo fato de explicarem mais de um fator.

Para se medir a confiabilidade dos fatores, por meio de análise confirmatória, se utiliza o Alpha de Cronbach, o qual varia de 0 a 1, sendo o valor de 0,60 a 0,70, o limite de aceitabilidade, ou seja, se o Alpha de Cronbach estiver abaixo de 0,60, o fator se torna inconfiável (HAIR et al, 2005).

Para realização da tabulação dos dados obtidos no estudo, a pesquisadora utilizou o software IBM SPSS Statistics. As técnicas utilizadas para essa análise foram a análise de componentes principais e a confiabilidade de Cronbach, com o objetivo de apresentar a percepção dos participantes, sob um conjunto de variáveis.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS

A seguir, é apresentada a análise dos dados, que tem como objetivo, verificar a percepção dos residentes e gestores da destinação Gramado/RS, quanto à qualidade de vida e quanto à competitividade.

Crouch e Ritchie (1999) dizem que a competitividade de uma destinação está associada ao alcance de um desempenho destacado da destinação, em relação às outras destinações. Dessa forma os autores Kim e Dwyer (2003) realizaram observações, junto aos gestores, com o intuito de verificar os pontos positivos e assim mantê-los e ampliá-los, e também analisaram os pontos negativos, para sugerir melhorias.

Quanto à qualidade de vida, os autores, Crouch e Ritchie (1999) dizem que o turismo apresenta um crescente papel no bem estar dos residentes das destinações, interferindo de uma forma positiva na qualidade de vida desses cidadãos.

Sendo assim, esta pesquisa apresenta como proposta analisar a percepção dos gestores, públicos e privados, envolvidos na cadeia do turismo, utilizando indicadores referentes à competitividade da destinação, bem como analisar a percepção dos residentes da destinação, utilizando indicadores referentes à qualidade de vida. Com essa análise busca-se identificar os elementos que tanto podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos residentes quanto para o aumento da competitividade da destinação Gramado/RS.

### 4.1 PERFIL DOS GESTORES

A destinação Gramado/RS apresenta um universo de pesquisa envolvendo 147 empreendimentos de hospedagem e 153 empreendimentos de restauração. A pesquisadora contatou os 300 empreendimentos, dos quais 94 informaram não querer participar, ou não se obteve sucesso no contato, para os 206 empreendimentos restante foram enviados e aplicados, os questionários, conforme é possível observar no quadro 5, obtendo-se um total de 22,33% de questionários respondidos. Foram selecionados os gestores principais desses estabelecimentos ou proprietários como respondentes dos questionários, tendo a preocupação de que esses respondentes fossem

pessoas representativas da percepção de quem define e elabora estratégias para aumento de competitividade do empreendimento.

O período definido para aplicação da pesquisa pode ser considerado como alta temporada, visto que abrange as datas comemorativas do final do ano, nas quais a destinação promove o evento, conhecido como Natal Luz, anualmente. Por causa de a pesquisa ter sido aplicada nessa época, a pesquisadora encontrou certa dificuldade dos gestores receberem e dar a devida atenção à pesquisa.

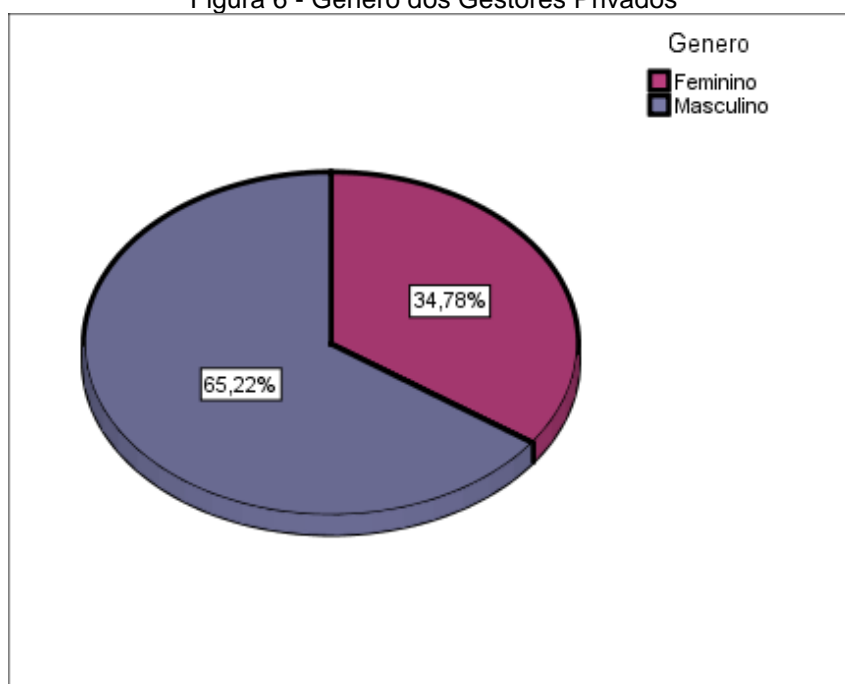
Quadro 5 - Respondentes Gestores Privados

	<b>Empresas Aplicadas</b>	<b>Empresas Respondentes</b>
Gastronomia	71	9
Hospedagem	135	37
Total	206	46
	<b>% atingido</b>	<b>22,33</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Quanto ao perfil dos respondentes dessa pesquisa, podemos afirmar que o gênero predominante é o masculino, conforme mostra a figura 8, que representa 65,22% dos gestores. Esses números confirmam uma tendência mundial quanto à maior participação dos indivíduos do sexo masculino nos cargos de comando das empresas.

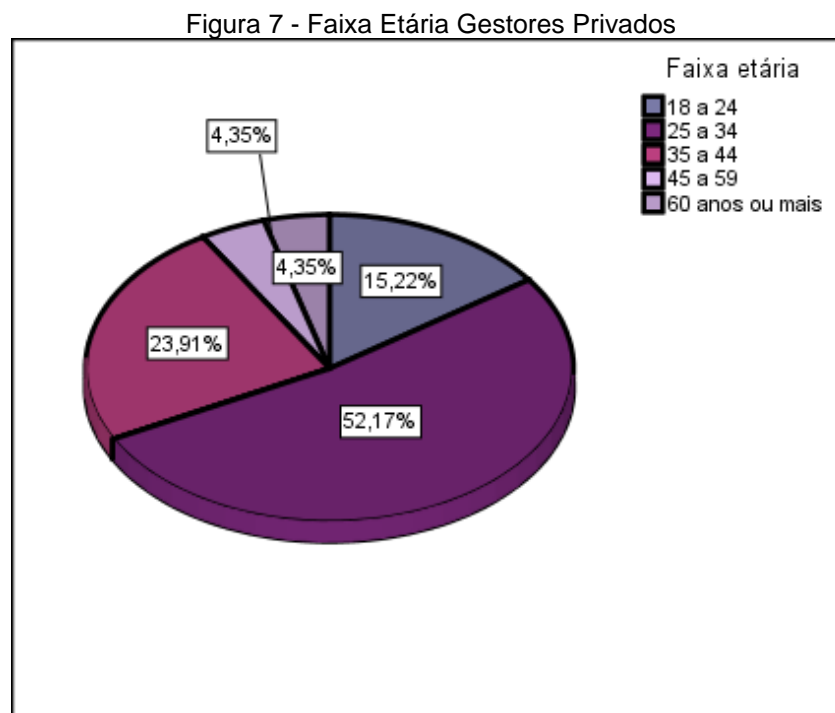
Figura 6 - Gênero dos Gestores Privados



Fonte: Elaborada pela autora (2016).



Por meio da figura 9 é possível constatar que a idade predominante, entre os gestores pesquisados é entre 25 e 34 anos de idade, perfazendo um total de 52,17% dos entrevistados. Estes números apontam para um perfil mais jovem e que pode indicar um desejo maior por assumir riscos e buscar maiores inovações para seus empreendimentos.



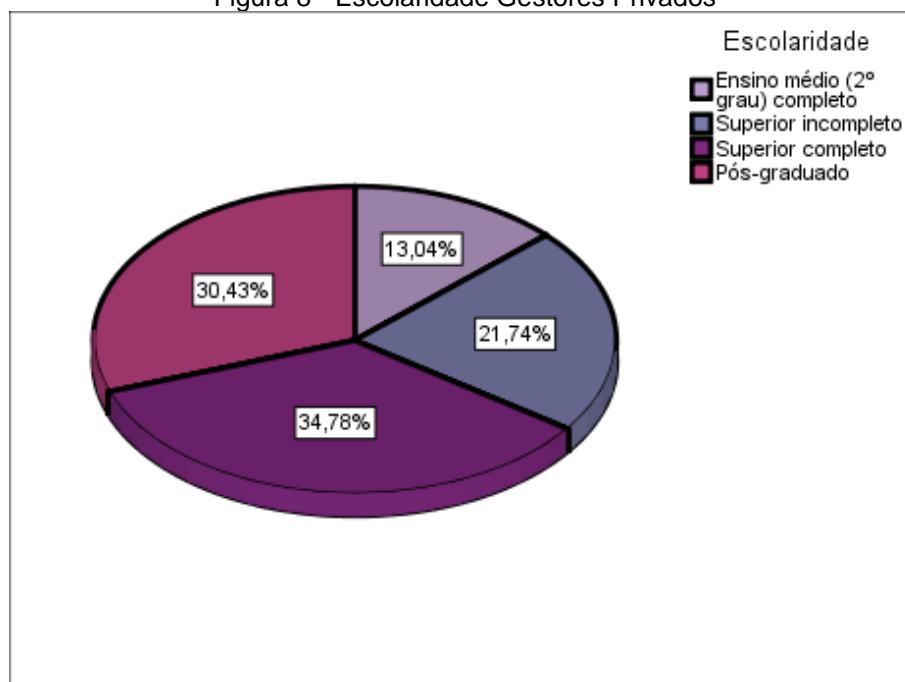
Fonte: Elaborada pela autora (2016).

Neste estudo, conforme mostra a figura 10, a escolaridade predominante entre os gestores que participaram da pesquisa é o superior completo, cujo montante abrange 34,78% dos respondentes. Seguido daqueles que possuem como nível de escolaridade a pós-graduação perfazendo um total de 30,43% dos pesquisados.

Esses números mostram que grande parte dos gestores, procura investir em maior qualificação por meio de uma formação acadêmica, para que possam utilizar seus conhecimentos para elaborar estratégias, com o objetivo de aumentar a competitividade.

Os dados de Gramado-RS não estão em consonância com outras destinações turísticas brasileiras, que possuem um grupo de gestores com menor qualificação acadêmica, o que pode justificar, em parte, o sucesso dos empreendimentos estabelecidos no município.

Figura 8 - Escolaridade Gestores Privados



Fonte: Elaborada pela autora (2016).

Referente aos questionários, aplicados ao setor público, foram enviados, conforme apresenta o quadro 6, um total de 10, à diferentes órgãos, envolvendo instituições de apoio e suporte ao turismo na destinação, como secretaria do turismo e sindicatos e entidades, com um retorno de 50% dos respondentes.

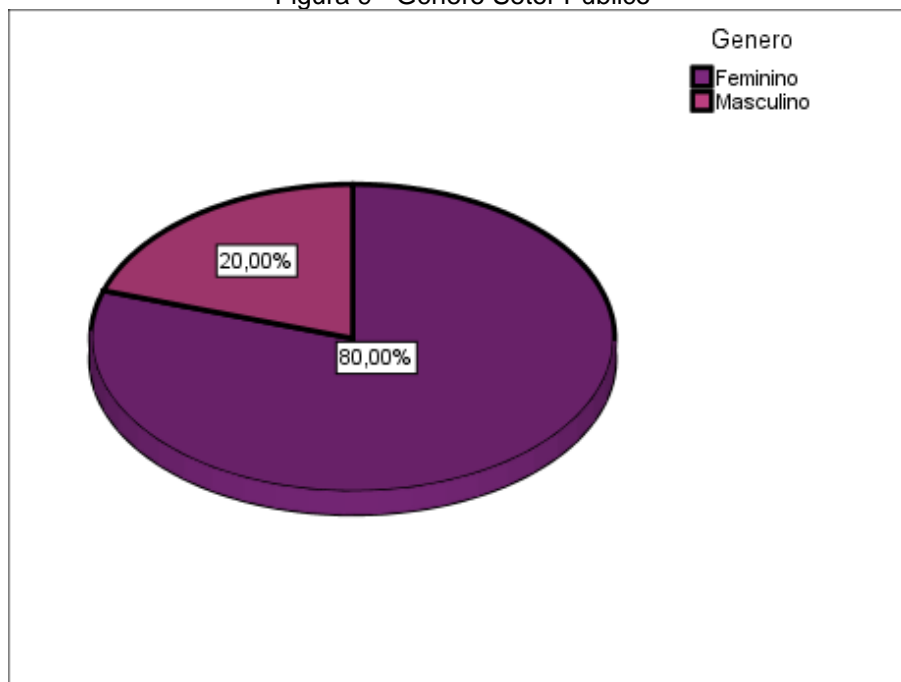
Quadro 6 - Respondentes Setor Público

	Órgãos/entidades Aplicadas	Órgãos/entidades Respondentes
Entidades	10	5
	<b>% atingido</b>	<b>50%</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O gênero dos respondentes do setor público, conforme mostra a figura 11, é predominante, feminino, representando 80% dos casos. Esta realidade é diferente daquela constatada junto aos gestores do setor privado, uma vez que lá se pode observar a repetição de um padrão nacional, que é a predominância do sexo masculino. Neste caso, a predominância de gestoras nas instituições públicas, demonstra o vanguardismo deste município no que tange à busca por modelos alternativos de desenvolvimento.

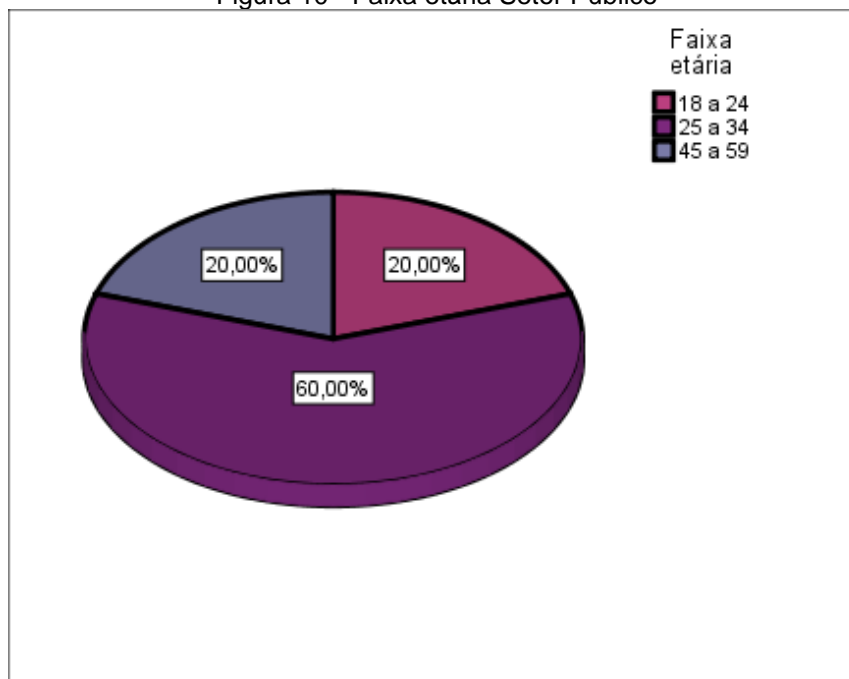
Figura 9 - Gênero Setor Público



Fonte: Elaborada pela autora (2016).

Referente à faixa etária dos respondentes do setor público, como mostra a figura 12, é possível observar que a predominância encontra-se entre os indivíduos com idade entre 25 e 34 anos, representando 60% dos respondentes. Perfil similar ao dos gestores privados.

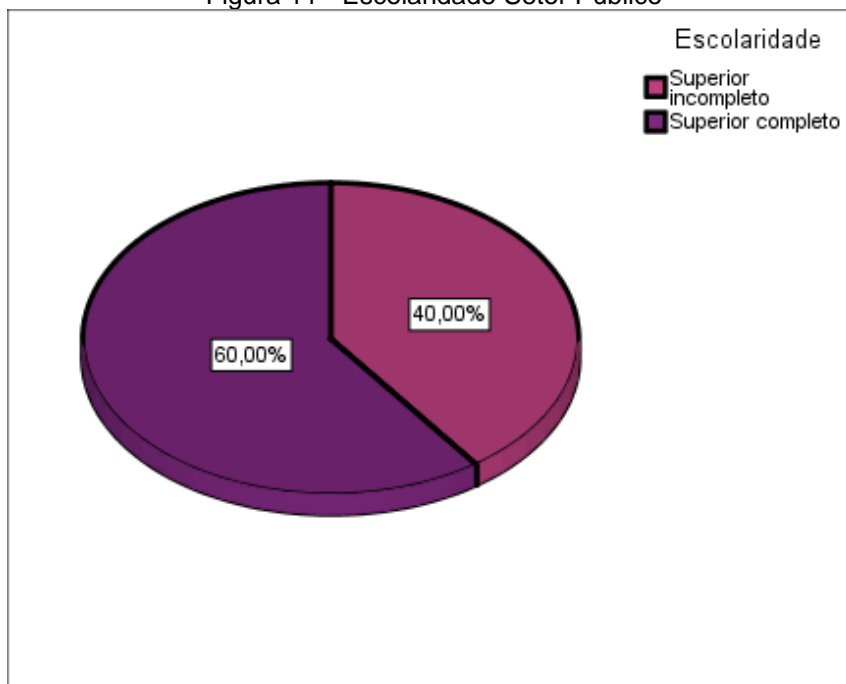
Figura 10 - Faixa etária Setor Público



Fonte: Elaborada pela autora (2016).

A escolaridade que se destaca, no setor público, é o ensino superior completo, com 60%, os 40% restantes são do ensino superior incompleto, conforme mostra a figura 13. Assim, é possível perceber que o setor público também apresenta uma preocupação em contar com colaboradores que tenham conhecimento, os quais poderão ser utilizados para fortalecer a competitividade da destinação.

Figura 11 - Escolaridade Setor Público



Fonte: Elaborada pela autora (2016).

#### 4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS GESTORES

O objetivo desse tópico foi analisar a percepção dos gestores públicos e privados, referente às variáveis de competitividade da destinação Gramado/RS, com a finalidade de verificar quais são as que receberam maior destaque quanto à competitividade, a fim de tornar a destinação turística mais forte para melhorar o desempenho da destinação.

Conforme já explicado no item definição das variáveis, a escolha das mesmas foi realizada com base no estudo de Müller (2015). Para verificar a percepção dos gestores em relação à competitividade da destinação Gramado/RS, foram utilizados 43 variáveis, conforme apresentado no quadro 7, que serão referenciadas de acordo com a sua abreviação.

Quadro 7 - Variáveis – abreviação

(continua)

<b>Variável</b>	<b>Descrição</b>	<b>Abreviação</b>
Var1	Qualidade do ar acima da média	Qualidade Ar
Var2	Distribuição água potável é eficiente	Água Potável
Var3	Tratamento de esgoto é eficiente	Tratamento Esgoto
Var4	Há ambientes seguros para crianças brincar	Ambientes Crianças
Var5	O governo desenvolve ações mobilidade social	Mobilidade Social
Var6	O governo desenvolve campanhas de combate ao preconceito	Combate Preconceito
Var7	Não existe discriminação entre classes sociais	Discriminação Social
Var8	Vagas de trabalho disponível é suficiente para demanda de empregos	Vagas Trabalho
Var9	Os salários oferecidos são compatíveis com o mercado	Salários Compatíveis
Var10	Vagas de trabalhos em diversas áreas	Vagas Diversas
Var11	O governo desenvolve ações de combate à criminalidade	Combate Criminalidade
Var12	Gramado possui vigilância pública ostensiva nas ruas	Vigilância Ostensiva
Var13	A educação atende a todos os níveis de escolaridade	Educação todos os níveis
Var14	O número de professores nas escolas atende as necessidades	Número Professores
Var15	Vagas nas escolas de acordo com as necessidades dos alunos	Vagas Escolas
Var16	A educação boa avaliação pelo MEC	Avaliação MEC
Var17	Ações voltadas para a preservação ambiental	Ações Preservação
Var18	Os moradores preservam os recursos naturais	Moradores Preservam
Var19	Áreas para realização de atividades de socialização para comunidade	Áreas Socialização
Var20	Diferentes tipos de atividades voltadas à socialização da comunidade	Atividades Socialização
Var21	Empreendimentos hospedagem contribuem geração de empregos aos moradores	Hospedagem Empregos
Var22	Empreendimentos hospedagem oferecem qualificação profissional aos moradores	Hospedagem Qualificação
Var23	Empreendimentos hospedagem pagam salários de acordo com o mercado	Hospedagem Salários
Var24	Empreendimentos gastronomia contribuem geração de empregos aos moradores	Gastronomia Empregos
Var25	Empreendimentos gastronomia oferecem qualificação profissional aos moradores	Gastronomia Qualificação
Var26	Empreendimentos gastronomia contribuem geração de empregos aos moradores	Gastronomia Salários
Var27	Infraestrutura de apoio existente atende as necessidades dos moradores	Infraestrutura Apoio
Var28	O número de policiais é satisfatório para segurança	Número Policiais
Var29	A infraestrutura e equipamentos disponíveis para segurança é satisfatória.	Infraestrutura Segurança
Var30	Qualificação dos moradores é adequada ao turismo	Qualificação Moradores Adequada
Var31	O turismo gera oportunidades de novos negócios	Turismo Novos Negócios
Var32	Residentes participam de fóruns sobre gestão do turismo	Residentes Fóruns Turismo
Var33	Os turistas são bem recebidos pelos residentes	Turistas Bem Recebidos
Var34	Turistas trazem benefícios para os moradores	Turistas Benefícios
Var35	O poder público municipal desenvolve ações locais para o turismo	Ações Locais Turismo

(conclusão)

Var36	O poder público municipal desenvolve ações regionais para o turismo	Ações Regionais Turismo
Var37	ONG que desenvolve ações voltadas para a preservação ambiental	ONG preservação
Var38	O município dispõe de associações locais que atuam na preservação ambiental	Associações Locais Preservação
Var39	O poder público oferece oportunidades de qualificação aos moradores	Poder Público Qualificação
Var40	O poder público disponibiliza entrada de novos negócios para o turismo	Poder Público Novos Negócios
Var41	O turismo auxilia no desenvolvimento da infraestrutura de comunicação	Turismo Auxilia Infraestrutura
Var42	O turismo traz benefícios para o município	Turismo Benefícios
Var43	O poder público realiza fóruns de turismo com os residentes	Fóruns Residentes.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Para melhorar os resultados da análise de componentes principais (ACP), foram retiradas algumas variáveis, reduzindo a quantidade para 35 variáveis, pois algumas delas estavam explicando mais de um fator, porém para um estudo posterior, as variáveis retiradas serão submetidas à uma análise confirmatória, para verificar se realmente devem ser descartadas.

Para esta análise referente aos gestores, foram descartadas as variáveis: combate preconceito; número professores; número policiais; infraestrutura segurança; turistas bem recebidos; ações locais turismo; poder público qualificação; e turismo benefícios.

A exclusão de variáveis é um procedimento comum quando se faz esse tipo de análise, pois como mostram os estudos de Hair Jr et al (2005) algumas variáveis explicam mais de um fator, o que pode dificultar o entendimento de como aquela variável em questão se relaciona efetivamente com as demais que compõe o fator.

Com a nova quantidade de variáveis, foi realizada novamente a análise dos componentes principais, a qual possibilitou a extração de quatro fatores, que juntos explicam 51,70% da variância total, conforme mostra quadro 8. Percebe-se que esses fatores são representativos em termos de competitividade, pois apresentam elementos presentes nas pesquisas desenvolvidas por autores como Dwyer e Kim (2003), Crouch e Ritchie (2003), Mota, Vianna e Anjos (2013).

Quadro 8 - Variância Total Explicada

(continua)

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	9.794	27.984	27.984	9.794	27.984	27.984	4.962	14.177	14.177
2	3.499	9.996	37.980	3.499	9.996	37.980	4.907	14.020	28.197
3	2.670	7.628	45.608	2.670	7.628	45.608	4.277	12.219	40.416
4	2.134	6.096	51.705	2.134	6.096	51.705	3.951	11.288	51.705
5	1.842	5.264	56.968						
6	1.632	4.664	61.632						
7	1.350	3.857	65.490						
8	1.324	3.784	69.273						
9	1.134	3.241	72.514						
10	1.004	2.870	75.384						
11	.923	2.637	78.021						
12	.801	2.289	80.310						
13	.777	2.219	82.529						
14	.746	2.131	84.660						
15	.726	2.073	86.734						
16	.602	1.721	88.455						
17	.514	1.468	89.923						
18	.489	1.398	91.321						
19	.449	1.283	92.604						
20	.410	1.171	93.774						

(conclusão)

21	.351	1.002	94.776						
22	.316	.903	95.680						
23	.281	.803	96.483						
24	.239	.683	97.165						
25	.205	.586	97.751						
26	.185	.530	98.281						
27	.156	.447	98.727						
28	.102	.290	99.018						
29	.094	.269	99.287						
30	.077	.219	99.505						
31	.051	.145	99.650						
32	.045	.130	99.780						
33	.038	.109	99.889						
34	.027	.078	99.968						
35	.011	.032	100.000						

Método de Extração: Análise de Componentes Principais.  
 Fonte:Elaborado pela autora (2016).



Para ajudar na escolha do número de fatores necessários, para representar os dados, deve-se examinar a porcentagem da variância total explicada por cada fator. A variância total é soma da variância de cada variável. O quadro 8 mostra o conjunto de variáveis independentes, conhecido como componentes principais. Na coluna de autovalores iniciais, são apresentados os autovalores, o percentual da variância que os fatores são capazes de explicar e o percentual acumulado dessa variância. Assim, foram retidos 4 fatores com autovalor superior a 1, os quais explicam 51,70% da variabilidade total.

O quadro 9 apresenta a matriz de componente rotativa, com os valores referentes às cargas fatoriais atribuídas a cada um dos fatores extraídos no processo de análise de componentes principais (ACP).

Quadro 9 - Matriz Componente Rotativa Gestores

(continua)

	Componente			
	1	2	3	4
Infraestrutura Apoio	0,821			
Hospedagem Salários	0,708			
Salários Compatíveis	0,676			
Vagas Diversas	0,660			
Turismo Auxilia Infraestrutura	0,642			
Gastronomia Salário	0,617			
ONG Preservação	0,575			
Vigilância Ostensiva	0,539			
Associações Locais Preservação	0,529			
Ambientes Crianças		0,759		
Mobilidade Social		0,697		
Vagas Escolas		0,674		
Áreas Socialização		0,617		
Água Potável		0,609		
Educação todos os níveis		0,602		
Tratamento Esgoto		0,583		
Fórums Residentes.		0,566		
Atividades Socialização		0,543		
Poder Público Novos Negócios		0,533		
Avaliação MEC.		0,449		
Qualificação Moradores Adequada			0,747	
Ações Preservação			0,700	
Moradores Preservam			0,694	

(conclusão)

Hospedagem Qualificação			0,595	
Combate Criminalidade.			0,580	
Gastronomia Qualificação			0,545	
Residentes Fóruns Turismo			0,523	
Ações Regionais Turismo.			0,493	
Discriminação Social			0,434	
Hospedagem Empregos				0,834
Vagas Trabalho				0,739
Gastronomia Empregos				0,718
Turistas Benefício				0,597
Turismo Novos Negócios.				0,474
Qualidade Ar				0,430

Método de extração: Análise do Componente principal.

Método de rotação: Varimax com normalização de Kaiser.

Rotação convergida em 6 iterações.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Cada fator foi identificado com um nome, escolhido pela pesquisadora, relacionado às variáveis que o fator carregou, buscando amparo na literatura existente sobre o assunto, de Hari et al (2005), onde o pesquisador deve examinar as variáveis de cada fator e designar um nome para o fator, que reflita às variáveis daquela fator, conforme segue no quadro 10.

Quadro 10 - Identificação dos fatores

<b>Fator</b>	<b>Nome</b>
Fator 1	Gestão Turismo
Fator 2	Infraestrutura
Fator 3	Qualificação e Preservação Ambiental
Fator 4	Geração de Emprego e Renda

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Pode-se concluir, portanto, que o Fator Gestão Turismo representa 27,98% da variância total, composto por 09 variáveis relacionadas positivamente, ficando identificado como representante da gestão do turismo. Para considerar o fator confiável, foi realizado o teste de confiabilidade Alfa de Cronbach, que apresentou um coeficiente bom para o fator, o qual pode ser considerado como um fator de variáveis relacionadas confiáveis, conforme mostra o quadro 11.

Quadro 11 - Teste Confiabilidade Gestão Turismo

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,866	9

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

As variáveis que mais carregaram no Fator Gestão Turismo, são as que explicam melhor o fator, para esta pesquisa considerou-se de maior carga as variáveis acima de 0,650 e as variáveis de menor carga abaixo de 0,500. Sendo assim, no fator Gestão Turismo, as variáveis de maior carga são: Infraestrutura de Apoio e Hospedagem Salários, Salários Compatíveis e Vagas diversas. Pois, são variáveis que dizem respeito à infra-estrutura de apoio existente na destinação para atender as necessidades dos residentes e variáveis referentes aos empreendimentos de hospedagem, se este paga salários de acordo com o mercado, além de verificar se os salários oferecidos em geral são compatíveis com o mercado e se existe vagas de trabalho em diversas áreas na destinação.

O quadro 12, abaixo apresenta o que ocorre com o Alpha de Cronbach se cada variável for excluída da escala. Por exemplo, se a variável Hospedagem Salário, for excluída da escala, o Alpha irá diminuir, o que nos mostra que essa variável não deve ser excluída. Porém se excluirmos a variável ONG Preservação, o Alpha terá um pequeno acréscimo no valor.

Quadro 12 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Gestão Turismo

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Hospedagem Salários	29,65	35,353	0,723	0,840
Infraestrutura Apoio	29,51	35,975	0,790	0,838
Salários Compatíveis	29,80	34,361	0,669	0,845
Vagas Diversas	29,65	36,393	0,600	0,852
Turismo Auxilia Infraestrutura	30,37	33,038	0,590	0,858
Gastronomia Salário	29,78	38,053	0,644	0,850
ONG Preservação	30,41	38,767	0,425	0,867
Vigilância Ostensiva	30,16	37,015	0,536	0,858
Associações Locais Preservação	30,31	38,220	0,529	0,858

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O Fator Infraestrutura, o qual representa 9,99% da variância total, é composto por 11 variáveis relacionadas de forma positiva. Como a maior parte das variáveis é voltada para indicadores de educação e de socialização da destinação, esse fator foi identificado por infraestrutura. Novamente, foi realizado o teste de confiabilidade Alfa de Cronbach, para se ter certeza quanto à credibilidade do fator, conforme mostra o quadro 13, este também é um fator com alto valor de confiabilidade.

Quadro 13 - Teste de confiabilidade- Fator Infraestrutura

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,860	11

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Neste fator as variáveis de maior carga, acima de 0,650, são: Ambientes Crianças, Mobilidade Social e Vagas Escolas, as quais fazem referência à existência de ambientes seguros para as crianças brincarem, se o governo municipal oferece ações de mobilidade social na destinação e se as vagas nas escolas são suficientes para atender a demanda do residentes. Sendo assim estas as variáveis que explicam melhor o fator Infraestrutura, pois são questões relacionadas à infraestrutura existente na destinação.

Quanto as variáveis de menor carga (abaixo de 0,500), há somente uma que é Avaliação MEC, isto demonstra que os gestores dos empreendimentos instalados na destinação não atribuem importância significativa ao fato das instituições de ensino da região possuírem ou não uma boa avaliação pelo MEC.

O quadro 14 apresenta o que ocorre com o Alpha de Cronbach, no fator Infraestrutura, se cada variável for excluída da escala. Neste fator se a variável Tratamento Esgoto for retirada o valor do Alpha apresentará um acréscimo, o que aumentaria a confiabilidade do fator. Porém, nenhuma das demais variáveis poderão ser retiradas, pois haveria uma diminuição do valor de Alpha, o que diminuiria a confiabilidade do fator encontrado.

Quadro 14 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Infraestrutura

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Ambientes Crianças	34,69	49,460	0,632	0,843
Mobilidade Social	35,61	48,523	0,598	0,844
Vagas Escolas	35,27	49,243	0,613	0,844
Áreas Socialização	35,29	48,092	0,656	0,840
Água Potável	34,65	51,273	0,480	0,853
Educação todos os níveis	35,25	47,034	0,562	0,848
Tratamento Esgoto	36,08	49,594	0,374	0,867
Fórums Residentes.	35,57	49,050	0,592	0,845
Atividades Socialização	35,35	49,513	0,622	0,843
Poder Público Novos Negócios	35,06	48,496	0,584	0,845
Avaliação MEC.	35,41	52,767	0,470	0,854

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O terceiro fator a ser analisado é o Fator Qualificação e Gestão Ambiental que representa 7,62% da variância total. Este fator carregou, ao todo, 9 variáveis. Ao ser realizado o teste de confiabilidade deste fator, pode-se constatar que o mesmo demonstrou credibilidade, conforme apresentado no quadro 15.

Quadro 15 - Teste de confiabilidade Fator Gestão Ambiental

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,826	9

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Para este fator, destacam-se como as variáveis de maior carga, acima de 0,650: Qualificação Moradores Adequada, Ações Preservação e Moradores Preservam, que dizem respeito à qualificação adequada dos residentes para o turismo e ações desenvolvidas, pelo poder público, voltadas à preservação ambiental.

As variáveis com cargas menores, abaixo de 0,500, neste fator, são: Ações Regionais Turismo e Discriminação Social. Tais variáveis demonstram que, na percepção dos gestores, o envolvimento do poder público no desenvolvimento de ações regionais voltadas ao tem pequena importância e

também indicam que não é significativa a discriminação social na análise do desempenho da destinação.

Para o fator Gestão Ambiental pode-se verificar que nenhuma variável deve ser excluída, pois todas resultarão na diminuição do valor de Alpha, conforme nos mostra o quadro 16.

Quadro 16 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Gestão Ambiental

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Qualificação Moradores Adequada	27,92	31,834	0,623	0,797
Ações Preservação	27,71	30,092	0,615	0,798
Moradores Preservam	27,49	30,375	0,653	0,792
Hospedagem Qualificação	27,33	34,427	0,570	0,806
Combate Criminalidade.	27,57	34,810	0,430	0,819
Gastronomia Qualificação	27,43	33,050	0,589	0,802
Residentes Fóruns Turismo	27,61	33,403	0,474	0,815
Ações Regionais Turismo.	26,86	35,161	0,437	0,818
Discriminação Social	28,71	33,252	0,416	0,824

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O último fator, referente à análise exploratória feita a partir da percepção dos gestores, é o Fator Geração de Emprego e Renda, o qual representa 6,09% da variância total e é composto por 6 variáveis. O teste de confiabilidade realizado para este fator se mostrou mais baixo do que os demais, porém ainda com um valor significativo, o que mostra que o fator pode ser considerado confiável, conforme quadro 14.

Quadro 17 - Teste de confiabilidade Fator Geração de Emprego e Renda

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,766	6

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O Fator Geração de Emprego e Renda apresenta como variáveis de maior carga, aquelas com carga acima de 0,650: Hospedagem Empregos, Vagas Trabalho e Gastronomia Emprego as quais dizem respeito aos empreendimentos de hospedagem que geram empregos aos residentes e ao

número de vagas de trabalho satisfatório para atender as necessidades dos residentes.

Quanto às variáveis de menor carga, destacam-se: Turismo Novos Negócios e Qualidade do Ar, mostrando que os gestores percebem como pequena a contribuição da facilidade na abertura de novos negócios proporcionada pelo Turismo, bem como a da qualidade do ar da destinação que pode ser acima da média.

Da mesma maneira que acontece na variável Gestão Ambiental, neste fator (Geração Emprego e Renda) não deve ser excluída nenhuma variável, pois diminuirá o valor de Alpha, com a exceção da variável Qualidade Ar, que se for excluída, o valor de Alpha se manterá o mesmo, conforme apresentado no quadro 18.

Quadro 18 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Geração Emprego e Renda

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Hospedagem Empregos	22,90	5,370	0,787	0,655
Vagas Trabalho	23,47	4,254	0,631	0,724
Gastronomia Empregos	22,86	6,641	0,555	0,728
Turistas Benefício	22,82	7,028	0,477	0,746
Turismo Novos Negócios.	22,92	6,474	0,433	0,750
Qualidade Ar	22,96	7,078	0,350	0,766

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

### 4.3 PERFIL DOS RESIDENTES

Quanto aos residentes da destinação Gramado/RS, estes apresentam um total de 34.605 habitantes, sendo que para a pesquisa em questão foram aplicados 500 questionários via internet e pessoalmente, dos quais obteve-se retorno de 160 respondentes, conforme é possível observar no quadro 15, representado um total de 32% respondidos.

Os residentes foram selecionados aleatoriamente conforme disponibilidade e oportunidade de conversar com os mesmos, adotando-se um critério não-probabilístico para compor o grupo de respondentes. Optou-se pela

seleção por conveniência em virtude de que muitos dos consultados sobre o interesse em participar da pesquisa terem declinado do convite.

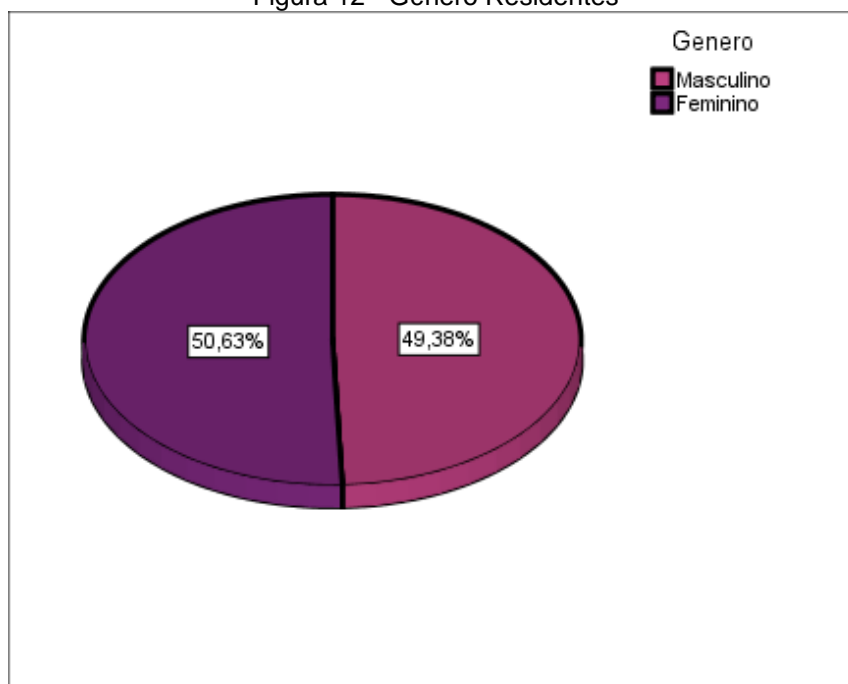
Quadro 19 - Respondentes Residentes

	Questionários aplicados	Questionários respondidos
Participantes	500	160
	<b>% atingido</b>	<b>32%</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Referente ao perfil dos respondentes dos questionários aplicados aos residentes é possível afirmar que há um equilíbrio entre o gênero dos respondentes, mas com ligeiro predomínio para o gênero feminino, conforme mostra a figura 14, que representa 50,63% dos residentes.

Figura 12 - Gênero Residentes

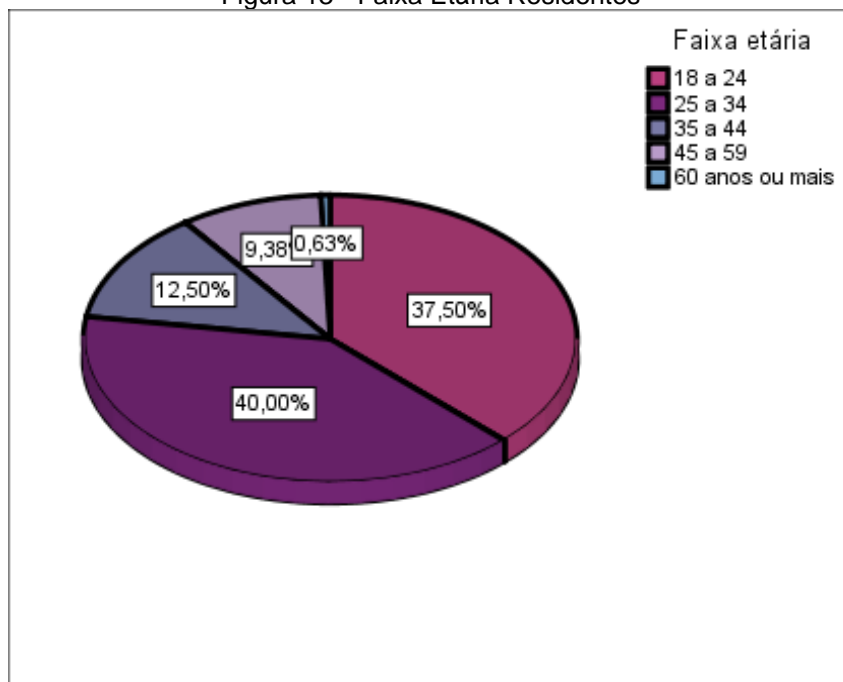


Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Quanto à faixa etária dos residentes, conforme apresentado na figura 15, pode-se perceber que a faixa predominante que atingiu um percentual de 40%, é a se situa entre 25 e 34 anos, que se somada ao resultado da faixa etária compreendida entre 18 e 24 anos, cujo percentual alcançou 37,50%, temos uma visão de que 77,50% dos entrevistados são jovens. Isto leva a crer que as pessoas de maior idade não possuem interesse em participar de pesquisas relativas à qualidade de vida, talvez por não acreditarem que algo possa ser feito no sentido de melhorar as condições já existentes na destinação.



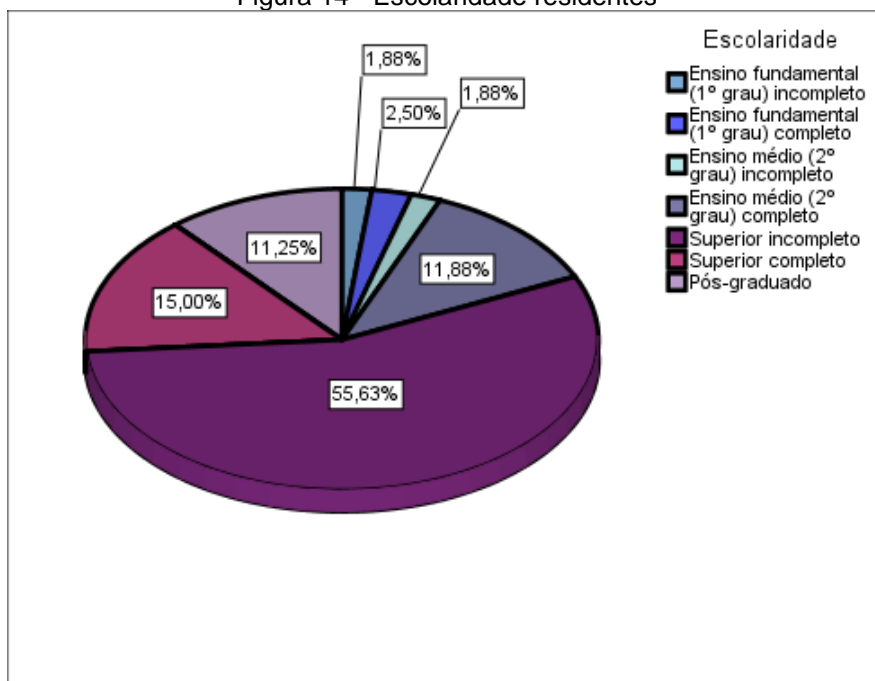
Figura 13 - Faixa Etária Residentes



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

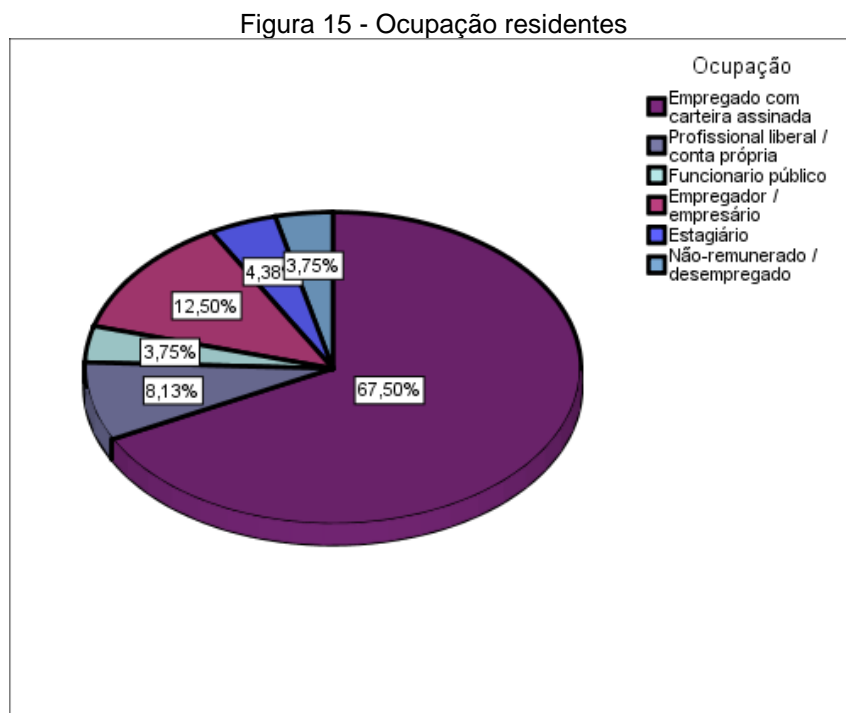
Nesta pesquisa, conforme mostra a figura 16, a escolaridade predominante dos residentes respondentes é o superior incompleto, com 55,63%, seguido do ensino superior completo, representando 15% dos residentes, o que mostra que grande parte dos residentes, está buscando uma melhor qualificação acadêmica em alguma área do conhecimento.

Figura 14 - Escolaridade residentes



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

A análise sobre a ocupação dos residentes mostra que 67,50% deles estão empregados, com carteira assinada, enquanto os outros 32,50% ficam distribuídos entre empregador/empresário, profissional liberal/conta própria, estagiário, funcionário público e residentes não remunerados/desempregados, conforme figura 17.



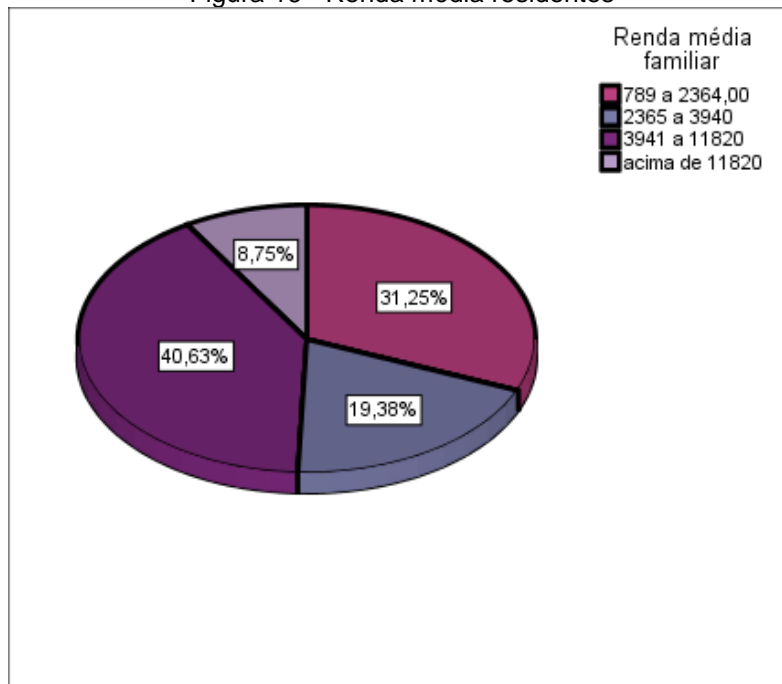
Fonte: Elaborado pela autora (2016).

A renda média familiar, a qual corresponde à renda de todos que residem no mesmo local, mostra a predominância dos respondentes que possuem uma renda entre R\$ 3.941,00 e 11.820,00, cujo montante alcança 40,63% dos residentes, classificando-os como classe B, segundo o IBGE.

O segundo maior volume de moradores enquadra-se num perfil de renda que fica entre R\$ 789,00 e R\$ 2.364,00, que abrange 31,25% dos respondentes. Essa faixa de renda é classificada como classe D, o que não condiz muito com o status da população que possui condições de arcar com os custos de vida de uma cidade como Gramado-RS.

Na sequência aparece a classe C, com renda entre R\$ 2.365,00 e R\$ 3.940,00, representando 19,38% e por último enquadra-se a classe A, que possui renda acima de R\$ 11.820,00, e cujo montante compreende a 8,75% do total de residentes entrevistados, conforme apresentado na figura 18.

Figura 16 - Renda média residentes



Fonte: Elaborado pela autora (2016).

#### 4.4 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS RESIDENTES

Neste tópico, o objetivo foi de analisar a percepção dos residentes, referente aos indicadores de qualidade de vida da destinação Gramado/RS, com a finalidade, também, de verificar quais são os indicadores que estão presentes na qualidade de vida, bem como na competitividade, que podem fortalecer ambos, a fim de tornar a qualidade de vida da destinação turística mais forte e promovendo, assim, um aumento no desempenho da destinação.

Conforme explicado no item da análise dos gestores, foi designada uma abreviação para os indicadores utilizados que passam a ser chamados de variáveis, sendo assim, continuaremos a utilizar a abreviação designada conforme quadro 7. Para verificar a percepção dos residentes em relação à qualidade de vida da destinação Gramado/RS, foram utilizadas, as mesmas, 43 variáveis utilizadas na análise dos gestores.

Para esta análise, também foram retiradas algumas variáveis, através da análise de componentes principais, reduzindo, assim a quantidade para 36 variáveis, as variáveis foram retiradas pelos mesmos motivos da análise dos gestores. Uma vez que estavam explicando mais de um fator, sendo assim as mesmas serão submetidas à uma análise confirmatória, para verificar se realmente devem ser descartadas.

As variáveis descartadas foram: vagas de trabalho; combate criminalidade; vigilância ostensiva; hospedagem empregos; gastronomia empregos; qualificação moradores adequada; e turismo auxilia infraestrutura.

A partir dessa nova quantidade de variáveis, novamente, foi realizada a análise dos componentes principais, a qual possibilitou, diferente da análise dos gestores, a extração de 5 fatores, que juntos explicam 50,402% da variância total, conforme mostra quadro 20.

Quadro 20 - Variância total explicada Residentes

(continua)

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	9.344	25.955	25.955	9.344	25.955	25.955	4.937	13.713	13.713
2	2.855	7.932	33.887	2.855	7.932	33.887	4.050	11.251	24.964
3	2.432	6.757	40.644	2.432	6.757	40.644	3.743	10.397	35.362
4	1.852	5.145	45.789	1.852	5.145	45.789	2.843	7.898	43.260
5	1.661	4.613	50.402	1.661	4.613	50.402	2.571	7.143	50.402
6	1.451	4.031	54.433						
7	1.346	3.738	58.171						
8	1.276	3.544	61.715						
9	1.115	3.096	64.812						
10	0.982	2.728	67.540						
11	0.911	2.531	70.071						
12	0.895	2.487	72.559						
13	0.844	2.344	74.903						
14	0.826	2.293	77.196						
15	0.792	2.200	79.396						
16	0.717	1.991	81.387						
17	0.687	1.909	83.296						
18	0.601	1.671	84.967						
19	0.553	1.536	86.503						

(conclusão)

20	0.506	1.405	87.908						
21	0.491	1.365	89.273						
22	0.462	1.283	90.556						
23	0.423	1.176	91.731						
24	0.392	1.090	92.821						
25	0.371	1.032	93.853						
26	0.343	0.954	94.807						
27	0.313	0.869	95.676						
28	0.252	0.699	96.375						
29	0.242	0.673	97.048						
30	0.213	0.591	97.639						
31	0.194	0.540	98.179						
32	0.182	0.506	98.685						
33	0.154	0.426	99.111						
34	0.120	0.333	99.444						
35	0.110	0.305	99.750						
36	0.090	0.250	100.000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

No quadro 20 se apresenta o conjunto de variáveis independentes, conhecido como componentes principais. A coluna de autovalores iniciais apresenta os autovalores, o percentual da variância que os fatores são capazes de explicar e o percentual acumulado dessa variância. Assim, foram retidos 5 fatores com autovalor superior a 1, os quais explicam 50,40% da variabilidade total.

O quadro 21 apresenta a matriz de componente rotativa, com as variáveis que cada fator carregou.

Quadro 21 - Matriz Componente Rotativa Residentes

(continua)

	Componente				
	1	2	3	4	5
Vagas Escolas	0.761				
Número Professores	0.743				
Infraestrutura Segurança	0.687				
Avaliação MEC.	0.613				
Policiais Satisfatório	0.569				
Atividades Socialização	0.567				
Áreas Socialização	0.519				
Educação todos os níveis	0.493				
Ambientes Crianças	0.468				
Vagas Trabalho	0.454				
Hospedagem Salário		0.789			
Gastronomia Salário		0.780			
Gastronomia Qualificação		0.698			
Hospedagem Qualificação		0.592			
Infraestrutura Apoio		0.556			
Salários Compatíveis		0.549			
Qualidade Ar		0.533			
Turistas Bem Recebidos		0.516			
Fórums Residentes.			0.655		
Combate Preconceito			0.649		
Poder Público Qualificação			0.620		
Poder Público Novos Negócios			0.539		
Mobilidade Social			0.472		
Discriminação Social			0.455		
Residentes Fórums Turismo			0.443		
Ações Locais Turismo.				0.762	
Turistas Benefício				0.700	

(conclusão)

Turismo Benefícios				0.604	
Ações Regionais Turismo.				0.591	
Turismo Novos Negócios.				0.526	
Tratamento Esgoto					0.609
Ações Preservação					0.590
Água Potável					0.578
Associações Locais Preservação					0.552
Moradores Preservam					0.517
ONG Preservação.					0.501

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.<sup>a</sup>

<sup>a</sup> - Rotação convergida em 8 iterações.

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Da mesma forma como fora realizado na análise dos gestores, os fatores relativos aos residentes também foram identificado com um nome, escolhido pela pesquisadora, relacionado às variáveis que o fator carregou, conforme pode ser observado no quadro 22.

Quadro 22 - Identificação dos fatores

<b>Fator</b>	<b>Nome</b>
Fator 1	Infraestrutura
Fator 2	Geração Emprego e Renda
Fator 3	Qualificação
Fator 4	Gestão Turismo
Fator 5	Gestão Ambiental

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Na análise dos residentes foi possível concluir que o Fator Infraestrutura representa 25,95% da variância total, e é composto por 10 variáveis relacionadas positivamente, ficando identificado como representante da infraestrutura.

Para analisar se o fator caracteriza-se como confiável, foi aplicado o teste de confiabilidade Alfa de Cronbach, que apresentou um coeficiente bom para o fator, o qual pode ser considerado como um fator de variáveis relacionadas confiáveis, conforme mostra o quadro 23. Este teste apresenta o valor de confiabilidade do conjunto de variáveis investigado e os valores acima de 0,750 podem ser apontados como confiáveis.



Quadro 23 - Teste Confiabilidade Fator Infraestrutura

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,851	10

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Seguindo o mesmo critério utilizado na análise dos gestores, no qual as variáveis de maior carga, são as acima de 0,650 e de menor carga as variáveis abaixo de 0,500, as variáveis que mais carregaram no Fator Infraestrutura, explicando de melhor forma o mesmo, foram, Vagas Escolas, Número Professores e Infraestrutura Segurança. Estas variáveis dizem respeito a avaliação atribuída pelos residentes a se o número de vagas nas escolas atende a demanda da destinação, se o número de professores para atender nas escolas é suficiente e se a infraestrutura de segurança existente é considerada suficiente para atender aos residentes.

Referente as variáveis de menores cargas, explicando menos o fator, foram as de Educação Todos os Níveis, Ambientes Crianças e Vagas Trabalho, que dizem respeito a percepção dos entrevistados a se a destinação dispõe de opções de educação para todos níveis de ensino, se existem ambientes seguros para as crianças brincarem e se as vagas de trabalhos oferecidas pela destinação são suficientes para atender a demanda do município.

Quadro 24 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Infraestrutrua

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Número Professores	32,26	42,406	0,631	0,829
Vagas Escolas	32,19	42,279	0,687	0,825
Avaliação MEC.	32,15	45,839	0,617	0,835
Infraestrutura Segurança	32,44	42,021	0,660	0,827
Policiais Satisfatório	32,47	44,276	0,480	0,844
Atividades Socialização	32,48	43,069	0,643	0,829
Áreas Socialização	32,26	42,233	0,602	0,832
Educação todos os níveis	32,08	43,735	0,491	0,843
Vagas Trabalho	31,68	47,514	0,316	0,856
Ambientes Crianças	31,69	45,924	0,447	0,845

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Para este fator a única variável, possível de ser excluída é a Vagas Trabalho, a qual, se excluída, aumentará o valor de Alpha, conforme quadro 24. As demais variáveis não devem ser excluídas para que o valor de Alpha não diminua.

O Fator Geração de Emprego e Renda, o qual representa 7,93% da variância total, é composto por 8 variáveis relacionadas de forma positiva. Por ser composto por variáveis voltadas aos empregos na destinação, esse fator fica identificado por Geração de Emprego e Renda. Novamente, foi realizado o teste de confiabilidade Alfa de Cronbach, para se obter certeza quanto à credibilidade do fator, conforme mostra o quadro 20, este também é um fator com alto valor de confiabilidade.

Quadro 25 - Teste de confiabilidade Fator Geração de Emprego e Renda

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,842	8

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Neste fator as variáveis que mais explicam o fator são: Hospedagem Salário, Gastronomia Salário e Gastronomia Qualificação, as quais fazem referência a avaliação feita por parte dos residentes quanto ao fato de que os empreendedores, tanto de hospedagem como de gastronomia, pagam salários de acordo com o mercado e oferecem qualificação aos colaboradores, levando os respondentes a considerarem as mesmas como significativas no que tange à melhoria da qualidade de vida.

Quanto às variáveis que explicam menos o fator é possível verificar que nenhuma das variáveis que carregaram neste fator possui carga inferior a 0,500, o que leva a constatação de que não há nenhuma variável que seja considerada insignificante por parte dos respondentes.

No fator Geração Emprego e Renda, somente a variável Qualidade Ar poderá ser excluída, resultando em um acréscimo no valor de Alpha, as demais variáveis devem ser mantidas para não ocorrer diminuição no valor, conforme quadro 26. Isso indica que para os residentes a Qualidade do Ar é uma variável que não contribui para aumentar a percepção quanto à qualidade de vida no município.

Quadro 26 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Geração Emprego e Renda

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Hospedagem Salários	27,06	25,946	0,736	0,802
Gastronomia Salário	27,14	25,231	0,783	0,795
Gastronomia Qualificação	27,11	25,379	0,745	0,800
Hospedagem Qualificação	26,90	27,424	0,643	0,815
Salários Compatíveis	27,26	27,110	0,488	0,840
Infraestrutura Apoio	26,61	28,792	0,465	0,838
Qualidade Ar	26,25	31,950	0,337	0,848
Turistas Bem Recebidos	26,13	31,385	0,425	0,840

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Ao analisar o Fator Qualificação, observa-se que o mesmo representa 6,75% da variância total. Este fator carregou, ao todo 7 variáveis. Foi realizado o teste de confiabilidade deste fator, o qual se mostrou com credibilidade, conforme apresentado no quadro 21.

Quadro 27 - Teste Confiabilidade Fator Qualificação

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,781	7

Fonte: elaborado pela autora (2016)

Para este fator, a única variável que se apresenta como mais explicativa é Fórum Residentes, que diz respeito à avaliação, feita pelos respondentes, quanto ao fato de o poder público realizar fóruns de turismo com os residentes. Esta situação tende a elevar o moral da população, por entender que sua participação é importante para o desenvolvimento do turismo no município.

As variáveis menos explicativas, neste fator, são Mobilidade Social, Discriminação Social e Residentes Fóruns Turismo, com cargas menores efazem referência ao poder público oportunizar chances de mobilidade social para os residentes, a não existência de discriminação social na destinação e se os residentes participam de fóruns voltados ao turismo. Esta última é uma constatação de que apesar do poder público promover fóruns para discussão de questões relativas ao turismo a participação da comunidade é pequena.

Neste fator, Qualificação, nenhuma variável deve ser excluída, pois todas gerariam uma diminuição no valor de Alpha, diminuindo assim a confiabilidade do fator, conforme nos apresenta o quadro 28.

Quadro 28 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Qualificação

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Fóruns Residentes.	18,31	20,000	0,572	0,739
Combate Preconceito	18,55	19,758	0,544	0,745
Poder Público Qualificação	18,02	20,232	0,563	0,741
Poder Público Novos Negócios	17,58	22,007	0,426	0,767
Mobilidade Social	18,16	20,929	0,505	0,753
Discriminação Social	19,01	20,805	0,433	0,768
Residentes Fóruns Turismo	18,03	20,503	0,492	0,755

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O quarto fator, denominado de Gestão Turismo, representa 5,14% da variância total explicada, composto por 6 variáveis. Aplicou-se o teste de confiabilidade do fator com base nas 6 variáveis. Conforme quadro 29 o teste apresentou um nível de confiabilidade, mais baixo que os demais, o que pode acontecer quando o fator possui menos variáveis.

Quadro 29 - Teste confiabilidade Fator Gestão Turismo

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0,735	5

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

As variáveis Ações Locais Turismo e Turistas Benefícios, são as mais explicativas do fator Gestão Turismo, com maior carga, e com referência se o poder público desenvolve ações locais e regionais para desenvolvimento do turismo e se os turistas trazem benefícios aos moradores.

Enquanto no outro extremo de análise observa-se que nenhuma variável possui carga fatorial abaixo de 0,500, o que leva ao entendimento que os respondentes consideram todas as variáveis como significativas para a compreensão do desempenho deste fator em relação à melhoria nas condições de vida da população local.

A variável possível ser excluída neste fator, Gestão Turismo, conforme quadro 30, é a Turismo Novos Negócios, pois aumentaria o valor de Alpha. As demais não devem ser retiradas, para que não ocorra a diminuição do valor de Alpha.

Quadro 30 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Gestão Turismo

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Ações LocaisTurismo.	17,39	6,567	0,619	0,652
Turistas Benefício	17,44	6,450	0,550	0,670
Turismo Benefícios	17,61	5,899	0,503	0,691
Ações RegionaisTurismo.	17,70	6,375	0,490	0,692
Turismo Novos Negócios.	17,40	7,197	0,360	0,737

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O último fator, referente a análise dos residentes, é o Fator Gestão Ambiental, o qual representa 4,61% da variância total, composto, ao todo de 6 variáveis. O teste de confiabilidade realizado para este fator, se mostrou abaixo de 0,750, o que significa que o fator possui um nível de confiabilidade que não permite que o mesmo seja considerado muito confiável, conforme quadro 31.

Quadro 31 - Teste confiabilidade Fator Gestão Ambiental

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
0.699	6

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

O Fator Gestão Ambiental, não apresenta como variáveis explicativas, o que leva a considerar que os respondentes percebem uma importância intermediária neste conjunto de variáveis, não classificando nenhuma delas como extremamente importante para a melhoria da qualidade de vida no município.

Quanto às variáveis menos explicativas, de menor carga, observa-se também que nenhuma delas foi classificada desta forma, o que confirma a afirmação feita na análise anterior e que também corrobora o fato da credibilidade baixa quanto ao grupamento gerado neste fator.

Referente a variável que pode ser retirada no fator Gestão Ambiental, a mesma é ONG Preservação, pois aumentará o valor de Alpha, todas as demais devem ser mantidas para que não diminua o valor, conforme o quadro 32.

Quadro32 - Alpha de Cronbach se a variável for excluída - Fator Gestão Ambiental

<b>Estatísticas de item-total</b>				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Água Potável.	16.97	14.546	0.377	0.675
Tratamento Esgoto.	17.71	13.489	0.362	0.683
Associações Locais Preservação.	17.82	13.810	0.479	0.646
ONG Preservação.	17.92	14.201	0.392	0.670
Ações Preservação Ambiental.	17.64	11.893	0.550	0.615
Moradores Preservam	17.54	13.269	0.430	0.659

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

#### 4.5 ANÁLISE COMPARADA DOS RESULTADOS

Este item, busca apresentar a comparação das análises realizadas separadamente, dos gestores e dos residentes, para verificar as variáveis que podem contribuir, tanto para qualidade de vida dos residentes da destinação Gramado/RS, como para competitividade da destinação.

O quadro 33 faz uma relação, dos fatores relacionados à análise dos residentes com os fatores relacionados à análise dos gestores, destacando os itens comuns que cada fator carregou.

Quadro 33 - Análise Comparativa Gestores e Residentes

<b>Residentes</b>		<b>Gestores</b>	
Fator	Nome	Fator	Nome
Fator 1	Infraestrutura	Fator 1	Gestão Turismo
Fator 2	Geração Emprego e Renda	Fator 2	Infraestrutura
Fator 3	Qualificação	Fator 3	Qualificação e Gestão ambiental
Fator 4	Gestão Turismo	Fator 4	Geração de Emprego e Renda
Fator 5	Gestão Ambiental		

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

A ordem apresentada dos fatores, explicam a ordem de importância das questões relacionadas à qualidade de vida dos residentes e da competitividade da destinação. Sendo assim na análise dos residentes, pode-se verificar que o fator mais importante na percepção dos residentes, quanto à qualidade de vida é o fator relativo à infraestrutura existente na destinação para atender as necessidades dos mesmos. Após a Infraestrutura, aparece o fator Geração Emprego e Renda, seguido por Qualificação, Gestão Turismo e por último Gestão Ambiental.

Já na percepção dos gestores o fator mais importante, para a competitividade é o fator Gestão Turismo, após Infraestrutura, seguido por Qualificação e Gestão Ambiental e por último, o fator de geração Emprego e Renda.

Abaixo se apresenta as variáveis de maior carga na análise dos residentes, fazendo uma comparação das cargas, com as mesmas variáveis dos gestores, conforme quadro 34.

Quadro 34 - Variáveis Maior Carga Residentes

Variável	Carga Residentes	Carga Gestores
Hospedagem Salário	0.789	0.708
Gastronomia Salário	0.780	-
Ações Locais Turismo.	0.762	-
Vagas Escolas	0.761	0.674
Número Professores	0.743	-
Turistas Benefício	0.700	0.597
Gastronomia Qualificação	0.698	0.545
Infraestrutura Segurança	0.687	-
Fóruns Residentes.	0.655	0.566

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

No quadro 34, é possível perceber que para os residentes as variáveis mais importantes, referentes à qualidade de vida são: Hospedagem Salário, Gastronomia Salário, Ações Locais Turismo, Vagas Escolas, Número de Professores e Turistas Benefícios, todas com carga superiores a 0,70.

O quadro 34 apresenta como variáveis de maior carga as variáveis destinadas aos salários oferecidos pelos empreendimentos de hospedagem e de gastronomia, apresentando a importância desses itens para os residentes, o que vai de encontro com o que é reportado na literatura, na qual Tomazzoni,

Possamai e Lovatel (2010), colocam que o turismo deve proporcionar aos residentes benefícios como geração de emprego e renda.

A terceira e a sexta variáveis, as quais se apresentaram com maior carga, dizem respeito ações locais para o desenvolvimento do turismo e os benefícios que os turistas trazem a destinação, respectivamente, mostrando que os residentes consideram importante o desenvolvimento de ações locais para o desenvolvimento do turismo, além de afirmarem que os turistas trazem benefícios para a destinação e conseqüentemente para os residentes, ou seja, os residentes têm o interesse de desenvolver o turismo cada vez mais, aumentando assim a qualidade de vida da destinação e conseqüentemente a competitividade.

Outras duas variáveis, de cargas elevadas, dizem respeito à educação, e abordam aspectos ligados ao número de vagas nas escolas e número de professores disponíveis, corroborando com o que se apresentou no referencial teórico, o qual apresenta que uma destinação para ser turística precisa apresentar padrões mínimos de hospitalidade, começando pelos residentes, devendo existir infraestrutura de serviços de todos os âmbitos, primeiramente para a comunidade local (TOMAZZONI; POSSAMAI; LOVATEL, 2010).

Já as variáveis Gastronomia Qualificação, Infraestrutura Segurança e Fóruns Residentes, apresentaram cargas entre 0,65 e 0,70, sendo ainda variáveis importantes para a qualidade de vida dos residentes, as quais dizem respeito: à qualificação oferecida pelos empreendimentos de gastronomia; à infraestrutura de segurança (considerada satisfatória na destinação); e à realização de fóruns relacionados ao turismo, com os residentes. Porém essas variáveis também podem ser consideradas pelos residentes como significativas para a qualidade de vidas dos mesmos, indicando algumas necessidades e anseios da comunidade local, as quais merecem ter uma atenção especial do poder público.

Dessas variáveis de maior carga para os residentes, quando comparadas às cargas dos gestores, podemos observar que cinco variáveis permaneceram na análise dos gestores, as quais são Hospedagem Salário, Vagas Escolas, Turistas Benefícios, Gastronomia Qualificação e Fórum Residentes. Porém, apenas duas dessas obtiveram carga maior que 0,65, ou seja, somente as variáveis Hospedagem Salário e Vagas Escolas aparecem



com carga maior tanto na análise dos residentes quanto na dos gestores, se mostrando variáveis, nas quais se deve continuar investindo para melhoria da qualidade de vida dos residentes, bem como para competitividade da destinação. As demais variáveis, por explicarem e carregarem em mais de um fator, foram excluídas da análise dos gestores, sendo elas: Gastronomia Salário, Ações Locais Turismo, Número Professores e Infraestrutura Segurança.

Essas diferenças encontradas, nas variáveis de maior carga dos residentes em comparação com às dos gestores, se dá por conta dos objetivos diferentes em cada pesquisa, ou seja, os residentes tiveram como objetivos, no momento de responder a pesquisa, a questão da qualidade de vida, já os gestores, o objetivo foi a competitividade, interferindo assim na percepção de cada público.

Fazendo essa mesma comparação, porém com as variáveis de maior carga na análise dos gestores, em comparação às cargas, com as mesmas variáveis dos residentes, se apresenta o que segue no quadro 35.

Quadro 35 - Variáveis Maior Carga Gestores

Variável	Carga Gestores	Carga Residentes
Hospedagem Empregos	0,834	-
Infraestrutura Apoio	0,821	0.556
Ambientes Crianças	0,759	0.468
Qualificação Moradores Adequada	0,747	-
Vagas Trabalho	0,739	0.454
Gastronomia Empregos	0,718	-
Hospedagem Salários	0,708	0.789
Ações Preservação	0,700	0.590
Mobilidade Social	0,697	0.472
Moradores Preservam	0,694	0.517
Salários Compatíveis	0,676	0.549
Vagas Escolas	0,674	0.761
Vagas Diversas	0,660	-

Fonte: Elaborado pela autora (2016).

Conforme apresentado no quadro 35, na análise dos gestores temos as variáveis Hospedagem Empregos e Infraestrutura Apoio, com cargas acima de 0,80, as quais dizem respeito a geração de empregos ofertados pelos empreendimentos de hospedagem, além da existência de uma infraestrutura de apoio, que atenda às necessidades dos residentes. Assim essas duas

variáveis de cargas mais elevadas, vão de encontro ao que os autores Mota, Vianna e Anjos (2013) colocam em relação às contribuições que o turismo proporciona à população local, como geração de empregos e melhorias da infraestrutura geral da destinação.

Em seguida temos as variáveis Ambientes Crianças, Qualificação Moradores Adequada, Vagas Trabalho, Gastronomia Empregos, Hospedagem Salários e Ações Preservação, com cargas entre 0,70 e 0,80, variáveis essas que dizem respeito à existência de ambientes seguros para as crianças, corroborando com a questão da sustentabilidade da destinação, a qual engloba o lado social, melhorando a qualidade de vida dos residentes.

A variável seguinte, refere-se à qualificação adequada dos moradores para o turismo, a qual se apresenta como uma necessidade importante para o aumento da competitividade, pois os turistas precisam perceber que aquela população está preparada para recebê-los.

Ao analisar as variáveis relativas à existência de vagas de trabalhos suficientes para os residentes, bem como a oferta de empregos por parte dos empreendimentos de gastronomia e se os salários pagos pelos empreendimentos de hospedagem, os quais devem ser de acordo com o mercado, verificou-se que estas remetem, novamente, à questão de geração de emprego e renda que o turismo proporciona à população local, e por último a existência de ações voltadas a preservação ambiental, retomando a questão da sustentabilidade, porém, em seu viés ambiental (CHAGAS; BRANDÃO, 2009).

Variáveis com cargas entre 0,65 e 0,70 são: Mobilidade Social, Moradores Preservam, Salários Compatíveis, Vagas Escolas e Vagas Diversas. Elas fazem referência à possibilidade de mobilidade social dos residentes da destinação, bem como avalia se os mesmos ajudam a preservar o ambiente natural. Além disso, mensuram se os salários ofertados pelos empreendimentos são compatíveis com o mercado e se as vagas oferecidas nas escolas e as vagas de emprego em diversos setores são compatíveis com a demanda. Essas variáveis mostraram-se importantes para os gestores, necessitando, porém, de uma atenção um pouco maior, para que possam aumentar ainda mais a competitividade da destinação.

Dessas variáveis de maior carga para os gestores, quando comparadas às cargas dos residentes, podemos observar que praticamente todas permaneceram na análise dos residentes, porém se apresentaram com cargas inferiores a 0,65, com exceção de duas variáveis: Hospedagem Salários e Vagas Escolas, o que significa que é interessante continuar investindo nessas duas variáveis para melhoria da qualidade de vida, bem como da competitividade. Ainda, quatro variáveis foram excluídas no momento da análise dos residentes, por estarem explicando mais de um fator no momento da análise. As demais variáveis obtiveram cargas inferiores a 0,65, o que mostra que para os residentes, essas variáveis, não são muito importantes para a qualidade de vida.

Novamente, voltamos à questão dos objetivos com que cada público respondeu a pesquisa, interferindo assim na interpretação dos resultados. Residentes responderam à pesquisa com o objetivo da qualidade de vida e os gestores com o objetivo da competitividade da destinação. Mesmo assim é interessante utilizar a metodologia proposta, pois fazendo uso dos indicadores e variáveis analisadas é possível construir uma matriz de prioridades de investimentos que oriente o poder público, quanto às necessidades de anseios dos públicos envolvidos no desenvolvimento do turismo na região.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o crescimento significativo do setor do turismo, a tendência de surgimento de novos empreendimentos ligados ao setor, tanto indiretamente como diretamente, faz com que a disputa por um espaço no mercado seja ampliada, o que significa que somente os mais competitivos irão se manter no mercado. Assim vários estudos de competitividade foram surgindo. No princípio os estudos eram voltados somente para as empresas, podendo destacar os estudos de Porter (1986) e Ghemawat (2000).

Estudos relacionados a competitividade nas destinações turísticas começaram a surgir a pouco mais de uma década, por meio dos autores Porter (1989), Beni (1993), Ritchie e Crouch (2003), Dwyer e Kim (2003) e Motta, Vianna e Anjos (2013). Os estudos voltados à competitividade das destinações turísticas buscam compreender como ela se desenvolve e tem o intuito de mensurá-la para possibilitar estratégias que orientem o desenvolvimento futuro das regiões e comunidades envolvidas na atividade turística.

Apesar de muitos estudos sobre a competitividade, apenas uma pequena parte deles fazem referência à qualidade de vida nas destinações. Durante a realização dessa pesquisa não foram encontrados estudos que apresentassem os fatores que tivessem a capacidade de influenciar tanto a competitividade como a qualidade de vida dos residentes de uma destinação turística.

Muitos pesquisadores têm realizado estudos referentes à qualidade de vida dos residentes, dentre os quais foi possível destacar Johnson, Snepenger e Akis (1994), Crouch e Ritchie (1999), Fredline e Faulkner (2000), Weaver e Lawton (2001), Tyrrell e Johnston (2008), Barbosa, Formagio e Barbosa (2010), Brida, Osti e Faccioli (2011), Nunkoo e Ramkissoon (2011), Vianna (2011), Tyrrell, Paris e Biaett (2012) e Weaver (2014). Porém, em análise realizada quanto aos assuntos tratados em seus estudos, raramente se encontra uma relação entre os fatores da qualidade de vida e a competitividade dos empreendimentos estabelecidos.

O turismo é uma atividade que interfere em todos os âmbitos (econômico, sociocultural, ambiental e tecnológico), os quais devem atuar de forma interligada, para que o turismo possa acontecer. Assim essa atividade

acarreta em interferências na comunidade onde a mesma é desenvolvida. Tais interferências podem ser negativas ou positivas, e necessitam de políticas públicas que sustentem essa atividade por um longo prazo.

É possível perceber uma competitividade entre as destinações, cada vez mais acirrada, pois o turismo, se praticado adequadamente, proporciona muitos benefícios econômicos e sociais para a destinação. O sucesso de uma destinação depende da capacidade de seus agentes em desempenhar seus papéis e estabelecerem um consenso em torno do desenvolvimento do turismo.

Para proporcionar um turismo cada vez mais sustentável e competitivo, é preciso estar atento aos itens que integram a sustentabilidade e competitividade da destinação. No âmbito do turismo, a competitividade não pode estar relacionada somente ao seu potencial, mas sim no que ela representa em termos econômicos e sociais aos residentes, podendo contribuir positivamente para o desenvolvimento da destinação e qualidade de vida de seus residentes.

Visando o desenvolvimento dessa pesquisa relativa aos fatores que colaboram para o aumento da competitividade e da qualidade de vida da destinação, foi tomada por referência a estrutura dos trabalhos de Vianna (2011) e Müller (2015), os quais fazem referências a competitividade relacionada com a qualidade de vida dos residentes das destinações.

Na percepção dos gestores foi possível verificar (após realizada a análise de componentes principais) que o fator mais importante na percepção dos gestores para a competitividade é o fator Gestão Turismo, o qual carregou, como variáveis principais Infraestrutura Apoio, Hospedagem Salários, Salários Compatíveis, Vagas Diversas, Turismo Auxilia Infraestrutura, Gastronomia Salário, ONG Preservação. Todas essas variáveis dizem respeito à Gestão do Turismo na destinação, cada variável se apresenta importante para aumento da competitividade e possível colaboração na melhoria da qualidade de vida destinação, visto que as questões referentes aos salários, contribuem para o aumento da qualidade de vida dos residentes.

O segundo fator na percepção dos gestores foi o relacionado à Infraestrutura da destinação, com variáveis de maior carga, Ambiente Crianças, Mobilidade Social, Vagas Escolas, Áreas Socialização, Água Potável,

Educação Todos os Níveis, Tratamento Esgoto e Fórum Residentes. Na percepção dos gestores, o fator de infraestrutura, o qual apresenta questões sobre a destinação possuir ambientes seguros para crianças, opções de mobilidade social aos residentes, áreas voltadas à socialização, oferecer uma eficiente distribuição de água potável, um eficiente tratamento de esgoto, além de realizar fóruns voltados ao turismo, com os residentes, se apresenta com um fator importante para competitividade da destinação.

O terceiro fator, Qualidade e Gestão Ambiental, carregou como variáveis de maior carga: Qualificação Moradores Adequada, Ações Preservação, Moradores Preservam, Hospedagem Qualificação, Combate Criminalidade. Ou seja, apresenta variáveis voltadas a qualificação oferecida pelos empreendimentos e se a qualificação dos moradores, para com o turismo é adequada, além de apresentar variáveis relacionadas à preservação ambiental, quanto a ações que a destinação realiza para preservação, bem como se os próprios residentes preservam os recursos naturais.

O último fator na percepção dos gestores se apresenta como fator Geração Emprego e Renda, sendo o menos importante na percepção dos mesmos, para a competitividade. Apresenta variáveis de carga maior explicando o fator, relacionadas aos empreendimentos, de hospedagem e de gastronomia, se os mesmos geram emprego e renda aos residentes, além da variável Vagas Trabalho, referente à oferta de vagas de trabalho na destinação, para atender a demanda dos residentes.

Quanto à percepção dos residentes, o principal fator, de maior importância é o fator Infraestrutura, apresentando questões de maior carga às relacionadas a vagas nas escolas para atender a demanda dos residentes, o número de professores suficientes nas escolas, a infraestrutura de segurança para os residentes, avaliação do MEC quanto a educação da destinação, número de policias satisfatório para garantir a segurança dos residentes da destinação e atividades de socialização disponibilizadas pelo poder público municipal. As variáveis desse fator se apresentam como primordiais para o aumento da qualidade de vida dos residentes da destinação.

O segundo fator de importância, na percepção dos residentes, foi o fator Geração Emprego e Renda, no qual é possível destacar variáveis de maior carga referente aos empreendimentos de hospedagem e gastronomia quanto

aos salários oferecidos pelos mesmos, quanto a qualificação que esses empreendimentos disponibilizam para os residentes, e a variável referente à infraestrutura de apoio existente na destinação para atender aos residentes.

O terceiro fator, Qualificação, carregou como variáveis de maior carga aquelas relacionadas aos fóruns de turismo disponibilizados pelo poder público municipal, ao combate do preconceito na destinação, o fato do poder público desenvolver ações para combater o preconceito, e referente ao poder público oferecer oportunidade de qualificação para os residentes.

O penúltimo fator se apresentou como, Gestão Turismo, com variáveis de maior carga as de desenvolvimento de ações locais e regionais para o turismo, o fato dos turistas trazerem benefícios aos residentes e do turismo trazer benefícios em geral para a destinação.

Já o último fator, Gestão Ambiental, se apresentou como um fator menos importante na percepção dos residentes para a qualidade de vida. Este fator apresentou como variáveis de maior carga, aquelas relacionadas ao tratamento de esgoto da destinação, ações voltadas para preservação ambiental, a distribuição de água potável para os residentes e a existência de associações locais voltadas para dar suporte aos residentes na destinação.

Conforme citado no início desse estudo, o objetivo do mesmo foi verificar os fatores que podem contribuir tanto para a qualidade de vida destinação, como para o aumento da competitividade das mesmas.

Na análise entre esses dois conceitos, através das percepções dos gestores e dos residentes, pode-se afirmar que para o aumento da competitividade e melhoria da qualidade de vida, as variáveis que se mostraram de maiores cargas para os residentes e, portanto, se deve continuar investindo são Hospedagem Salário, Gastronomia Salário, Ações Locais Turismo, Vagas Escolas, Número Professores e Turistas Benefícios.

Já as variáveis que talvez mereçam uma atenção maior são Gastronomia Qualificação, Infraestrutura Segurança e Fórum Residentes. Das variáveis de maior carga para os residentes, comparadas às dos gestores, aparecem em comum, somente, as variáveis Vagas Escolas, Turistas Benefícios, Gastronomia Qualificação e Fóruns Residentes, porém, essas variáveis apresentam cargas mais baixas, por conta dos objetivos diferentes, ao responderem a pesquisa.

Quanto às variáveis que se mostraram de maiores cargas para os gestores e, portanto, se deve continuar investindo, são: Hospedagem Empregos, Infraestrutura Apoio, Ambiente Crianças, Qualificação Moradores Adequada, Vagas Trabalho Gastronomia Empregos, Hospedagem Salários e Ações Preservação.

Para os gestores as variáveis que merecem uma atenção maior são: Mobilidade Social, Moradores Preservam, Salários Compatíveis, Vagas Escolas e Vagas Diversas.

Quando comparadas às variáveis de maiores cargas, dos gestores, com as dos residentes, aparecem em comum as variáveis Infraestrutura Apoio, Ambiente Crianças, Vagas Trabalho, Hospedagem Salários, Ações Preservação, Mobilidade Social, Moradores Preservam, Salários Compatíveis e Vagas Escolas. Porém, somente duas dessas variáveis apresentam carga alta, as demais apresentam cargas mais baixas, por conta dos objetivos diferentes dos públicos respondentes.

Para execução, deste estudo, foram utilizadas ferramentas de análise quantitativa para verificação das informações relativas à competitividade da destinação turística Gramado/RS, bem como para verificar a qualidade de vida dos residentes dessa destinação.

A essência dessa pesquisa buscou analisar quais as variáveis que podem contribuir tanto para a qualidade de vida dos residentes como para a competitividade da destinação, embasados, nos cinco objetivos específicos para compreender esses conceitos.

O primeiro objetivo checou a percepção dos residentes em relação à qualidade de vida na destinação turística. Como conclusão, verificou-se a aplicabilidade do questionário desenvolvido com indicadores que buscaram investigar quais eram as variáveis de maior carga associadas à qualidade de vida dos residentes. Desta maneira, considera-se que este objetivo foi atingido com sucesso.

O segundo objetivo procurou apresentar a percepção dos gestores quanto à competitividade na destinação turística. Como conclusão, também se confirmou a aplicabilidade do instrumento de pesquisa, com os mesmos indicadores aplicados aos residentes, os quais apresentaram as variáveis de maior carga relacionadas à percepção dos gestores no que tange à



competitividade da destinação. Tal como no primeiro objetivo a constatação acima leva ao entendimento de que este objetivo foi alcançado.

O terceiro objetivo envolvia a análise das variáveis que na percepção dos residentes contribuem para melhorar a qualidade de vida, dentre os quais foi possível destacar as variáveis de Hospedagem Salários, Gastronomia Salários, Ações Locais Turismo, Vagas Escolas, Número Professores, Turistas Benefícios, Gastronomia Qualificação, Infraestrutura Segurança, Fóruns Residentes. Atingindo desta forma o que foi proposto neste objetivo.

O quarto objetivo faz o mesmo tipo de verificação feita no objetivo anterior, porém considerando as variáveis percebidas pelos gestores como aqueles que contribuem para aumentar a competitividade de seus empreendimentos, dentre os quais se destacaram as variáveis Hospedagem Empregos, Infraestrutura Apoio, Ambiente Crianças, Qualificação Moradores Adequada, Vagas Trabalho, Gastronomia Empregos, Hospedagem Salários, Ações Preservação, Mobilidade Social, Moradores Preservam, Salários Compatíveis, Vagas Escolas, Vagas Diversas. Levando à constatação de que este objetivo também foi alcançado com sucesso.

O quinto objetivo buscou analisar as variáveis que podem contribuir tanto para o aumento da competitividade, como para a melhoria da qualidade de vida.

Obedecendo essa ordem de objetivos, para dar embasamento e permitir uma análise, pode-se concluir que as variáveis que podem contribuir para ambos os casos, melhoria da qualidade de vida e aumento da competitividade, são as variáveis Hospedagem Salário, Vagas Escolas, as quais se apresentaram com cargas altas tanto na percepção dos residentes como dos gestores. As demais variáveis, citadas nos objetivos anteriores, apresentaram cargas diferentes nas análises ou até, ainda, algumas foram excluídas das análises, por explicarem mais de um fator. Isso se dá, por conta dos objetivos de cada respondente, onde os residentes analisavam a qualidade de vida e os gestores, a competitividade.

Conforme apresentado acima, os objetivos específicos propostos para a pesquisa foram atingidos, o que retoma o objetivo geral, o qual propôs analisar as variáveis que tanto poderiam contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos residentes quanto para aumentar a competitividade dos empreendimentos

existentes. Dessa forma conclui-se que o objetivo geral foi alcançado com sucesso.

Para esta pesquisa, a autora pôde destacar as seguintes dificuldades:

- Como a pesquisa foi realizada entre os meses de novembro de 2015 e março de 2016, a mesma foi prejudicada por ser alta temporada na destinação, o que acarretou a pequena participação dos gestores nesta pesquisa;
- A falta de estudos relacionados aos fatores que podem contribuir para a qualidade de vida dos residentes das destinações bem como para a competitividade da mesma;
- O entendimento de alguns gestores e dos residentes quanto à seriedade do estudo, pois para muitos o resultado de pesquisas acadêmicas não interfere no dia a dia da destinação.

Para efeitos de estudos futuros, sugere-se que sejam refeitas as pesquisas com mais tempo de aplicação, tomando o cuidado de não realizar as mesmas no período de alta temporada. Além disso, seria interessante atingir 100% dos envolvidos, para um resultado mais expressivo e com menor margem de erro. O conjunto de variáveis utilizados na pesquisa, apresentou-se bastante apropriado, abrangendo vários aspectos que colaboraram para a pesquisa referente à competitividade dos empreendimentos estabelecidos e à qualidade de vida dos residentes na destinação.

Como contribuições econômicas, sócias e acadêmicas, este estudo apresenta indicadores que devem continuar a serem investidos na destinação de Gramado para que continuem a contribuir para a qualidade de vida dos residentes, bem como para a competitividade da destinação, além disso apresenta indicadores que merecem uma atenção especial para aumentar ainda mais esses dois constructos. Dessa forma a pesquisa contribui para melhor a destinação economicamente e socialmente.

Quanto às contribuições acadêmicas, esse estudo se mostra importante para que a destinação possa evoluir no desenvolvimento do turismo, além disso, é importante realizar estudos semelhantes em outras destinações, para que o turismo possa se desenvolver cada vez mais em nosso país, sempre contribuindo economicamente e socialmente.

Ao encerrar a presente pesquisa, a pesquisadora pode verificar que o processo escolhido, para análise das percepções dos residentes e dos gestores quanto à qualidade de vida e a competitividade, viabilizou a aprendizagem de métodos e técnicas que possam contribuir de maneira efetiva para o aprimoramento do trabalho dos gestores públicos e privados.

## REFERÊNCIAS

ACERENZA, M. A. **Administração do Turismo**. Bauru: Edusc, 2002.

AIRES, J. D. M.; FORTES, L. O modelo Irridex de Doxey: breves considerações acerca de sua aplicação em Ponta Negra (Natal – RN). **Revista Iberoamericana de Turismo**. V. 1, n.º. 1, p. 23-33, 2011.

BARBETTA, P. A. **Estatísticas aplicadas às ciências sociais**. 1 ed. Florianópolis: UFSC, 1994.

BARBOSA, S. R. C. S.; FORMAGIO, C. C.; BARBOSA, R. V. Áreas protegidas, uso e ocupação do solo, qualidade de vida e turismo no litoral norte paulista: algumas reflexões sobre o município de Ubatuba. **Caderno Virtual de Turismo**. V. 10, n. 2, p. 121-137, 2010.

BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. [Livro eletrônico]. Campinas: Papyrus, 2014.

BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos da metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BENI, M. C. Competitividade das destinações turísticas a longa distância realidade e perspectivas de desenvolvimento na América do Sul. **Turismo em Análise**. v. 4, n. 2, p. 95-108, 1993

BENI, M. C. Política e estratégia do desenvolvimento regional: planejamento integrado e sustentável do turismo. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 10, n. 1, p.7-17, maio 1999.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 1998. 13ª edição: 2008.

BOTELHO, E. S. Considerações sobre turismo, comunidade e educação ambiental: o caso de Ibitipoca. **Caderno Virtual de Turismo**. Vol. 6, N.º 3, p. 10-19, 2006

BOULLÓN, R. C. **Planejamento do espaço turístico**. Bauru: EDUSC, 2002.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Estudo de competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional**. Brasília, 2008.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Estatística Básica de Turismo Brasil – Ano 2013**. Brasília, 2014. Disponível em: <[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/estatisticas\\_indicadores/estatisticas\\_basicas\\_turismo/](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/estatisticas_indicadores/estatisticas_basicas_turismo/)> . Acessado em: 21 jan. 2015

BRIDA, J. G.; OSTI, L.; FACCIOLI, M. Residents' perception and attitudes toward tourism impacts. **Benchmarking: An International Journal**. V. 18, n. 3, p. 359-385, 2011.

BUHALIS, D. Marketing the competitive destination of the future. **Tourism Management**. V. 21, p. 97-116, 2000

CHAGAS, M. M.; BRANDÃO, P. M.. A sustentabilidade social como fator de competitividade do destino turístico Natal: uma análise à luz do Compet&nible; Model. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 9, n. 2, p.103-112, jan. 2009. Disponível em: <<http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php?journal=caderno&page=article&op=view&path%5B%5D=351&path%5B%5D=224>>. Acesso em: 27 nov. 2014.

CHOI, H. S. C.; SIRAKAYA, E. Measuring residents' attitude toward sustainable tourism: development of sustainable tourism attitude scale. **Journal of Travel Research**. V. 43, p. 380-394, 2005.

COUTO, S. F. S. O impacto do turismo na qualidade de vida e bem-estar do turista. 2012. **Dissertação (Mestrado)** - Curso de Mestrado em Turismo, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, 2012.

COSTA, H. A. **Destinos turísticos: percursos para a sustentabilidade**. Rio de Janeiro: FGV, 2013

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CROES, R. Mensuring and explaining competitiveness in the context of small island destinations. **Journal of Travel Research**. V. 50, n. 4, p. 431-442, 2010.

CROES, R.; KUBICKOVA, M. From potential to ability to compete: Towards a performance-based tourism competitiveness index. **Journal of Destination Marketing & Management**. V. 2, p. 146-154, 2013.

CROUCH, G. I.; RITCHIE, J. R. B. Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity. **Journal Of Business Research**, New York, v. 44, n. 1, p.137-152, 1999.

DENCKER, A. F. M. **Pesquisa em Turismo – planejamento, métodos e técnicas**. São Paulo: Futura, 1998.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 2001.

DOMARESKI, T. C. A competitividade das destinações turísticas: o caso de Foz do Iguaçu (PR) Brasil.2011. 182 f. **Dissertação (Mestrado)** - Curso de Mestrado em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2011.

DOMARESKI-RUIZ, T. C.; ANJOS, F. A.; ANJOS, S. J. G. Competitividad de destinos turísticos. Estudio de caso de Foz do Iguaçu (Paraná, Brasil). **Cuadernos de Turismo**. N. 13, p. 83-103, 2013.

DOMARESKI-RUIZ, T. C.; FERNANDES, D. L.; GÂNDARA, J. M. G. A contribuição do planejamento urbano na imagem e na competitividade do destino turístico de Curitiba (PR). **Caderno Virtual de Turismo**. V. 14. N° 2, p. 150-166, 2014.

DWYER, L.; KIM, C. Destination competitiveness: determinants and indicators. **Current Issues in Tourism**. Vol. 6, N° 5, p. 369-414, 2003.

EMBRATUR – INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. Turismo contribui com 9% do PIB mundial. 15 de abril de 2015. Disponível em: <[http://www.embratur.gov.br/piembratur/opencms/salalmprensa/artigos/arquivo\\_s/Turismo contribui com 9 do PIB mundial.html](http://www.embratur.gov.br/piembratur/opencms/salalmprensa/artigos/arquivo_s/Turismo%20contribui%20com%209%20do%20PIB%20mundial.html)> Acessado em 21 de abril de 2015.

ESSER, K. et al. **Systemic competitiveness: new governance patterns for industrial development**. 2. ed.Londres, Frank Cass, 1996

FALCÃO, M.C.; GÓMEZ, C. P. Análise da sustentabilidade de destinos turísticos: uma proposta teórica de adequação do modelo de ciclo de vida de áreas turísticas às dimensões da sustentabilidade. **Turismo Visão e Ação**, v. 14, n. 3, p. 304-321, 2012. Disponível em: <<http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/2863/2400>>. Acesso em 18 nov. 2014

FERNÁNDEZ, J. I. P.; RIVERO, M. S. Competitividad versus crecimiento em destinos turísticos. Un análisis mediante técnicas multivariantes. **Cuadernos de Economía**. V.33, n. 91, p.159-182, 2010.

FREDLINE, E.; FAULKNER, B. Host community reactions: a cluster analysis. **Annals of Tourism Research**. V. 27, n. 3, p. 763-784, 2000.

GÂNDARA, J. M. et al. La competitividad turística de Foz do Iguaçu según los determinantes del Integrative Model de Dwyer & Kim: Analizando la estrategia de construcción del futuro. **Cuadernos de Turismo**. N. 31, p. 105-128, 2013.

GHEMAWAT, P. **A estratégia e o cenário dos negócios**: textos e casos. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GONZÁLES, R. C.; MENDIETA, M. D. Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos. **Cuadernos de Turismo**. N. 23, p. 111-128, 2009.

HAIR JR, J. F., et al, Análise multivariada de dados. Porto Alegre: Bookman, 2005

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. Rio Grande do Sul: Gramado. Disponível em <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=430910&search=|infogr%E1ficos:-informa%E7%F5es-completas> Acesso em 21 de abril de 2016.

IVANOV, S.; WEBSTER, C. Globalisation as a driver of destination competitiveness. **Annals of Tourism Research**. V. 43, p. 624-650, 2013.

JOHNSON, J. D.; SNEPENGGER, D. J.; AKIS, S. Residents' perceptions of tourism development. **Annals of Tourism Research**. V. 21, n. 3, p. 629-642, 1994.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013

LEIPER, N. Tourist attraction systems. **Annals of Tourism Research**. Vol. 17 N°. 3 p. 367-384, 1990.

MACHIAVELLI, A. Tourist destinations as integrated systems. **Tourism Review**, v. 56, n. 7. 2001. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/eb058361?journalCode=tr> Acessado em 15.02.2015.

MASLOW, A. H. **Motivation and personality**. Nova York: Harper & Row Publishers Inc., 1ª ed. 1954, 3ª ed., 1987

MIKI, A. F. C.; GÂNDARA, J. M. G.; MUÑOZ, D. R. M. O estado atual de pesquisas sobre competitividade no Brasil. **Caderno Virtual de Turismo**. V.12, n. 2, p. 212-223, 2012.

MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. **Safári de Estratégia**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

MONTERO-MURADAS, I.; OREJA-RODRIGUEZ, J. R.; PARRA-LOPEZ, E. Las variables culturales, como fortalezas y debilidades, en el diagnóstico competitivo de los destinos turísticos. El caso de las zonas turísticas de Tenerife. **Cuadernos de Turismo**. N. 33, p. 251-270, 2014.

MOTA, K. C. N.; VIANNA, S. L. G.; ANJOS, F. A. **Competitividade das destinações turísticas**: Estudos de casos brasileiros. São Paulo: Atlas, 2013.

MÜLLER, E. L. A Competitividade e a qualidade de vida na destinação turística: estudo de caso em Gramado-RS. 2015. **Dissertação (Mestrado)** - Curso de Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2015

NETTO, A. P. **Filosofia do turismo**: teoria e epistemologia. São Paulo: Aleph, 2005

NETTO, A. P. **O que é turismo**. São Paulo: Brasiliense, 2013.

NUNKOO, R.; RAMKISSOON, H. Developing a community support model for tourism. **Annals of Tourism Research**. V. 38, n. 3, p. 964 – 988, 2011.

OMT – Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

PARRA-LÓPEZ, E.; OREJA-RODRIGUEZ, J. R. Evaluation of the competitiveness of tourist zones of an island destination: An application of a Many-Facet Rasch Model (MFRM). **Journal of Destination Marketing & Management**. V. 3, p.114-121, 2014.

PECHLANER, H.; KOZAK, M.; VOLGGER, M. Destination leadership: a new paradigm for tourist destinations? **Tourism Review**, v. 69, n. 1, 2014. Disponível em <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/TR-09-2013-0053?journalCode=tr> Acessado em 17.02.2015

PORTER, M. E. **Estratégia competitiva** – técnicas para análise de indústrias e da concorrência. Rio de Janeiro: Campus, 1986.

PORTER, M. E. **Vantagem competitiva** – criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

PORTER, M. E. **A vantagem competitiva das nações**. Rio de Janeiro: Campus, 1989a.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2009.

REIS, M. J. T. A importância do turismo doméstico na distribuição de renda no Brasil. **Itinerarium**. V. 2, p. 1-24, 2009



RIBAS, J. R.; VIEIRA, P. R. C. Análise multivariada com o uso do SPSS. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2011

RITCHIE, J. R. B.; CROUCH, G. I. **The competitive destination**: a sustainable tourism perspective. CABI Publishing, 2003.

RUIZ, T. C. D.; ANJOS, F. A.; ANJOS, S. J. G. Competitividade de destinos turísticos. Estudo de caso de Foz do Iguaçu (Paraná, Brasil). **Cuadernos de Turismo**, n. 31, p.83-103, 2013.

SOUZA, J. A. B. Gestão ambiental e competitividade em destinos turísticos: percepção dos gestores de pequenos meios de hospedagem de Natal/RN sobre o uso de práticas ambientais como fator de competitividade, 2012. **Dissertação de Mestrado** – Curso de Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012.

TYRRELL, T.; JOHNSTON, R. Tourism sustainability, resiliency and dynamics: towards a more comprehensive perspective. **Tourism and Hospitality Research**. V. 8, n. 1, p. 14-24, 2008.

TYRRELL, T.; PARIS, C. M.; BIAETT, V. A quantified triple bottom line for tourism: experimental results. **Journal of Travel Research**. V. 52, n. 3, p. 279-293, 2012.

TOMAZZONI, E. L. **Turismo e desenvolvimento regional**: dimensões, elementos e indicadores. Caxias do Sul: Educs, 2009.

TOMAZZONI, E. L.; POSSAMARI, A. M.; LOVATEL, R.. Turismo no município de Bento Gonçalves (RS): análise do desenvolvimento de um destino indutor no Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 4, n. 2, p.5-30, ago. 2010.

VALLS, J. F. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: FGV, 2006

VIANNA, S. L. G. A competitividade e a qualidade de vida na destinação turística: análise quanto à sua correspondência. 2011. 336 f. **Tese (Doutorado)** - Curso de Administração e Turismo, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, 2011.

VIANNA, S. L. G.; ANJOS, F. A.; ANJOS, S. J. G. Análise da correspondência entre a competitividade percebida e a competitividade efetiva de uma destinação turística. **Rosa dos Ventos**. V. 4, p. 486-505, 2012.

WEAVER, D. B.; LAWTON, L. J. Resident perceptions in the urban-rural fringe. **Annals of Tourism Research**. V. 28, n. 2, p. 439-458, 2001.

WEAVER, D. B. Asymmetrical dialectics of sustainable tourism: toward enlightened mass tourism. **Journal of Travel Research**. V. 53, n. 2, p. 131-140, 2014.

WEBSTER, C.; IVANOV, S. Transforming competitiveness into economic benefits: Does tourism stimulate economic growth in more competitive destinations?. **Tourism Management**. V. 40, p. 137-140, 2014.

## APÊNDICE 1

### QUESTIONÁRIO RESIDENTE

*Me chamo Gabriella Veridiana Stein e estou cursando Mestrado em Turismo e Hospitalidade pela Universidade de Caxias do Sul - RS. Sou bolsista do projeto CAPES/MI Edital 055/2013 - PRÓ-INTEGRAÇÃO "Desenvolvimento Regional, Políticas Públicas e Competitividade no Turismo", com orientação e supervisão do prof. Dr. Silvio Luiz Gonçalves Vianna. A pesquisa a seguir faz parte da minha dissertação de Mestrado, bem como do projeto ao qual estou vinculada. Esta pesquisa será aplicada no município de Gramado – RS e busca avaliar sua opinião quanto à Qualidade de Vida no município. Sua opinião é muito importante.*

*Agradecemos a sua participação.*

**Q1. PARA CADA AFIRMAÇÃO ABAIXO, ASSINALE COM UM X O NÚMERO CORRESPONDENTE AO SEU NÍVEL DE CONCORDÂNCIA, SENDO 1 PARA “DISCORDO TOTALMENTE” E 5 PARA “CONCORDO TOTALMENTE”.**

	Discordo Totalmente <b>1</b>	Discordo Parcialmente <b>2</b>	Nem Concordo Nem Discordo <b>3</b>	Concordo Parcialmente <b>4</b>	Concordo Totalmente <b>5</b>
A qualidade do ar de Gramado-RS é acima da média.					
O sistema de distribuição de água potável do município de Gramado-RS é eficiente.					
O sistema de tratamento de esgoto de Gramado-RS é eficiente.					
Há em Gramado-RS ambientes seguros para que as crianças possam desfrutar de liberdade e brincar.					
O governo do município de Gramado-RS desenvolve ações que criam perspectivas de mobilidade social (transição de uma classe social para outra).					
O município de Gramado-RS desenvolve campanhas de combate ao preconceito (racial/religioso/étnico).					
No município de Gramado-RS não existe discriminação entre classes sociais.					
O número de vagas de trabalho disponível no município de Gramado-RS é suficiente para atender a demanda por empregos.					
Os salários oferecidos pelos estabelecimentos (em geral) existentes no município de Gramado-RS são compatíveis com o mercado da região.					
O município de Gramado-RS oferece vagas de trabalho em diversas áreas.					

O governo municipal de Gramado-RS desenvolve ações de combate à criminalidade.					
O município de Gramado-RS possui vigilância pública ostensiva nas ruas.					
A educação no município de Gramado-RS atende a todos os níveis de escolaridade.					
O número de professores nas escolas do município de Gramado-RS permite um bom atendimento às necessidades dos alunos.					
O município de Gramado-RS apresenta número de vagas nas escolas de acordo com as necessidades dos alunos.					
A educação no município de Gramado possui uma boa avaliação pelo MEC.					
O poder público municipal possui ações voltadas para a preservação ambiental.					
Os moradores do município de Gramado-RS ajudam a preservar os recursos naturais existentes.					
A cidade de Gramado-RS disponibiliza áreas voltadas à realização de atividades de socialização para a comunidade.					
A destinação de Gramado-RS desenvolve diferentes tipos de atividades voltadas à socialização da comunidade.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS contribuem significativamente para a geração de empregos aos moradores.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS oferecem oportunidades de qualificação profissional aos moradores.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS pagam salário cujos valores estão de acordo com a realidade do mercado.					
Os estabelecimentos de gastronomia de Gramado-RS contribuem para a geração de empregos aos moradores.					
Os estabelecimentos de gastronomia de Gramado-RS oferecem oportunidades de qualificação profissional aos moradores.					
Os estabelecimentos de gastronomia pagam salário cujos valores estão de acordo com a realidade do mercado.					
A infraestrutura de apoio existente (postos de combustível, lojas de departamentos, supermercados, padarias) atende as necessidades dos moradores.					
O número de policiais à disposição da comunidade em Gramado-RS é satisfatório para proporcionar a segurança.					
A infraestrutura e os equipamentos disponíveis para a segurança dos moradores de Gramado-RS é satisfatória.					
A qualificação profissional dos moradores é adequada às necessidades do turismo.					

O turismo gera oportunidades para a abertura de novos negócios.					
Há a participação dos residentes em fóruns, associações ou entidades relacionadas à gestão do turismo em Gramado-RS.					
Os turistas são bem recebidos pelos residentes no município de Gramado-RS.					
A permanência dos turistas traz benefício para os moradores de Gramado-RS.					
O poder público municipal desenvolve ações locais voltadas ao desenvolvimento do turismo.					
O poder público municipal desenvolve ações regionais voltadas ao desenvolvimento do turismo regional.					
Existe uma ONG que desenvolve ações voltadas para a preservação ambiental da cidade de Gramado-RS.					
O município de Gramado-RS dispõe de associações locais que atuam na preservação ambiental.					
O poder público municipal oferece oportunidades de qualificação profissional para os moradores.					
O poder público municipal oferece disponibilidade de entrada de novos negócios para o turismo					
O turismo auxilia no desenvolvimento da infraestrutura de comunicação (telefonia, internet, TV) disponível aos moradores de Gramado-RS.					
O turismo traz benefícios para o município, como melhoras na infraestrutura geral.					
O poder público municipal realiza fóruns ou assembleias de turismo que envolva a participação de residentes.					

#### DADOS DO ENTREVISTADO

**Gênero:** ( ) Masculino ( ) Feminino

**IDADE:** ( ) 18 a 24 anos ( ) 25 a 34 anos ( ) 35 a 44 anos ( ) 45 a 59 anos ( ) 60 anos ou mais

**ESTADO CIVIL:** ( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a)/União Estável ( ) Separado(a) / Divorciado(a) ( ) Viúvo(a)

**Nº DE FILHOS:** \_\_\_\_\_

**ESCOLARIDADE:**

( ) Ensino Fundamental ( 1º grau) Incompleto

- Ensino Fundamental ( 1º grau) Completo
- Ensino médio (2º Grau) Incompleto
- Ensino médio (2º Grau) Completo
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Pós-Graduado

**OCUPAÇÃO :**

- Empregado com carteira de trabalho assinada
- Profissional liberal / conta própria
- Funcionário público
- Empregador/empresário
- Estagiário
- Não-remunerado/desempregado

**RENDA MÉDIA FAMILIAR:** *(incluir renda de TODOS da casa)*

- Até R\$ 788    R\$ 789 a R\$ 2.364    R\$ 2.365 a R\$ 3.940    R\$ 3.941 a R\$ 11.820    Acima de R\$ 11.820

**Bairro onde mora:** \_\_\_\_\_

**AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO!**

## APÊNDICE 2

### QUESTIONÁRIO GESTORES

*Me chamo Gabriella Veridiana Stein e estou cursando Mestrado em Turismo e Hospitalidade pela Universidade de Caxias do Sul - RS. Sou bolsista do projeto CAPES/MI Edital 055/2013 - PRÓ-INTEGRAÇÃO "Desenvolvimento Regional, Políticas Públicas e Competitividade no Turismo", com orientação e supervisão do prof. Dr. Silvio Luiz Gonçalves Vianna. A pesquisa a seguir faz parte da minha dissertação de Mestrado, bem como do projeto ao qual estou vinculada. Esta pesquisa será aplicada no município de Gramado – RS e busca captar sua opinião em relação à Competitividade dos empreendimentos de turismo localizados no município. Sua opinião é muito importante.*

*Agradecemos a sua participação.*

**Q1. PARA CADA AFIRMAÇÃO ABAIXO, ASSINALE COM UM X O NÚMERO CORRESPONDENTE AO SEU NÍVEL DE CONCORDÂNCIA, SENDO 1 PARA “DISCORDO TOTALMENTE” E 5 PARA “CONCORDO TOTALMENTE”.**

	Discordo Totalmente <b>1</b>	Discordo Parcialmente <b>2</b>	Nem Concordo Nem Discordo <b>3</b>	Concordo Parcialmente <b>4</b>	Concordo Totalmente <b>5</b>
A qualidade do ar de Gramado-RS é acima da média.					
O sistema de distribuição de água potável do município de Gramado-RS é eficiente.					
O sistema de tratamento de esgoto de Gramado-RS é eficiente.					
Há em Gramado-RS ambientes seguros para que as crianças possam desfrutar de liberdade e brincar.					
O governo do município de Gramado-RS desenvolve ações que criam perspectivas de mobilidade social (transição de uma classe social para outra).					
O município de Gramado-RS desenvolve campanhas de combate ao preconceito (racial/religioso/étnico).					
No município de Gramado-RS não existe discriminação entre classes sociais.					
O número de vagas de trabalho disponível no município de Gramado-RS é suficiente para atender a demanda por empregos.					

Os salários oferecidos pelos estabelecimentos (em geral) existentes no município de Gramado-RS são compatíveis com o mercado da região.					
O município de Gramado-RS oferece vagas de trabalho em diversas áreas.					
O governo municipal de Gramado-RS desenvolve ações de combate à criminalidade.					
O município de Gramado-RS possui vigilância pública ostensiva nas ruas.					
A educação no município de Gramado-RS atende a todos os níveis de escolaridade.					
O número de professores nas escolas do município de Gramado-RS permite um bom atendimento às necessidades dos alunos.					
O município de Gramado-RS apresenta número de vagas nas escolas de acordo com as necessidades dos alunos.					
A educação no município de Gramado possui uma boa avaliação pelo MEC.					
O poder público municipal possui ações voltadas para a preservação ambiental.					
Os moradores do município de Gramado-RS ajudam a preservar os recursos naturais existentes.					
A cidade de Gramado-RS disponibiliza áreas voltadas à realização de atividades de socialização para a comunidade.					
A destinação de Gramado-RS desenvolve diferentes tipos de atividades voltadas à socialização da comunidade.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS contribuem significativamente para a geração de empregos aos moradores.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS oferecem oportunidades de qualificação profissional aos moradores.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS pagam salário cujos valores estão de acordo com a realidade do mercado.					
Os estabelecimentos de gastronomia de Gramado-RS contribuem para a geração de empregos aos moradores.					
Os estabelecimentos de gastronomia de Gramado-RS oferecem oportunidades de qualificação profissional aos moradores.					
Os estabelecimentos de gastronomia pagam salário cujos valores estão de acordo com a realidade do mercado.					
A infraestrutura de apoio existente (postos de combustível, lojas de departamentos, supermercados, padarias) atende as necessidades dos moradores.					
O número de policiais à disposição da comunidade em Gramado-RS é satisfatório para proporcionar a segurança.					



A infraestrutura e os equipamentos disponíveis para a segurança dos moradores de Gramado-RS é satisfatória.					
A qualificação profissional dos moradores é adequada às necessidades do turismo.					
O turismo gera oportunidades para a abertura de novos negócios.					
Há a participação dos residentes em fóruns, associações ou entidades relacionadas à gestão do turismo em Gramado-RS.					
Os turistas são bem recebidos pelos residentes no município de Gramado-RS.					
A permanência dos turistas traz benefício para os moradores de Gramado-RS.					
O poder público municipal desenvolve ações locais voltadas ao desenvolvimento do turismo.					
O poder público municipal desenvolve ações regionais voltadas ao desenvolvimento do turismo regional.					
Existe uma ONG que desenvolve ações voltadas para a preservação ambiental da cidade de Gramado-RS.					
O município de Gramado-RS dispõe de associações locais que atuam na preservação ambiental.					
O poder público municipal oferece oportunidades de qualificação profissional para os moradores.					
O poder público municipal oferece disponibilidade de entrada de novos negócios para o turismo					
O turismo auxilia no desenvolvimento da infraestrutura de comunicação (telefonia, internet, TV) disponível aos moradores de Gramado-RS.					
O turismo traz benefícios para o município, como melhoras na infraestrutura geral.					
O poder público municipal realiza fóruns ou assembleias de turismo que envolva a participação de residentes.					

## PERFIL DO ENTREVISTADO

**Gênero:** ( ) Masculino ( ) Feminino

**IDADE:** ( ) 18 a 24 anos ( ) 25 a 34 anos ( ) 35 a 44 anos ( ) 45 a 59 anos ( ) 60 anos ou mais

**ESCOLARIDADE:**

( ) Ensino Fundamental ( 1º grau) Incompleto

( ) Ensino Fundamental ( 1º grau) Completo

( ) Ensino médio (2º Grau) Incompleto

( ) Ensino médio (2º Grau) Completo

( ) Superior Incompleto

( ) Superior Completo

( ) Pós-Graduado

**CARGO QUE EXERCE NA EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**TEMPO DE EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**NOME FANTASIA DA EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**RAMO DE ATIVIDADE:** \_\_\_\_\_

**NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS:** \_\_\_\_\_

**PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO COM O EMPREENDIMENTO:** \_\_\_\_\_

**VOLUME DE INVESTIMENTO FEITO NO ÚLTIMO ANO (em R\$):** \_\_\_\_\_

***AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO!***

### APÊNDICE 3

#### QUESTIONÁRIO PODER PÚBLICO

*Me chamo Gabriella Veridiana Stein e estou cursando Mestrado em Turismo e Hospitalidade pela Universidade de Caxias do Sul - RS. Sou bolsista do projeto CAPES/MI Edital 055/2013 - PRÓ-INTEGRAÇÃO "Desenvolvimento Regional, Políticas Públicas e Competitividade no Turismo", com orientação e supervisão do prof. Dr. Silvio Luiz Gonçalves Vianna. A pesquisa a seguir faz parte da minha dissertação de Mestrado, bem como do projeto ao qual estou vinculada. Esta pesquisa será aplicada no município de Gramado – RS e busca captar sua percepção quanto à Competitividade dos empreendimentos turísticos situados no município. Sua opinião é muito importante.*

*Agradecemos a sua participação.*

**Q1. PARA CADA AFIRMAÇÃO ABAIXO, ASSINALE COM UM X O NÚMERO CORRESPONDENTE AO SEU NÍVEL DE CONCORDÂNCIA, SENDO 1 PARA “DISCORDO TOTALMENTE” E 5 PARA “CONCORDO TOTALMENTE”.**

	Discordo Totalmente <b>1</b>	Discordo Parcialmente <b>2</b>	Nem Concordo Nem Discordo <b>3</b>	Concordo Parcialmente <b>4</b>	Concordo Totalmente <b>5</b>
A qualidade do ar de Gramado-RS é acima da média.					
O sistema de distribuição de água potável do município de Gramado-RS é eficiente.					
O sistema de tratamento de esgoto de Gramado-RS é eficiente.					
Há em Gramado-RS ambientes seguros para que as crianças possam desfrutar de liberdade e brincar.					
O governo do município de Gramado-RS desenvolve ações que criam perspectivas de mobilidade social (transição de uma classe social para outra).					
O município de Gramado-RS desenvolve campanhas de combate ao preconceito (racial/religioso/étnico).					
No município de Gramado-RS não existe discriminação entre classes sociais.					
O número de vagas de trabalho disponível no município de Gramado-RS é suficiente para atender a demanda por empregos.					

Os salários oferecidos pelos estabelecimentos (em geral) existentes no município de Gramado-RS são compatíveis com o mercado da região.					
O município de Gramado-RS oferece vagas de trabalho em diversas áreas.					
O governo municipal de Gramado-RS desenvolve ações de combate à criminalidade.					
O município de Gramado-RS possui vigilância pública ostensiva nas ruas.					
A educação no município de Gramado-RS atende a todos os níveis de escolaridade.					
O número de professores nas escolas do município de Gramado-RS permite um bom atendimento às necessidades dos alunos.					
O município de Gramado-RS apresenta número de vagas nas escolas de acordo com as necessidades dos alunos.					
A educação no município de Gramado possui uma boa avaliação pelo MEC.					
O poder público municipal possui ações voltadas para a preservação ambiental.					
Os moradores do município de Gramado-RS ajudam a preservar os recursos naturais existentes.					
A cidade de Gramado-RS disponibiliza áreas voltadas à realização de atividades de socialização para a comunidade.					
A destinação de Gramado-RS desenvolve diferentes tipos de atividades voltadas à socialização da comunidade.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS contribuem significativamente para a geração de empregos aos moradores.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS oferecem oportunidades de qualificação profissional aos moradores.					
Os empreendimentos de hospedagem de Gramado-RS pagam salário cujos valores estão de acordo com a realidade do mercado.					
Os estabelecimentos de gastronomia de Gramado-RS contribuem para a geração de empregos aos moradores.					
Os estabelecimentos de gastronomia de Gramado-RS oferecem oportunidades de qualificação profissional aos moradores.					
Os estabelecimentos de gastronomia pagam salário cujos valores estão de acordo com a realidade do mercado.					
A infraestrutura de apoio existente (postos de combustível, lojas de departamentos, supermercados, padarias) atende as necessidades dos moradores.					
O número de policiais à disposição da comunidade em Gramado-RS é satisfatório para proporcionar a segurança.					

A infraestrutura e os equipamentos disponíveis para a segurança dos moradores de Gramado-RS é satisfatória.					
A qualificação profissional dos moradores é adequada às necessidades do turismo.					
O turismo gera oportunidades para a abertura de novos negócios.					
Há a participação dos residentes em fóruns, associações ou entidades relacionadas à gestão do turismo em Gramado-RS.					
Os turistas são bem recebidos pelos residentes no município de Gramado-RS.					
A permanência dos turistas traz benefício para os moradores de Gramado-RS.					
O poder público municipal desenvolve ações locais voltadas ao desenvolvimento do turismo.					
O poder público municipal desenvolve ações regionais voltadas ao desenvolvimento do turismo regional.					
Existe uma ONG que desenvolve ações voltadas para a preservação ambiental da cidade de Gramado-RS.					
O município de Gramado-RS dispõe de associações locais que atuam na preservação ambiental.					
O poder público municipal oferece oportunidades de qualificação profissional para os moradores.					
O poder público municipal oferece disponibilidade de entrada de novos negócios para o turismo					
O turismo auxilia no desenvolvimento da infraestrutura de comunicação (telefonia, internet, TV) disponível aos moradores de Gramado-RS.					
O turismo traz benefícios para o município, como melhoras na infraestrutura geral.					
O poder público municipal realiza fóruns ou assembleias de turismo que envolva a participação de residentes.					

## PERFIL DO ENTREVISTADO

**Gênero:** ( ) Masculino ( ) Feminino

**IDADE:** ( ) 18 a 24 anos ( ) 25 a 34 anos ( ) 35 a 44 anos ( ) 45 a 59 anos ( ) 60 anos ou mais

**ESCOLARIDADE:**

( ) Ensino Fundamental ( 1º grau) Incompleto

( ) Ensino Fundamental ( 1º grau) Completo

( ) Ensino médio (2º Grau) Incompleto

( ) Ensino médio (2º Grau) Completo

( ) Superior Incompleto

( ) Superior Completo

( ) Pós-Graduado

**CARGO QUE EXERCE NA INSTITUIÇÃO:** \_\_\_\_\_

**TEMPO DE INSTITUIÇÃO:** \_\_\_\_\_

**INSTITUIÇÃO:** \_\_\_\_\_

**ÓRGÃO:** \_\_\_\_\_

**INTEGRA O CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO :** \_\_\_\_\_

**VOLUME DE INVESTIMENTO FEITO NO ÚLTIMO ANO (em R\$):** \_\_\_\_\_

***AGRADECEMOS SUA PARTICIPAÇÃO!***